

# DIZAJN ZA SVE POSAO ZA SVE

TRAŽI SE NORMALNA OSOBA

ŠTAMPANJE OVE PUBLIKACIJE PODRŽANO JE KROZ SHARE-SEE PROJEKAT UZ FINANSIJSKU PODRŠKU HANDICAP INTERNATIONAL-A, ODELJENJA ZA MEDJUNARODNI RAZVOJ VELIKE BRITANIJE – DFID-A I EVROPSKE KOMISIJE PREKO EVROPSKE INICIJATIVE ZA DEMOKRATIJU I LJUDSKA PRAVA I SWEDISH ORGANISATIONS OF DISABLED PERSONS INTERNATIONAL AID ASSOCIATION, SHIA. OVA PUBLIKACIJA PRIPREMLJENA JE OD STRANE CENTRA ZA RAZVOJ INKLUZIVNOG DRUŠTVA I UDRUŽENJA DISTROFICARA BEOGRADA I NE REFLEKTUJE POGLEDE I STAVOVE DONATORSKIH ORGANIZACIJA.



DIZAJN ZA SVE PREDSTAVLJA DIZAJN PROIZVODA I OKRUŽENJA NA TAKAV NAČIN DA BUDE UPOTREBLJIV ZA SVE LJUDE, U NAJŠIREM MOGUĆEM OPSEGU, BEZ DODATNOG PRILAGOĐAVANJA ILI SPECIJALIZOVANOG DIZAJNA

SVRHA DIZAJNA ZA SVE JE DA SE POJEDNOSTAVI ŽIVOT SVAKOME PUTEM PROIZVODA, KOMUNIKACIJA I IZGRAĐENOG OKRUŽENJA KOJI BI SVI MOGLI DA KORISTE BEZ DODATNIH TROŠKOVA.

DIZAJN ZA SVE POGODUJE LJUDIMA SVIH DOBI I SPOSOBNOSTI

DIZAJN ZA SVE POSPEŠUJE INOVATIVNOST I POBOLJŠAVA ŽIVOTNI STANDARD

POJAM SLOBODNOG I NEOMETANOG KRETANJA JE DEFINISAN KAO SVEOBUHVAATNO OBLIKOVANJE OPŠTEG DRUŠTVENOG PROSTORA ZA SVE LJUDE BEZ OBZIRA NA GODINE I SPOSOBNOSTI

DIZAJN ZA SVE NE PODRAZUMEVA SKUPA IDEJNA REŠENJA VEĆ, NAPROTIV, JEDNOSTAVNA INTELIGENTNA PRAKTIČNA REŠENJA, ORIJENTISANA NA ŠTO JEDNOSTAVNIJU UPOTREBU

TRAŽI SE NORMALNA OSOBA

DIZAJN ZA SVE

TRAŽI SE NORMALNA OSOBA

---

# **DIZAJN ZA SVE – POSAO ZA SVE**

**PRIRUČNIK ZA STVARANJE PRISTUPAČNOG OKRUŽENJA**

---

---

## I DEO PRIMENA DIZAJNA ZA SVE U STVARANJU PRISTUPAČNOG OKRUŽENJA

Filozofija Dizajna za sve	1
Sveobuhvatna pristupačnost	2
Analiza lanca kretanja	2
7 Principa Univerzalnog dizajna	3
Potpuna inspekcija pristupačnosti	3
Barijere pristupačnosti	3
Pristup sveobuhvatnoj pristupačnosti	4
Ključevi za pristup	5
Ključne osobine Dizajna za sve	6
Korisnički menadžment	9
Komentari korisnika - Najčešći komentari korisnika	9
Preporuke za unapređenje	10
Pristupačnost za korisnike oštećenog vida	11
Pristupačnost za starije ljude	12
Pristup objektima	12
Ulazi i izlazi	14
Orijentacija, označavanje i usmeravanje	14
Nameštaj, oprema i instalacije	16
Potrebe korisnika i upravljanje gradnjom	16
Planiranje dostupnosti istorijskih objekata	17
Plan dostupnosti	18
Plan evakuacije	18
Izmene u nivoima i površinama	19
Mesta povezivanja	20
Igrališta i prostori za rekreaciju	22
Vrata i mehanička oprema	25
Rukohvati	26
Liftovi, pokretne stepenice i platforme za podizanje i spuštanje	27
Informacije, pronalaženje puta i signalizacija	28
Asistivni sistemi za slušanje	32
Toaleti, tuš i kupatilo	34
Dostupni prozori	39
Prostori sa fiksiranim sedištima	40
Druge pogodnosti: javni šalteri, govornice i fontane sa pijaćom vodom	42
Osvetljenje i osvetljenost	44
Održavanje i revidiranje	45

## II DEO POSAO ZA SVE

Ko može da radi analizu posla i rada?	48
Poznavanje tržišta rada	49
Šta je analiza posla i rada?	50
Prednosti analize posla	54
Elementi analize posla	56
Pet osnovnih koraka analize posla	59
Pripremanje liste za analizu posla	62
Integracija invaliditeta u proces planiranja od 10 koraka	72

---

---

## I DEO

# PRIMENA DIZAJNA ZA SVE U STVARANJU PRISTUPAČNOG OKRUŽENJA

### Uvod

Razvoj pokreta osoba sa invaliditetom tokom proteklih godina u Srbiji doprineli su podizanju svesti društva u celini, kao i donosiocima odluka, što rezultuje unapređenju opštih uslova za položaj osoba sa invaliditetom u društvu. Kao primer toga, može se navesti stupanje na snagu Zakona protiv diskriminacije nad osobama sa invaliditetom, unošenje kaznenih odredbi u Zakon o planiranju i izgradnji, koje sankcionišu nepoštovanje standarda i propisa koji regulišu pristupačnost, program za zapošljavanje i samozapošljavanje osoba sa invaliditetom Nacionalne Službe zapošljavanja i Konvencija UN o zaštiti prava osoba sa invaliditetom.

Sledeći, novi korak, prema potpunoj inkluziji osoba sa invaliditetom je, pored obrazovanja, zapošljavanje, a taj proces može biti usporen strahom poslodavaca odnosno nepoznavanjem materije, mogućnosti i potreba osoba sa invaliditetom, koje je identifikovano tokom istraživanja o motivaciji o zapošljavanju i samozapošljavanju osoba sa invaliditetom u Beogradu, koji je Centar za razvoj inkluzivnog društva, u partnerstvu sa Centrom za monitoring i evaluaciju sproveo tokom 2006 god. A ova publikacija, koja predstavlja prirodni nastavak tog istraživanja ima za svrhu publikacije da ponudi efektivna rešenja za unapređenje okruženja pogodnim za sve članove društva, kao i za stvaranje kvalitetnih radnih uslova za ostvarivanje punog potencijala zaposlenih kao i zaposlenih osoba sa invaliditetom.

Sveobuhvatna svrha ove publikacije je da se promoviše Dizajn za sve, termin koji je prihvaćen u Evropi, za projektante, menadžere zadužene za prostore i građevine fokusirajući se na planiranje, stvaranja i održavanja pristupačnog okruženja

*Ljudi sa različitim sposobnostima su deo naše zajednice. Kao i svi, imaju pravo na aktivnu ulogu u životu zajednice.*

<b>Filozofija Dizajna za sve</b>
----------------------------------

Dizajneri, projektanti i arhitekte širom sveta se odazivaju izazovu i stvaraju rešenja u cilju poboljšanja pristupačnosti. U cilju da se reše problemi pristupačnosti, različiti koncepti i dizajnerski principi su razvijeni i promovisani u sklopu koncepta „Univerzalni dizajn, inkluzivni dizajn i Dizajn za sve“. Iako svi koncepti imaju isti cilj, svi oni imaju različitu ulogu, uslove i način stvaranja rešenja pristupačnosti. Kao deo problema, u 21 veku javlja se i problem korisne površine, limitiranog resurs kojeg ima sve manje i čiji svaki deo, pogotovo u urbanim sredinama, mora da se maksimalno iskoristi. Samim tim, napori da se osigura pristupačnost bez barijera u prostoru koji je već izgrađen i oblikovan predstavlja veliki izazov. Kao posledica ova dva faktora, rezultiralo je rešenjima bazirano na minimumu pravila koji su se pokazali u praksi nedovoljnim i neefektivnim.

U cilju stvaranja efektivnog procesa donošenja odluke za koncipiranje i stvaranje kvalitetnog okruženja, Evropski institut za dizajn i invaliditet je razvio koncept Dizajna za sve. Taj koncept nije usmeren samo na osobe sa invaliditetom, već na sve ljude u društvu i predstavlja proces stvaranja inteligentnih rešenja za kvalitetno kruženje

---

namenjeno svima: starima, mladima, maloj deci, majkama, osoba sa invaliditetom i drugima.

Ciljevi Dizajna za sve:

- podizanje svesti o potrebi sveobuhvatne pristupačnosti
- iniciranje inovativnih rešenja putem pristupačnijeg i održivog okruženja
- preporučiti/naglasiti primere dobre prakse i projektantska uputstva po pitanju sveobuhvatne pristupačnosti u cilju da se omogući najširem mogućem spektru korisnika nezavisna i neometana upotreba javnog prostora i usluga.

### Sveobuhvatna pristupačnost

Koncept Dizajna za sve čini oslonac stvaranju okruženja za sve. Ono predstavlja pristup u kojem svi proizvodi, okruženje i komunikacije su pristupačni najširem mogućem spektru korisnika i našoj zajednici bez obzira na sposobnosti, godine i različitost.

**Dizajn nepristupačnosti > onemogućen pristup > pristup bez barijera > dizajn za sve**

Dizajn za sve zahteva kvantni skok u razmišljanju od koncepta pristupačnosti bez barijera. To je pozitivan pristup dizajnu, da bi se postigao inkluzivni integralni dizajn koji nije samo pristupačan samo najvećem broju korisnika, bazirano na njihovim sposobnostima, već i na rešenjima koji treba da budu pogodni svim korisnicima. Za razliku od dizajna pristupačnosti bez barijera, dizajn za sve ne čini dizajn posebnih rešenja za pristupačnost, već praktični pristup dostizanja dobrih i održivih rešenja za pristupačno okruženje.

### Analiza lanca kretanja

Da bi se postigao cilj dizajna za sve, potpuna analiza lanca kretanja mora početi sa ličnog aspekta kretanja koji obuhvata javne površine, javni prevoz, prevozno sredstvo, odredište – odredišni objekat, unutar odredišnog objekta do mesta gde planirate da obavite svoj zadatak i na kraju, sam zadatak/funkcionalnost.

Celokupna takva analiza obuhvata različite aspekte izgrađenog okruženja, koji su inače koncipirani kroz različite tehničke i konceptualne discipline – najčešće projektanti vode računa o najvažnijim delovima – dva kraja lanca kretanja – polazna tačka i odredište. A suština je i da svaki mini-lanac kretanja unutar svakog objekta bude pristupačan.

Takav mini-lanac kretanja najčešće obuhvata:

**Silazna tačka > pristup > glavni ulaz > informacije u holu, koridoru > lift, stepenište, pokretne stepenice > gornji holovi > koridor > unutrašnji pristup (vrata i sl.) > odredišna prostorija (soba, kancelarija, auditorijum...) > obavljanje planirane funkcije > toalet > povratna ruta > izlaz**

I posle ostvarenja pristupa do pravog mesta unutar objekta, najvažnije je da se omogući da planirana funkcija/zadatak bude efektivno ostvarena.

Iako često se viđaju po objektima obavezni elementi kao što su: prostor za kolica u koncertnoj sali, spuštani šalter, toalet za korisnike kolica, indukciona petlja, kao i

---

preporučeni elementi poput prekidača na maloj visini, visoko postavljene utičnice i sl. Međutim, neki od tih elemenata nisu razmatrani na primer, nema pravila za element kao što su dimenzije za fontanu za pijaću vodu ili pristup za amfiteatar na fakultetu.

## 7 Principa Univerzalnog dizajna

1. Nepristrasna primena.
2. Fleksibilnost u upotrebi.
3. Jednostavan i intuitivan.
4. Primetna informacija
5. Tolerancija greške.
6. Mali fizički napor.
7. Veličina i prostor za prilaz i upotrebu.

Univerzalni dizajn je pogodan u društvima gde je postoji niska svest o dizajnu, gde je lakše uputiti ljudima koji se bave dizajnom predmeta i zgrada poruku kako da bolje urade svoj posao.

Pristup kroz Dizajn za sve je prisutan u onim društvima gde je napredniji sistem obuke o dizajnu i arhitekturi – koncentrišući se na proces donošenja odluka koji vode ka korektnim dizajnerskim rešenjima, odnosno rešenjima koji pogoduje svim korisnicima.

Ako se karakteristike sredine bez barijera uzmu kao glavne osobine u koncipiranju, onda se ne dobija samo bezbednija, udobnija i pogodnija za korisnika sredina u najčešćem broju slučajeva, već i estetski naprednija sredina.

## Potpuna inspekcija pristupačnosti

Evaluacija koliko je bezbedno, ugodno i pogodno/usmereno na korisnika (user-friendly) je neprekidni proces tokom različitih etapa. Inspekcija treba da se obavlja pre potpunih završetka radova da bi se testirala pristupačnost lanca kretanja.

## Barijere pristupačnosti

Barijere pristupačnosti mogu da budu definisane kao objekat – materijalni ili nematerijalni, koji onemogućava pristup ili obavljanje željene funkcije.

Prilazni put:

- Indirektni prilaz
- Nedostatak prilaznih znakova/neobebežen put
- Neodvojenost od kolskog prilaza – npr pristup kolovozom, ulaz kroz garažu
- Neravna površina
- Prepreke (stubići, fasadna oprema/fitinzi, drveće, ivičnjaci i šahtovi i odvodi) na prilaznom putu



#### Rampe i nagibi:

- Prilaz sa prestrmim i nefunkcionalnim nagibima
- Preveliki nagibi u stranu
- Dugački i strmi nagibi
- Neadekvatna odmorista između dva niza stepenica ili nedostatak istih
- Nedostatak odgovarajućih rukohvata
- Nedostatak odgovarajućih taktilnih/reljefnih površina na stazi (reljefne staze za slepe)
- Klizave/suviše glatke podne površine

#### Parking:

- Nedostatak horizontalno i vertikalno obeleženog pristupačnog parkinga
- Neodgovarajuća veličina prostora za parking
- Nedostatak spušenog ivičnjaka za pogodan prilaz sa parkinga na pločnik

#### Stepenice:

- Postojanje stepenika kao jedinog prilaza na stazi prema ulazu u objekat, prema i sa parkinga
- Dužina i visina stepenika koja nije ujednačena ili po standardima, odnosno preporučenim dimenzijama
- Neodgovarajuće ili neujednačeno osvetljenje
- Nedostatak bojenih kontrasta ili obeleženih rubova stepenika.

#### Ulaz

- Uzana vrata
- Neodgovarajući prostor za prolaz
- Prevelika snaga potrebna za otvaranje vrata
- Neadekvatna veličina podesta pred vratima
- Vrata koja se otvaraju prema onome ko ulazi unutra
- Pragovi u dovratku nisu u nivou tla/poda
- Nedovoljan prostor za maksimalno otvaranje vrata (zid, cevi, stub i sl)

#### Znaci

- Korišćenje neodgovarajućih ili znakova koji nisu međunarodni standard
- Nedostatak taktilnih površina i znakova na Brajevom pismu
- Nedovoljne dimenzije znakova
- Nedostatak odgovarajućeg kontrasta boja

#### Vizuelni i zvučni uređaji:

- Nedostatak vizuelnih taktilnih i zvučnih znakova
- Nedostatak podešenog/pojačanog zvuka na razglasu
- Neodgovarajuće osvetljenje

**Pristup sveobuhvatnoj pristupačnosti**

---

Pristupačnost je osnovni uslov za zgradu, objekat ili informaciju. Bez ispunjenja tog uslova, sam objekat ili informacija gubi svoju svrhu ili umanjuje funkcionalnost. Pristupačnost zgrade ili objekta ne obuhvata samo kretanje unutar istih, već kretanje sa ulice ili parkinga preko poseda objekta i ulaska u zgradu.

Sveobuhvatna pristupačnost nije samo planiranje odvojenog pristupa za starije, korisnike kolica ili osobe oštećenog vida. Rešenje proizilazi iz razumevanja potreba ljudi i primene dizajna za sve u cilju ostvarenja zajedničkog pristupa objektu. Ono predstavlja pozitivan pristup dizajnu u cilju da se osigura funkcionalnost za najširu moguću grupu korisnika. Nijedna grupa korisnika ne treba da bude prinuđena da ulazi na zadnja ili podrumka vrata, teretnim liftom ili kroz pomoćni objekat.

### Ključevi za pristup

- Antropometrija
- Kontinuitet
- Povezanost
- Jednakost
- Bezbednost
- Održivost

#### **Antropometrija**

Karakteristike tela i dosega ljudi imaju direktan uticaj na pristupačnost. Neophodno je uzeti u obzir najšira moguća populacija i fizičke karakteristike oba pola kao i razlika fizičkih mogućnosti (veličina i sposobnosti) ljudi u različitom dobu života u realizaciji dizajna za sve.

Pored toga to obuhvata i različita pomagala koje ljudi koriste: kolica, štake, štap, beli štap, majke sa dečijim kolicima, kolica za supermarket i sl.

#### **Kontinuitet:**

Koncept kontinuiteta je veoma važan za planiranje sveobuhvatne pristupačnosti. Npr. kontinuirana staza pristupačnosti mora da bude bez barijera. Kada ima promena nivoa tokom staze kretanja, kontinuitet mora da bude osiguran putem rampi, lifta i sl. istovremeno, informacije treba da budu obezbeđene na приметnim mestima i raskršćima i prikaz mora da bude kontinuiran da vodi do konačnog odredišta.

#### **Povezanost:**

Preporučljivo je smanjiti razdaljine između pristupačnih elemenata objekta. Pokriveni most koji povezuje gornje nivoe je pogodan za povezivanje više blokova zgrada na istoj lokaciji (aerodromi, veliki tržni centri, fakulteti i sl.) time se eliminiše napor kretanja gore i dole između zgrada samim tim se smanjuje potreban kapacitet glavnih liftova i prolaza unutar samih zgrada.

#### **Jednakost**

Suština dizajna za sve je omogućavanje neometanog pristupa svim ljudima, ne samo ljudima sa invaliditetom. Recimo informaciona tabla sa mapom objekta treba da bude pristupačna za sve, uključujući starije ljude, osobe sa invaliditetom, osobe sa oštećenjem sluha i vida.

#### **Bezbednost:**

Bezbednost pristupa kao i izlaza je od primarne važnosti za svakog, posebno za starije, decu ili osobe sa invaliditetom, kao i ljudi sa smanjenom sposobnošću da reaguju u vanrednim situacijama. Bezbednost izgrađenog okruženja i opreme su imperativ. Prethodno planirane rute bez barijera, vizuelni i audio signali/znaci značajno mogu da podignu bezbedonosne standarde.



---

### **Održivost:**

Ako je objekat ili okruženje građeno da bude usmereno prema korisniku, pristupačno i da svako može da neometano da koristi, održivost tog okruženja je veća. Održavanje elemenata koji čine okruženje pristupačnim moraju da se održavaju, da bi bili dalje u upotrebi. Povrh toga, kada se rade neophodni značajni radovi, potrebno je iskoristiti priliku da se unapredi pristupačnost.

### **Inkluzija:**

Ima mnogo mogućnosti da se obezbedi pristupačnost objektu. Suština je da se omogući pristupačnost putem inkluzije, odnosno uključivanja pojedinca u aktivne tokove društva. Pristupačna staza koja ne uključuje stepenice, rotirajuća vrata, pokretne stepenice i druge zapreke koje onemogućavaju da stazu mogu da koriste sve osobe je primer dizajna za sve – ono mora da bude usmereno na sve korisnike.

### **Dalje**

Pored ključnih elemenata, dizajnerska rešenja moraju da obuhvate i tehnološki napredak.

Npr. Elektromotorna kolica koja značajno unapređuju mobilnost i mogućnosti osobe sa invaliditetom su veća i teža, što zahteva veće kapacitete elemenata pristupačnosti (veća nosivost lifta, rampe i sl.) zatim prijemnici za slepe ljude, kojim mogu u prolasku da prime informaciju o objektu gde se nalaze ili trenutnoj boji na semaforu. Problemi i rešenja nisu zamrznuti u vremenu, oni se stalno menjaju, unapređuju i prilagođavaju tehnološkim mogućnostima.

<b>Ključne osobine Dizajna za sve</b>
---------------------------------------

### **Pristup objektu**

- Povezanost sa ulicom, prilaznom stazom
- Ulaz
- Osnovni pristup ulazu/izlazu – glavni ulaz
- Vrata – klizna vrata
- Spoljna signalizacija – putokazi se postavljaju od ulice do nivoa koje upućuje posetioce na ulaze, glavne funkcionalne elemente objekta i olakšavanje orijentacije.
- Promene nivoa – razlika nivoa između ulice i ulaza
- Rampa i nagib terena – nagnut teren - praktičan način da se olakša pristup svima. Blagi nagib olakšava hodanje i kretanje kolica. Rampe imaju međunivo/odmorišta, taktilna obeležja na kraju i početku i obeleženi početak i kraj bojom i svetlom. Stepenice imaju ivice u kontrastu u odnosu na ostatak stepenika, kao i taktilna obeležja na početku i kraju stepeništa. Integracija ovih elemenata u pejzaž takođe povećava broj potencijalnih korisnika. Ove spoljne površine su stabilne, čvrstog materijala, protiv-klizajućim osobinama i uopšteno leže u kontinuiranoj ravni.
- Rukohvat – visina na kojoj se postavlja rukohvat na stepenicama, rampama i parapetima su projektovani da pogoduju ljudima koji hodaju i osobama u kolicima, kao i maloj deci. Brajevi znaci o smeru su postavljeni na početku i kraju rukohvata pokazujući smer. poželjno je da rukohvat – ako je od čelika bude presvučen materijalom da spreči provod toplote do ruke ukoliko je izložen suncu. i da ne bude prevelikog prečnika, da može lako da se obuhvati.

- 
- Spoljna taktilna staza – postavljen duž putanje koja vodi prema ulazu, sa postavljeni osvetljenjem u stazi u nivou tla.

### **Informacije**

- Šalter – postavljen odmah na ulazu, sa podignutim i spuštenim pločama i isturenom zaobljenom ivicom, da bi korisnici kolica ili hodalica mogli da stanu naspram, a ne naporedo sa šalterom. Poželjno je postaviti rukohvat između visokog i niskog dela, da bi osobe koje hodaju i koje koriste kolica mogli da se pridrže.
- Orijehtacija – postavljena mapa objekta, sa dobrim kontrastom (bez žute i crvene boje zajedno) na visini do 1500mm gornje ivice. Na Brajevom pismu uz upotrebu sito-štampe
- Signalizacija i navođenje – obeležavanje brojeva spratova druge oznake se postavljaju na zid u visini od 2000mm. Znakovi koji označavaju smer i ukazujući na razne funkcionalne elemente okruženja obično vise sa plafona. Pored slova i brojeva, znakovni simboli se takođe koriste u cilju lakšeg razumevanja. Simboli pristupačnosti su na istom znaku. Brajevo pismo se stavlja na liftovima, tasterima za lift. (ili veliki reljefni brojevi na tasteru) u samom liftu se koristi zvučni signal i softver koji govori na kom spratu se trenutno lift nalazi. (standardna oprema sa dodatnim zvučnikom)
- Orijehtacija – pored jasnog obeležavanja elemenata objekta, takođe se koriste i boje; ivice tepiha, podovi i zidovi se koriste u različitim bojama na različitim spratovima i ispred liftova i eskalatora zarad bolje identifikacije. Smerovi na spratu duž koridora

### **Put do funkcionalnih elemenata**

- Unutrašnje taktilne površine – koriste se da upozore korisnicima na različite delove objekta, na opasnosti i promene nivoa na početku i kraju rampi, stepeništa kao i pravcima prema drugim funkcionalnim delovima objekta (lift, WC i sl.).
- Prostor za okretanje – dovoljan prostor za okretanje kolica na međupodestima rampi i stepeništa, prilikom otvaranja vrata i krajevima koridora
- Širina staze i implikacije – u zavisnosti od očekivanog prometa, projektuje se i širina staze; ne očekuje se da korisnici idu kroz bilo koji hodnik. Integrisani koridori s više funkcionalnih prostora mogu znatno da unaprede mogućnosti slobodnog kretanja i da minimiziraju konflikte usled zakrčenosti, kao i da se preduprede eventualne zapreke.



- Svetlosni kontrasti za pod, zidove i promene nivoa – korišćenje svetlosti da bi se definisao prostor i njene celine značajno pomaže u orijentaciji i poboljšava prevenciju nezgoda. Stakleni paneli koji se koriste za pešačke mostove, koridore, parapete, koristeći na primer dnevnu svetlost olakšavaju razaznavanje horizontalnih i vertikalnih površina. Na svakom nivou, upotreba različite boje za pod i zid odnosno parapete, svetlosni kontrasti omogućavaju jasne obrise prostora. Svetlo na zidu za osvetljavanje poda su takođe pogodni za rampe za noćnu upotrebu
- Materijal i tekstura površine – materijali za spoljne površine generalno treba da budu čvrsti, stabilni, trajni, ravni i protivklizajući. Rešetke treba da budu postavljene poprečno u odnosu na pretežni smer kretanja. Odvod/drenaža treba da ide kanalima uz ivičnjak da bi se minimizirala prepreka za korisnike. Materijali za unutrašnje površine su treba da poseduju iste karakteristike, u skladu sa namenom, s tim da još moraju da imaju osobinu da održavaju akustičnost prostora. Ako se stavljaju podne obloge ili tepisi, ne preporučuje se da budu velike debljine, jer otežavaju kretanje štakama i kolicima. Otirači treba da budu u nivou poda.

#### **Pogodnost upotrebe opreme i sadržaja**

- Fiksirani elementi i oprema – objekti i oprema za usluge generalno postoje u dve visine u cilju da pogoduje korisnicima u stajaćem i sedećem položaju, korisnicima niskog rasta, deci ili korisnicima kolica. Šalteri, info-pultovi, govornice, česme sa pijaćom vodom, fenomati za ruke, sifoni, urinali i tasteri za lift su postavljeni u dve visine.
- Sedišta i klupe – spoljne fiksirane klupe su lako pristupačne putem pešačke staze i imaju dovoljno mesta za personalnog asistenta. Unutrašnja sedišta mogu da se podele u fiksirana sedišta za odmor/čekanje duž koridora ili pokretna sedišta u auditorijumima i web sobama. Takođe mesta u auditorijumima treba da budu obezbeđena za korisnike kolica

#### **Prostor za noge**

---

Radni stolovi sa podesivom visinom su pogodni za korisnike kolica, omogućavajući prostor za naslone za ruke na kolicima. Šalteri, info kiosci, javne govornice, fontane sa pijaćom vodom i fenomati su dizajnirani sa prostorom za noge.

### **Liftovi i pomoćna oprema**

Omogućen pristup sa osobe sa invaliditetom je uključen u dizajn lifta i njegovih instalacija: oznake za kolica, spušten panel sa tasterima, oznake na Brajevom pismu na tasterima, kontrastni panel sa indikacijom spratova u dovratniku, audio nagoveštavanje sprata i otvaranja/zatvaranja vrata, vizuelni plazma displej sa informacijama unutar lifta pogodnim za ljude sa oštećenjem vida i sluha.

