



Savez slijepih
Crne Gore



Ministarstvo ljudskih
i manjinskih prava

MONITORING PRISTUPAČNOSTI INFORMACIJA I DRUGIH RELEVANTNIH E-DOKUMENATA



Naziv publikacije:

Monitoring pristupačnosti informacija i drugih relevantnih e dokumenata

Izdavač:

Savez slijepih Crne Gore

Ul. Njegoševa br. 6, 81000 Podgorica

Tel: +382 (0)20 665 368

Email: savezsljepihcg@gmail.com

Web: www.ss-cg.org, www.zaposlosi.me

Društvene mreže:

(Facebook Savez slijepih, Instagram savez_sljepih_cg, Twitter savez_sljepih)

Za izdavača:

Goran Macanović

Autori:

Anđela Dragović

Marko Nikolić

Prelom i dizajn:

Žvaka DOO

Oktobar 2025.

Publikacija je pripremljena u okviru projekta „Informisani, uključeni, jednaki” koji sprovodi Savez slijepih Crne Gore u partnerstvu sa Organizacijom slijepih za Nikšić, Šavnik i Plužine, a koji je finansijski podržan od strane Ministarstva ljudskih i manjinskih prava.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Saveza slijepih Crne Gore i ni na koji način ne odražava stav donatora.

Sadržaj:

1. O PROJEKTU

Pristup informacijama bez diskriminacije predstavlja jedno od osnovnih ljudskih prava, garantovano članom 21. Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima osoba s invaliditetom. Uprkos tome, osobe s invaliditetom, a posebno osobe oštećenog vida, i dalje se suočavaju sa značajnim preprekama u pristupu informacijama koje objavljuju javne institucije. Neadekvatni i nepristupačni formati, kao i isključenost iz procesa razmjene i kreiranja informacija, predstavljaju vid diskriminacije koji ozbiljno ograničava njihovo učešće u društvenim i političkim tokovima.

Motivaciju za realizaciju ovog projekta pružili su rezultati istraživanja Saveza slijepih Crne Gore iz 2019. godine, prema kojima 23,9% osoba s invaliditetom smatra da svakodnevno doživljavaju diskriminaciju u domenu informisanja i komunikacije. Takvo stanje direktno utiče na povjerenje u institucije, kao i na mogućnost aktivnog učešća OSI u donošenju javnih politika.

Cilj projekta je da unaprijedi zaštitu ljudskih prava i doprinese većoj inkluziji osoba s invaliditetom kroz osnaživanje prava na pristup informacijama u pristupačnim formatima. Kroz aktivnosti monitoringa pristupačnosti zvaničnih e-dokumenata, organizaciju edukacija za zaposlene u javnoj upravi, treninge za OSI o korišćenju e-usluga i prava iz Konvencije UN, kao i medijsku promociju i završnu konferenciju, projekat adresira ključne izazove i nudi konkretna rješenja.

Rezultati projekta će ukazati na trenutno stanje pristupačnosti informacija u Crnoj Gori, ali i ponuditi preporuke za unapređenje prakse i usklađivanje sa međunarodnim standardima. Ova publikacija predstavlja zbir nalaza, preporuka i primjera dobre prakse koji imaju za cilj da osnaže institucionalni odgovor na potrebe osoba s invaliditetom, ali i da podstaknu širu društvenu promjenu ka otvorenijem, dostupnijem i pravednijem društvu za sve.

2. Monitoring pristupačnosti informacija i drugih relevantnih e-dokumenata

Savez slijepih Crne Gore u partnerstvu sa Organizacijom slijepih za Nikšić, Šavnik i Plužine a uz finansijsku podršku Ministarstva ljudskih i manjinskih prava realizuje projekat pod nazivom "Informisani, uključeni, jednaki".

Opšti cilj projekta je doprinos daljoj zaštiti ljudskih prava i većoj inkluziji osoba s invaliditetom.