### **Parking i pristup objektu:**

Mesto za parkiranje za osobe sa invaliditetom je ono najbliže ulazu sa jasnom horizontalnom i vertikalnom signalizacijom i spuštenu ivičnjakom ukoliko je to potrebno. Takođe se signalizacija koja obeležava parking poseduje dodatnu oznaku – simbol osobe u kolicima.

### **Toaleti, higijenski i nega za bebe objekti:**

Toaleti, higijenska oprema i fontana s pijaćom vodom se nalaze na svakom spratu. Odeljak za negu dece se nalazi pored ili unutar toaleta za korisnike kolica. Oznake za negu beba se nalaze i u blizini delova objekta namenjenoj deci – igraonice, prodavnice sa robom namenjenoj deci, auditorijumima ili kulturnim sadržajima. Ovakvi objekti poseduju dodatne pogodnosti za starije, osobe sa invaliditetom i roditeljima sa malom decom: nagnuto ogledalo (ili od lavaboa do visine od 1900mm), kuka za odeću na dve visine, wc šolja sa kazančetom unutar zida, da bi se osigurala bezbednost tokom upotrebe, rukohvat na zidu pored wc šolje i urinara, kao fenomat za ruke na višem nivou za korisnike koji stoje, kao i nisko postavljeni fenomat za korisnike kolica i malu decu.

## **Korisnički menadžment**

### **Podrška klijentima**

Dizajn pristupačnosti za sve ljude integrisan u opšti dizajn zahteva razumevanje i podršku od strane klijenta zarad pragmatične implementacije. Tokom koncipiranja/rekonstrukcije objekta korisnici i projektanti treba da sarađuju u cilju integrisanja mnogih pristupačnih elemenata sa funkcionalnim zahtevima.

### **Planiranje nameštaja i opreme**

Nameštaj i oprema je najčešće preporučena i testirana od strane korisnika uz profesionalnu podršku projektanta/dizajnera. Nefiksirani i pokretni nameštaj i oprema se podešavaju za planiranu namenu i sa pristupačnošću za korisnike. Npr. visoko i nisko postavljene stolove za ručavanje (za stajanje i sedenje), radni stolovi sa podesivom visinom. Nerotirajuće stolice sa naslonima za ruke za starije. Ovakva oprema značajno doprinosi kvalitetu usluga i radnih uslova omogućavanjem ugodnog i pristupačnog okruženja za korisnike.

### **Menadžment objekta**

Da bi se postigao održivi fizička i senzorna pristupačnost objektima, menadžment objekta ima značajnu ulogu u kontroli dnevnih operacija u upravljanju objektom. Pristupačnost zahteva dobar menadžment uključujući sve zone: ulicu, prilaz, otvorene površine, kao i unutar i oko objekta. Npr. uvek obezbediti prilaz ukoliko jedan nije u upotrebi (održavanje, popravke i sl.)

---

### **Održavanje objekta**

Često i odgovarajuće održavanje je od suštinskog značaja za održavanje usluga i opreme u dobrom radnom stanju i stvaranja izvornog dizajna održivim. Pristupačnost ne može biti ostvarena ako se npr. površine izobliče, materijali habaju ili ako se oznake izblede. Takođe je neophodno da se prilikom popravki, unapređenja ili preuređivanja sve vrati u prethodno ili poboljšano stanje. (Često se prilikom radova na javnim površinama uklone elementi pristupačnosti, spušten trotoar...)

### **Uticaj promena i naknadnih radova**

Kada je objekat u upotrebi, reakcija korisnika je značajna za planiranje unapređenje izgrađenog okruženja. Promene i naknadni radovi moraju uzeti u obzir postojeće pristupačne elemente i detalje: neki radovi treba da obuhvate i unapređenje postojećih, kao i dodavanje novih elemenata pristupačnosti

<b>Najčešći komentari korisnika</b>
-------------------------------------

#### **Kretanje:**

- Vrata koja se otvaraju rukom, treba da se zamene automatskim kliznim vratima
- Povećanje kapaciteta lifta ili povećanje prostora unutar lifta
- Dodavanje indikatora spratova u liftu

#### **Informacije:**

- Staviti приметne oznake, povećanje dimenzija istih, kao i veći broj oznaka na manje istaknutim mestima
- Izraženiji kontrast boja na oznakama će omogućiti veću приметnost, kao i jasniji prenos informacija
- Oznake za pravac prema često korišćenim elementima, kao što su toaleti, garderoba, parking, liftovi, fotokopir mašina, internet centar, odeljak za negu beba. Neki sadržaji, kao što su oprema u odeljku za negu dece ili fontane sa pijaćom vodom i sl mogu da budu manje korišćene zbog nedostajuće/neadekvatne informacije o njihovom postojanju
- Informacije na oznakama moraju da budu nedvosmislene i jasnije za razumevanje
- Više oznaka za izlaz u slučaju opasnosti
- Jasne oznake spratova vidljivi iz kabine lifta na svakom spratu

#### **Sanitarne instalacije:**

- Postojanje odeljaka za negu beba dostupnim za roditelje oba pola na vidljivim mestima sa istaknutim oznakama
- Više toaleta
- Ručka/taster za potezanje vode iz kazančeta zahteva preveliku snagu – to može da pogorša higijenske uslove toaleta.

#### **Nameštaj i oprema:**

- Više mesta za sedenje
- Šalteri, klupe, stolovi i pultovi za pisanje (u banci i pošti) da imaju odgovarajuću širinu i dubinu (da se naslone ruke tokom pisanja ), visinu i dovoljno mesta ispod za noge i papučiće kolica
- Postojanje kolica za supermarket u više veličina – veće i manje
- Razmak između dva radna stola/zone/računara da bude dovoljan da ne ometaju jedni druge
- Manja i dečja pakovanja proizvoda ne stavljati na više police.

---

## Preporuke za unapređenje

### Unutrašnjost

- Ulazna vrata da budu klizna sa automatskim otvaranje, što korisnicima omogućava da koriste ruke za druge potrebe (nošenje, guranje kolica za supermarket, pokretanje kolica) ili ukoliko nemaju mogućnost da pomeraju ruke. Senzor za otvaranje vrata može da detektuje brzinu kretanja svakog korisnika i samim tim da produži vreme odškrinuća vrata ukoliko se korisnik sporije kreće (deca, stariji, osobe sa invaliditetom).
- Liftovi koji opslužuju različite zone – poželjno je da budu međusobno blizu i samim tim skrate vreme međukretanja korisnika.
- Spoljne oznake (tekst, tip slova i oznaka, formulacija) da budu dovoljne veličine i izraženih boja i svetlosti (bez odsjaja, prozirnosti i prelamanja), pogotovo ako su postavljeni na većoj visini. Oznake i mapa lokacije na manjoj visini su korisne.
- Opšta populacija i osoblje nisu u dovoljnoj meri upoznati sa opremom za asistenciju/pristup. Neophodno je obezbediti informacije o načinu upotrebe, funkcijama i mestu unutar objekta. Liflet u holu hotela, odgovarajuće uputstvo pored opreme.

### Spoljašnost:

- Duž (dugačkih) staza za kretanje, postavljanje klupa za odmor pogotovo ako staza ide uzbrdo
- Povezanost parkinga, tačaka za javni prevoz sa zgradom (npr. ako parking ide oko zgrade, obezbediti više ulaza)
- Rukohvat duž dugačkih rampi, sa više visina, široko stepenište sa blagim nagibom
- Znakovi koju ukazuju na pravac ili položaj opreme, sadržaja objekta, pogotovo na mestima gde se spajaju više pravaca kretanja
- Bezbedonosni aspekti površina pod vodom – obeležavanje posebnim bojama u kontrastu
- Oprema ugrađena u tlo – da bude u nivou tla i obeležena

### Bitni elementi za planiranje pristupačnog dizajna:

- Povezanost sa glavnim tačkam za prevoz oko objekta
- Postojanje neprekinute rute bez barijera, odgovarajući znaci i oprema za promenu nivoa (rampe, kosine, liftovi...)
- Pristup za najširu moguću grupu korisnika
- Oprema u različitim veličinama, za decu i odrasle
- Razmatranje o pristupačnom dizajnu koji pokriva funkcionalne zahteve, informacione usluge, opremu i okruženje.

## Pristupačnost za korisnike oštećenog vida

### Taktilne površine

- Neprekidna taktilna staza ili rukohvat sa smerom na glavnim i prometnim mestima.
- Taktilno upozorenje pred stepenicama ili drugim preprekama (šalter) za prevenciju nezgoda (protivklizna traka paralelno sa preprekom i upravno na pravac kretanja)
- Taktilna identifikacija za pravac prema ulazu i izlazu

- 
- Taktilna površina da bude udaljena od zida da se olakša korisnicima belog štapa koji su levoruki ili desnoruki, i da se spreče nezgode (udar na fiksiranu opremu montiranu na zid – protivpožarni aparat)

**Prolazi:**

- Uglovi, ivice, stubovi i sl. – zaštićeni ili označeni
- Ispod opreme fiksirane na visini manjoj od 2000mm, postaviti prepreku (saksiju sa cvećem, ukras i sl.) ili je uvući u nivo zida
- Preterani svetlosni kontrasti, sa jakim odsjajem, previše sjajno i/ili previše tamno, izbegavati.
- Krajevi rukohvata mogu da idu prema podu ili zidu

**Rukohvati:**

- U kontrastu (boja i svetlost) sa površinom zida zarad lakšeg raspoznavanja
- Nprekidan i sa ispučenim slovima/symbolima, ili drugim načinom indikacije prepreke ili promene (vrata, skretanje)

**Stepenište:**

- Ivica stepenika u kontrastu u odnosu na ostatak stepenika, olakšava upotrebu slabovidim osobama
- Razmak i gaz stepenika da bude ravnomeran

**Orijentacija i komunikacija:**

- trodimenzionalne mape ili modeli – atraktivni i efikasni u prenosu informacija
- audio i govorni znakovi
- mape sa oznakama elemenata za pristupačnost – rampe, signalizacija, liftovi i sl.
- oznake na rukohvatima u simbolima, pogodni za one koji ne znaju Brajevo pismo.
- Reljefna mapa ili Brajeva mapa o rasporedu elemenata u toaletu
- Podni urinali su pogodni za veći opseg korisnika, sa taktilnom preprekom ispred

## **Pristupačnost za starije ljude**

Uzeti u obzir limitiranu snagu i doseg kod starijih i osoba sa invaliditetom.

**Prolazi i vrata:**

- Prirodno osvetljenje – pogodno za orijentaciju danju ili noću
- Automatska vrata sa odloženim zatvaranjem, bez slepih uglova (dovratak u sredini)
- oznake za izlaz na nižem nivou pogodne za osobe sa i bez invaliditeta u slučaju opasnosti (tokom požara gornje oznake su zamaskirane dimom)
- duž prolaza dovoljno prostora za odmor
- površine sa niskim odsjajem, bez ogledala
- vidljiva površina vrata
- pod protivklizan i ravnomernog nivoa
- vizuelni objekti za olakšavanje identifikacije

## **Pristup objektima**

**Strategija pristupa**

- razvoj strategije pristupa u ranoj fazi projektovanja

- 
- pristupačnost za najširi opseg korisnika
  - razmotriti načine i sredstva za ulaz, izlaz i evakuaciju osoba sa različitim potrebama, sposobnosti i invaliditeta
  - saradnja sa korisnicima i pružaocima usluga
  - priprema Plana pristupa i Plana evakuacije

#### Povezanost sa javnim površinama

- identifikovati putanje povezanosti objekta sa putem, ulicom i dr u različitim pravcima
- razmotriti povezanost sa javnim prevoznim sistemom (stanice, linije, pristup)
- razmotriti pristup vozilima za pristup, parking i utovar/istovar
- svi pristupačni putevi povezani sa glavnim ulazom
- integrisati pristupačne puteve za različite grupe korisnika

#### Spoljne oznake

- obezbediti dovoljno oznaka smerova i lokacija na ključnim tačkama (pristup, skretanja i sl.)
- vidljivost oznaka i danju i noću
- slikovne oznake sa dodatkom reči, sa jasno razumevanjem
- oznak u bojenom kontrastu i upadljive
- tip slova i oznaka u odgovarajućoj veličini, stilu i boji

#### Staze i koridori

- dovoljna širina staze za mimoilaženje dvoje korisnika u kolicima
- staza sa što manje krivina
- ako staza krivuda, što šira krivine sa dovoljno prostora, bez oštrih krivina i strmina
- ivice staze vidljive i zaštićene da točkovi kolica ili vrh štake i sl ne skliznu
- uzdignuća na stazi što blaža, bez naglih padova
- rešetke slivnika poprečne na pravac staze i dovoljno blizu da se izbegne zaglavljivanje
- adekvatno osvetljenje

#### Promene nivoa

- rampe, spuštani ivičnjaci i kosine za povezivanje promene nivoa
- oznake na odgovarajućoj razdaljini pre promene nivoa
- za blagu promenu nivoa, kosina je bolje rešenje nego rampa pored stepenica
- osvetljenje, pogotovo na rampama i drugim izmenama nivoa
- što blaži nagib
- pravolinijske rampe ili kosine su poželjne
- rukohvat sa dve visine, na obe strane staze, rame i sl.

#### Stepenište

- rukohvat na obe strane
- centralni rukohvat na stazama i stepeništima sa velikom širinom
- međupodest na dugačkim stepenicama
- oznaka upozorenja na prvom i poslednjem stepeniku – traka, oznaka na rukohvatu, boja i sl.
- stepenici ujednačene širine i gaza
- osvetljenje za lako opažanje svakog stepenika
- prirodno svetlo i rasveta da na bude direktno iznad stepeništa – izbegavanje odsjaja i senki
- ispod stepeništa na visini manjoj od 2000mm, staviti zaštitu od prolaza



---

#### Karakteristike površine:

- neklizajuća spoljna površina
- podne obloge da ne budu previše sirove (previše naborano i otežava skretanje), ili debele (ulegnuće točkova ili štapa)
- pod bez velikog odsjaja, ravan

#### Taktilne površine:

- neprekidne taktilne površine ka bitnim elementima objekta – šalter, info pultovi, mape objekta, liftovi, itd.
- Taktilne površine prenose informacije o smeru, položaju, poziciji i upozorenju
- Izbegavati da otvorena vrata idu preko taktilne staze
- Kontrast u boji za taktilne površine

#### Svetlosni kontrasti

- Svetlosni kontrasti da omoguće razaznavanje podova i zidova
- Svetlosni kontrasti treba da budu i na promenama nivoa
- Prejaki kontrast svetlosti je nepodesan za slabovide osobe
- Prirodno osvetljenje u prolazima i hodnicima pruža oslonac i stimulaciju za orijentaciju dan-noć

#### Parking

- Obeleženi smerovi i pravci, ulaz i mesta za ukrcavanje/utovar
- Mesta za parking za osobe sa invaliditetom blizu ulaza i liftova
- Ravan i bezbedan put od parking mesta do ulaza, liftova i sl.
- Više prostora sa obe strane vozila zarad olakšanog otvaranja, ulaska i izlaska
- Mesta za ukrcavanje za specijalizovana vozila za osobe sa invaliditetom blizu glavnog ulaza ili lifta, propisno obeležen

#### Spoljne površine

- Mobilijar da bude postavljen da ne ometa kretanje po stazama/rutama
- Rasveta i stubovi da budu obeleženi jasno u visini očiju
- Stubići i lančana ograda da se obeleži ili ne koristi – kontrast boja ili svetlosti
- Korpe za otpatke da ima velike otvore za ubacivanje jednom rukom

#### Zelenilo

- Drveće obrezano do visine 2000mm
- Korita za sveće sa blagim nagibom, pogodno za decu i korisnike kolica
- U pravilnim intervalima sa zelenilom i cvećem

#### Vodene površine

- Jasno obeležene i oivičene da bi se izbegle nezgode
- uzdignute da bi korisnici kolica i stariji ljudi mogli da dodirnu vodu

### **Ulazi i izlazi**

#### Konfiguracija

- na vidljivim mestima
- obeleženi na poseban, prepoznatljiv i pristupačan način
- efektivno osvetljenje zarad bolje vidljivosti ulaza
- bez presecanja sa prolazom vozila
- na nivou tla – bez promene nivoa

#### Vrata

- na vidljivim mestima sa dovoljno prostora za pristup

- 
- laka za rukovanje
  - dovoljno prostora za korisnika kolica kada se otvaraju vrata

#### Lift

- nisko postavljen taster za poziv, dovoljno velik i primetan
- vreme otvaranja vrata dovoljno za korisnike kolica ili one koji hodaju polako
- taster za dodatno vreme otvaranja vrata poželjan

#### Unutrašnjost

- bez ogledala i veoma sjajnih površina

### **Orijentacija, označavanje i usmeravanje**

#### Info pultovi

- blizu ulaza
- taktilna staza do glavnih elemenata objekta
- audio oprema za pružanje informacije osobama oštećenog sluha
- dve visine šaltera
- mesto za noge ispod ploče pulta
- urezi i stranice na ploči pulta za držanje štaka, štapova i kišobrana

#### Orijentacija

- Interni raspored elemenata objekta da bude povezan tako da usmeri korisnike u potrebnom smeru u prostoru
- Glavni funkcionalni elementi izraženo obeleženi dizajnerski da bi istakao svoj položaj i svrhu
- Prostorni odnos različitih elemenata da izrazi njihov značaj i funkciju
- Orijeintiri – na ključnim mestima za nalaženje smeru – skulptura, mural, ukrasna biljka, fontana i sl.

#### Raspored oznaka

- Na primetni mestima, na pogodnoj visini i dovoljno veliko, u skladu sa veličinom prostora
- Oznake pravaca na tačkama presecanja ruta
- Efektivno osvetljenje da stalno ističe oznake
- Oznake upozorenja – jasni za sve

#### Prenos informacija

- Oznake pravaca i lokacije – da pruže informaciju o dostupnim putanjama, liftovima, ulazima info pultovima, higijenskim odeljcima, komunikacijskoj opremi i sl.
- Pomoćna oprema za osobe oštećenog sluha

#### Mape i direktorijumi

- Adekvatne mape i direktorijumi, sa grafičkim i tekstualnim prikazom, Brajevim pismom i audio fajlovima na ulazu i u unutrašnjosti gde korisnici mogu da razaznaju svoj trenutni položaj i olakša dalju orijentaciju.
- Mape treba da budu u različitim razmerama da bi prenele različite informacije
- Pristupačne putanje prema glavnim funkcionalnim elementima objekta da se istaknu, uključujući položaj rampi, liftova i drugih detalja

#### Grafički detalji

- Oznake u bojenim kontrastima u odnosu na njihovu pozadinu – ne stavljati crvenu i zelenu, crvenu i žutu zajedno

- 
- Slikovne oznake kao dodatak tekstualnim ili slovničkim oznakama
  - Tekst – adekvatna veličina, visina, zadebljanost i tip slova za čitljivost
  - Oznake za obeležavanje providnih panela i vrata

#### Sanitarni i zdravstveni elementi

- Pristupačni toaleti
- Uniseks toaleti pogodniji za manje objekte i olakšanu asistenciju osoba sa invaliditetom
- Odeljci za negu beba
- Podovi – protivklizni i da ne zadržavaju vodu
- Odvodi u nivou poda
- Kazanče za vodu – lako pritiskanje za puštanje vode
- Distributeri sapuna unutar dosega osoba niskog i visokog rasta

#### Pravila za osobe oštećenog vida

- Brajeva/reljefna mapa o raspored u elemenata u toaletu na ulazu
- Oznake za olakšani izlaz iz toaleta – taktilna staza, kontrast ulaznih vrata i sl.
- Bar jedan urinal podne vrste

#### Pravila za osobe sa fizičkim invaliditetom

- Ručka za pridržavanje pored urinara, lavaboa, WC šolja, kade
- Lavabo, ogledalo i urinal spušteni
- Prostor za noge i papučice kolica ispod lavaboa i fenomata za ruke
- Nagnuto ogledalo nadole

#### Pravila za bebe i decu

- Lavabo, ogledalo, WC šolja i urinal spušteni
- Polica za prepovijanje sa drškama, zaobljenim kukama i urezima za držanje torbica i korpa za otpatke unutar dosega ruke
- WC odeljak za porodicu i mesto za dojenje dalje od ostalih toaleta

### **Nameštaj, oprema i instalacije**

#### Konfiguracija

- Nameštaj, oprema i instalacije ne treba da ometaju kretanje
- Oprema i instalacije da budu lake za upotrebu
- Nameštaj, oprema i instalacije da budu pristupačne bez prepreka ili promene nivoa
- Dovoljno prostora za pristup i upotrebu
- Nameštaj, oprema i instalacije pogodni za ljude niskog rasta i decu – česme sa pijaćom vodom, tasteri za rasvetu, lift, kafemati i sl.

#### Pravila za različite grupe korisnika

- Dubina i visina nameštaja treba da bude usklađena sa dosegom korisnika kolica, starijih osoba, kao i dece, da bi se izbeglo da je nešto izvan domašaja
- Stolice treba da imaju pokretne delove povezane sa stolovima, kako bi olakšali korisnicima kolica
- Treba da postoji dovoljno prostora za kolena i visina za naslon za ruke kolica kako bi korisnici kolica mogli da koriste datu pogodnost.
- Treba da postoje znakovi na Brajevom pismu ili audio vodič kako bi olakšali osobama sa oštećenim vidom da koriste ugrađeni element

---

## Potrebe korisnika i upravljanje gradnjom

### Podrška klijentima

- Integracija problema dizajna za sve kao normalnih standarda dizajna treba da se saopšti klijentu zarad boljeg razumevanja i upravljanja
- Dijalog između projektanta, klijenta, korisnika i agenta održavanja od najranijih faza olakšao bi implementaciju dizajna za sve.

### Potrebe korisnika

- Bliska saradnja s klijentom i koordinacija potreba korisnika treba da se izvede u ranoj fazi projektovanja.

### Planiranje nameštaja i opreme

- Koordinisati i savetovati korisnike pri kupovini nameštaja i opreme, uzimajući u obzir odredbe dizajna za sve.
- Pozicija nameštaja i opreme u skladu sa potrebama, mogućnostima i funkcijom korisnika.

### Evidencija

- Dokumentovati pogodnosti i odredbe za elemente dizajna za sve.
- Kao evidencija treba da se čuvaju planovi izgradnje koji pokazuju taktilne staze, naznačena parking mesta, ulaze, prostori za upravljanje kolicima, dostupne toalete, značajnije putokaze
- Korisnički priručnik za dati projekat treba da bude pripremljen za klijenta i korisnike.

### Upravljanje gradnjom

- Utvrditi plan upravljanja gradnjom da bi se odredbe dizajna za sve sačuvala i održale u dobrom stanju.
- Planiranje gradnje periodično treba da se nadzire i revidira, kako bi se održali standardi ovih odredbi.

### Održavanje

- Utvrditi plan održavanja koji uključuje inspekciju, održavanje i evidenciju radova.
- Naročita pažnja treba da se posveti blagovremenoj popravci i održavanju esencijalnih elemenata dizajna za sve na primer slomljenih taktilnih površina, kako bi se sprečilo da ova oštećenja postanu rizik za korisnike.

### Izmene i dodatni radovi

- Očuvanje postojećih odredbi dizajna za sve trebalo bi da se uzme u obzir kada se planiraju izmene i dodatni radovi.
- Treba se pobrinuti za poboljšanje i unapređenje postojećih dostupnih pogodnosti pri većim renovacijama.

## Planiranje dostupnosti istorijskih objekata

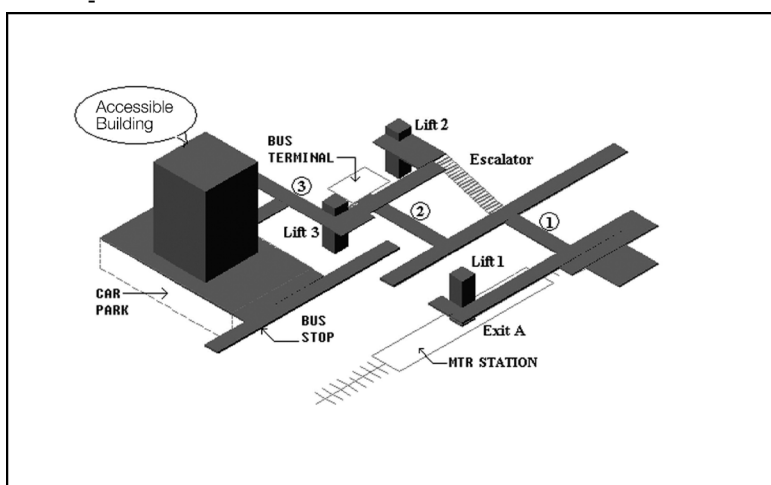
Istorijski objekti predstavljaju jedinstveni izazov i ograničenja, ali se rešenja pitanja dostupnosti u ispunjavanju zakonskih i funkcionalnih zahteva moraju uzeti u obzir. Izvesne izmene i dopune su neophodne da bi se neki istorijski objekat doveo u sklad sa savremenim zahtevima, iako bi trebalo paziti na to da se poštuje princip minimalne intervencije na istorijskoj strukturi i tkanju objekta.

Moguća budućnost datog spomenika, upotreba zgrade i očekivanih korisnika su kritični faktori u formulisanju strategije dostupnosti. Na primer, rešenja dostupnosti za neki muzej biće sasvim drugačija nego u slučaju suda. Lak pristup bi povećao posećenost muzeja i otvorio tržište, dok bi zahtevi bezbednosti mogli da budu preovlađujući faktor koji će dozvoliti samo ograničen pristup sudu.

Zajedno sa zahtevima koji proizilaze iz funkcionalnog korišćenja objekta, zahtevi zakonskog tela za zaštitu spomenika kulture su takodje od primarne važnosti.

Dodatne stvari koje treba uzeti u obzir kod istorijskih objekata su sledeće:

- Izvesti osmatranje objekta
- Identifikovati značajne elemente koje treba konzervirati
- Identifikovati postojeće i potrebne prilaze
- Uzeti u obzir i evaluirati opcije dostupnosti u kontekstu
- 



(u smeru kazaljke na satu: dostupna zgrada, autobuski terminal, lift 2, pokretne stepenice, lift 1, izlaz A, metro stanica, autobuska stanica, parking, lift 3)

### Plan dostupnosti

Potrebna je svesni napor da se identifikuju različiti putevi prilaza i da se obezbedi dostupnost za različite grupe korisnika.

To uključuje starije osobe, osobe oštećenog vida, osobe s teškoćama u kretanju i korisnike kolica, osobe oštećenog govora i sluha kao i osobe bez invaliditeta.

Plan dostupnosti može da se razvije u dijagramski plan pristupa. To iznosi funkcionalne zahteve za detaljno planiranje i može da se koristi kao vodič o dostupnosti. Vodič dostupnosti može da pruži informacije za javnost na aerodromu, graničnim prelazima, turističkim atrakcijama i internet sajtovima koji upućuju na objekat.

Uspešna implementacija plana dostupnosti traži pažnju posvećenu detaljima tokom projektovanja, izgradnje i održavanja. Sledi spisak važnih jedinica koje treba uzeti u obzir:

- Identifikovati dostupne puteve od sredstava javnog prevoza, okolnih ulica i mostova koji ih povezuju.
- Identifikovati bezbedan prilaz i nivo ulaza sa pešačkih staza, izdignutih pešačkih staza i parking prostora.
- Razmotriti opcije prilaza koje bi olakšale nezavisni pristup.
- Razmotriti dostupnost svih nivoa zgrade i/ili otvorenog prostora kako bi se obezbedila neprekinuta dostupna putanja.
- Razmotriti zgradu/objekat i opcije rasporeda servisa kako bi se olakšao neometani pristup i fleksibilnost upotrebe.
- Razmotriti informacije, nalaženje puta na stanicama javnog prevoza i ulaz sa ulice za sve veće kapacitete.
- Razmotriti putokaze, pultovi s informacijama i druge javne objekte, kao što su telefonske govornice
- Evaluirati opcije pristupa i evakuacije, uključujući i konsultacije s korisnicima/operaterima i relevantnim vlastima.
- Pripremiti plan pristupa koji uključuje zahteve dostupnosti i uređenje upravljanja.

### **Plan evakuacije**

Izlazi u slučaju narušene bezbednosti za osobe s invaliditetom su takodje oblast od posebnog značaja, pošto izvesne grupe korisnika zavise od asistencije u slučaju bekstva. Uz to, potrebne su posebne mere upravljanja koji bi trebalo da omoguće asistenciju pri bekstvu određenim grupama osoba s hendikepom. Naročite mere su takodje potrebne osobama otežanog kretanja i starijim osobama.

Opcije asistiranog bekstva uključuju:

- Mere koje izoluju vatru kako bi se sprečilo njeno širenje, na pr. šaloni protiv vatre.
- Prostor za bekstvo koji bi omogućio ljudima da sačekaju da spasioci dođu, na primer soba za sklonište pored lifta za vatrogasce
- Fazna evakuacija za najugroženije osobe
- Evakuacija vatrogasnim liftom, pod nadzorom.
- Evakuacija stepeništem uz pomoć naprave za pomoć kakva je sanitetska nosiljka za ranjenike.

### **Izmene u nivoima i površinama**

Pešačke staze

- Površine pešačkih staza treba da su stabilne, čvrste i uopšte uzev treba da leže u istoj ravni, sa minimumom iskrivljenja površine.
- Nagib pešačkih staza ne bi trebalo da prevazilazi 1:50, osim u slučaju trotoara na ulicama gde prirodna topografija prevazilazi 1:20.
- Pešačke staze treba da imaju zajedničku neprekinutu površinu i ne treba da budu prekidane stepenicima ili promenama nivoa koje prevazilaze 6mm.
- Visina pragova ne treba da premašuje 25mm, a pragovi bi trebalo da budu iskošeni/oboreni, kako bi omogućili da točkovi preko njih prelaze glatko.
- Površine gde se pešačke staze seku ili pridružuju ulicama, javnim pešačkim stazama, kolskim prilazima ili parking prostorima treba da se stope u zajednički nivo sa kosinom ne većom od 1:20, ili treba da postoji oboreni ivičnjak.

Odvod

- 
- Pad i odvod treba da budu projektovani tako da se minimizira sakupljanje vode ili kretanje vode po pešačkim stazama.
  - Rešetke koje pokrivaju kanale koji se nalaze na pešačkim stazama treba da budu projektovane sa prostorima manjim od 13mm. Otvori u pokrivačima kanala ne treba da budu veći od 20mm.
  - Zatvarači kanala moraju da budu u istom nivou s površinom pešačke staze.

#### Rampe

- Rampe su iskošene pešačke staze i treba da imaju najmanji mogući nagib. Poželjno je da postoji što blaža kosina, a preporučeno je da se kosine smanje do nagiba od 1 u 20, ako je to moguće.
- Maksimalni nagib rampe mora da bude 1:12 mereno između bilo koje dve tačke na rampi. Minimalna slobodna širina rampe mora da bude 1050mm. Slično kao i kod pešačkih staza, širina rampe mora da bude najmanje 1200mm da bi kolica mogla da se okrenu ili najmanje 1500mm da bi dvoje kolica moglo da prođe. Rukohvati moraju da postoje na obe strane rampe.



#### Nagib, visina i odmorište

- Maksimalna preporučena visina bilo koje staze je 800mm.
- Treba da postoje odmorišta za okretanje i predah. Odmorište minimalne površine od 1500mm sa 1500mm mora da bude locirano na dnu i na vrhu svake rampe. Međupodesti širine i dužine koja nije manja od širine rampe treba da postoji kada rampa menja pravac. Maksimalna dužina rampe između odmorišta ne sme da prevazilazi 10 m dužine horizontalne staze ili njenog dela, a odmorište ne treba da bude kraće od 1200mm.
- Kružne rampe se ne preporučuju, naročito ne one sa malim prečnikom okretanja, što bi dovelo do toga da je kolicima teško upravljati.
- Kosina rampe ne treba da bude veća od 1:50.
- Odmorišta moraju da budu ravna i neopstruirana bilo kakvim vrhovima ili pokretima vrata.
- Ako rampa visine veće od 200 mm vodi naniže ka području kojim saobraćaju motorna vozila, celom širinom njenog donjeg kraja, ne manje od 1500mm od podnožja rampe, mora da postoji ograda ili barijera.

#### Površine

- Površine rampi moraju da budu stabilne, čvrste i protivklizne.

- Omogućiti taktilne trake upozorenja na vrhu i podnožju rampe, kao i na međupodestima između vrha i podnožja.
- Koristiti kontrastne boje za pod i zidove duž rampi.
- Slično kao i u slučaju pešačkih staza, na rampama ne treba da postoje bilo kakve prepreke. Ako se to ne može izbeći, ove prepreke moraju da budu spuštene nadole ka nivou rampe ili biti označene taktilnim podnim materijalima.
- Pešačke rampe na otvorenom moraju da imaju adekvatne odvodne kanale sa obe strane rampe, kako bi se omogućio odvod vode koja teče nadole površinom rampe.

#### Zaštita ivica

- Rampe i odmorišta sa „odsečenim“ stranama treba da imaju ivičnjake, ograde ili izdignute površine koje bi sprečile da ljudi skliznu sa rampe.
- Ivičnjaci treba da imaju visinu od minimum 100mm. Kada je razlika između nivoa veća od 600mm, najniža čvrsta zaštitna ivica treba da bude visoka 150mm.

### Mesta povezivanja

Dostupnost javnog prevoza, postojanje parking mesta i proširenja na putu uveliko poboljšava mobilnost i mogućnosti participacije starijih osoba, osoba s invaliditetom i odraslih osoba s malom dekom u našoj zajednici.

Dostupnost i povezanost treba da budu među najvećim prioritetima pri planiranju izgrađenog okruženja.

#### Dostupni parking

Dostupni parking znači da je obezbeđeno dovoljno prostora pored vozila da bi korisnici kolica i osobe kojima su potrebne pomagala mogu da uđu i izađu u i iz vozila na ravnom tlu. Sledeće napomene zahtevaju pažnju:

- Dostupni parking treba da bude na ravnom tlu, a nagib dostupnog parking prostora ne treba da premaši 1:40.
- Locirati označene pristupe parking mestima za osobe s hendikepom u blizini glavnog ulaza u zgradu ili u lift koji ih povezuje s glavnim ulazom i gornjim spratovima.
- Omogućiti bezbedan prostor za izlazak putnika za starije osobe i osobe s hendikepom blizu glavnog ulaza ako parking mesto ne može da se postavi u blizinu ulaza ili lifta.
- Omogućiti bezbednu dostupnu stazu do ulaza u zgradu, tj. do glavnog ulaza ili onog ulaza u zgradu koji najveći broj ljudi koristi.

Obezbediti uočljive internacionalne simbole za osobe s hendikepom ispred svakog označenog parking mesta, ne niže od 1500mm od tla, tako da mogu da budu vidljivi iznad kola, sa dobrim kontrastom boja u pozadini.

- Obezbediti rampe na ivičnjacima za bezbedan pristup okolnim pešačkim stazama.
- Istaći znak za ograničenje brzine na uočljivim mestima na parkingu.
- Obezbediti adekvatni manevarski prostor na raskrsnicama gde se pristup za motorna vozila povezuje sa rampom za motorna vozila koja vodi do viših nivoa parkinga.

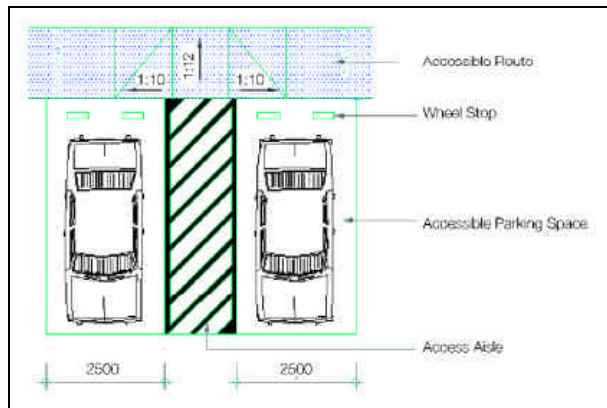


- Razmotriti mogućnost blažeg nagiba kao što je 1:8 za rampu za motorna vozila kako bi se omogućilo korišćenje vozila za prevoz osoba sa invaliditetom (sa platformom za kolica koja se spušta i za utovar motorizovanih kolica), kombija i autobusa.

### Kontinuirana dostupna putanja

Pri planiranju dostupnog parkinga, treba da se uzmu u obzir princip neprekinute dostupne putanje i detalja kakvi su signalizacija, oboreni ivičnjaci, ulaz na parking i naplatni sistemi itd. Sledeći predmeti zahtevaju pažnju:

- Pristupni prolaz za zajedničko korišćenje od strane dva dostupna parking mesta za automobil ili kombi treba da budu široki 1500mm u slučaju automobila i 2400mm u slučaju kombija.



- Obezbediti rampu sa rukohvatom da bi se uklonila bilo kakva razlika u nivoima između poda parkinga i glavnog ulaza ili ulaza u lift.
- Obezbediti podnu oblogu i oblogu tla na dostupnoj stazi.
- Istaći jasnu signalizaciju koja pokazuje ulaz u liftove i duž staze prilaza objektu.

### Višespratni parking

Pri planiranju višespratnih parkinga, treba se uskladiti sa opštim zahtevima za dostupni parking i dostupne puteve. Uz to, sledeći predmeti zahtevaju pažnju:

- Uzeti u obzir postojanje dostupnih parking mesta na svakom nivou višespratnog parkinga.
- Istaći putokaze na svakom nivou parkinga da ukažu na lokaciju označenih parking mesta.
- Obezbediti rampe ili lift dostupan za kolica koji povezuje različite nivoe parkinga zarad bezbednog pristupa.
- Obezbediti jednostavan i lak za upotrebu ulaz u parking i naplatnu opremu kojoj vozači mogu lako da pristupe. Sistemi koji su restriktivni i funkcionišu samo po principu interfona treba da se izbegavaju.
- Istaći informacije o parkingu i uslove plaćanja na ulazu u parking. Ako naplata uključuje plaćanje na drugom mestu, treba istaći odgovarajuću signalizaciju i uputstva.

- 
- Obezbediti dovoljnu visinu za prolaz najčešće korišćenih vozila za zatvorene parkinge i uzeti u obzir potrebe specijalizovanih vozila i putničkih autobusa.

### **Parking za specijalna vozila**

Za objekte kakvi su medicinske ustanove, domovi za stare, rehabilitacioni centri i dnevne bolnice koji zahtevaju učestali saobraćaj specijalnih vozila ili vozila hitne pomoći, neophodni su posebni obziri i označavanje prostora za utovar i parking prolazi za ovakva vozila.

Označeni prostor treba da bude u prizemlju i blizu ulaza u lift, natkriven, dovoljne visine i sa dovoljno manevarskog prostora. Parking prostor za vozila hitne pomoći treba da uključuje prostor za pristup vozilu od nazad, za kolica i krevete.

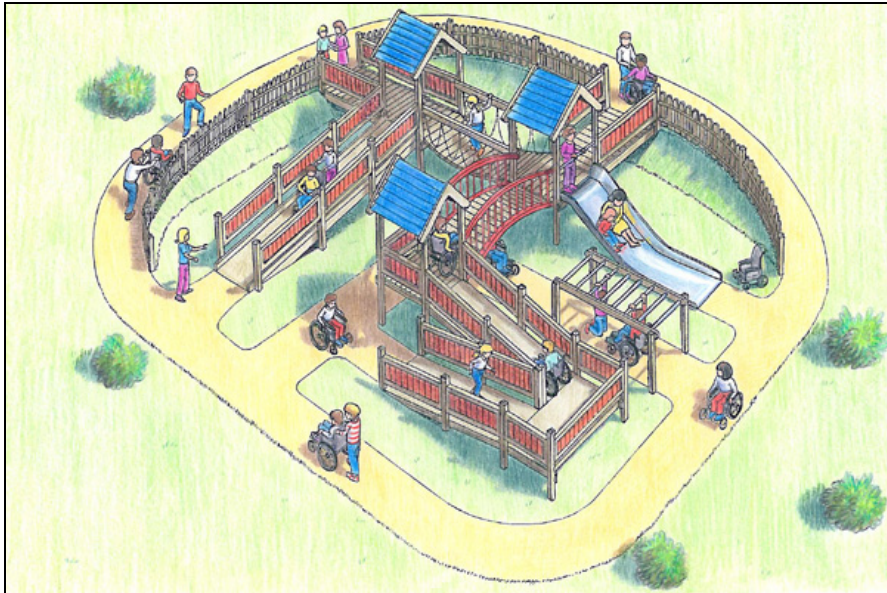
### **Igrališta i prostori za rekreaciju**

Podne obloge/obloge tla

Podne obloge na prostorima za igru mogu da budu različitih boja, na primer, koristiti razne boje materijala koje ublažavaju udarce da bi se označile različite funkcije, različiti prostori i promene nivoa.

Različite teksture takodje mogu da daju indicije za različite prostore unutar igrališta. Obezbediti različite komponente za igru kako bi se deci različitih sposobnosti ponudila prilika da se zajedno igraju, da bi se ohrabrila nezavisnost i ponudio širok spektar iskustava i izazova. Odgovarajući natkriven prostor za sedenje sa naslonima za leđa i ruke treba da se uzme u obzir za korisnike i njihove pratiocce ili staratelje, na lokacijama pogodnim za nadgledanje.

Tamo gde postoje tuneli i mostovi, treba da budu dovoljno masivni i dovoljno široki da odgovaraju korisnicima kolica. Tuneli sa nizovima čvrstih zidova, prozorskih otvora i mesta za izlaz i ulaz različito reflektuju zvuk i mogu da daju informacije o položaju, tako da bi platforma za odgovarajući transfer trebalo da postoji da bi deci različitih sposobnosti omogućila da pristupe različitim nivoima modularne opreme za igru. Treba da se obezbede adekvatni rukohvati, ako je primarni pristup opremi jedini put, odgovarajući prostor za transfer i upravljanje Platformama, mesta za predah i mesta za okretanje. Različite boje mogle bi da se koriste na podovima platformi i rukohvata na različitim nivoima, da deci ukažu na to koliko daleko su udaljeni funkcionalni elementi.

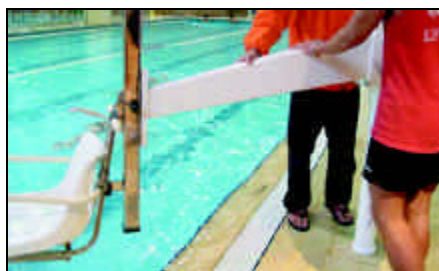


### Objekti za vodene sportove

Bazeni za plivanje, olimpijski bazeni, bazeni za ronjenje koji se koriste za ronjenje ili plivanje uopšte, kao i bazeni za masažu i čakuzi moraju da budu dostupni.

Dostupnost objekata za vodene sportove treba da bude izvedena uz pomoć bilo čega od navedenog:

- Rampa dovoljne širine sa protivkliznom površinom koja se proteže do plitkog dela bazena. Takve rampe moraju da imaju kosinu koja ne premašuje 1:6. Najbolja praksa je obezbediti rampu širine 1200mm sa rukohvatima na obe strane i kosinom od 1:8.
- Naprava za podizanje i spuštanje, kakav je lift sa stolicom za osobe s hendikepom.



### Mobilijar

- Mobilijar i oprema kakve su svetiljke, stubovi, klupe za sedenje i znaci koji stoje slobodno u prostoru moraju da budu pozicionirani tako da omoguće neometani pristup.
- Koristiti boje ili obojene trake kako bi se mobilijar razlikovao od pozadine prilazne putanje.
- Objekti koji stoje slobodni u prostoru izdignuti na stubove ne treba da budu postavljeni na visinu veću od 300 mm ili manju od 200mm od visine tla.

- 
- Obezbediti zaštitu koja će korisnike, naročito malu decu, starije osobe i osobe s oštećenim vidom, upozoriti ako je visina prolaza smanjena na nekom mestu duž puta.
  - Tamo gde prepreke ili mobilijar ne mogu da se izbegnu duž pešačke zone, koristiti za popločavanje tla oko prepreke koju je nemoguće izbeći površinu sa teksturom različitom od okolne duž linije kretanja. Treba da bude postavljen 1000 mm ispred prepreke i da se proteže 300mm sa strane.
  - Ograde za drveće do širine od 1000mm mogu da se koriste oko drveća. Treba da se očuva put bez ikakvih prepreka širine od minimum 1800mm. Kao pomoćna mera, obojena traka dubine od 150mm, sa donjom ivicom 1500mm iznad nivoa tla može da se inkorporira u bilo koje stubove ili druge prepreke unutar puta. Traka treba da bude kontrastne boje i osvetljenosti u odnosu na ostatak stuba ili bandere.

### **Bandere**

Postaviti banderu izvan dostupne putanje. Ako je nemoguće izbeći da se bandere nalaze unutar dostupne putanje, koristiti boju na donjem delu bandere do visine od 1500mm ili obezbediti obojenu traku na visini od oko 1500mm iznad nivoa tla.

### **Stubići**

Niski stubići i stubovi povezani lancem predstavljaju rizik. Ako se već koriste stubići, treba da budu najmanje 1000mm visoki i ne treba da budu povezani lancima. Boja i površina s kontrastnim odbijanjem svetla treba da postoji na stubićima.

### **Klupe za sedenje**

Obezbediti mesta za sedenje u pravilnim razmacima duž dostupnih putanja. Ona treba da budu lako dostupna svim korisnicima, ali da ne predstavljaju prepreke na dostupnim putanjama. Ostaviti minimum 2000mm širine ako klupe nisu izmeštene sa dostupne putanje. Treba razmotriti sedišta različitih visina za dečje objekte. Visina sedišta uglavnom treba da bude 430-485mm iznad nivoa tla. Treba da budu postavljene u bezbednim i dobro osvetljenim područjima. Ostaviti prostor od 400mm ispred sedišta. Taktilna površina za upozorenje može da se koristi kada klupe predstavljaju prepreku. Sledeće napomene zahtevaju pažnju:

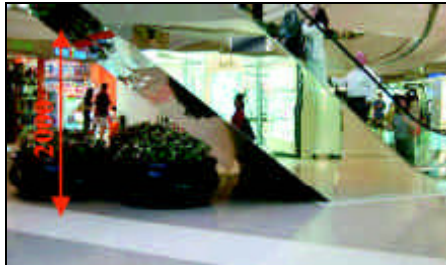
- Obezbediti čvrsto područje širine 900mm sa obe strane sedišta, za parkiranje kolica
- Sedišta treba da imaju naslon za leđa i naslone za ruke sa obe strane sedećeg položaja. Naslon za leđa treba da se proteže do visine od minimum 450mm iznad sedišta
- Koristiti materijale koji značajnije ne upijaju toplotu ili hladnoću.
- Površina klupa postavljenih u prostorima koji su izloženi vremenskim prilikama treba da budu protivklizajuće i ne treba da akumuliraju vodu.

### **Korpe za otpatke:**

Korpe za otpatke treba da imaju veliki otvor kako bi otpatke bilo lako ubaciti jednom rukom. Najveća visina donje ivice otvora treba da bude 1020mm.

### **Biljke i ukrasno zelenilo**

Biljke postavljene sa donje strane pokretnih stepenica sa nedovoljnom visinom (manjom od 2000mm) da bi se ispod njih prolazilo, sa ciljem da se spreči slučajan prolaz i povrede.



### Vrata i mehanička oprema

Klizna vrata bi trebala da budu na struju gde god je to moguće. Automatska klizna vrata bez sigurnosnih ograda su zgodnija za korisnike kolica i osobe oštećenog vida. Ako se koriste automatska vrata, onda bi trebalo da se ona otvaraju polako i bez velikog intenziteta. Automatska vrata ne treba da se otvaraju brže od 3 sekunde i treba da zahtevaju manje od 66.6N da bi se pokret vrata zaustavio. Ako se koriste vrata sa pomoćnim otvaranjem na struju, sila potrebna da bi se ona otvorila treba da je minimalna i da ne premašuje 22N.

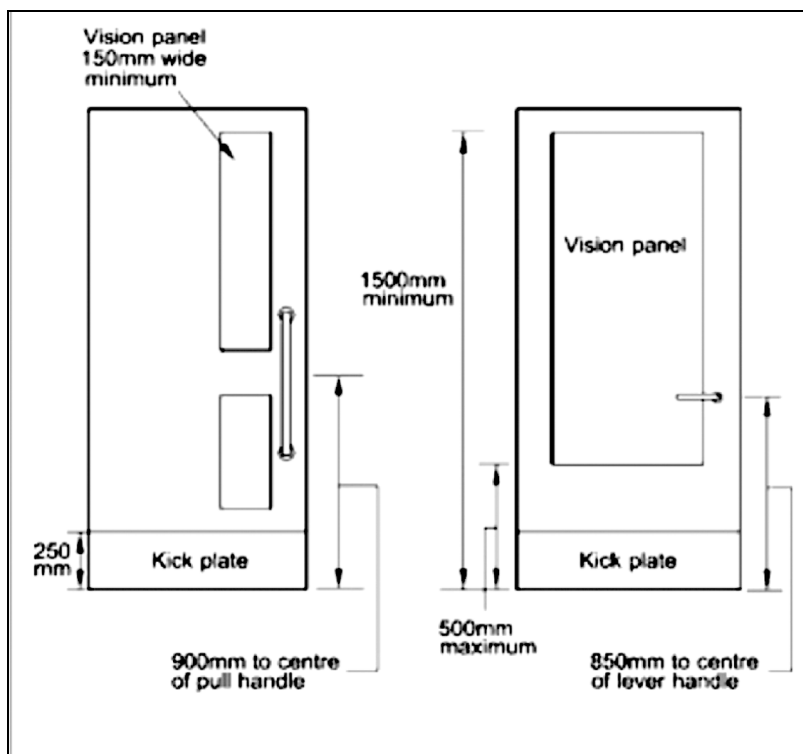
Površina za gledanje kroz vrata minimalne širine od 150mm treba da postoji na svim vratima kako bi se omogućio prostor za gledanje, osim u slučajevima koji zahtevaju privatnost (na primer, toaleti, presvlačionice ili ordinacije). Donja ivica površine za gledanje treba da ne bude više od 500mm iznad poda i trebalo bi da se proteže do minimalne visine od 1500mm. Ivica oko površine za gledanje treba da bude obrađena da bude u istom tonu ili boji kao vrata.

#### Vrata

Potpuno glazirana vrata treba da imaju naglaske od uočljivih permanentnih kontrastnih pruga ili neprekinute crte. Vodeća ivica vrata treba da sadrži boju i svetlosni kontrast. Kvaeke, ručke, reze, brave i drugi dodaci za upravljanje dostupnim vratima moraju da imaju oblik koji je lako uhvatiti jednom rukom i koji ne zahteva čvrst stisak, jako pritiskanje ili uvijanje zgloba.

Mehanizmi kojima se upravlja polugama, mehanizmi na guranje i kvake oblika slova U su prihvatljivi dizajni. Kada su klizna vrata u potpunosti otvorena, oprema za upotrebu vrata mora da bude izložena i da može da se koristi sa obe strane.

Ako vrata imaju mehanizam za zatvaranje, onda period zatvaranja treba da bude prilagođen tako da iz otvorenog položaja od 70 stepeni vratima treba najmanje 3 sekunde da se pomere do tačke od 75mm od reze, mereno od spoljnje ivice vrata.



(Slevo nadesno: 1. Površina za gledanje, širine od minimum 150mm; površina za gledanje; površina za udarac nogom; 900mm do centra ručke za povlačenje; maksimum 500mm; 850mm do centra kvake-poluge)

## Rukohvati

Rukohvati treba da postoje na svim rampama, stepeništima i stepenicama. Takođe mogu da se koriste zajedno sa taktilnom stazom, duž hodnika, kao zaštitne barijere i zaštita od rizika, a mogu da budu i vodič ka vratima ili pozicijama za signalizaciju. Tamo gde je neophodan neprekinut rukohvat, na primer u domu za stare osobe, ili kad se rukohvat koristi kao sredstvo za pronalaženje puta od strane osoba sa oštećenim vidom, prekidi poput otvora za vrata, servisnih prolaza, namotaja creva za vodu treba da se pažljivo uzmu u obzir kako bi se sprečilo sudaranje ili prekidanje rukohvata.

Sledeće zahteva pažnju:

- Čitava komponenta treba da sigurno bude pričvršćena za strukturu zgrade i da bude pogodno postavljena tako da može da omogući da se osobe za nju uhvate bezbedno i da one izdrže celu njihovu težinu, kad je to potrebno. Rukohvati ne treba da se okreću unutar svojih ležišta.
- Rukohvati koji bi deci omogućavali da se uz njih penju moraju da se izbegavaju. Visine rukohvata bi najradije trebalo da budu u parovima, za odrasle i za decu, jedan na visini između 850-950mm i donja na visini od 450-

- 
- 500mm, mereno vertikalno od površine rampe ili nivoa poda do vrha rukohvata.
- Rukohvati moraju da budu kontinuirani i bez prekida, osim na vratima i otvorima, i sa uvučenim konzolama kako bi šaka mogla da se kreće od jednog kraja do drugog bez prekida.
  - Površina za hvatanje mora da bude bez ikakvih oštih ili abrazivnih elemenata.
  - Materijal od kog je rukohvat načinjen treba da bude isti celom dužinom, kako bi se izbeglo da promena materijala šalje pogrešne poruke osobama oštećenog vida.
  - Rukohvati mogu da budu postavljeni u uvučenom delu zida ako je taj uvučeni deo dubine od maksimum 75mm i proteže se najmanje 450mm iznad vrha rukohvata.
  - Rukohvati treba da budu postavljeni tako da mogu da izdrže vertikalni ili horizontalni teret od ne manje od 1.3kN.

### **Liftovi, pokretne stepenice i platforme za podizanje i spuštanje**

#### **Putnički lift**

Putnički liftovi obezbeđuju dostupnost između različitih nivoa i olakšavaju svim korisnicima objekta da putuju s jednog sprata na drugi.

#### **Kabina lifta:**

- Minimalne dimenzije unutrašnje kabine lifta treba da su 1100mm širine i 1400mm dubine. Putnički lift unutrašnjih dimenzija 2000mm sa 1400mm i sa širinom vrata od 900mm preporučuje se gde god je to moguće.
- Kabina lifta koji putuje između dva nivoa može da ima dvosmerna vrata, kako bi dozvolila korisnicima kolica da se kreću u samo jednom smeru.
- Korisniku kolica je potrebno dovoljno prostora i vremena da pristupi liftu i prostor bez prepreka od, na primer, 1800mm sa 1800mm treba da postoji ispred lifta.
- Koristiti nerefleksivni materijal na zidovima i plafonu kabine, a na podu protivklizajuću podlogu.

#### **Kontrolna tabla i signal:**

Preporučuje se postojanje velikog tastera za pozivanje lifta u nivou stopala u prostoru ispred lifta za osobe s hendikepom.

Treba da postoji jasna zvučna i video signalizacija i poruke.

Veoma je korisno unutar i izvan lifta obezbediti kontrolni taster za produženo otvaranje vrata, tako da se vreme otvaranja vrata može produžiti jednostavnim pritiskom prilikom ulaska ili izlaska nekoliko korisnika kolica ili starijih osoba.