Unaprjeđenje stanja na polju nediskriminacije, jednakih mogućnosti i prava na pristupačnost informacija, dostupnost formulara i drugih elektronskih materijala, koji su namijenjeni opštoj javnosti od strane svih građana/ki, preduslov je za ostvarivanje prava, ravnopravnog i jednakog učešća OSI u kreiranju i donošenju javnih politika.

Istraživanje o diskriminaciji OSI sprovedeno 2019, od strane Saveza slijepih Crne Gore (dostupno na linku: <https://ss-cg.org/?p=1168>) donosi podatak da 23,9 % osoba s invaliditetom- OSI smatra da je diskriminacija prisutna svakodnevno u pristupu

informacijama, komunikacijama, što dovodi do nemogućnosti aktivnog i efikasnog učešća OSI u procesima, kako na lokalnom, tako i na nacionalnom nivou, u političkom i javnom životu. U većoj mjeri, 42% zastupljene su i barijere u postupanju službenika, prepreke u institucijama.

Opravdanost za kreiranje, podnošenje i realizaciju projekta nalazi se u visokom stepenu diskriminacije na polju (ne) pristupačnosti informacija, te nepovoljnoj situaciji za građane i građanke s invaliditetom, koji usljed nepoštovanja mnogih zakonskih normi, ali i standarda e-pristupačnosti gube povjerenje u ključne institucije, a sve usljed nemogućnosti učešća na ravnopravnim osnovama u procesima kreiranja i donošenja javnih politika. Iako se izvjesni pomaci naziru, poput elemenata pristupačnosti na Vladinom portalu "gov.me", ipak onemogućeno je pravovremeno i potpuno informisanje, te aktivno i ravnopravno učešće OSI usljed objavljivanja nepristupačnih, tj. skeniranih "nečitljivih" dokumenata, koja nijesu čitljiva za korisnike čitača ekrana, kao ni za druge OSI koje ih usljed invaliditeta ne mogu pročitati.

Aktivnosti projekta su usmjerene na poboljšanje stanja u oblasti pristupa informacijama, traženju, korišćenju, širenju informacija, konkretno nepristupačnost informacija, dokumenata i ostalih elektronskih sadržaja, koji se odnose na građane i građanke kojima je najveći broj informacija i e- sadržaja u manjoj ili većoj mjeri nedostupan. S tim u vezi, mnogim OSI uskraćeno je pravo na pravovremeno i pristupačno informisanje, učešće u javnim raspravama, kreiranju politika. Sve ovo dovodi do nepovjerenja građana/ki s invaliditetom, usljed prisutne direktne i indirektne diskriminacije.

U današnjem, digitalnom svijetu, kada se značajan broj usluga i servisa za građane odvija upravo posredstvom elektronskih komunikacija, a osobe oštećenog vida su takođe građani čije su potrebe istovjetne kao i kod ostalih, nije im omogućen pristup brojnim uslugama, dokumentima i sadržajima, upravo iz razloga što se ne poštuju kako međunarodni standardi, tako i standardi koje je donijela Vlada Crne Gore, konkretno Ministarstvo javne uprave uz saradnju sa organizacijama koje zastupaju OSI.

Princip „univerzalnog dizajna“, odnosno apsolutne pristupačnosti e-sadržaja i dokumenata morao bi biti ispoštovan od strane svih službenika Vlade i resornih ministarstava koji na svojim sajtovima objavljuju različite vrste dokumenata i informacija, jer su osobe oštećenog vida poreski obveznici i ravnopravni članovi našeg društva.

Podsticanje svih javnih subjekata u društvu da poštuju i primjenjuju Konvenciju, te pravo na pristupačnost informacija OSI, dodatno će podstaći i građanski aktivizam OSI, koje su trenutno pasivne, usljed nemogućnosti adekvatnog pristupa informacijama, njihovom traženju, dijeljenju, širenju.

Pristupačnost informacija, otvoriće mogućnost da OSI prate i aktivno učestvuju u procesu unaprijeđenja javnih politika dajući svoj lični doprinos i pečat. Time će se ispoštovati i načela Konvencije UN o pravima OSI, a OSI će moći dostojanstveno, na načelima jednakosti, ravnopravnosti i nediskriminacije da učestvuju u procesima koje se tiču njih lično, ali i članova njihovih porodica i predstavnika šire društvene zajednice.

Monitoring pristupačnosti informacija i drugih relevantnih e-dokumenata ključna je aktivnost projekta, a realizovaće se u cilju procjene trenutnog stanja u oblasti pristupačnosti informacija i elektronskih dokumenata uopšte na platformi gov.me. U dijelu ovog istraživanja, odgovorne osobe za ovu aktivnost, pretraživaće platformu gov.me, te pregledati dokumenta, a daće i svoja zapažanja i preporuke u odnosu na standarde

pristupačnosti i član 21 Konvencije UN o pravima OSI. Rezultati će predstavljati trenutno stanje u ovoj oblasti, ali i dati preporuke za unaprijeđenje u odnosu na kreiranje i objavljivanje pristupačnih informacija za OSI i u skladu sa navedenom legislativom.

Okvir za sprovođenje monitoringa obuhvatiće:

- definisanje metodološkog pristupa
- opseg monitoringa
- kreiranje upitnika i vrste pitanja
- sprovođenje monitoringa
- analizu dobijenih rezultata.

3. Metodološki pristup

Važan dio e-Pristupačnosti predstavlja pristupačnost elektronskih dokumenata na internetu. Naime, gotovo sve internet prezentacije javnih institucija nude, pored informacija na samim stranicama, preuzimanje dokumenata u elektronskom obliku.

Javne institucije, u cilju otvorenosti ka građanima i privrednim subjektima, objavljuju na internetu zakone i drugu pravnu regulativu, kao i izvještaje o radu i ostala dokumenta od značaja. Internet prezentacija organa uprave ne može se smatrati pristupačnom ukoliko elektronska dokumenta nisu čitljiva i razumljiva svima. Kako bi se zadovoljili standardi e-pristupačnosti ova dokumenta moraju biti prezentovana u pristupačnom formatu.

Kreiranje pristupačnih dokumenata ne mora biti skupo i komplikovano i vrlo često se ostvaruje samo izmjenom u ustaljenoj proceduri kreiranja sadržaja. U nekim slučajevima mogu se koristiti posebni “dodaci” za postojeće softvere za kreiranje dokumenata (eng. Add-in), mada to nije neophodno.

Međutim, treba imati u vidu da su pristupačni sadržaji bolje pozicionirani na internet pretraživačima, jednostavniji su za upravljanje i za prebacivanje iz jednog u drugi format.

Metodološki pristup, korišćen u ovom monitoringu sajtova i dokumenata, zasnivaće se na pregledu sajtova u okviru platforme gov.me od strane osobe potpuno oštećenog vida i osobe djelimično oštećenog vida, u ovom slučaju članova Saveza slijepih Crne Gore.

Analizirano je više od 50 dokumenata na sajtu gov.me koji se na pomenutoj platformi objavljuju.

Dokumenti na platformi pregledni su detaljno, kako bi se dali kvantitativni i kvalitativni podaci za svaki pojedinačni pregledani dokument na osnovu upitnika sa unaprijed definisanim pitanjima. Posredstvom upitnika koji sadrži pitanja u odnosu na pristupačan format određenog dokumenta, zastupljenost grafičkih elemenata, fotografija, linkova, tabela, uz odgovarajući naziv, opis ili alt text, mogućnost povećanja teksta isl.

Dobijeni rezultati su upoređeni i iz njih će proisteći određeni zaključci i preporuke.