Uopšte uzev, osobe sa belim štapiom mogu da detektuju prepreku visine do 685mm od nivoa tla.



### Pokretne stepenice

Pokretne stepenice su efikasna sredstva za kretanje, sposobne da neprekidno i efikasno prevoze velike grupe ljudi, međutim pokretne stepenice ne predstavljaju dostupne putanje bez prepreka. Ako se koriste pokretne stepenice, treba uzeti u obzir sledeće najbolje prakse. U blizini, vidljiva sa mesta na kome su postavljene pokretne stepenice, treba da postoji alternativna dostupna putanja, na primer lift ili rampa. Ako dostupna putanja ne postoji u vidokrugu, treba da postoji odgovarajuća signalizacija da bi korisnike kojima je potrebna dostupna putanja odvela do nje.

Preporučeni jasni signali za kretanje uz/niz pokretne stepenice treba da postoje ako to dozvoljavaju okruženje i situacija.

Taktilne trake za upozoravanje treba da postoje oko kanala za pokretne stepenice, kako na vrhu tako i u podnožju pokretnih stepenica.

Dovoljno osvetljenje treba da postoji na vrhu i u podnožju pokretnih stepenica.

Treba da postoji dovoljan prazan prostor bez ikakvih prepreka sa bilo koje otvorene strane pokretnih stepenica.

Isključene pokretne stepenice ne treba koristiti kao zamenu za stepeništa, jer stepenike pokretnih stepenica mnogi korisnici ne mogu da savladaju. Ako su pokretne stepenice postavljene na mestu koje je korisnicima dostupno kada stepenice nisu uključene, u velikoj blizini pokretnih stepenica treba da postoji lift (nezaključan) ili stepenište. Donja strana pokretnih stepenica gde je visina 2000mm ili manja od nivoa tla, treba da postoji zaštitna ograda ili drugi oblik prepreke (klupe, žardinjere), kako bi se sprečilo da ljudi hodaju ispod pokretnih stepenica.

### Informacije, pronalaženje puta i signalizacija

Strategija pronalaženja puta i signalizacije

- Strategije pronalaženja puta i signalizacije treba da uključuju sledeće:
- Informacije o servisima i pogodnostima;
- Putokaze ka objektima i funkcionalnim prostorima, recepciji, savetima, izlazima i ključnim područjima;



- 
- Identifikacija koja uključuje znake za prostorije i brojeve prostorija, objekti i oprema, znaci za stepeništa i brojevi spratova; i
  - Bezbedonosna obaveštenja kakva su upozorenja, zabrane, rizici, požarni izlazi i skloništa.
  - Reči, slikovni znaci i simboli treba da se koriste dosledno unutar istog kompleksa i zgrade.

### Informacije

Pogodnosti za osobe s hendikepom treba da budu jasno i dosledno istaknuti i označeni na rampama, parking mestima, toaletima, prostorijama za negu odojčadi, liftovima, recepcijama, pultovima, dostupnim putanjama i izlazima spoljnim i unutrašnjim.



Takva pogodnost treba da se identifikuje internacionalnim simbolima dostupnosti. Nedostupne putanje i dalje imaju putokaznu signalizaciju koja ukazuje na putanju do najbližeg dostupnog ulaza.

### Identifikacija i oznake prostorija

Direktorijumi, tamo gde postoje, trebalo bi da budu postavljeni kod glavnog ulaza u zgradu, ili na za to označenom mestu na spratu na koji se ulazi, te na drugim strateškim lokacijama na različitim spratovima i nivoima.

Iako bi trebalo da budu postavljeni na lako uočljivoj poziciji, ne bi trebalo da ometaju opšti tok kretanja pešaka.

Donja ivica ovakvog direktorijuma trebalo bi da bude na visini od maksimum 900mm od nivoa tla. Mogu da slobodno stoje u prostoru ili da budu postavljeni na zid, sa naznačenim „Vi ste ovde“. Ako stoje slobodno u prostoru, idealno bi bilo da budu malo nagnuti ka horizontali, u liniji sa orijentacijom zgrade.

### Direktorijum i mapa

Direktorijum bi trebalo da pokazuje tlocrte u pojednostavljenom obliku, označavajući zasebne prostorije, ulaze i područja za cirkulaciju, toalete i druge prostore.

Nivoi spratova treba da budu predstavljeni u grafičkom obliku i da se reflektuju u direktorijumu. Za dobru čitljivost, informativna površina direktorijuma bi trebalo da bude prekrivena nereflektivnim materijalom otpornim na odblesak.

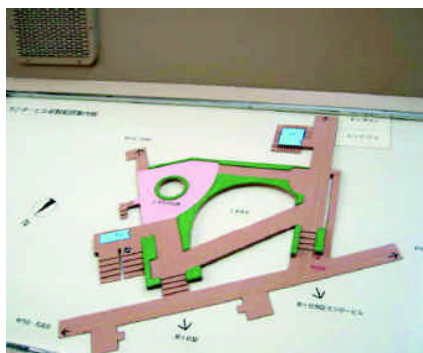
Karakteristični i simboli treba da budu u kontrastu sa pozadinom na kojoj se nalaze.

### Taktilne mape

Taktilne mape treba da se uzmu u obzir na značajnijim lokacijama koje daju uputstva za kretanje ka zgradi. U zgradama gde je neophodno rutinski pronaći neku lokaciju,

---

taktilne mape ili unapred snimljena uputstva koja sadrže informacije o lokaciji glavnih ulaza, toaleta i drugih značajnijih prostorija mogu da budu od velike pomoći osobama sa oštećenim vidom.



### **Taktilni graničnici**

Uzdignuti graničnici oko znakova koje sadrže uzdignute karaktere mogu da ih učine težim za čitanje, osim ako graničnik nije postavljen daleko od karaktera. Uzdignuti graničnici i dekorativni elementi koji nisu neophodni treba da budu odvojeni minimum 9.5mm od taktilnih karaktera.

### **Identifikacija i oznake prostorija**

Mnoge osobe s hendikepom imaju ograničenja u kretanju glave i smanjeni periferni vid. Najlakše im je da primete signalizaciju postavljenu vertikalno u odnosu na putanju kojom se kreću. Ljudi generalno mogu da razlikuju signalizaciju unutar ugla od 30 stepeni u odnosu na bilo koju strana središta svog lica, ne pomerajući pri tom glavu.

### **Oznake prostorija**

Signalizacija koja označava nazive prostorija i njihove brojeve treba da bude postavljena na zid pored vrata, sa strane na kojoj se nalazi kvaka, na najbližem zidu pored vrata. Karakteri moraju da budu locirani na minimum 1220mm i maksimum 1525mm od nivoa poda, mereno od donje ivice karaktera. Mala ugravirana strelica treba da se koristi da pokaže smer. Napisi Brajevim pismom treba da budu locirani na minimum 1015mm i maksimum 1525mm iznad nivoa poda, mereno od donje ivice Brajevih ćelija.

### **Taktilne oznake prostorija:**

Tamo gde postoje taktilni znaci na dvokrilnim vratima, znak treba da bude postavljen desno od desnog krila vrata. Tamo gde nema slobodnog zidnog prostora sa one strane jednokrilnih vrata na kojima je reza ili na desnoj strani dvokrilnih vrata, znaci treba da budu postavljeni na najbližem zidu do vrata.

Lokacija za postavljanje znakova koji sadrže taktilne karaktere treba da dopušta osobi da priđe na 75mm od znaka a da se ne naiđe na bilo koje objekte koji štrče ili unutar domašaja vrata u pokretu.

---

**Boja:**

Signalizacija, i simboli unutar znakova, treba da imaju boju i osvetljenost u kontrastu sa pozadinom na kojoj se nalaze. Najveća čitljivost se obično postiže korišćenjem karaktera svetlih boja na tamnoj pozadini.

**Bezbednost**

Znaci za izlaz u slučaju požara, planovi za izlaz u slučaju požara, znak za alarm u slučaju uzbune i znaci upozorenja na rizike treba da postoje na raspolaganju korisnicima.

**Osvetljenost i kontrast boja**

Osvetljenost na znakovima:

Signalizacija treba da bude dobro osvetljena. Nivoi osvetljenosti na površini znaka treba da budu u rasponu od 100 do 300 lux i da budu uniformni na površini znaka. Znakovi treba da budu locirani tako da se nivo osvetljenosti na površini znaka ne premašuje značajno svetlom iz okruženja ili vidljivim jakim osvetljenjem....

**Taktilne na površinama za kretanje**

Taktilne površine se koriste da označe staze za navodjenje, informacije i upozorenja na otvore i ivice za osobe oštećenog vida.



Postoje tri tipa taktilnih površina koje se obično koriste da vode i upozoravaju ljude:

**1.Direkzione ploče:**

Sastoje se od uzdignutih paralelnih pruga koje ljude vode duž pravca taktilne staze.

**2.Ploče upozorenja:**

Sastoje se od uzdignutih zarubljenih kupa raspoređenih u kvadratnoj mreži paralelno u odnosu na ivice ploče, kako bi ljude upozorili na potencijalne rizike kakvi su vrh ili podnožje stepeništa, otvori za vrata i na pešačkim prelazima.

**3.Pozicione ploče:**

Sastoje se od uzdignutih malih tačaka raspoređenih u stepenasti, cik cak položaj, kako bi ukazale na promenu smera kretanja.

---

### **Upotreba taktilnih površina**

Pri dizajniranju pristupa nekom objektu ili zgradi, izbor podnih materijala može se razlikovati u slučaju eksterijerskog i enterijerskog okruženja. U svim slučajevima, važno je imati na umu da taktilne površine treba da budu čvrste i protivklizne. Polomljene ploče ili neispravno položene ploče daju korisnicima pogrešnu informaciju i postaju prepreka. Taktilne površine treba da u boji i osvetljenosti budu u kontrastu sa površinama do njih, ili svetlo-na-tamnom ili tamno-na-svetlom. Materijal koji se koristi da omogući kontrast treba da bude integralni deo površine po kojoj se kreće.

## **Asistivni sistemi za slušanje**

### **Problem sa sluhom**

Osoba sa oštećenjem sluha mora da, sa ili bez slušnih pomagala, čuje signal da bi ga razumela, a glasnost tog signala je samo jedan deo jednačine slušanja. Za većinu ljudi sa gubitkom sluha, za razumevanje verbalnih poruka potrebno je više od čujnosti. Za njih, razumevanje takodje zavisi od prirode njihovog gubitka sluha. Najčešći problem pri slušanju koji naročito pogađa starije osobe je da je oštrina sluha slabija pri višim frekvencijama nego pri nižim. Akustične karakteristike govora koje slušaocima dopuštaju da prave razliku između govornih zvukova događaju se uglavnom u višim frekvencijama. Učestali prigovor ljudi sa gubitkom sluha je da mogu da „čuju“ niže frekventne komponente govornih signala i da znaju da neko priča, ali da ne mogu da „razumeju“ zato što su mnoge od važnih viših frekvencija filtrirane njihovim gubitkom sluha. Zvučni signali koji prelaze akustični prostor pre nego što stignu do slušaoca oslabljeni su proporcijom pređene distance i iskrivljeni pozadinskom reverberacijom buke i drugim akustičnim uslovima pre nego što dopru do slušatelja. Situacija se neće poboljšati prostim pojačavanjem glasnosti. Pristup je da se preduzmu odgovarajući koraci tako da komunikacija sa osobama sa hendikepom bude isto onoliko efikasna koliko i komunikacijom sa širom javnošću. Asistivni sistemi slušanja su korisni za efikasnu komunikaciju sa osobama oštećenog sluha. Sa takvim pomoćnim sredstvima, osoba oštećenog sluha može da ima jednake prilike za dobrobiti od neke aktivnosti, servisa ili programa. Potrebe korisnika su ono što se primarno uzima u obzir pri određivanju toga koji tip asistivnog sistema za slušanje će biti odgovarajući za neki prostor.

### **Tipovi asistivnih sistema za slušanje**

Postoje dva tipa sistema za slušanje:

- sistem javnog obraćanja i
- asistivni sistem za slušanje.

#### **Sistem za javno obraćanje (JO sistem)**

JO Sistem upotrebljava zvučnik(e) da prenese zvučne signale slušaocu. U zgradama za javnu namenu, table za vizuelno obaveštavanje takodje treba da sadrže i relevantne informacije koje objavljuje JO sistem. Primer za ovo su informacije o redu vožnje, prikaz broja sledećeg klijenta koji treba da dođe do šaltera i sl.

#### **Asistivni sistemi za slušanje (ASS)**

ASS su naprave koje se koriste na mestima kakva su pozorišta, gledališta, centri za konvencije, sudnice, muzeji, kako bi pomogli da se poboljša auditivna dostupnost za osobe sa gubitkom sluha u teškim i prostranim područjima. Slobodnostojeći ASS može da se koristi kao podrška postojećem JO Sistemu, ali nije zamena za JO

---

sistem. Takođe može da se koristi da poboljša funkcionalne sposobnosti sluha sa ili bez osobe koja nosi slušna pomagala.

ASS imaju namenu da povećaju standardna javna obraćanja i audio sisteme tako što stvaraju signale koje osobe sa specijalnim primercima na njihovim slušnim pomagalima može direktno da primi, a koji eliminišu ili filtriraju pozadinsku buku. Tipovi asistivnih sistema za slušanje prikladnih za pojedinačnu primenu zavisi od karakteristika podešavanja, prirode programa i publike kojoj je obraćanje namenjeno.

Tri tipa ASS su navedena:

1. Petlja za magnetnu indukciju (Magnetic induction loop, IL). Ovi sistemi koriste kabl oko prostorije da emituju elektromagnetni signal koji prima mali tele-kalem u slušnom aparatu. Korisnici jednostavno uključe tele-kalem (T podešenje) i prilagode jačinu slušnog aparata. Međutim, tele-kalemi (koji se uglavnom koriste za poboljšani pristup telefonima) postoje u oko trideset procenata savremenih slušnih aparata. Za one ljude čiji slušni aparati sadrže tele-kalem, **IL sistem je veoma pogodan pošto je specijalni „prijemnik“ sam njihov slušni aparat.**
2. FM (Radio Frekvencija) sistemi su varijacije komercijalnog FM radija. Radijski signali se emituju sa FM transmitera koji podržava zvučni sistem koji je u upotrebi u datom objektu. Ove signale primaju individualni „radio aparati“ – mali džepni prijemnici podešeni na specifičnu frekvenciju koja se koristi u prenosu.
3. Infracrveni (IR) sistemi funkcionišu na principu infracrvenog svetla koje se projektuje sa jednog ili nekoliko IR odašiljača ka malim, specijalizovanim prijemnicima. Postoji nekoliko tipova IR prijemnika, kakvi su oni nalik na stetoskop, koji se klata sa ušiju, slušalice koji se stavljaju na uši i mali džepni prijemnici nalik na FM prijemnik. Veza prijemnik-uho u slučaju prva dva tipa je direktna, pošto se stavljaju direktno u ili na uho. Veza prijemnik-uho u slučaju džepnog tipa ista je kao kod FM prijemnika.

### **Instalacija ASS**

Svaki ASS ima svoje prednosti i mane. Sistem koji dobro funkcioniše u sudnici možda nije prikladan za pozorište. Neki objekat na otvorenom zahteva sistem različit od koncertne dvorane. Razlike u potrebama kakve su privatnost, interferencija, cena, zahtevi instalacije mogu da rezultiraju u instalaciji određenog tipa ASS u nekom prostoru. Analiza prostora i procena operacije je neophodna pre nego što se donese odluka o tome koji bi sistem bio najprikladniji ASS za dati prostor.

Neki od aspekata koje treba uzeti u obzir su sledeći:

- Ako je privatnost od velikog značaja i ako događaji koji se na tom mestu odvijaju ne treba da budu dostupni osobama izvan prostorije, onda bi se koristio IR sistem.
- Ako se u prostorijama koje se nalaze jedna pored druge istovremeno odvija veći broj događaja i postoji dovoljan broj potencijalnih frekvencija nosača FM frekvencija pitanja na koja treba obratiti pažnju uključuju i postojanje FM prijemnika koji se mogu podesiti na sve moguće frekvencije.
- Ako je neophodno koristiti sistem naizmenično u većem broju prostorija za različite aktivnosti, kao na primer u mesnoj zajednici, onda su FM sistemi fleksibilniji i mogu da se koriste i unutra i napolju. Međutim, neki IR sistemi su takođe relativno laki za montiranje, a prenosive jedinice dobro funkcionišu u manjim prostorijama za aktivnosti, iako su manje efikasne napolju.

- 
- Ako je objekat vrlo prostran, kao u slučaju neke velike sale sa balkonima i galerijama, lakše je omogućiti odgovarajući signal na svim sedištima uz pomoć FM sistema, iako se na takvim lokacijama može razmotriti i korišćenje IR sistema.
  - Ako je verovatno da će u objektu dolaziti do stalne interferencije, onda je IR sistem možda najbolji izbor. Moguće je koristiti skener frekvencije kako bi se odredila mogućnost interferencije. Preporučuje se da se potraži profesionalni savet, po mogućstvu od nekoga sa iskustvom u instaliranju ASS, naročito u slučaju velikih prostorija.

### **Upravljanje ASS**

Neki od čestih problema koji se susreću sa ovim sistemom:

- Zaposleni nisu upoznati sa korišćenjem sistema ili ne znaju kako da demonstriraju pravilnu upotrebu.
- Baterije u prijemniku su ili potpuno istrošene ili slabe.
- Veza prijemnik/uhlo nije prikladna ili je nekompatibilna s korisnikom.
- Oprema je lošeg kvaliteta i ne može da omogući prihvatljivi standard.
- ASS nije pravilno instaliran ili mu je potrebno održavanje.
- Ispravno održavanje sistema i trening zaposlenih su od važnosti.

Informacije o tome da su na raspolaganju sistem i prijemnici treba da su istaknute na lako uočljivom mestu ili da ih je moguće dobiti na pultu za informacije ili na blagajni. Neophodno je uzeti u obzir prostor za njihovo odlaganje.

<b>Toaleti, tuš i kupatilo</b>
--------------------------------

Veličina prostorije toaleta bi trebalo da bude 2000mm x 2000mm. To će omogućiti pozicioniranje toaletne ploče. Treba da postoji čist prilaz toaletu, bez prepreka, kao i prilaz umivaoniku i sušilici za ruke. Vrata toaleta treba da se otvaraju ka spolja, kako bi se omogućio otvor od najmanje 900mm i treba da imaju horizontalnu kvaku. U cilju privatnosti i bezbednosti, izbegavati da se vrata toaleta otvaraju direktno ka javnom prostoru i/ili prostoru kojim se cirkuliše.

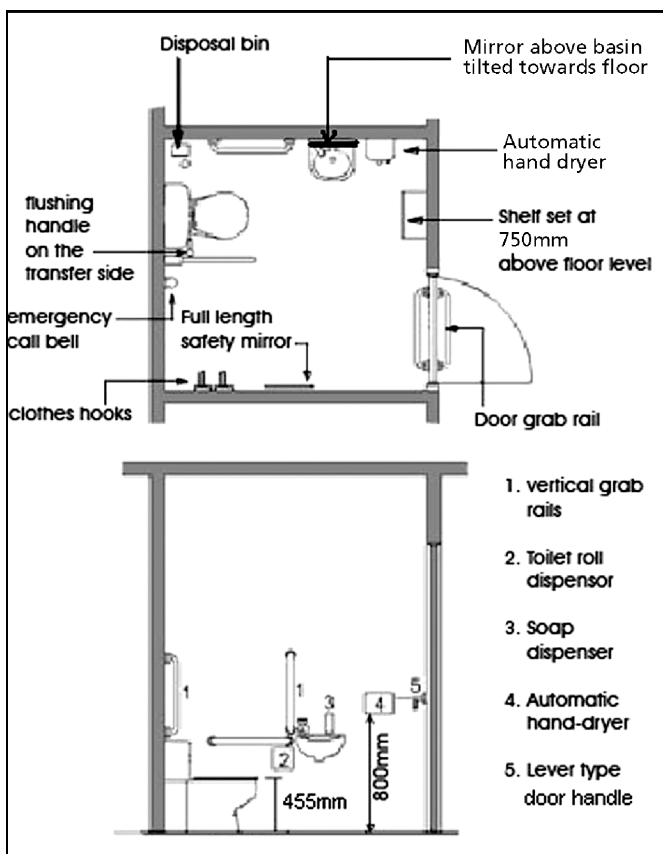
#### **Kontrole za povlačenje vode:**

Poželjni su sistemi za povlačenje vode kojima se upravlja senzorima. Druge opcije, kao što je ručica s one strane toaleta kojoj se prilazi, su prihvatljive.

#### **Umivaonik**

Mali umivaonik treba da bude postavljen na visinu od ne više od 750mm i treba da omogući prostor za kolena od najmanje 550mm visine ispod basena. Slavina za upravljanje jednom rukom ili senzorima su preporučene. Ogledalo postavljeni tako da donja ivica je na 1020mm a gornja 1880mm sa blagim nagibom prema podu, tako da pogoduje korisnicima kolica, maloj deci

## Tipična prostorija za toalet



(Sleva nadesno) Korpa za otpatke, Ogledalo iznad umivaonika nagnuto ka podu, Automatska sušilica za ruke, Polica postavljena na 750mm iznad nivoa poda, Rukohvat na vratima, 1. vertikalni rukohvat, 2. toalet papir, 3. sapun, 4. automatska sušilica za ruke, 5. kvaka poluga, veliko ogledalo, kuke za odeću, zvonu za poziv u slučaju uzbune, ručica za povlačenje vode na strani sa koje se prilazi toaletu.

Ispod umivaonika treba da postoji prostor za kolena visine 550mm. Treba da postoji slavina sa ručicom, i to tako da se nalazi na strani umivaonika koja je najbliža toaletnoj dasci. Ogledalo iznad umivaonika je preporučljivo, a njegova donja ivica treba da bude na visini od najviše 1020mm iznad poda, a gornja na visini od minimum 1880mm. Trebalo bi da bude neznatno nagnuto ka podu kako bi mogli da ga koriste korisnici kolica.

### Materijali

Podna obloga treba da bude protivklizajuća. Sva ležišta i vrata treba da budu u kontrastu boje i svetlosti u odnosu na zidove i pod. Ležišta u kontrastnoj boji su korisna za starije osobe.

---

### **Pomoćni dodaci**

- Treba da postoji protivtežni rukohvat sa šarkom. Svi dodaci treba da budu dizajnirani tako da mogu da podnesu teret od 15kN. Mehanizam za zatvaranje vrata treba da bude sa ručicom i integralnom bravom, koju je moguće otvoriti spolja, u slučaju uzbune. Treba da sadrži i pokazatelj da je toalet zauzet.
- Posuda za sapun treba da je iznad umivaonika i treba da ju je moguće koristiti uz minimalni pritisak.
- Sušilica za ruke ili kutija sa ubrusima treba da budu postavljeni pored umivaonika, na visini od 800mm iznad visine poda. Poželjni su mali držači za toalet papir i oni treba da su postavljeni najmanje 600mm iznad poda. Veći držači treba da su postavljeni na 150mm iznad rukohvata. Niske i visoke kuke za kapute treba da su postavljene na 1200mm i 1800mm iznad nivoa poda. Veliko, bezbedno ogledalo treba da je ugrađeno, postavljeno na najviše 300mm iznad poda. Treba da bude ugrađena i mala polica, postavljena na 750mm iznad tla.

### **Toaletne šolje**

Generalno bi visina WC šolje trebalo da bude 455mm, a njen prednji deo treba da bude 750mm udaljen od zadnjeg zida.

Poželjna visina toaletnog sedišta znatno varira među osobama s hendikepom. Sedišta veće visine mogu da budu prednost za neke osobe sa otežanim kretanjem, ali su često mana za korisnike kolica i druge. Toaletna sedišta visine 455mm mogu da predstavljaju kompromis. U nizovima toaleta, mogu se razmotriti različite visine toaletnih sedišta, uključujući i jedno niže visine.

### **Rukohvati:**

Vertikalni i horizontalni rukohvati i rukohvat koji može da se koristi i kao naslon za ruku treba da budu bezbedno pričvršćeni kako bi mogle da izdrže celu težinu odrasle osobe. Savijeni rukohvat može da pruži dodatnu pomoć pri ustajanju i premeštanju nakon korišćenja WC-a. Rukohvati ne smeju da budu pokretni u svojim ležištima.

### **Naslon za leđa:**

Na WC-u treba da postoji naslon za leđa. On može da bude u vidu poklopca ili nezavisnog pričvršćenog jastuka.

### **Prazan podni prostor:**

Prazan podni prostor može da postoji da bi se omogućio pristup ili s leva ili s desna. Za prilaz toaletu s prednje strane, minimum slobodnog podnog prostora je 1220mm širine i 1680mm dužine. Minimum slobodnog podnog prostora je 1220mm (širine) sa 142mm (dužine) za dijagonalni transfer ka WC-u. Za prilaz toaletu sa strane, minimum slobodnog podnog prostora je 1530mm (širine) sa 1420mm (dužine).

### **Kontrole za puštanje vode:**

Poklopac toaletnog sedišta može da postoji ako je ventil za povlačenje vode direktno iza toaletnog sedišta. Takav dizajn smanjuje mogućnost povrede i gubitka ravnoteže koji može da nastupi usled naslanjanja na dodatke.

### **WC kabina**

Nizovi muških/ženskih toaleta treba da uključuju najmanje jednu kabinu veće veličine gde god je to izvodljivo, najmanje 1200mm široku, sa rukohvatima. Korisno je da u kabini postoje rukohvati za decu i za odrasle. Toaletne kabine dubine od najmanje 1420mm i širine 1525mm moraju da imaju toalete postavljene na zid. Ako je dubina standardne kabine povećana na 1500mm, onda može da se koristi WC šolja postavljena na pod. Lokacija vrata treba da bude ispred slobodnog prostora sa



---

maksimalnom širinom prelaza od 100mm. Centralna linija WC šolje mora da bude 450mm udaljena od zida sa strane. U kabinama dubine 1420mm, treba da postoji prostor za nožne prste od najmanje 230mm iznad poda u prednjem delu, kao i najmanje jedan deo sa strane. Prostor za nožne prste nije neophodan ako je dubina kabine veća od 1525mm.

### **Urinali**

Urinali treba da budu postavljeni na pod ili na zid, sa produženim rubom na maksimum 380mm od visine poda. Urinali postavljeni na pod omogućuju da postoji putokaz za osobe oštećenog vida, pošto one mogu da belim štapom dodirnu urinal da bi stigli u odgovarajući položaj. Slobodan podni prostor od 760mm sa 1220mm mora da postoji ispred urinara, kako bi se omogućio pristup sprede. Ovaj slobodni prostor treba da bude uz dostupnu putanju ili da se s njom preklapa.

Kontrole povlačenja vode moraju da su automatske. Kontrole za ručno korišćenje treba da su postavljene na 1120 mm iznad nivoa poda.

Osobe sa hendikepom koje koriste pomagala za kretanje kakvi su štapovi za hodanje ili štake više vole da koriste dva paralelna rukohvata kako bi postigli stojeći položaj. Najmanje jedan urinal u toaletu treba da bude opremljen grudnim rukohvatom za koji bi mogle da se uhvate osobe s hendikepom.



### **Umivaonik**

Umivaonici treba da budu postavljeni tako da im pult ili rub ne bude na visini većoj od 750mm od poda, te male dubine koju mogu da koriste svi, uključujući i korisnike kolica i starije osobe. Slavine treba da budu postavljene sa strane umivaonika, bliže ivici pulta, kako bi deca mogla lako da ih dohvate. Tamo gde postoje visoki i niski umivaonici za odrasle i decu, viši umivaonik ne treba da bude na visini većoj od 865mm iznad nivoa poda. Sam umivaonik treba da bude maksimalne dubine od 165mm. Slobodan podni prostor od najmanje 750mm sa 1200mm mora da postoji ispred umivaonika kako bi omogućio prilaz sprede. Prostor za kolena ispod umivaonika je neophodan. Cevi za odvod i vrelu vodu koje su izložene ispod umivaonika treba da budu izolovane ili zaštićene od kontakta. Ne sme da postoji nikakva oštra ili abrazivna površina ispod. Slavine treba da bude moguće koristiti jednom rukom i ne smeju da zahtevaju jak stisak ili uvrtnje zgloba. Sila neophodna da se aktiviraju komande ne sme da bude veća od 22N. Prihvatljivi dizajni su slavine nalik na polugu, one kojima se upravlja dodirom ili elektronskim putem kontrolisani mehanizmi.

### **Tuš i kupatilo**

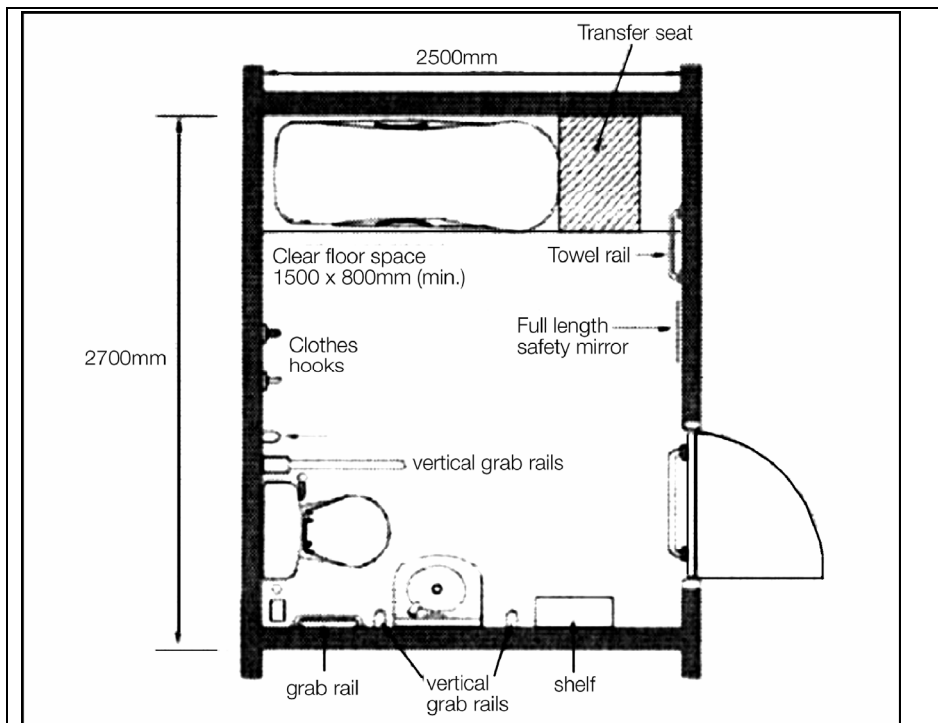
Raspored i ugrađeni elementi koji se koriste u tuševima i kupatilima treba da za cilj imaju da omoguće nezavisno kupanje i pranje. Tamo gde nije moguće projektovati u skladu sa individualnim specifičnim zahtevima, tuševi i kupatila treba da se projektuju tako da omoguće najširem spektru korisnika da ih koriste.

### Dostupni tuš:

Prostorija za tuširanje treba da ima dimenzije poda od najmanje 2500mm sa 2500mm i treba da uključuje WC i umivaonik.

Treba da sadrži:

- Mokru površinu sa ravnom promočivom površinom.
- Tuš zavesu koja okružuje sedište i rukohvate, kojom je moguće upravljati sa tuš-sedišta
- Lako podesivo tuš-sedište u mokrom području visine od maksimum 480mm iznad nivoa poda
- Treba da bude dubine od minimum 430mm i da bude samosušeće
- Lako prilagodljiv portabl tuš sa fleksibilnim crevom dugim 1525mm i sa ugrađenim elementom koji omogućava različite pozicije mlaza vode iz tuša ili da se koristi iz ruke.
- Termostatički kontrolisan mlaz tuša kojim se upravlja komandama sa ručicom postavljenim na 900mm iznad nivoa poda.
- Uvučeni držači za sapun postavljeni na 650mm i 900mm iznad nivoa poda
- Horizontalni i vertikalni rukohvati postavljeni na 750mm iznad nivoa poda



Tipični raspored prostorije za tuširanje (u smeru kazaljke na satu): Školjka, vertikalni rukohvat, korpa za otpatke, četka za WC, vertikalni rukohvat, kuke za odeću, naslon za leđa, sedište koje se spušta i podiže, pokretni rukohvat, sedište koje se spušta i

---

podize, tuš zavesa, kabl za povlačenje u slučaju uzbune, rukohvat, ogledalo. Prikazani raspored je za transfer zdesna.

#### **Dostupno kupatilo:**

Kupatilo treba da ima dimenzije poda od najmanje 2500mm x 2700mm i treba da sadrži WC i umivaonik. Treba da ima:

- Ploču za kupanje na raspolaganju
- Termostatički kontrolisanu slavinu sa polugom
- Sedište u kadi ili sedište na ivici kade. Sedišta treba da budu sigurno pričvršćena.
- Ogradu za kadu koja ne ometa pristup komandama niti premeštanje iz kolica na sedište u kadi ili u kadu. Ograde na kadama ne smeju da imaju ništa na svojim rubovima
- Slavine i drugi komandni mehanizmi postavljeni na prikladna mesta treba da mogu da se koriste jednom rukom i da ne zahtevaju čvrst stisak ili uvrtnje zgloba. Sila potrebna da se aktiviraju komande ne sme da bude veća od 22N.

#### **Podni prostor u kupatilu:**

- Kada je sedište u kadi, slobodni podni prostor od najmanje 1500mm sa 800 mm je neophodan pored kade.
- Ako se kadi prilazi pod pravim uglom, potreban je slobodan prostor od najmanje 1220 mm širine sa 1525 mm dužine.
- Kada je sedište na čelu kade, slobodan prostor od minimum 760mm širine sa 1919mm dužine je neophodan ako se prilazi paralelno sa kadom. Širina sedišta mora da bude 380mm i ono mora da se proteže celom širinom kade.

Sedište za premeštanje, držač peškira, veliko bezbedno ogledalo, polica, vertikalni rukohvati, rukohvat, vertikalni rukohvati, kuke za odeću, slobodan podni prostor 1500 x 1800mm (minimum).

#### **Pomoćni ugradni elementi**

Ogledala:

Ako ogledala treba da koriste i osobe sa otežanim kretanjem, najpogodnije je iskošeno ogledalo je korisno za korisnike kolica, 1800mm visine na najvišoj ivici. Jedno veliko ogledalo mogu da koriste svi ljudi, uključujući i deca. Ogledala moraju da budu postavljena tako da im donja ivica ne bude viša od 1020mm od poda.

Slobodni podni prostor za prilaz spreda, od 760mm sa 1220mm, mora da postoji ispred velikih ogledala. Vrata u pokretu ne treba da zalaze u ovaj slobodni podni prostor.

Ogledala za decu treba da budu postavljena tako da im donja ivica ne bude na visini većoj od 865mm iznad poda ili na najnižu visinu koju dozvoljavaju ugradni elementi i slično.

<b>Dostupni prozori</b>
-------------------------

Prozori u zgradama su od suštinskog značaja za ventilaciju i zaštitu od vremenskih prilika. Kao takvi, treba da budu dostupni korisnicima kako bi obavljali svoju funkciju. Najčešći tipovi prozora uključuju prozore sa krilima, prozore koji se iskose i klizne prozore i oni zahtevaju silinu guranja ili povlačenja da bi se otvorili ili zatvarali. Sila potrebna da pokreće prozore ne treba da bude veća od 22N. Preporučljivo je da sve brave na prozorima i komande mogu da se izvedu jednom rukom i da ne zahtevaju čvrst stisak ili uvrtnje zgloba.

---

## Prostori sa fiksnim sedištim

### Dostupnost prostorima sa fiksnim sedištim

Prostori sa fiksnim sedištim su ona mesta gde postoji stalni raspored sedenja za publiku, kao što su pozorišta, sale, sale za predavanja, sale za konferencije, arene i stadioni. Treba da bude omogućena univerzalna dostupnost prostora sa sedištim, kao i prostorija iza scene. Korišćenje pokretnih sedišta ili sedišta koja se spuštaju i podižu olakšaće fleksibilno uređenje dostupnih prostora unutar mesta sa fiksnim sedištim. Pristup pomoćnim prostorijama kakve su toaleti, presvlačionice i sobe za probe, informacije i signalizacija, nisko postavljene svetiljke, asistivni sistemi za slušanje su od presudne važnosti.

### Dostupna putanja

Svi veći nivoi unutar prostora sa fiksnim sedištim treba da budu dostupni i povezani rampama.

Dostupna putanja takodje služi i kao put za izlaz u slučaju opasnosti, a raspored dostupnih prostora unutar meta sa fiksnim sedištim ne treba da postavlja prepreke na dostupnoj putanji.

Omogućiti dostupnu putanju od položaja za sedenje korisnika u kolicima do pozornice i prostora za izvođenje gde postoji pristup pozornici sa strane prostora sa fiksnim sedištim. Uz to, dostupna putanja koja se podudara sa putanjom za izvođače treba da postoji ka prostoru iza pozornice.

Pristup sceni treba da postoji uz pomoć rampe ili pokretne platforme.

Dostupna putanja treba da bude neprekinuta na svim većim nivoima i da vodi do važnih prostorija kakve su toaleti ili restorani. Omogućiti dva do tri para ulaznih vrata na svakoj većoj ulaznoj tački za veći broj gledalaca. Širina otvorenih vrata treba da omogući korisnicima kolica da slobodno prođu kroz njih. Vrata opremljena napravom koja omogućuje da se lako otvaraju i sa zadržkom pri zatvaranju...

Dostupni prostor je onaj koji mogu da koriste korisnici kolica i povezan je dostupnom putanjom. Minimalni broj dostupnih prostora za korisnike kolica mora da bude obezbeđen i mora da bude izračunat u skladu propisima za dostupnost bez prepreka. Prostori za kolica moraju da budu integralni deo svakog plana fiksnih sedišta. Svaki prostor za kolica mora da bude širine 500mm i dubine 900mm na ravnom tlu. Linija vidljivosti za korisnike kolica mora da bude slična liniji drugih korisnika. Bezbedonosne prepreke treba da postoje na prostoru za kolica koji su na višim nivoima, kako bi se minimizovao rizik da kolica padnu preko ivice.

Najbolja praksa je da se koriste lako pomerljiva ili pomična sedišta tako da ti prostori mogu da budu i za korisnike kolica.



Obezbediti dostupni prostor sa sedištem za pratioca. Obezbediti prostor za korisnika kolica u prostoru na otvorenom. Koristiti pokretna sedišta kako bi mogla da se koriste na različite načine. Treba da postoji najmanje jedno sedište za pratioca ili pokretno sedište pored svakog sedišta za korisnike kolica, koje treba da koristi pratilac. Sedišta za pratiocce mogu da budu slična sedištim za širu javnost. Na ovo sedište treba postaviti obaveštenje da je to sedište za pratioca korisnika kolica. Tamo gde postoji više od 150 sedišta, mesto za kolica treba da postoji na više od jedne lokacije. Mesta za korisnike kolica raspoređena širom celog prostora sa sedištim poželjna su zato što mogu da ponude izbor cena karata i pogleda na pozornicu slično kao i u slučaju šire javnosti. Treba da postoje dva ili više sedišta pored prolaza, bez naslona za ruke sa strane prolaza, ili sa pokretnim naslonima za ruke ili onima koji se savijaju, za osobu sa otežanom pokretljivošću. Identifikovati takva sedišta oznakom na sedištu. Fleksibilni raspored sedenja je izvodljiv putem pokretnih sedišta i stepenika koji mogu da se spuste u prostor u nižem nivou, kako bi prostor postao dostupan korisnicima kolica.

#### **Dostupni toaleti:**

Dostupni toaleti i prateća oprema moraju da postoje na istom spratu/nivou na kome se nalaze i dostupna sedišta.

#### **Informacije i znakovi:**

Vizuelni znaci kao i Brajevi znaci treba da postoje na lako uočljivim mestima. Obezbediti plan prostora sa sedištim koji pokazuje raspored sedišta s jasnim naznakama za mesta za kolica, putanju za izlaz ka drugim prostorijama. Plan prostora sa sedištim treba da postoji pored glavnih ulaza. Treba takodje da postoji i plan za izlaz u slučaju požara, na Brajevom pismu. Brajevi/reljefni brojevi sedišta treba da se nalaze na vrhu naslona svakog sedišta.



---

**Nisko postavljeno osvetljenje:**

Duž prilaznih putanja i ispod sedišta treba da postoji dovoljno nisko postavljenih svetiljki.

**Asistivni sistemi za slušanje:**

Obezbediti stalno postavljene asistivne sisteme za slušanje, ili drugu dodatnu opremu neophodnu da podrži prenosive asistivne sisteme za slušanje.

<b>Druge pogodnosti: javni šalteri, javne govornice i fontane sa pijaćom vodom</b>
--

**Javni šalteri**

Servisni/informativni šalteri:

Šalteri treba da imaju gornju površinu za pisanje za korisnike koji stoje, u visini od 900mm, kao i donju površinu za pisanje, maksimalne visine od 750mm i sa prostorom za kolena korisnika kolica. Ako je izvodivo, dužina donjeg pulta treba da bude 900mm, iako je minimalni zahtev 750mm. Ispred šaltera za informacije treba da postoji prostor za čekanje u redu. Projektovati površinu pulta sa usekom ili nekim drugim detaljem koji bi mogao da pridrži štap za hodanje ili kišobrane.

**Signalizacija:**

Obezbediti jasnu signalizaciju na lako uočljivim položajima koja ukazuje na položaj šaltera za informacije, kao i drugu signalizaciju vezanu za servise koji su na raspolaganju na tim šalterima (6.15.1d), kao što je asistivni sistem za slušanje.

Servisni šalter sa bezbednosnom pločom:

Tamo gde postoji bezbedonosna ploča koja razdvaja zaposlene od javnosti, treba da postoji oprema koja olakšava glasovnu komunikaciju. Primeri metoda komunikacije uključuju:

- Rešetke
- gredice
- Štitove kroz koje se govori
- interfone
- telefonske slušalice, od kojih makar jedna treba da bude sa podesivom jačinom zvuka

Metoda komunikacije mora da bude dostupna i korisnicima kolica i onima koji imaju teškoća da se sagnu.

**Telefonske govornice**

Javne govornice treba da su dostupne svim korisnicima. Telefonska oprema treba da odgovara potrebama korisnika kolica, kao i osobama oštećenog sluha i oštećenog vida. Najbolje prakse jesu obezbediti slobodni podni prostor od najmanje 750mm sa 1200mm za korisnike kolica. Ako je telefon postavljen u kabini, za ljude sa invaliditetom ili pomagalima pri kretanju treba da postoji slobodni prostor od 900mm širine. Telefon treba da ima tastere sa tačkom na broju 5 kao indikatorom za osobe oštećenog vida. Druge korisne osobine telefona uključuju induktivno pomagalo i amplifikator za osobe oštećenog sluha; ekran-na-dodir i tekstualne poruke za osobe oštećenog govora. Ugrađeni elementi kao što su rukohvati, pokretna ili rasklopiva sedišta takodje treba da se razmotre.



Preporuke za Telefone kojima se pristupa spreda i telefone kojima se pristupa sa strane su sledeće:

**Visina postavljanja:**

Najviši deo telefona koji se koristi treba da bude na maksimum 1200mm u slučaju telefona kojima se prilazi spreda i 1350mm za telefone kojima se pristupa sa strane.

**Zidovi kabine:**

Baza, zidovi i fiksna sedišta ne smeju da ometaju niti prilaz telefonu spreda niti sa strane. Preporučuje se da zidovi budu maksimum 600mm iza lica telefona za telefone kojima se prilazi spreda i 250mm za telefone kojima se prilazi sa strane.

**Zidna polica u kabini:**

Polica unutar zidova kabine treba da bude maksimum 500mm iza lica telefona za telefone kojima se pristupa spreda ili 250mm za telefone kojima se pristupa sa strane.

**Fontane s pijaćom vodom**

Obezbediti niske fontane postavljene na zid za korisnike u kolicima. Najbolja praksa je da postoje dve fontane postavljene jedna pored druge na višem i nižem nivou, da bi mogle da udovolje potrebama svih korisnika uključujući i osobe s invaliditetom, te decu i ljude kojima je teško da se sagnu.

**Položaj slavine i komande:**

Fontane s pijaćom vodom treba da imaju slavine položene na prednji deo jedinice. Slavina mora da tok vode usmerava putanjom koja je skoro paralelna sa prednjim delom jedinice. Mlaz vode mora da bude visok najmanje 100mm kako bi omogućio da se ispod mlaza vode postavi čaša ili šolja. Za fontane s pijaćom vodom koje su okruglog ili ovalnog oblika, slavina mora da bude postavljena tako da tok vode bude na 75 mm od prednjeg ruba fontane. Obezbediti fontane s pijaćom vodom za korisnike različitih potreba, za korisnike kolica preporučuju se slavine ne više od 800 mm iznad nivoa poda.



Komande moraju da budu postavljene sprema ili postavljene sa strane blizu prednjeg ruba, a njima treba da bude moguće upravljati jednom rukom. Najbolje prakse su obezbediti slobodan podni prostor od najmanje 750mm sa 1200mm za korisnike kolica. Prostor za kolena i prostor za nožne prste treba da postoji ispod fontane. Treba da postoji prostor za nožne prste od minimum 230mm i prostor za kolena od 700mm od poda do donje ivice fontane. Treba da postoji signalizacija koja ukazuje na položaj fontana s pijaćom vodom. Postaviti i slavinu i komande blizu prednjeg ruba. Obezbediti slobodan prostor ispred fontana s pijaćom vodom.

## Osvetljenje i osvetljenost

### Upotreba osvetljenja

Osvetljenje je ključni element u definisanju prostora i pomaže pri orijentaciji. Ulazni prostori, foaje i hodnici treba da se koriste kao tranziciona područja koja ljudima omogućuju da se prilagode na promene u osvetljenju iz eksterijera u enterijer i obrnuto i na nivoe osvetljenja drugih delova zgrade. U javnim zgradama, treba da se razmotri elektronsko nadziranje nivoa osvetljenosti unutar i izvan objekta. Ugrađene svetiljke treba da budu postavljene na visini većoj od 2000mm od tla ili nivoa poda na dostupnim putanjama. Podne svetiljke ne treba da se koriste na nivou ulice ili poda gde će predstavljati prepreku. Svetiljke treba da budu postavljene ako da ne izazivaju odblesak, odsjaj, senke ili područja svetlosti i senke. Na nivo osvetljenosti znatno utiče položaj svetlosnih tela. Na primer, ako su svetiljke postavljene u blizini jedne strane zida hodnika, nivo osvetljenosti na suprotnom zidu može da bude neodgovarajući. Situacija može da se dodatno pogorša kad postoje drugi servisi duž hodnika, a koji blokiraju izvor svetla. Svetle boje na zidovima i tavanicama bolje će reflektovati i raspršivati svetlost. Velike glazirane površine nisu preporučljive na zidovima ili tavanicama. Kontrast u boji i svetlosti je od suštinske važnosti pri razlikovanju objekta od njegove pozadine i za detektovanje razlike u nivoima. Upotreba osvetljenja može da popravi kontrast boja između položenih i uspravnih delova stepenika. Poželjna je osvetljenost stepeništa odozgo, čime se horizontalni deo stepenika čini bolje osvetljenim od vertikalnog. Osvetljenje takodje treba da se koristi da omogući bolji kontrast između površina na pultovima i njihovih prednjih delova ili delova koji se otvaraju.

Koristiti lampe pri čijoj svetlosti je moguće dobro razlikovati boje, na prime koristiti svetiljke koje imitiraju dnevno svetlo. Fluorescentne svetiljke treba da budu zaklonjene, dobro održavane kako bi se izbeglo treptanje, i postavljene tako da se izbegne interferencija sa sistemima za pojačavanje sluha. Svi svetlosni sistemi treba da budu kompatibilni sa slušnim pomagalicama i sistemima radio frekvencija.

### Prekidači, utikači i komande



---

Kako bi se olakšala prekidača i utikača upotreba najširem broju korisnika, uključujući i starije osobe i korisnike kolica, postavljanje prekidača i komandi mora da im bude na dohvat ruke.

Najbolje prakse su sledeće:

Svetlosni prekidači na 1100mm do 1200mm visine, a termostati na 1200mm visine maksimum.

Električni utikači na 450mm do 500mm visine od nivoa poda.

Tabla sa električnim komandama čiji vrh ne premašuje visinu od 1400mm iznad nivoa poda, sa minimum 760mm x 1200mm slobodnim podnim prostorom ispred sebe. Treba da postoje prekidači ili utikači sa svetlosnim kontrastom i kontrastom boje u odnosu na površinu oko njih.

Treba uzeti u obzir velike prekidače sa tasterom, ljuljajuće prekidače lake na dodir ili prekidače koji reaguju na pokret, a ne iziskuju dodir rukom.

Poželjni su daljinski upravljači za određene svetiljke, za grejanje i hlađenje.

Poželjni su interfoni na ulaznim vratima povezani sa prenosivim telefonima.

Treba razmotriti audio i vizuelne alarme za zvono na vratima, baby-monitore i detektore dima.

## Održavanje i revidiranje

### Upravljanje dostupnošću

Koncepti dizajna za sve se ne završavaju kada je izgradnja završena. Operater će nabaviti specijalni nameštaj i opremu ili izvesti specijalističke ugradnje po završetku glavnih građevinskih radova.

Dijalog između projektanta, operatora i agenta održavanja izveden u ranoj fazi u cilju implementacije i održavanja dizajna za sve olakšao bi holistički pristup, izbegao nepravilan rad i konfliktno prostorne zahteve. Proces dizajna za sve je trajni proces koji se odvija tokom čitavog života nekog objekta. Upravljanje i održavanje kapaciteta i servisa zahtevaju planiranje, monitoring i revidiranje. Planovi izgradnje, zajedno sa informacijama o kapacitetima za različite grupe korisnika, planovi dostupnosti i evakuacije su važni dokumenti za referisanje i revidiranje.

Dobra je praksa uključiti informacije kakve su dostupna parking mesta, taktilne staze, toaleti za osobe s invaliditetom, prostor za otpad, uočljiva upozorenja i zvana za poziv itd. u plan održavanja i priručnik za korisnike. U planiranju relokacije radnih stanica, nameštaja i opreme, panela za izlaganje i rada na održavanju, uprava bi trebalo da ima na umu da dostupne putanje i dostupni kapaciteti ne bi trebalo da se obstruiraju. U slučaju da dostupni kapaciteti moraju privremeno da se zatvore zbog opravki, treba da se obezbede alternativni kapaciteti i da ovi budu jasno naznačeni.

Operator i agencija za održavanje treba da razrade mere za nepredviđene okolnosti, kao što su:

- Urediti da se oprema potrebna osobama s invaliditetom ili starijim osobama postavi u druge dostupne delove zgrade;
- Urediti privremene dostupne toalete pogodne za korišćenje od strane osoba s invaliditetom ili starijih osoba;
- Urediti da postoji asistencija u slučaju uzbune i pomagači koji će izaći u susret potrebama svake osobe, uključujući i pružanje pomoći pri pristupanju kapacitetima.

Uz redovne tačke u planu održavanja, i sledeće napomene zahtevaju pažnju:

- Održati parking mesto/mesta za osobe s invaliditetom, kao i dostupne putanje, bez prepreka u svako doba
- Dostupne putanje, rampe i stepeništa treba da budu čiste i bez prepreka

- 
- Održavati i dopunjavati znake u direktorijumu koji upućuju na kapacitete i čuvati signalizaciju od prepreka.
  - Održavati prostore potrebne za upravljanje kolicima, kao i taktilne staze, bez prepreka
  - Koristiti dostupne toalete/toalete za osobe s invaliditetom samo za njihovu originalnu namenu i ne koristiti ih u druge svrhe.
  - Održati dostupne putanje i prostore za kolica u svim prostorima sa sedištima.
  - Održavati kablove za poziv u slučaju uzbune funkcionalnim i ne vezivati ih posle čišćenja.
  - Vršiti inspekciju i popravke na taktilnim površinama i podnim oblogama.
  - Održavati raspored boja, tekstura i površina materijala (6.17.1d) u stanju koje je u skladu sa statutarnim zahtevima i najboljim praksama.

Takođe je važno održavati i testirati sledeće:

- Održavati i testirati sisteme za slušanje, na primer sisteme sa indukcijom petljom i sisteme daljinske signalizacije.
- Održavati i testirati pogodnosti za osobe sa invaliditetom, kao što su liftovi i pokretne platforme.

Takođe je potreban trening i osavremenjivanje:

- Revidirati i obezbediti procedure za slučaj uzbune, tako da usluge mogu da se omoguće u slučaju da se kapaciteti pokvare i/ili se popravljaju, na primer liftovi, pozivna zvana u toaletima za osobe s invaliditetom.
- Revidirati planove za evakuaciju u slučaju uzbune za sve posetioce i zaposlene i proveriti da su područja za sakupljanje u slučaju uzbune bez prepreka.
- Omogućiti treninge za zaposlene i dopunjavati aspekte vezane za invaliditet i jednakost kod svih zaposlenih.

Učestalost revizija i primena procedura zavisi od učestalosti korišćenja ovih kapaciteta.

### **Revidirati i poboljšati**

Revizija postojećih mera i kapaciteta treba da se izvede pre planiranja dodatnih radova i radova na izmenama. Ovo je naročito važno u slučaju istorijskih objekata. Veliki dodaci i izmene daju prostor za poboljšavanje i unapređivanje dostupnih kapaciteta u postojećim prostorijama. Međutim, planiranje dodatnih kapaciteta unutar postojećih prostora ne bi trebalo da ukloni dostupne kapacitete koji već postoje, osim ako se u radovima na poboljšavanju ne omoguće isti takvi ili bolji kapaciteti. Aspekti održavanja i lakoća korišćenja ugrađenih delova, opreme i osobina su faktori koje treba uzimati u obzir pri planiranju radova na poboljšavanju. Na primer, kada se razmatra postavljanje rampe ili pokretne platforme, osim lakoće pristupa i postavljanja, mogli bi da se uzmu u obzir prostorna ograničenja, stalni predstojeći troškovi, a kako nove tehnologije i materijali postaju raspoloživi na tržištu, treba razmotriti i dodatne opcije za dostupnost.



---

## II DEO

### ZAPOŠLJAVANJE

Kako osobe s invaliditetom u sve većem broju ulaze u kompetitivne poslove, postalo je jasno da mogu da budu izvanredni zaposleni, od velike vrednosti za svoje poslodavce, ako rade u poslovima koji odgovaraju njihovim veštinama, sposobnostima i interesovanjima. Mnogi poslodavci koji među zaposlenima imaju osobe s hendikepom su širom sveta svedoci ovih činjenica. Drugi poslodavci su voljni da zapošljavaju osobe s invaliditetom, ali im je u tome potrebna podrška, pošto mogu da budu nesigurni u vezi s tim koje poslove da ponude. Analiza posla i rada može da bude korisna pri identifikaciji odgovarajućih poslova unutar preduzeća, te prilagođavanja i adaptiranja koja moraju da se izvrše, kao i pri olakšavanju usklađivanja veština i sposobnosti osoba s invaliditetom koje traže posao sa zahtevima određenog posla.