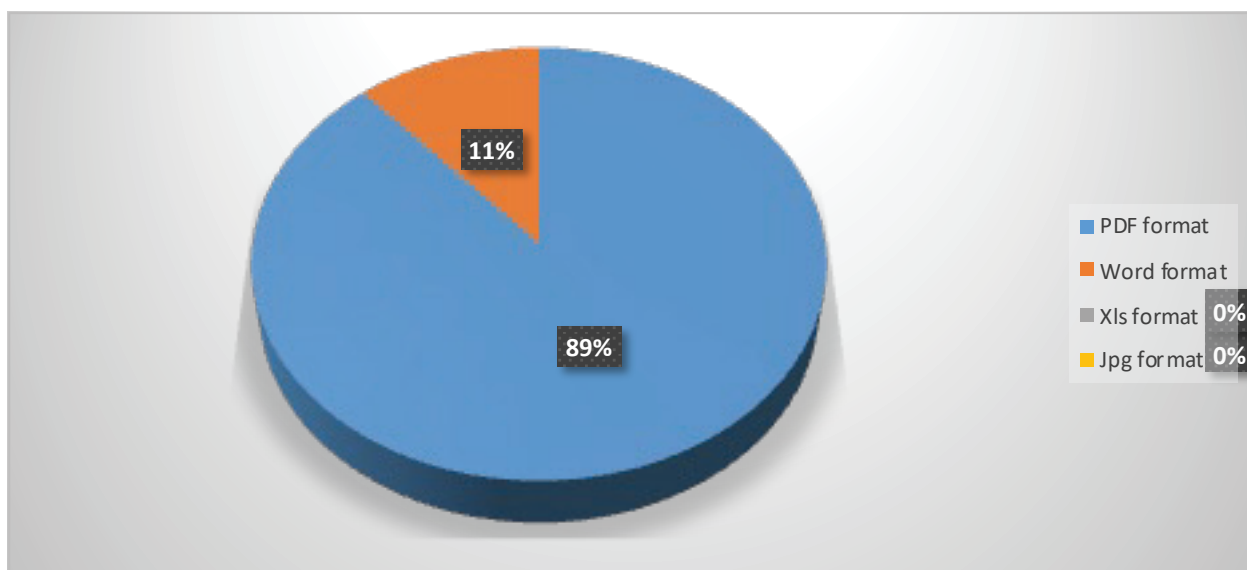
Ovaj projekat, odnosno podaci dobijeni kroz ovaj monitoring, će biti osnova za utvrđivanje trenutnog stanja u oblasti pristupačnosti dokumenata na sajtovima organa državne uprave, što će biti dobra osnova za poboljšanje stanja u ovoj oblasti.

Projekat će ukazati na potencijalne nedostatke i predstaviti osnov za izradu sve-

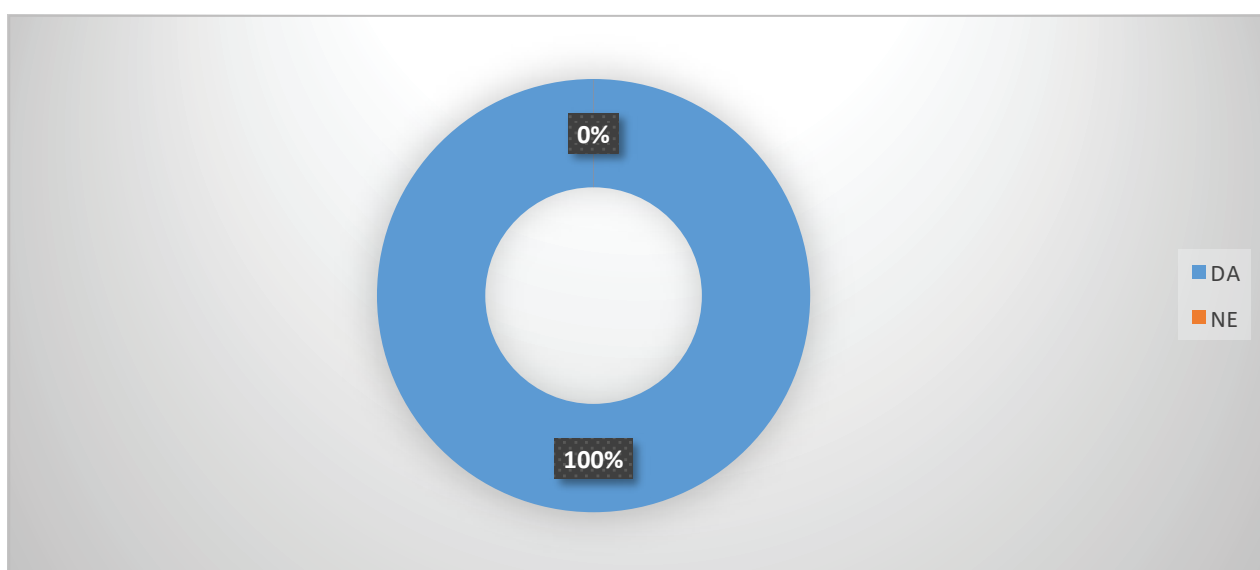
obuhvatnijeg metodološkog pristupa koji će se koristiti za buduća istraživanja. Na taj način steći će se uslovi da se periodično vrše slična istraživanja na širem uzorku i sa većim brojem korisnika.