#### Uvod

I opis posla i specifikacija posla zasnivaju se na analizi radnog mesta. Bez kvalitetne analize radnog mesta, opis prilika koje se pružaju na radnom mestu biće maglovite, umesto precizne, opšte, umesto specifične, široke, umesto detaljne. Kao rezultat, osobe s invaliditetom suočice se sa dodatnim teškoćama pri pronalaženju odgovarajućeg zaposlenja. Kada je opis radnog mesta maglovit – ili kada uopšte ne postoji – osobama s invaliditetom je vrlo teško da pronađu smisleni, produktivni i pristojni posao.

Ovo ne ukazuje na to da analiza radnog mesta treba da bude motivisana isključivo potrebama osoba s invaliditetom. U analizi radnog mesta se radi o zadacima, a ne o pojedinačnim osobama koje traže zaposlenje. Ona...

<b>Ko može da radi analizu posla i rada?</b>
--

Nisu potrebne nikakve formalne kvalifikacije da biste koristili analizu rada i posla da biste pomogli ljudima sa invaliditetom da pronađu odgovarajuće poslove.

---

Razumevanje studije rada, studije vremena i pokreta, vokacione tehnike procene i upravljanje personalom bile bi korisne, ali nisu presudne. Svaka osoba koja se bavi pronalaženjem zaposlenja za osobe koje posao traže, bilo da radi u javnom, privatnom ili NVO sektoru, može da razvije potrebne veštine i znanje.

Da bi ste bili uspešni pri izradi analize posla i rada, treba da razvijete:

- dobro poznavanje funkcionisanja tržišta rada
- poznavanje procesa pronalaženja odgovarajućeg posla. Ovo uključuje posedovanje veština i tehnika procenjivanja potrebe i zahtevi preduzeća, kao i potrebe i kapacitete osoba koje posao traže.
- poznavanje pitanja vezanih za invaliditet i visoka svest o potrebama osoba s hendikepom, i kao ljudi i kao osoba koje traže zaposlenje.
- poznavanje toga kakve adaptacije i pomagala su na raspolaganju ili koja su moguća da pruže podršku osobama s invaliditetom da obavljaju svoj posao
- sposobnost interakcije s ljudima u širokom rasponu različitih situacija
- sposobnost logičkog mišljenja i kritičkog zapažanja
- verovanje da je važno biti od pomoći drugima.

Koraci koji su naznačeni u ovim smernicama omogućiće vam da započnete i analizu posla i analizu rada. Verovatno neke od ovih koraka već primenjujete. Ne morate da budete ekonomista, knjigovođa, psiholog, lekar, advokat ili medicinski tehničar da biste radili analizu rada i posla. Bilo koji službenik za kadrovska pitanja koji poseduje inteligenciju i motivaciju to može da radi. Potrebna vam je samo sposobnost da:

- obavljate strukturisane intervjuje
- postavljate relevantna pitanja
- pažljivo posmatrate
- sistematično beležite informacije.

**Pokušajte da radite analizu rada i posla. Nije toliko kompleksno koliko biste možda pomislili.**

#### Poznavanje tržišta i rada

Kao službenik za kadrovska pitanja, treba da imate svest o situaciji na tržištu rada u području na kome radite. Da biste osobama s hendikepom pomogli da pronađu odgovarajuća zaposlenja ili da pomognete poslodavcima da pronađu odgovarajuće radnike, moraćete da sprovedete neka jednostavna istraživanja. Odgovori na sledeća pitanja će vam pružiti značajne informacije o potrebama poslodavaca i njihovim potrebama za radnicima, te o ponudi radnika koji su na raspolaganju za ove poslove:

- Koje su glavne delatnosti u ovom području? Unutar ovih delatnosti, koja su glavna preduzeća?
- Koliki deo radne snage u ovom području je stalno zaposleno?
- Koliki deo radne snage je samozaposleno ili je u aktivnostima neformalnog sektora?
- Koje su glavne aktivnosti (npr. poljoprivreda, ribarstvo, prehrambene usluge, obrada i saobraćaj)?
- Koliko već dugo glavna preduzeća rade u ovom području? Da li se očekuje da u dužem predstojećem periodu ostanu u tom području?
- Koja preduzeća su u porastu? Koja se smanjuju?
- Koja nova preduzeća se očekuje da u ovo područje dođu u budućnosti? Koje proizvode ili usluge će proizvoditi? Koja vrsta zaposlenih će im biti potrebna?

POZNAVANJE TRŽIŠTA RADA

- Koji je opšti profil veština radnika u ovom području? Da li su visoko kvalifikovani, kvalifikovani ili nekvalifikovani?
- Koje institucije u ovom području pružaju obuku, bilo da su privatne ili javne, opšte ili specijalizovane? Kakvu obuku pružaju?
- Koliko osoba, sa ili bez hendikepa, prođe kroz njihovu obuku godišnje i u kojim oblastima?
- Da li osobe koje su pohađale ove institucije za obuku nalaze zaposlenje? Kakvo? U kojim delatnostima i preduzećima?
- Koliko ljudi sa invaliditetom u ovom području je voljno i sposobno da radi? Koliko njih trenutno radi?
- Koje je profil veština osoba s invaliditetom u ovom području koje traže zaposlenje?
- Koja preduzeća su do sad zapošljavala osobe s invaliditetom? Za koja radna mesta? Koji tip invaliditeta ovi zaposleni imaju? Koliko ih je do sad zaposleno?

Veći deo ovih informacija biće moguće dobiti iz već postojećih izvora. Treba da ih sve skupite na jednom mestu i da ih zatim analizirate, kako biste utvrdili:

- koja preduzeća pružaju najbolje izgleda za zaposlenje osoba s invaliditetom
- koje osobe s invaliditetom bi mogle da dobiju stalni posao
- kojim osobama s invaliditetom bi moglo da se olakša da postanu samozaposlene.

**Aktuelne, relevantne, tačne informacije o lokalnom tržištu rada će vam pružiti osnovu za fokusirane intervencije kako bi se obezbedilo da više osoba s invaliditetom bude zaposleno na smislenim radnim mestima. Ove informacije takođe mogu da identifikuju preduzeća koja bi bila voljna da prilagode svoje radno okruženje za osobe sa invaliditetom koje žele da rade....**

### Šta je analiza posla i rada?

**Analiza posla** se odnosi na detaljni i sistematični proces razlaganja posla koji se obavlja na veći broj odvojenih zadataka i dužnosti.

To je detaljan proces zbog toga što uzima u obzir sve zadatke koje treba izvršiti, deleći ih nekad na glavne i sekundarne zadatke. Sistematičan je proces zbog toga što sledi korak-po-korak pristup kako bi sakupio, evidentirao, analizirao i interpretirao sakupljene informacije.

Analiza rada je povezana sa analizom posla, ali je šireg opsega. Analiza posla uključuje posmatranje pojedinačnog posla kako bi se identifikovali individualni zadaci koje on obuhvata. Analiza rada podrazumeva posmatranje nekoliko ili čak mnogo poslova u isto vreme.

Kao i analiza posla, analiza rada je i detaljna i sistematična. Ishod joj je, međutim, različit. Analiza posla identifikuje zadatke i dužnosti, dok analiza rada identifikuje potencijalne nove poslove i potrebu da se oni reorganizuju i restrukturiraju.

Da bi se razumelo šta je analiza posla, neophodno je napraviti jasnu distinkciju između:

- zanimanja
- pozicije
- posla

Zanimanje

---

Zanimanje je grupa posla koje su u određenoj meri međusobno slični, s obzirom na zadatke koji se unutar njih obavljaju, kao i znanja, veštine i sposobnosti neophodne da bi se uspešno radili. Primeri su, između ostalih, učitelji u osnovnoj školi, kompjuterski programer, građevinski inženjer, knjigovođa, medicinska sestra, prodavac, pilot, sekretar, radnik obezbeđenja.

#### Pozicija

Pozicija (ili radno mesto) se odnosi na nivo nekog posla unutar organizacije ili preduzeća. Ovo je obično naznačeno naslovom pozicije. Na primer:

- Asistent službenika druge klase
- Profesionalni službenik, treći nivo
- Asistent menadžera prodaje
- Stariji tehnički službenik, nivo 1
- službenik za kadrovska pitanja

Ove titule ne govore mnogo o poslu ili radu koji se obavlja. Svaki posao ima poziciju ili titulu, ali unutar jedne pozicije može da postoji mnogo poslova. Na primer, neko preduzeće može da zaposli po 20 Asistenata službenika druge klase. Svi imaju istu poziciju i titulu, ali je posao ili rad koji obavljaju možda različit u slučaju svakog od njih.

#### Posao

Posao se odnosi na specifične zadatke i dužnosti koji se obavljaju na određenoj poziciji. Na primer, asistent službenika može da ima specifičan zadatak da piše koncepte korespondencije, da pravi nacрте mesečnih izveštaja ili da arhivira izveštaje i dokumente. Neki drugi asistent, sa.....

One se odnose na zanimanja, a ne na poslove. Nastojeći da osobe s invaliditetom uspešno zaposlite na odgovarajućim poslovima, vas ne zanima analiza zanimanja ili analiza pozicije. Vas zanima analiza posla.

#### Opis posla

Opis posla je pisana izjava o svim važnim elementima nekog posla. Ona je rezultat procesa analize posla. Opis posla obično podrazumeva sledeće:

- poziciju ili titulu posla
- specifične zadatke koji se obavljaju
- odnos između posla koji je u pitanju i drugih poslova u istom preduzeću
- odgovornosti posla
- radni uslovi, uključujući platu i radne sate
- standardi izvedbe koji su za posao neophodni.

#### Evaluacija posla

Evaluacija posla je proces kojim se procenjuje relativna vrednost posla, obično u svrhu određivanja visine plate. To je proces rangiranja poslova po redu njihove važnosti i vrednosti, ne uzimajući u obzir ličnosti koje rad obavljaju.

<b>Šta su analiza posla i analiza rada?</b>
---

Analiza posla je jedan od alata koji se koriste u evaluaciji posla. Analiza posla se radi pre svega, a onda može da se koristi pri rangiranju poslova i procenjivanju njihove relativne vrednosti.

#### Specifikacija posla

---

Specifikacija posla je pisana izjava o kvalifikacijama i sposobnostima koje su neophodne da bi posao mogao da se obavlja na zadovoljavajući način. Ona se nekad naziva i profil posla, personalne specifikacije ili kvalifikacijski zahtevi.

Ponekad je specifikacija posla uključena u opis posla. U drugim slučajevima, ona je zaseban dokument. Glavni sadržaj jedne specifikacije posla obuhvata zahteve koji se tiču:

- nivoa obrazovanja
- iskustva
- specifičnih sposobnosti
- ličnih karakteristika.

Finalni uslov koji se nekad koristi u vezi sa zapošljavanjem osoba s invaliditetom je trening za posao. Ovo se odnosi na način asistiranja osobama s invaliditetom u određenim situacijama na datom poslu. To obuhvata obuku osoba s invaliditetom da obavljaju specifične zadatke vezane za posao u nekoj otvorenoj situaciji zaposlenja.

Vaša uloga kao službenika za kadrovska pitanja je na sebe preuzmete analizu posla i rada iz posebne i specifične perspektive – iz perspektive osoba s invaliditetom.

To zahteva:

- poznavanje koncepata analiza rada i posla i kako se one koriste
- primena ovog znanja kako bi se pomoglo ljudima s invaliditetom da pronađu zaposlenje.

Kako raditi analizu rada

Analiza rada obuhvata sistematsko ispitivanje i procenu poslova u:

- celom preduzeću
- određenom odeljenju
- sekciji ili jedinici unutar nekog odeljenja.

Opšta svrha analize posla je savetovati menadžere preduzeća o tome kako mogu da unaprede ukupnu izvedbu aktivnosti. Ovo obuhvata:

- identifikaciju rada koji se uopšte ne obavlja
- identifikaciju rada koji se obavlja presporo, čime se stvaraju zagušenja.

### **Analiza rada: koraci**

Analiza rada podrazumeva kombinaciju sistematske procedure i kreativnosti.

Sistematska procedura obuhvata nekoliko ključnih koraka:

- Počnite opštim pregledom preduzeća tako što ćete opservirati šta se u njemu događa. Radeći ovo, ne funkcionišete kao konsultant uprave koji ima obavezu da poboljša izvedbu i profit preduzeća. Vi radite kao službenica za kadrovska pitanja, nastojeći da pronađete prikladne poslove za osobe s hendikepom. Da biste to postigli, potrebno je da otkrijete kako funkcioniše preduzeće u celini, uključujući i sledeće:
  - Koje se sirovine koriste? Kakva je njihova priroda i kakvo je rukovanje potrebno?
  - Koje sirovine se transportuju i skladište?
  - Koji su procesi uključeni?
  - Koji proizvodi i servisi se proizvode?
  - Kakvo je generalno radno okruženje?
  - Da li izgleda da se preduzeće širi?
  - Šta je kultura tog preduzeća?
  - Da li je iko od zaposlenih osoba s invaliditetom?

- Zatim, identifikujte specifična odeljenja, sekcije ili jedinice gde postoje prilike za zapošljavanje osoba s invaliditetom. Potrebno je da dobro poznajete različite vrste invaliditeta, profil sposobnosti osoba s invaliditetom u vašem području i poslove koje su osobe s invaliditetom uspešno obavljali. Ne morate da imate na umu pojedinačne osobe s invaliditetom.
- Opservirajte posao koji se odvija u identifikovanom odeljenju ili sekciji uopšte. Na primer, upitajte se:
  - da li rad teče glatko?
  - da li postoje ikakvi znaci zakrčenja ili nagomilavanja posla?
  - Postoje li ikakvi znaci toga da su zaposleni u žurbi i pod pritiskom?
  - Da li je radno mesto čisto i uredno?
- Opservirajte zaposlene kako obavljaju individualne poslove. Ako postoji opis poslova, uporedite svoje opservacije sa zadacima i dužnostima navedenim u opisu posla.

### Analiza rada i posla - identifikacija

- Identifikujte jaz između prihvatljivih i stvarnih nivoa izvedbe. Pokušajte da identifikujete razloge iz koga je ovaj jaz nastao.
- Razgovarajte sa zaposlenima o njihovim poslovima i ikakvim teškoćama koje možda imaju pri ispunjavanju standarda izvedbe.
- Diskutujte o svojim opservacijama i pažljivim zaključcima sa upravom, naglašavajući mogućnost otvaranja nekih dodatnih radnih mesta kako bi se identifikovani problemi u obavljanju rada prevazišli.
- Pripremite predlog za stvaranje dodatnih radnih mesta. Trebalo bi da priložite i nacrt opisa poslova za poslove koje treba stvoriti.
- Ukažite na široki profil osoba s invaliditetom za koje verujete da bi mogli da obavljaju ove poslove. Preduzeće može da pristane da otvori jedno ili dva nova radna mesta, ali može da tvrdi da ova radna mesta ne treba da se ponude osobama s invaliditetom.

Vi morate energično da se opirete tome i da snažno zastupate stanovište da priliku treba pružiti osobama s invaliditetom.

Pozovite se na:

- uspehe drugih preduzeća koja zapošljavaju osobe s hendikepom
- pouzdanost i posvećenost radnika s hendikepom
- finansijske olakšice dostupne preduzećima koja zapošljavaju osobe s hendikepom
- zakonske obaveze
- dodatnu asistenciju koju ćete moći da omogućite putem službe za zapošljavanje.

Ako vaši naponi urode odlukom da se poslovi ponude osobama s invaliditetom, uložite znatan trud u to da preporučite ljude koji odgovaraju ovim poslovima. Ovo će izgraditi poverenje preduzeća u vašu sposobnost da obezbedite usluge dobrog kvaliteta. Takođe će izgraditi i vaše poverenje u korišćenje analize rada kao alata koji pomaže osobama s invaliditetom.

Kreativni aspekti analize rada su isto toliko važni koliko i proces sistematske opservacije.

Oni obuhvataju:

- videti stvari koje drugi ne vide



- 
- vizualizovati kako neka osoba s invaliditetom može da se uklopi u određeno odeljenje, sekciju ili jedinicu
  - predlagati inovativne pristupe problemima.

Primer koji sledi pokazuje jednu situaciju u kojoj analiza rada identifikuje da se određeni deo rada uopšte ne obavlja, usled pritiska da se ispuni dnevni cilj u proizvodnji.

Službenik za kadrovska pitanja predlaže preduzeću da otvori jedno dodatno radno mesto gde će zaposleni obavljati sve slanje faksova, fotokopiranje i sređivanje fotokopiranog materijala, te da taj posao treba ponuditi osobi s invaliditetom.

U analizi posla treba da zapamtite da:

- je cilj pomoći osobama s invaliditetom da pronađu odgovarajuće poslove
- osobe s invaliditetom značajno mogu da doprinesu poboljšanju izvedbe
- preduzeće stvara poslove – preduzeću su potrebni saveti i uputstva u ovom procesu stvaranja radnih mesta
- preduzeća koji funkcionišu po pravilima ispunjavanja kvote će rado prihvatiti intervencije nastale putem analize rada kao jedan od načina koji će pomoći da se ispune zakonske obaveze
- analiza rada može da dovede do probnog rada i radnog iskustva te do prilika za praktičnu obuku na poslu
- poslovi za osobe s invaliditetom ne treba da budu poslovi koji se nude iz milosrđa ili griže savesti.

### **Prednosti analize posla**

Kako je opisano u prethodnom poglavlju, analiza posla je sistematski i detaljan proces razlaganja rada koji se obavlja na veći broj detaljnih zadataka. Obuhvata ispitivanje potražnje na tržištu rada, kako bi se otkrilo koje vrste radnika su preduzećima potrebne, ako kompanije žele da uspešno posluju.

Za preduzeća, analiza posla ima mnogo opštih primena, među kojima su

- podrška procesu zapošljavanja i selekcije kandidata
- podrška procesu zapošljavanja odgovarajućih osoba na odgovarajućim radnim mestima
- procena poslovanja zaposlenih
- pomoć pri izvođenju unapređivanja zaposlenih
- identifikovanje potreba za obukom

Analiza posla je alat koji preduzećima pruža sredstva da se bave:

- individualnim pitanjima i problemima koji se javljaju unutar preduzeća
- organizacione potrebe, naročito u izvođenju restrukturisanja
- zakonski zahtevi
- rešavanje pitanja rada na radnom mestu

Sva ova područja se tiču osoba s invaliditetom.

Analiza posla i individualni radnik

Analiza posla olakšava preduzećima da uspeju da njihovi ljudski resursi (personalom)

funkcionišu na sistematičan i strukturisan način. Kao takva, ona takodje olakšava angažovanje zaposlenih osoba s invaliditetom na osnovu njihovog potencijalnog doprinosa poslovanju, a ne na osnovu zakonske obaveze ili milosrđa i griže savesti.

---

Analiza posla pomaže pojedinačnim osobama s invaliditetom tako što:

- poboljšava njihove izgleda da budu zaposleni na smislenim, umesto na simboličnim, poslovima, kroz proces traženja odgovarajućih radnih mesta kojima se izlazi u susret i osobi s invaliditetom koja traži posao i preduzeću s upražnjenim radnim mestima
- pruža sredstva da se modifikuje opis posla tako da ne isključuje osobe s invaliditetom
- pruža osnovu za širenje poslovnih horizonata osoba s invaliditetom istovremeno moderirajući nerealna očekivanja od strane kako osoba koje traže posao, tako i preduzeća
- naglašava uvođenje i praktični trening na poslu koji može da bude potreban osobama s invaliditetom kako bi se njihov doprinos preduzeću povećao.

### **Analiza posla i preduzeće kao celina**

analiza posla daje važan doprinos preduzeću kao celini, naročito u vreme restrukturisanja, organizacione promene i tehnoloških inovacija.

obezbeđujući da se otpuštanje i smanjivanje broja zaposlenih obavlja objektivno i bez diskriminacije

- identifikovanje novih poslova koji pružaju izazov i prilike za napredovanje osobama s invaliditetom, kao što je, na primer, poslovi sa kompjuterima i njihovom primenom
- pružanje prilika zaposlenima sa invaliditetom da imaju koristi od posedovanja većeg broja veština i širenja posla. Ovo obuhvata omogućavanje zaposlenim osobama s hendikepom da prihvataju nove zadatke i odgovornosti koji su izvan onih specifikovanih u prvobitnom opisu njihovog posla, pa tako doprinosi osećanju toga da se ima karijera, a ne samo posao.

### **Analiza posla i zakon**

Analiza posla može da se koristi da pomogne da odredi da li preduzeća rade u skladu sa zakonom i propisima. Ovo je naročito važno za osobe s invaliditetom koji se često suočavaju s diskriminacijom i nejednakim tretmanom u smislu dostupnosti prilika za zaposlenje i na samom poslu.

Analiza posla može da pomogne osobama s invaliditetom u njihovoj potrazi za fer tretmanom u skladu sa zakonom i to tako što:

- pomaže pri implementaciji kvota. Na primer, tamo gde zakon obavezuje da određeni deo poslova u nekom preduzeću mora da bude dodeljen osobama s invaliditetom, analiza posla može da pomogne poslodavcu da identifikuje odgovarajuće poslove
- doprinosi primeni nediskriminativne legislative

Na primer, analiza posla može da osigura da je plata zasnovana na poslu samom, a ne na osobi koja taj posao obavlja

- pomaže pri utvrđivanju toga da li se preduzeće kvalifikovalo za finansijske olakšice kakve su subvencije i poreske olakšice. Na primer, ako preduzeće zapošljava osobe s invaliditetom koje imaju nižu produktivnost nego osobe bez invaliditeta koje obavljaju iste poslove, analiza posla može da pomogne da se utvrdi stepen produktivnosti.

### **Analiza posla i radni odnosi**

---

Analiza posla može da pruži značajni doprinos odnosima na radu na nivou celog preduzeća tako što pruža korisnu alatku za prevenciju i rešavanje sporova.

Analiza posla može da pomogne osobama s invaliditetom u njihovim odnosima sa upravom tako što:

- pruža informacije koje će sprečiti da pojedinačne nesuglasice prerastu u veće sukobe. Na primer, ako zaposlena osoba s invaliditetom pretpostavlja da će se obratiti sudu za radne odnose zato što tvrdi da je plaćen manje nego osoba bez invaliditeta koji obavlja isti posao, analiza posla može da se upotrebi da pokaže da li su ta dva posla zaista ista.
- smanjivanje konflikata. Na primer, u slučajevima kad se zaposlene osobe s invaliditetom plaše da će biti otpuštene kada se uvede nova oprema zato što će tu biti uvedeni i novi zadaci, analiza posla može da pomogne da se identifikuju novi zadaci koji će se obavljati i da pokaže kako zaposlene osobe s invaliditetom mogu da budu dodatno obučene da obavljaju ove zadatke.

Analiza posla nije pretnja osobama s invaliditetom niti narušavanje njihovih prava. Kada se ispravno radi, i uz konsultacije sa pojedinačnim radnicima i njihovim nadzornicima ona može da bude moćno oruđe za podršku zapošljavanju osoba s invaliditetom.

#### Elementi analize posla

Analiza posla je sistematski proces u koji je uključeno pet glavnih elemenata:

1. **Svrha:** Šta je opšta priroda određenog posla? Zašto je on važan?
2. **Zadaci:** Koji su glavni zadaci na tom poslu? Koliko su kompleksni? U kakvom su odnosu sa drugim poslovima u tom odeljku ili odeljenju?
3. **Okruženje:** Kakvo je radno okruženje u kome se obavljaju zadaci?
4. **Uslovi u kojima se radi:** Koji uslovi rada se primenjuju na ovom poslu?
5. **Kvalifikacije:** Koje obrazovanje, znanje, veštine i atributi su neophodni za obavljanje ovog posla?

Ovih pet elemenata se primenjuju na analize svih poslova za sve ljude.

Na primer:

- znati da neki posao zahteva da se zaposleni kreće nije dovoljno. Stepenn mobilnosti koji je neophodan za obavljanje datog posla je ključni činilac pri određivanju prikladnosti neke osobe sa fizičkim invaliditetom.
- nivo slušne sposobnosti neophodan za neki posao, kao i do koje mere se potreba za sluhom može zameniti vidom na određenom poslu, mogao bi da odredi da li je taj posao odgovarajući za osobu sa značajnim oštećenjem sluha.

Da bi se ovo efikasno uradilo, morate da znate dosta o datom radu.

#### Svrha određenog posla

Analiza posla zahteva da se svaki pojedinačni posao razume u ukupnom kontekstu preduzeća ili organizacije. Ne morate da uradite detaljnu analizu stvarnih zadataka u ovom stadijumu. Naglasak je na tome zašto posao postoji i kako on doprinosi ukupnom poslovanju preduzeća. Na primer:

- Kako se posao uklapa u celokupni radni napor preduzeća?

- 
- Da li je način na koji je posao trenutno organizovan jedini način na koji može da bude organizovan? Je li to svojstveno tom poslu ili se može promeniti kako bi se omogućilo da posao obavlja osoba s invaliditetom?
  - Da li je to posao servisne orijentacije?
  - Da li je direktni proizvodni posao na kome zaposleni proizvodi jedan deo finalnog proizvoda?
  - Da li je to timski posao?

## Zadaci

Sledeća faza je identifikovanje specifičnih zadataka koje posao obuhvata. Ovo je značajni deo analize posla. Pitanja koja treba da postavite uključuju:

- Koje zadatke zaposleni zapravo obavlja na tom poslu?
- Koji se zadaci najčešće ponavljaju?
- Koliko različitih zadataka zaposleni mora da obavlja?
- Koji je sled ovih zadataka?
- Koji alati i oprema se koriste? Da li se koriste kompjuteri?
- Koji zadaci uključuju blisku saradnju sa drugim zaposlenima? (u metrima)

Pri identifikovanju zadataka neophodno je koristiti reči koje opisuju potrebno ponašanje. Na primer, suviše je nejasno da se koriste reči kakve su *rukuje kutijama*, *prenosi poruke*, *uređuje korespondenciju*. Umesto toga, koristite reči koje ukazuju na konkretno ponašanje koje je potrebno, kao što su *podize*, *nosi*, *saginje se*, *proteže se*, *hoda*, *stoji*, *piše*, *govori*, *sluša*, *računa*, *broji*, *sortira*, *penje se*.... Nadalje, treba da precizno opišete zadatak, precizirajući dimenzije i kontekst. Na primer:

- Stoji i do 40 minuta, bez sedenja, za pultom gde mnogi klijenti traže brzu uslugu.
- Sedi i prima telefonske pozive, do 20 poziva na sat, i za svaki poziv zapisuje kratke poruke.

Preciznost je ključna. Bez preciznosti u procesu identifikacije zadataka, biće mnogo teže:

- odrediti da li osoba s invaliditetom može da obavlja dati posao
- identifikovati zadatke koji mogu da se eliminišu iz određenog posla kako bi posao postao prikladniji za osobu s invaliditetom
- postići tačnu prikladnost posla. Netačno određivanje prikladnosti posla može da dovede do toga da neki zaposleni s invaliditetom ne može da održi posao pošto je na njega primljen
- identifikovati koje adaptacije u radnom okruženju, koji alati i oprema bi posao učinili prikladnijim za neku osobu s invaliditetom.

Analitičar posla zatim može da predloži neke minorne reorganizacije radnog mesta, kao što je postavljanje centralne kase bliže mestu sa kog se podize gotovina.

## Okruženje

Gornji primer pokazuje da, pored identifikovanja specifičnih zadataka, analiza posla uključuje specifikovanje radnog okruženja u kome se posao obavlja. Na primer:

- Da li se posao obavlja na malom prostoru? U jednoj sobi? U nekoliko soba? U celoj zgradi? I napolju i unutra?
- Kakvo je fizičko okruženje u pogledu buke, prašine, osvetljenja, temperature?
- Koji je tempo rada?
- Koja interakcija je potrebna s drugim radnicima?
- Da li su kolege na raspolaganju da ako je to potrebno pruže pomoć?
- Koliko je dostupno to radno mesto i određena radna pozicija?

- 
- Kakva interakcija je potrebna s klijentima?
  - Koja je priroda i količina supervizije?

#### Radni uslovi

Zaposleni s invaliditetom, kao i drugi zaposleni, zainteresovani su za uslove zaposlenja koji se tiču plate, radnih sati, prekovremenih zahteva, dozvoljenog odsustva, pogodnosti socijalnog osiguranja, bolovanje i druge beneficije. Takođe, zaposleni sa invaliditetom moraju da znaju i neke dodatne stvari, kao što su aranžmani vezani za klizno radno vreme, prevoz, medicinske povlastice i pauze na radu. Ova pitanja mogu da utiču na odluku osobe...

#### Kvalifikacije

Kada ste analizirali ostala četiri elementa, treba da ispitajte kvalifikacije koje su neophodne za dati posao. Ovo ne treba da se prepusti samom preduzeću. Često se dešava da preduzeća malo povećaju potrebne kvalifikacije što dovodi do toga da su mnoge osobe s invaliditetom isključene.

Na primer:

- Neki hotel može da traži da baštovan ima univerzitetsku diplomu iz hortikulture. Ova kvalifikacija je znatno viša od neophodne kvalifikacije za efikasno obavljanje ovog posla
- Neko preduzeće može da tvrdi da kandidati za posao čistača moraju da imaju završenu srednju školu.

#### Obrazovanje

Ovo se odnosi na nivo školovanja i dodatnog školovanja koje neka osoba ima. To se obično identifikuje na osnovu broja godina i specifičnim predmetima studiranja. Mnoga preduzeća insistiraju na završenom srednjoškolskom obrazovanju ili na univerzitetskoj diplomi kao na esencijalnim za obavljanje skoro svakog posla. Mnoge osobe s invaliditetom, naročito u zemljama u razvoju, nemaju pristup obrazovanju, često zbog načina na koji se obrazovanje odvija.

Čak i ako su im intelektualni kapaciteti visoki, mnogi ljudi sa invaliditetom zaostaju u društvu.

#### Znanje

Ovo se odnosi na stvari koje neka osoba mora da zna da bi mogla da obavlja neki posao. To nije isto što i obrazovanje. kako je gore naznačeno, nivo obrazovanja je često indikator generalnih intelektualnih sposobnosti. Znanje se odnosi na specifične informacije koje su potrebne da bi se određeni posao obavljao, na primer znanje o

- finansijskim procedurama
- određenim kompjuterskim programima
- procedurama pružanja prve pomoći
- pravilima saobraćaja
- disciplinskim procedurama

#### Veštine

Veština je sposobnost da se radi nešto što zahteva koordinaciju između uma i tela.

Na primer:

- Voziti motocikl ili elektromotorni viljuškar
- Koristiti tastaturu
- Koristiti mašinu za šivenje
- Kuvanje

---

Ključni element analize posla je identifikovati specifične i esencijalne veštine koje su neophodne da bi se obavljao neki posao na prihvatljivom nivou. Ovo uključuje najpre identifikovanja zadataka, a onda i veština neophodnih za obavljanje svakog od njih. Kao i svi drugi, osobe s invaliditetom imaju dokazanu sposobnost da stiču veštine. Veštine svih vrsta mogu da se nauče kroz niz koji se sastoji od instrukcija, demonstracija, supervizirane prakse, ponavljanja i na kraju superviziranog i, konačno, nesuperviziranog vežbanja na poslu.

#### Fizički atributi

Neki poslovi zahtevaju specifične fizičke atribute, kao što je sposobnost da se hoda, stoji, penje ili uspinje. Drugi poslovi (na primer oni u policiji ili posao stjuarda u avionima) imaju zahteve koji se tiču visine i težine. Vaš je zadatak da utvrdite, koliko je to moguće, da zahtevi za određenim fizičkim atributima ne isključuju osobe s invaliditetom koje u drugom pogledu zadovoljavaju specifikaciju posla.

#### Intelektualni atributi

Neki poslovi zahtevaju specifične intelektualne atribute, ako što su sposobnosti da se računa, planira, procenjuje, koncentriše, razume, analizira, odlučuje i sudi. Neke osobe s invaliditetom, naročito one s teškoćama u učenju, mogu da se suoče s teškoćama pri ispunjavanju takvih zahteva. Vaš zadatak kao službenika za kadrovska pitanja je da smanjite i suzbijete isključivanje. Ljudi s teškoćama u učenju mogu da obavljaju zadatke koji zahtevaju čitav spektar intelektualnih sposobnosti. U nekim slučajevima, to će zahtevati strukturisani i repetitivni trening, ali postoje mnogobrojni dokazi da takav trening može da bude veoma efikasan.

#### Senzorni atributi

Neki poslovi zahtevaju specifične senzorne atribute, uključujući sposobnost da se vidi i čuje. Primeri takvih poslova obuhvataju saobraćajnu policiju i vozače taksija. Međutim, važno je biti širokogrud kako bi se osiguralo da ljudi sa invaliditetom ne budu nepravedno isključeni iz nekih poslova, na osnovu njihovih senzornih oštećenja. Na primer, osobe oštećenog sluha su se često dokazali kao odlični konobari, a mnoge slepe osobe su visoko kompetentni prevodioci, kompjuterski programeri i operateri.

### Kako se radi analiza posla

Analiza posla uključuje pet osnovnih koraka:

Korak 1: Razmotriti preduzeće kao celinu

Korak2: Odlučiti koje poslove analizirati

Korak 3: Sakupiti informacije

Korak 4: Zabeležiti informacije

Korak 5: Analizirati i interpretirati sakupljene informacije

#### **Korak 1:** Razmotriti preduzeće kao celinu

Informacija o preduzeću kao celini je ključna za otkrivanje šta je sve moguće. Vaš je cilj da identifikujete koji delovi preduzeća nude najbolje izgleda i prilike za osobe s invaliditetom. Treba da proces analize posla započnete time što ćete otkriti:

- Koja je svrha i ciljevi preduzeća?
- Šta su njegovi proizvodi i procesi?
- Koliko je veliko?
- Šta se tamo dešava u ovom trenutku?
- Da li raste ili se smanjuje?
- DA li razvija nove proizvode?
- Da li uvodi novu tehnologiju?
- Koja je kultura preduzeća?

- 
- Da li njime dominiraju ekonomski obziri?
  - DA li su socijalni ciljevi važni?
  - Da li su neki ljudi s invaliditetom u ovom trenutku zaposleni u tom preduzeću?
  - Koliko njih?
  - Da li su osobe s invaliditetom ranije bile zaposlene u tom preduzeću?
  - Na kojim poslovima?
  - Zašto više tu ne rade?

**Korak 2:** Odlučite koje ćete poslove analizirati

Kad steknete opšte znanje o preduzeću, njegovim proizvodima, procesima i prilikama za zapošljavanje, možete da odlučite da li ćete analizirati sve poslove ili ćete biti selektivni. Očigledno, analiziranje svih poslova zahteva ogromnu količinu vremena. Treba da se fokusirate na poslove koje pružaju najbolje prilike za osobe s invaliditetom.

Tamo gde postoji više poslova na istom položaju (na pr. prodavac, službenik), neće biti potrebno da se analizira svako posao ponaosob da bi se odredila njegova prikladnost za osobu s invaliditetom. Obično će ti poslovi međusobno biti prilično slični, tako da će analiza malog uzorka često biti dovoljna za procenjivanje prilika za osobe s invaliditetom.

**Korak 3:** Sakupiti informacije

Pri sakupljanju informacija o nekom poslu, treba da otkrijete:

- konkretne zadatke na tom poslu
- koji zadaci su ključni a koji periferni za taj posao
- kako se zadaci zapravo obavljaju
- koliko vremena se provodi na svakom zadatku
- zašto su ti zadaci važni
- koja oprema i materijal se koristi
- koje procedure moraju da se prate
- radni uslovi
- radno okruženje
- kritične veštine neophodne za svaki zadatak

Dok sakupljate gore navedene informacije, takodje bi trebalo da mislite o tome kakve pogodnosti bi mogle da bude neophodne da bi osoba s invaliditetom mogla da obavlja dati posao. Na primer:

- Da li će biti potrebna neka modifikacija radnih sati, kao što je vreme početka, vreme završavanja, dužina pauza?
- Da li postoji opseg nekih zadataka koje mogu da obavljaju drugi a da posao pritom ne postane besmislen?
- Da li postoji raspon u kome je moguća razmena zadataka sa nekim drugim poslom?
- Da li će materijali i mašine koje se koriste morati da se adaptiraju?
- Da li će alat i oprema morati da se adaptira?
- Da li će određeno radno mesto zahtevati neke modifikacije?

**Intervjušite poslodavca**

Poslodavac će imati neku uopštenu ideju o zadacima na svakom poslu i sposobnostima koje su potrebne da bi se oni obavljali. Ovo može da se zasniva na pismenoj specifikaciji posla ili, alternativno, na poslodavčevom iskustvu na datom poslu.

Ako posao ranije nije obavljala osoba s invaliditetom, moraćete detaljno da razgovarate s poslodavcem kako biste utvrdili da li je taj posao, sa ili bez modifikacija, prikladan. Kako je ranije naznačeno, u mnogim slučajevima se

---

poslodavci oslanjaju na zastarele opise poslova koji isključuju osobe s invaliditetom. Intervjuisanje poslodavaca i uveravanje njih da uzmu u razmatranje kako da zaposle osobe s invaliditetom, umesto razmatranja kako da ih ne zaposle, jeste deo procesa analize posla.

Intervjuisanje supervizora i kolega

Supervizori i kolege obično imaju više praktičnog znanja o nekom poslu nego menadžer ljudskih resursa (personala) ili drugi stariji menadžeri.

supervizori i kolege će biti u boljoj poziciji da objasne sve zadatke na poslu u svim situacijama.

Na primer, bilo bi teško otkriti tačne pritiske vezane za vreme i određeni posao iz samog opisa posla ili intervjuisanjem menadžera za ljudske resurse. Posao u odeljenju za pakovanje će se razlikovati kad nema hitne porudžbine i kada je tempo rada normalan.

Supervizori i kolege imaju detaljno poznavanje vremenskih pritisaka, potrebama za prekovremenim radom, timskim radom, periodima odmora i standardima kvaliteta, između ostalog. Sve ovo su vitalni faktori pri odlučivanju koje osobe s invaliditetom su najpogodnije za određene poslove.

Intervjuisanje ljudi koji su ranije obavljali isti posao

Ljudi koji su ranije obavljali isti posao ili koji su obavljali slične poslove, mogu da vam kažu kakav je taj posao u stvari. Mogu da vam daju važne informacije, ne samo o specifičnim zadacima nego i o njihovim osećanjima i zabrinutosti vezanim za taj posao. To bi moglo da uključuje koristi koje imaju od toga što su deo tima, zadovoljstvo poslom, rad sa kolegama koji pružaju podršku ili nagradjivanje za dobro obavljanje posla. Takodje mogu da vam kažu koji su negativni aspekti posla, na primer izolacija, monotonija, stres, nedostatak podrške i implikacije posla obavljenog ispod standardnog nivoa.

Sve ove informacije pomoći će vam da odredite koji je posao pogodan za osobu s invaliditetom. Ako možete da nađete osobu s invaliditetom koja je imala iskustva na tom poslu (ili nekom sličnom), oni će moći da vam daju veoma korisne informacije.

Posmatrajte obavljanje posla

Kad je to moguće, treba da posmatrate osobu koja zapravo obavlja zadatke vezane za neki posao. Ovo će vam dati dobru ideju o fizičkim, senzornim i intelektualnim atributima potrebnim da bi se posao efikasno obavljao. Za uzvrat, ovo će vam pomoći da razvijete profil osoba s invaliditetom koje bi bile sposobne da taj posao obavljaju u skladu s prihvatljivim standardom

Posmatranje takođe može da se koristi da se verifikuju informacije sakupljene od supervizora, kolega i menadžera.

Opservacija, međutim, vam ne govori kako se neka osoba oseća na poslu i kako taj posao utiče na osobu koja ga obavlja. Sama opservacija nije dovoljna i treba da se koristi uz druge pristupe prikupljanju informacija.

Probajte da sami radite taj posao

Ako je to moguće, obavljajte vi taj posao. Čak i kratko vreme tokom koga ćete zapravo obavljati zadatke – podizanje, brojanje, hodanje, slušanje itd – pomoći će vam da potvrdite svoja zapažanja. Takođe će vam pružiti novu perspektivu na vaše intervju sa drugima i dati vam bolje razumevanje tog posla. Na te načine će vam pomoći da svoju analizu povežete sa potrebama koje osobe sa invaliditetom imaju u vezi sa zaposlenjem.

**Korak 4:** Zabeležite informacije



---

Kada identifikujete zadatke na određenom poslu, kada ih opservirate i analizirate, morate da ove informacije sistematski zabeležite. Ovo se obično radi u formi opisa posla i specifikacije posla. Što je informacija detaljnije sakupljena i zabeležena, veće su šanse da se identifikuje osoba s invaliditetom kojoj taj posao odgovara.

Dok pripremate opis posla i specifikaciju posla, treba:

- izbegavati prenaplašavanje zahteva jer će ovo verovatno isključiti osobe s invaliditetom
- napravite razliku između zahteva koji su esencijalni i onih koji su poželjni ili preferirani
- omogućite raspon unutar koga će osobe s invaliditetom moći da razviju svoj potencijal. Nemojte ih isključivati zato što tačno ne ispunjavaju zahteve.

**Korak 5:** Analizirajte i interpretirajte prikupljene informacije kada ste finalizirali opis posla i specifikaciju posla na način koji ne isključuje osobe s invaliditetom, možete ove informacije da upotrebite da biste odlučili koje osobe s invaliditetom treba da se razmotre kao kandidati za dati posao.

Možda nećete uvek pronaći savršenu osobu za dati posao, ali ako ste napisali opis posla i specifikaciju posla da biste izbegli isključivanje osoba s hendikepom, verovatno ćete naći nekog ko je prihvatljiv.

Ako je to moguće, preporučite dvoje ili troje ljudi za svako upražnjeno radno mesto. To bi moglo da stimuliše poslodavca da ponudi i drugi posao ili probni rad da bi odredio koji je kandidat odgovarajući.

Oni kandidati koji ne budu uspešni steći će vredno iskustvo vezano za proces intervjua za posao. Ne zaboravite da ako određeno preduzeće ranije nije zapošljavalo osobe s invaliditetom, važno je da uradite sve što je moguće kako bi prvo takvo zaposlenje bilo uspešno.

#### **Pripremanje liste za analizu posla**

Vaš rad na analizi posla biće uspešniji ako sledite spisak. Treba da dizajnirate listu koja će sakupiti sve elemente posla i attribute koje bi osoba koja posao traži trebalo da ima kako bi mogla da obavlja neophodne zadatke.

Vaš spisak može da se podeli u sedam glavnih delova:

1. Informacije o preduzeću
2. Naslov posla i uslovi
3. Zadaci i specijalne karakteristike posla
4. Karakteristike okruženja
5. Zahtevi posla
6. Informacije o poslodavcu
7. Opšti komentari.

Možete da koristite sledeće primere da pripremite svoju listu.

- Obroci
- Pomoć pri transportu
- Popusti

#### **Drugo**

- Broj zaposlenih na istoj poziciji
- Broj zaposlenih tokom istih radnih sati
- Prilike za napredovanje u poslu:

nikakve

niske

Moguće je	Nema nikakvih procedura
<b>Zadaci i karakteristike posla</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Podizanje i nošenje</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>vrlo lako</li> <li>lako</li> <li>prosečno</li> </ul> </li> <li>▫ <u>Koncentracija</u></li> </ul>	teško komentari
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ pauze posle manje od dva sata</li> <li>▫ Svaka dva do tri sata</li> <li>▫ Svaka tri do četiri sata</li> <li>▫ <u>Tempo rada</u></li> </ul>	Posle pet ili više sati Komentari
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Spor</li> <li>▫ Ujednačen</li> <li>▫ Nekad brz</li> </ul>	Stalno brz Komentari
<b>Informacije o preduzeću</b>	
preduzeće	Kontakt osoba (ime, titula)
Ime	Broj zaposlenih
Adresa	ukupno
Broj telefona	muškarci/žene
Faks	Broj zaposlenih osoba s invaliditetom
E-mail	Glavni proizvođači/usluge
<b>Titula posla i uslovi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Titula</u></li> </ul>	
plata	nedeljno
na sat	mesečno
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Radni sati</u></li> </ul>	
Dnevno	Puno radno vreme ili skraćeno
Nedeljno	Rad danju ili uveče
Mesečno	Rad radnim danima ili vikendom
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Beneficije</u></li> </ul>	
Nikakve	Zubarske beneficije
Bolovanje	Učestane
Zdravstvene beneficije	Trajne
Plaćeno odsustvo	Komentari
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Vidljivost klijenata/javnosti</u></li> </ul>	
Klijenti nisu vidljivi	Stalno su vidljivi
Ponekad su vidljivi	Komentari
Često su vidljivi	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Tipovi alata i opreme</u></li> </ul>	
Jednostavni	Električni
Kompleksni	Elektronski
Mehanički	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Korišćenje alata i opreme</u></li> </ul>	
Retko	Pod nadzorom
Vrlo često	Bez nadzora
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Karakteristike okruženja</u></li> </ul>	
Dostupnost	Ograničeno dostupno (potrebne modifikacije)
Potpuno dostupno	Komentari
Priлично dostupno	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Orijentacija</u></li> </ul>	
Ograničeno na mali prostor	Jedna prostorija

Nekoliko prostorija	Komentari
Cela zgrada	
▫ <u>Broj i sled zadataka</u>	
Samo jedan zadatak	Sedam ili više zadataka u nizu
Dva ili tri zadatka u nizu	Komentari
Četiri do šest zadataka u nizu	
▫ <u>Promene u dnevnoj rutini</u>	
Nema promena u zadacima	Sedam ili više promena zadataka
Dve ili tri promene zadataka	Komentari
Četiri ili šest promena zadataka	
▫ <u>Dostupnost naknade za obavljanje zadataka</u>	
Često (svakog sata)	Minimalno (priznanica o uplati)
Povremeno (jednom dnevno)	Komentari
Retko (nedeljno)	
▫ <u>Podrška kolega</u>	
Nikakva	Stalna
Povremena	Komentari
Česta	
▫ <u>Asistencija pri obavljanju zadataka: uputstva</u>	
Ne postoje	Stalno
Povremeno	Komentari
Često	
▫ <u>Asistencija pri obavljanju zadataka: supervizija</u>	
Vrlo ograničena	
Povremena	
▫ <u>Održavanje prostora</u>	
Loše	Odlično
Prihvatljivo	Komentari
Dobro	
▫ <u>Zaštitna odeća i oprema</u>	
Nije neophodna	Obezbeđena i koristi se
Neophodna ali nije obezbeđena	Komentari
Obezbeđena ali se ne koristi	
<b>Zahtevi posla</b>	
▫ <u>Izgled (doterivanje, urednost)</u>	
Nije od važnosti	Apsolutno esencijalno
Od umerene važnosti	Komentari
Od velike važnosti	
▫ <u>Verbalna komunikacija</u>	
Nije neophodna	Jasan govor u rečenicama je
Nerazgovetni govor je prihvatljiv	esencijalan
Potrebne su ključne reči	Komentari
▫ <u>Funkcionalno pisanje</u>	
Nije neophodno	Tečno pisanje
Pisanje ključnih reči, cifara i simbola	Komentari
Pisanje rečenica	
▫ <u>Temperatura</u>	
Normalna	Skoro uvek je vruće (ili hladno)
Ponekad vruće (ili hladno)	Komentari
Često vruće (ili hladno)	
▫ <u>Buka</u>	
Normalna	Često prekomerna
Nekad prekomerna	Skoro uvek prekomerna

---

## Komentari

▫ <u>Osvetljenje</u>	
Normalno	Skoro uvek loše
Nekad loše	Komentari
Često loše	
▫ <u>Prašina</u>	
Normalna	Skoro uvek prekomerna
Nekad prekomerna	Komentari
Često prekomerna	
▫ <u>Mehanički rizici</u>	
Nema ih	Mnogo ih je
Ima ih malo	Komentari
Ima ih nekoliko	
▫ <u>Hemijski rizici</u>	
Ne postoje	Mnogobrojni
Malobrojni	Komentari
Nekoliko	
▫ <u>Računanje</u>	
Nije potrebno	Kompleksna izračunavanja
Jednostavno brojanje	Komentari
Jednostavno sabiranje/oduzimanje	
▫ <u>Razlikovanje predmeta (na pr. veličina, oblik, tekstura)</u>	
Nije od važnosti	Veoma važno
Potrebno na niskom nivou	Komentari
Prilično potrebno	
▫ <u>Sposobnost da se gleda na sat</u>	
Nije potrebna	Tačnost u minutima
Treba identifikovati pauze u radu	Komentari
Tačnost u satima	
▫ <u>Sposobnost da se prelazi ulica</u>	
Nije potrebna	Velike ulice bez semafora
Male ulice bez semafora	Komentari
Velike ulice sa semaforima	
<b>Informacije od poslodavca</b>	
▫ <u>Potrebna finansijska podrška</u>	
Nije potrebna	Apsolutno esencijalna
Poželjna	Komentari
▫ <u>Funkcionalno čitanje</u>	
Nije potrebno	Tečno čitanje
Čitanje ključnih reči, cifara i/ili simbola	Komentari
Čitanje rečenica	
▫ <u>Potrebno gledanje</u>	
Nije potrebno	Stalna vizuelna pažnja
Ograničena vizuelna pažnja	Komentari
Česta vizuelna pažnja	
▫ <u>Zahtevi u vezi sa slušanjem</u>	
Nije potrebno	Visok nivo sposobnosti
Potrebna ograničena sposobnost	Komentari
Potrebna je prilična sposobnost	
▫ <u>Potrebna inicijativnost</u>	
Retko je potrebno preuzeti inicijativu	Skoro uvek
Ponekad	komentari
Često	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Socijalna interakcija (sa drugim zaposlenima/klijentima)</u></li> </ul>	
Ne postoji	Česta
Ograničeni kontakt (na pr, čistač)	Stalna (na pr, prodavac)
Umerena	Komentari

### Opšti komentari

<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Opšta spremnost da se zaposle osobe s invaliditetom.</li> <li>▫ Posebna pitanja ili problemi vezani za zapošljavanje osoba s invaliditetom u ovom preduzeću</li> <li>▫ Posebne pogodnosti vezane za zapošljavanje osoba s invaliditetom u ovom preduzeću</li> <li>▫ <u>Pogodnosti na poslu</u></li> </ul>	
Negativan pristup	Velika podrška
Ravnodušnost	Komentari
Podrška uz rezervacije	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Posebni zahtevi (stvari koje pojedinačni poslodavac smatra ključnim)</u></li> </ul>	
Tačnost	Slušanje i vizuelna sposobnost
Izgled	Drugo
Učtivost	Komentari
Lojalnost	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Opis posla i specifikacije posla</u></li> </ul>	
Na raspolaganju su	Radi se na njima
Nisu na raspolaganju	Komentari
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ <u>Obrt rada</u></li> </ul>	
Vrlo nizak	Vrlo visok
Prosečan za tu delatnost	Komentari
Visok	

## Zastupanje različitosti u biznisu

DOBRE PRAKSE NA RADNOM MESTU - angažovani u promovisanju različitosti na radnom mestu i anti-diskriminacije.

Važna korist od različitosti na radnom mestu je prilika koju ona daje da se poboljša inovativnost, što vodi do novih proizvoda i servisa i potencijalnih novih tržišta.

Druga najveća korist od različitosti, koja je dobila rezultat od 38% u istraživanjima EBTP (European Business Test Panel) jeste njena sposobnost da poboljša reputaciju i imidž neke kompanije i njen ugled u lokalnoj zajednici.

Indikatori koji se koriste su: porast zastupljenosti žena, osoba s invaliditetom i etničkih manjina, naročito na višim nivoima, što je u nekim slučajevima povezano sa specifičnim ciljevima.

Etički razlozi za zastupanje različitosti

Sve veći broj kompanija naglašava da su etički razlozi primarni pokretač za usvajanje praksi jednakosti i različitosti. Jednostavno rečeno, oni preduzimaju određene akcije zato što je to „prava stvar“. Ove kompanije su svesne promena koje se odvijaju u društvu i društvenim vrednostima i njihovog uticaja na to kako biznis funkcioniše.

---

Oni znaju da javnost ima viša očekivanja u vezi s time kako bi kompanije trebalo da posluju sa aspekta jednakih prilika, pravedne trgovine, etičkih investicija, uticaja na životnu okolinu, uticaja na lokalne zajednice, individualna ljudska prava i druga pitanja socijalne pravde.

Kao odgovor na ove promene, mnoge kompanije prave jake veze između strategija različitosti i inkluzije s jedne strane i korporativne društvene odgovornosti (KDO) s druge strane.

#### Implementacija praksi jednakosti i različitosti

Uspešna implementacija politika različitosti i praksi zavisi od većeg broja ključnih organizacionih činilaca. Kompanije kojima ovo dobro polazi za rukom različitosti i jednakosti pristupaju kao procesu kulturne promene, koristeći ono što su naučili o upravljanju promenama da obezbede uspešnost. Ove lekcije koje su naučili obuhvataju definisanje jasnog procesa akcije, izgradnja posvećenosti liderstvu, utvrđivanje infrastrukture koja će podržati implementaciju i saopštavanje principa različitosti i inkluzije zaposlenima, klijentima i drugim interesnim stranama.

Različitost u ovim kompanijama tiče se celog biznisa, a ne samo ljudskih resursa bez učešća drugih poslovnih funkcija.

Na koje od sledećih područja odnosi inicijativa za različitost?

- Na politike i procedure
- Implementaciju strategije
- Razvoj liderstva i upravljanje talentima
- Razvoj i unapređivanje zaposlenih
- Zadržavanje selekcije osoba koje se zapošljavaju
- Organizacioni faktori

Da bi se postigao održivi rast, biznis mora da postane vešt u upravljanju i ubiranju plodova punog potencijala koji različitost može da ponudi.

Slično tome, praksama različitosti i inkluzije pripisuje se zasluga za blagotvorni uticaj na poboljšanje stilova upravljanja, veština i poslovanja u oblastima kakve su komunikacija, upravljanje ljudima, postavljanje ciljeva i planiranje.

Na osnovu vašeg iskustva i/ili očekivanja, koje od ovih dobrobiti raznorodna radna snaga može da donese poslovanju? (broj ispitanika)

- Pristup novim radnicima
- Koristi u vezi s reputacijom kompanije
- Posvećenost jednakosti i različitosti kao kompanijskim vrednostima
- Inovacija i kreativnost
- Poboljšanje motivacije i efikasnosti
- Poštovanje zakonskih odredbi

#### Merenje uticaja pristupa različitosti

Jedan od ključnih izazova koje su kompanije identifikovale u vezi sa tretiranjem različitosti na radnom mestu je teškoća pri merenju rezultata politika različitosti. neopipljivi činioци već postoje.

---

Oni obuhvataju Harvard Balanced Scorecard<sup>1</sup>, European Quality Model<sup>2</sup> i Measurement Framework for Diversity koji su razvijeni kao deo studije EC Metoda i indikatora.

Više o tome na:

1. [www.hbs.edu](http://www.hbs.edu)
2. [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

Modeli kombinuju kvalitativne i kvantitativne pristupe, i uzimaju u obzir veze između procesa koji pokreću izvedbu i rezultata strategije.

Neki česti indikatori izvedbe koje kompanije koriste da vode svoj progres obuhvataju:

- Povećanu zastupljenost žena, osoba s invaliditetom i pripadnika etničkih manjina, naročito na višim nivoima, u nekim slučajevima povezano sa specifičnim ciljevima
- Zadržavanje menadžera velikog kalibra – naročito žena i pripadnika etničkih manjina
- Poboljšanje percepcije manjinskih i većinskih grupa u kompaniju u vezi sa pitanjima različitosti – što se meri u poređenju sa stopom ciljane satisfakcije u procentima u istraživanjima stavova zaposlenih
- uključenost u standarde i procese biznisa i druge modele kvaliteta
- Ustanovljavanje baza podataka veština zaposlenih i talenata da bi se izmerila mobilnost i progresija osoblja
- uključivanje perspektiva jednakosti i različitosti u sve normalne revizije biznisa, kao i u specifične obzire vezane za jednakost kakvi su pregledi jednakosti plata
- Monitorisanje broja pritužbi na maltretiranje ili zlostavljanje i brzina kojom se ovakve pritužbe razrešavaju
- Izračunavanje troškova koje biznis ima zbog bolovanja i sudskih procesa
- Monitorisanje rezultata izlaznih intervjuja po rodu, etničkoj pripadnosti etc.

Izazovi bavljenja različitošću na radnom mestu – Teškoće u merenju rezultata

Polovina kompanija obuhvaćenih istraživanjem tek treba da razviju politike različitosti i prakse i da ukažu na nedostatak informacija i svesti o pitanjima različitosti kao svog najvećeg izazova.

Skoro 70% EBTP kompanija koje imaju ili implementiraju politike različitosti nemaju sistematske mehanizme merenja ili pregleda njihovih inicijativa za različitost.

**Primer 1:**

Adecco, kompanija za zapošljavanje sa sedištem u Francuskoj ima programe „Invaliditet i veštine“ kojima treba da se podigne nivo svesti o važnosti fokusiranja na veštine i pruža praktične pristupe postizanju bolje integracije osoba s invaliditetom na poslu.

To uključuje postojanje radionica pod naslovom „Demistifikacija invaliditeta“ za kolege. Kroz igranje različitih uloga – korišćenjem kolica, nošenja poveza preko očiju ili isključivanjem sluha – kolege se senzitiviju na uticaj invaliditeta. Ove radionice omogućuju ljudima da steknu uvid u teškoće s kojima se osobe s invaliditetom susreću na poslu, tako da mogu da im pomognu da pronađu odgovarajuće prilike.

Takođe, klijentima se daju uputstva o tome kako da prihvate nekoga sa nekim specifičnim invaliditetom kao delove svoga tima i da pripreme radno okruženje. Mi takodje delimo stvarne primere toga kako osobe sa invaliditetom uspešno koriste

---

svoje veštine na poslu. Širimo znanje: ne-diskriminacija nije samo bolja s moralnog aspekta; ona ima veoma mnogo smisla s aspekta biznisa.

Dostignuća

- Implementacija u šest država članica EU
- Ne-diskriminacija i uključivanje obuke o invaliditetu za sve zaposlene
- Obuka koja premošćuje nedostatke veština a koja se nudi kandidatima sa invaliditetom kako bi im se obezbedilo dugotrajno zaposlenje
- Dostupnost posla za 9578 osoba s invaliditetom na evropskom nivou, 2004.

*Invaliditet nije nikakva prepreka kompetentnosti.*

Jerome Caille, predsednik Adecco

Liderski timovi u oblasti različitosti u svakom većem biznisu u regionu pokreću na promenu ka jednoj sredini u kojoj svaki zaposleni može da da svoj doprinos i oseća se u potpunosti vrednovan i uključen.

Povišeni nivo svesti je transformisao organizaciju i stvorio okruženje koje ohrabruje značajni broj lokalnih inicijativa, tipično povezanih za poboljšanje komunikacije, inkluziju, izgrađivanje poverenja, poboljšavanje timskog rada i kulturne svesti.

Bartelsman AG, nemačka multinacionalna kompanija za medije, ima jednostavnu početnu premisu: kada postoje odgovarajući alati i inkluzivno radno okruženje, osobe s invaliditetom su jednako kao njihove kolege bez invaliditeta sposobne da poboljšaju poslovanje kompanije, motivaciju zaposlenih i lojalnost. Proizvedene su televizijske reklame koje su za cilj imale razbijanje pogrešnih predstava o osobama s invaliditetom, koje su posredstvom Bartelsmanovih emitovane širom EU dostižući procenjenih 52 miliona gledalaca.

Generisane su ideje za inovativna pomagala za zaposlene osobe s invaliditetom. Automobil koji korisniku kolica daje mogućnost da se kreće ne morajući da napušta kolica.

Dostignuća

4,3% zaposlenih su osobe s invaliditetom, skoro dvostruko veći broj od onog iz 2002.

Očekuje se da će ovaj broj rasti kako reputacija kompanije kao poslodavca koji pruža jednake mogućnosti bude rasla i kako se još više osoba s invaliditetom bude prijavljivalo za oglašena radna mesta.

Filozofija nazvana Inkluzija bez napora, koja predstavlja razmišljanje o jednakosti i različitosti razvila se u proteklih 20 godina.

Inkluzija bez napora zasniva se na istraživanju, pod uticajem je gledanja u budućnost i podržana sofisticiranom demografskom analizom, što EBTP-u omogućava da prikupi podatke o sastavu radne snage i potrošačke baze. Ova informacija je pomogla razvoj konceptata kakve su govorne sms poruke za osobe oštećenog vida.

Komponenta politike ljudskih resursa; vodič za različitost u uzrastima; komunikacija u menadžmentu, smernice i osnaživanje; konsultacije o razvoju zaposlenih; orijentacioni sastanci za zaposlene i njihove bračne partnere; individualna obuka i razvoj.



---

Jedinica „Invaliditet u Akciji“ u Goldman Sachs funkcioniše na tri područja: dostupnost, komunikacija i nivo svesti, kao i regrutovanje i zadržavanje.

Šta su bili poslovni izazovi koji su poslužili kao motivacija za inicijativu o različitosti?

- Nabavka
- Razvoj proizvoda i/ili servisa
- odnos sa klijentima i/ili servisima
- Ekonomska efektivnost, konkurentnost, profitabilnost, i/ili prednosti u odnosu na konkurenciju - 77% ukupnih odgovora
- Posvećenost jednakosti i različitosti kao vrednostima kompanije 100% ukupnih odgovora

Ljudi na prvom mestu

Osobe s invaliditetom nisu poremećaji ili bolesti. Oni su individualna ljudska bića. Na primer, osoba nije epileptičar ili žrtva AIDS-a, nego osoba koja ima epilepsiju ili osoba koja ima AIDS. Prvo i najvažnije, to su ljudi koji uz to mogu da imaju još jedan ili više invaliditeta.

„Kada postoje prilike i odgovarajuća prilagođenja, osobe s invaliditetom mogu da svakom radnom mestu daju doprinos u vidu svojih veština i sposobnosti, i da tako doprinesu ekonomiji našeg društva“.

Ispitivanje ova tri kriterijuma u praksi

Na primer, ako se uzme u obzir slika levka, ona uključuje svakoga ko isprva veruje da je osoba s invaliditetom, a kako se levak sužava ka svom kraju, on eliminiše one koji ne ispunjavaju tri kriterijuma u nizu, kako su navedeni u definiciji.

Praktičan način da se ovo utvrdi je pitati i tražiti odgovore na ciljano pitanja, kako bi se između poslodavca i zaposlenog/kandidata donela odluka da li neko odgovara definiciji. Prateći listu sa dva primera koji služe kao praktični alat pr određivanju postojanje invaliditeta.

Zadatak bi trebalo da se obavi ako je očigledno da osoba ima invaliditet ili je ta osoba u formularu za prijavu navela da ima invaliditet. Takodje može da se radi i ako neka osoba kojoj ste poslodavac naznači da ima invaliditet u cilju traženja odgovarajućeg prilagođenja. Vrlo je važno zapamtiti, međutim, da nije dozvoljeno ove informacije davati bilo kojoj trećoj stranki, kao na primer planovima za medicinsku pomoć ili osiguravajućim kompanijama, bez saglasnosti osobe koja je po sredi

Prilagođavanje, koje podrazumeva modifikacije ili izmene u načinu na koji se taj posao uobičajeno obavlja, bi trebalo da omoguće osobi odgovarajućih kvalifikacija, a koja ima invaliditet, da obavlja taj posao kao i bilo ko drugi. Tip razumnog prilagođavanja (reasonable accomodation) koje je potrebno zavisice od posla i njegovih esencijalnih funkcija, radnog okruženja i specifičnim invaliditetom osobe koja je po sredi.

Razložne mere prilagođenja mogu da obuhvate:

- Asistenciju pri tome da se radno mesto učini dostupnijim uzimajući u obzir vrstu ograničenja i potreba te osobe – na primer, između ostalog, uklanjanje fizičkih prepreka i pristup informacijama i tehnologiji (opremi i softveru)

- Modifikacije radnog mesta
- Prilagođavanje radnog rasporeda
- Prilagođavanje prirodi i trajanju dužnosti tog zaposlenog na poslu, ili stalno ili privremeno
- Preraspoređivanje ne-esencijalnih poslovnih zadataka i sve druge modifikacije načina na koji se posao uobičajeno obavlja ili na koji se obaljšao u prošlosti.

Kriterijumi za razložno prilagođavanje uključuje tri međusobno povezana činioca:

- Prvo, prilagođavanje mora da ukloni prepreke obavljanju posla od strane osobe koja je u svakom drugom pogledu kvalifikovana. Poslodavac mora da preduzme mere, gde god su one izvodljive, da ublaži efekat invaliditeta neke osobe čime će im omogućiti da igraju svoju ulogu na radnom mestu u potpunosti i da tako ostvare svoj pun potencijal
- Drugo, prilagođavanje osobi s invaliditetom mora da omogući da uživa pogodnosti potpune dostupnosti koristima i prilikama zaposlenja. Svi zaposleni moraju da imaju jednaka prava na unapredjenje. Poslodavac mora da preduzme sve razložne mere da osigura da radno okruženje ne sprečava ljude sa invaliditetom da pristupe ili zadrže pozicijama za koje imaju odgovarajuće kvalifikacije
- Treće, poslodavac može da usvoji najekonomičnija sredstva u skladu sa prethodna dva kriterijuma.

Pozicija	Zadaci	Esencijalne funkcije	Veštine i sposobnosti
Menadžer odeljenja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upravljanje Programom</li> <li>• Upravljanje Budžetom</li> <li>• Upravljanje Resursima</li> <li>• Upravljanje Zaposlenima/klijentima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dizajn Programa/planova/Akcije</li> <li>• Sastavljanje budžeta</li> <li>• Rešavanje sukoba</li> <li>• Upravljanje odnosima sa klijentima</li> <li>• Pisanje izveštaja.</li> <li>• Izveštavanje.</li> <li>• Upravljanje sastancima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobra komunikacija</li> <li>• Efikasne veštine pisanja</li> <li>• Interpersonalne veštine</li> <li>• Sposobnost ispunjavanja rokova</li> <li>• Rad u timu</li> <li>• Nezavisni rad.</li> <li>• Liderske veštine.</li> <li>• Kompjuterska pismenost.</li> <li>• Sposobnost za rad pod pritiskom.</li> </ul>

Pozicija	Zadaci	Esencijalne funkcije	Veštine i sposobnosti
Glavni kuvar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuvanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planiranje jelovnika i funkcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobro planiranje i organizacija</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezentacija i služenje hrane</li> <li>• Razvijanje jelovnika</li> <li>• Upravljanje Zaposlenima</li> <li>• Troškovi i poštovanje budžeta.</li> <li>• Kupovina.</li> <li>• Upravljanje inventarom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proračun troškova jelovnika i</li> <li>• Funkcija.</li> <li>• Razvijanje budžeta</li> <li>• Pripremanje obroka</li> <li>• Razvijanje recepata</li> <li>• Supervizija drugih kuvara.</li> <li>• Sastavljati budžete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobra Komunikacija.</li> <li>• Interpersonalne veštine</li> <li>• Sposobnost da ispuni rokove i da radi pod pritiskom</li> <li>• Rad u timu</li> <li>• Nezavisni rad.</li> <li>• Liderske veštine.</li> <li>• Kompjuterska pismenost.</li> </ul>
---	--	---

Tipovi invaliditeta	Moguća razumna prilagođavanja
Fizička	U zgradama sa više od jednog sprata treba da postoji lift. Zgrade u kojima postoje stepeništa treba da imaju rampe koje bi zadovoljile potrebe osoba s otežanim kretanjem. Dostupni toaleti treba da budu u blizini mesta na kome se odvija intervju. U slučaju starijih zgrada u kojima ne postoje liftovi, intervjui treba da se odigravaju u prizemlju.
Glava osoba	Članovi ispitivačkog tima bi trebalo da se obraćaju osobi koju intervjuišu, a ne prevodiocu, uključujući i kontakt očima.
Potpuno slepa osoba	Osobe koje vode intervju ne treba da koriste neverbalnu komunikaciju ili šapat
Osoba delimično očuvanog vida	Poslodavac treba da pita koliki je nivo osvetljenja kandidatu potreban tokom intervjua
Intelektualni invaliditet	Intervju treba da se sprovodi jedna osoba, a ne grupa ljudi. Pitanja treba da budu jednostavna i kratka. Osoba koja intervjuiše treba da pokaže strpljenje.

### Integracija invaliditeta u proces planiranja od 10 koraka

Kod dobrih praksi u pripremi, implementaciji i monitoringu planova sindikata za zapošljavanje osmišljen je plan u deset koraka za implementaciju plana jednakosti pri zapošljavanju. Ovaj odeljak će se fokusirati na pomaganje poslodavcu da koristi važeće propise i principe dobre prakse kako bi obezbedio da zaposleni sa invaliditetom budu jednako zastupani među radnom snagom i da se o njima tačno izveštava u njihovim radnim knjižicama.

Procesi razvijanja plana bi trebalo da imaju tri faze u nizu. To su:

Faza 1. Priprema

Faza 2. Implementacija

Faza 3. Monitorisanje

---

## **Faza 1. Priprema**

### Korak 1. Dodeliti odgovornost

U skladu sa dobrom praksom pripreme implementacije i monitoring planova za jednakost u zapošljavanju, osoba koju ovu ulogu dodeljuje, bez obzira na to da li je osoba s invaliditetom ili ne, treba da stekne dodatno znanje o upravljanju osobama s invaliditetom u smislu jednakosti pri zapošljavanju. Ovo će toj osobi pomoći da razvije razumevanje invaliditeta u kontekstu međunarodnih i nacionalnih standarda koji su istaknuti u relevantnom zakonodavstvu i politikama.

### Korak 2 Komunikacija, svest i obuka

Da bi se koraci jednako primenjivali, poslodavci bi trebalo da revidiraju svoju postojeću metodologiju obuke, programe, alate i mehanizme, da bi se obezbedilo da su oni dostupni zaposlenim osobama s invaliditetom.

### Korak 3 Konsultacija

U skladu sa dobrom praksom preparacije, implementacije i **monitoringa** planova jednakosti i sa zakonom, kad se poslodavci konsultuju, treba da iskoriste priliku da povise nivo svesti svojih zaposlenih o vrednosti i važnosti zapošljavanja i zadržavanja osoba s invaliditetom.

### Korak 4 Analiza

Kada poslodavac započne ovaj korak, mora da evaluiru i revidira svoje politike i prakse zapošljavanja, kao i način na koji vode profil svoje radne snage, kako bi se uverili da ne postoji diskriminacija na osnovu invaliditeta. Poslodavci treba da stvore okruženje koje ohrabruje zaposlene bez lako uočljivog invaliditeta da invaliditet otkriju.

## **Faza 2 Implementacija**

### Korak 5 Korektivne mere i ciljevi

Poslodavci moraju da razviju plan implementacije kako bi se bavili svakim od činilaca identifikovanih u koraku 4 koji negativno utiču na zaposlene s invaliditetom. U ovom slučaju, kamen temeljac implementacije plana biće razložno prilagođavanje. Na primer, ako je poslodavac otkrio da je proces intervjua nedostupan ljudima koji su gluvi, treba da se konsultuje sa organizacijama gluvih osoba kako bi mogao da omogući politike razložnog prilagođavanja i smernice.

Ako su osobe s invaliditetom nedovoljno zastupljene na svim nivoima zanimanja i u svim kategorijama na radnom mestu, poslodavac bi mogao da potraži uputstva od organizacija koje zastupaju osobe s invaliditetom ili relevantne eksperte.

### Korak 6 Utvrđeni vremenski rokovi

Poslodavci treba da iskoriste priliku da u ovom koraku postave odrednice i ciljeve koji bi obezbedili zastupljenost zaposlenih sa invaliditetom na svim nivoima u kompaniji.

### Korak 7 Alokacija resursa

Zaposleni mogu da zažele da stvore centralizovani budžet za stvaranje razložnog prilagođenja za zaposlene sa invaliditetom kako bi im omogućili da postignu svoje ciljeve u vezi sa planiranjem jednakosti u zapošljavanju osoba s invaliditetom. Ovaj budžet ne bi trebalo da zavisi ili bude povezan sa drugim funkcionalnim odgovornostima

### Korak 8 Saopštavanje plana

Poslodavci treba da osiguraju da su svi metodi komunikacije koji se koriste da bi se sadržaj plana saopštio potpuno dostupni svim zaposlenim osobama s invaliditetom.

### Korak 9 Integracija plana

Poslodavci treba da nastoje da integrišu invaliditet u sve planove organizacije

## **Faza 3 Monitoring**

### Korak 10 Monitorisati, evaluirati i revidirati

Zaposleni treba da obezbede da je zaposlenim osobama s invaliditetom omogućeno da učestvuju u ovom procesu pružanjem razložnog prilagođavanja. Poslodavci takodje treba da se postaraju da je upravljanje osobama s invaliditetom integrisano u ključna područja poslovanja i odgovornosti menadžera.

### Korak 11 Izveštaj

Poslodavci treba da se postaraju da je izveštaj dostupan svim zaposlenim osobama s invaliditetom, tako što će izveštaj postojati u različitim formatima.

Socijalna odgovornost u mnogim preduzećima može da se definiše kao akcije koje:

- promovišu jednakost prilikom zapošljavanja
- izbegavaju isključivanje unutar preduzeća
- promovišu stvaranje novih poslova
- doprinose socijalnoj integraciji u siromašnim područjima – naročito među marginalizovanim grupama
- implementiraju agresivne politike vezane za radnu snagu koje se fokusiraju na interne i eksterne faktore stresa
- obukom poboljšavaju kvalifikacije svake osobe za rad
- poboljšavaju veštine zaposlenih koji vrše obuku tako što im daju informacije o naprednim pomagalima i novim tehnologijama
- postižu stalno zaposlenje kroz povećanu vidljivost veština koje osobe s invaliditetom poseduju, i vokacione trening kvote su smišljene tako da povećaju prilike za zaposlenje osoba s invaliditetom.

Tabela 1. Povećanje troškova nastalo obezbeđivanjem dostupnosti u javnim objektima. Renovacije i originalni projekat bez barijera u poređenju sa konvencionalnim (nedostupnim) strukturama.

	Kolona 1 Povećanje troškova usled renovacije u smislu dostupnosti	Kolona 2 Originalni projekat bez barijera	Kolona 1 /kolona 2
Sala za konvencije	0.12%	0.02 %	6
Gradska skupština	0.2%	0.05%	4
Učionica na koledžu	0.51%	0.13%	4
Tržni centar	0.22%	0.006%	35

--	--	--	--

Tabela 2. Povećanje troškova usled dostupnosti u stambenim zgradama. Renovacija i originalni projekat bez barijera u poređenju sa konvencionalnim (nedostupnim) strukturama.

	Kolona 1 Povećanje troškova usled renovacije u smislu dostupnosti	Kolona 2 Originalni projekat bez prepreka	Kolona 1/kolona 2
Soliter, struktura za više porodica	1.0%	0.25%	4
Porodična kuća, jednospratna	21%	3.0%	7
Studentski dom	0.40%	0.10%	4

Izvor: Schroeder i Steinfeld (1979). Procenjeni troškovi dostupnih objekata. Odeljenje za stanovanje i urbanizam SAD.

#### Dostupnost Informacija – najčešći komentari

1. Zašto treba da učinim da su informacije dostupne?
2. Kako da učinim da informacije budu dostupne?
3. Šta je to politika dostupnosti informacija?
4. Zadovoljite potrebe SVIH svojih klijenata.
5. Kako da slepe i slabovide osobe obavestim da su im dostupne informacije na raspolaganju?
6. Dodatne informacije.

- Saopštite svoje informacije na način na koji SVI vaši klijenti mogu da ih pročitaju zato što je to...

...fer

- Slepe i slabovide osobe treba da dobijaju informacije koje su im dostupne. Informacije omogućavaju svima nama da donosimo odluke i vodimo nezavisne živote.

... zakon

- Sada postoji zakonska obaveza da se zadovolje potrebe vaših slepih i slabovidih, kao i gluhih i nagluhih klijenata za informacijama, na osnovu implementacije Zakona protiv diskriminacije nad osobama s invaliditetom donetog aprila 2006.

... ima poslovnog smisla

---

- U Srbiji postoji skoro milion ljudi sa invaliditetom. Ovo je veliko potrošačko telo koje se ne može ignorisati. Zadovoljavati potrebe svih potrošača ima smisla s aspekta biznisa.

- Kako slepe i slabovide osobe čitaju?

Slepe i slabovide osobe čitaju informacije na različite načine.

- Za mnoge slabovide osobe, dovoljno je koristiti dobro dizajnirane štampane informacije koristeći tekst od minimum 12 pt, iako mi u RNIB preporučujemo 14 pt, kako bi mogao da ih pročita što veći broj ljudi s problemima vida.

Drugima će ove informacije biti potrebne u formatima koji se razlikuju od standardne štampe. To bi mogla da bude krupnija štampa, govor snimljen na audio kaseti, brajevo pismo, elektronski dokumenti na CDu ili na internetu.

**Jedan format ne može da odgovara svima: Treba da pružite informacije u raznim formatima.**

- Nije li skupo davati informacije u različitim formatima?

Učiniti informacije dostupnima je često jeftinije i jednostavnije nego što mnogi ljudi misle. U poređenju s time koliko vaša kompanija ili organizacija troši na standardno štampanje informacija, troškovi su verovatno vrlo mali.

Usvajanje naših smernica o jasnom štampanju informacija može da se učini odmah i to praktično bez ikakvih troškova.

- Kako da počnem?

Jedan način da se uverite da vaša organizacija zadovoljava potrebe svih vaših potrošača je da razvijete politike i smernice za dostupne informacije.

Proverite informacije koje proizvodite i među njima otkrijte prioritete.

Neke informacije bi od samog početka trebalo da postoje u formatima koji se razlikuju od standardne štampe, na primer informacije za masovnu distribuciju, namenjene starijim ljudima, ili informacije o pitanjima kakvo je zdravlje. Druge informacije bi trebalo da budu dostupne u različitim formatima, kada ih neki korisnik zatraži.

Kada proizvodite informacije u rasponu alternativnih formata, treba da budu:

- jednakog kvaliteta kao standardna štampa
- iste cene kao i standardna štampa
- dostupne u isto vreme kad i standardna štampa

Od velike je važnost planirati produkciju alternativnih formata u isto vreme kada planirate standardnu štampanu verziju.

Smernice o dostupnim informacijama će vam pomoći u ovome tako što će učiniti proizvodnju alternativnih formata delom procesa planiranja. Takodje će podići nivo svesti među zaposlenima o potrebama slepih i slabovidih osoba.

Kakva je razlika između dostupnih informacija i dostupnog okruženja?

---

Često se zaboravlja ili se nađe u senci pitanja fizičke dostupnosti. Oba pitanja su od presudne važnosti za socijalnu inkluziju. Pružanje informacija je područje za koje smo svi na neki način odgovorni.

Kad ljudi počnu da razmišljaju o dostupnosti, obično pomisle na postavljanje rampi, na dostupna kupatila, pomagala za slušanje i Brajevo pismo. Očigledno je da je fizička dostupnost ključna za efikasnu inkluziju osoba s invaliditetom.

Međutim, fizička dostupnost nije jedina stvar koju servisi treba da razmotre. Servis nije istinski bez prepreka ako informacija koju pruža isključuje osobe s invaliditetom.

Možete ljude isključiti time što nećete pružiti alternativne formate, usluge prevođenja ili, na vrlo bazičnom nivou, jasne i dobro napravljene informacije koje su savremene i tačne.

Istraživanja su pokazala da je veliki broj osoba s hendikepom isključen iz zapošljavanja zbog svog neadekvatnog obrazovanja i treninga, u kombinaciji sa nedostupnošću radnog mesta (nedostatak odgovarajućih pogodnosti) i dugotrajnih stereotipa koje gaje edukatori i poslodavci. Vodeći princip koji stoji iza ovog pokreta je da osobe sa invaliditetom ne zahtevaju samo poboljšane specijalizovane servise ili beneficije, nego da moraju da budu prepoznati kao potpuni građani. U skladu sa UN Standardnim pravilima ujednačavanja prilika za osobe s invaliditetom, invaliditet i hendikep su na sledeći način definisani:

Termin invaliditet sumira veliki broj različitih funkcionalnih ograničenja koja se događaju u bilo kojoj populaciji u bilo kojoj zemlji na svetu. Ljudi mogu da imaju individualitet vezan za fizičko, intelektualno ili senzorno oštećenje, medicinsko stanje ili mentalnu bolest. Takva oštećenja, stanja ili bolesti mogu da po svojoj prirodi budu stalna ili prolazna. Termin hendikep znači gubitak ili ograničenje prilika da se učestvuje u životu zajednice na jednakom nivou sa svima drugima. Opisuje susret između osobe sa invaliditetom i nedostatnosti okruženja i mnogih organizovanih aktivnosti u društvu, na primer informacijama, komunikaciji i obrazovanju, što osobe s invaliditetom sprečava da jednako učestvuju. Mladi ljudi sa invaliditetom moraju da se posmatraju kao građani kao bilo koji drugi koji imaju pravo na pristup zaposlenju, obuci, informacijama i statusu potpunih odraslih osoba. Kompanije sa manje od 100 zaposlenih iskusile su porast zaposlenja, dok su one sa više od 100 zaposlenih iskusile pad; a poslodavci znaju vrlo malo toga o politikama vezanim za osobe s hendikepom ili sposobnosti osoba s hendikepom da obavljaju posao na radnom mestu. Postoji sveukupni nedostatak tačnih informacija o osobama s invaliditetom, što dovodi do toga da predrasude i stigmatizacija istrajavaju. Danas, sa promenama tehnologije i prelaskom u doba kompjutera, tržište rada zahteva razne nove profesionalne veštine od radne snage. Sve više, visoko obrazovanje je jedina garancija koju neka osoba može da ima da će biti zaposlena. U isto vreme, sa rasprostranjenom upotrebom kompjutera i druge tehničke opreme, manji naglasak se stavlja na fizičku snagu. Ljudi sa fizičkim invaliditetom stoga mogu da imaju manje prepreka da bi ušli u današnju radnu snagu koja se neprekidno menja.