4. REZULTATI ANALIZE PRISTUPAČNOSTI DOKUMENATA ZA OSOBE POTPUNO OŠTEĆENOG VIDA

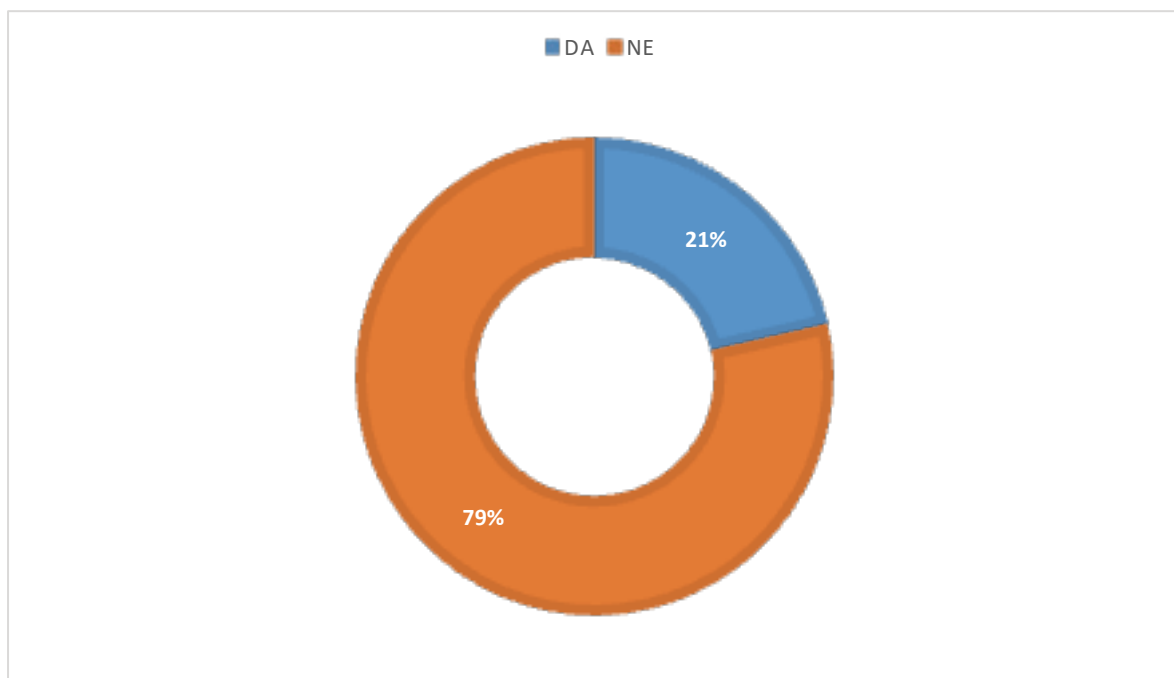
- U kom formatu je objavljen dokument:



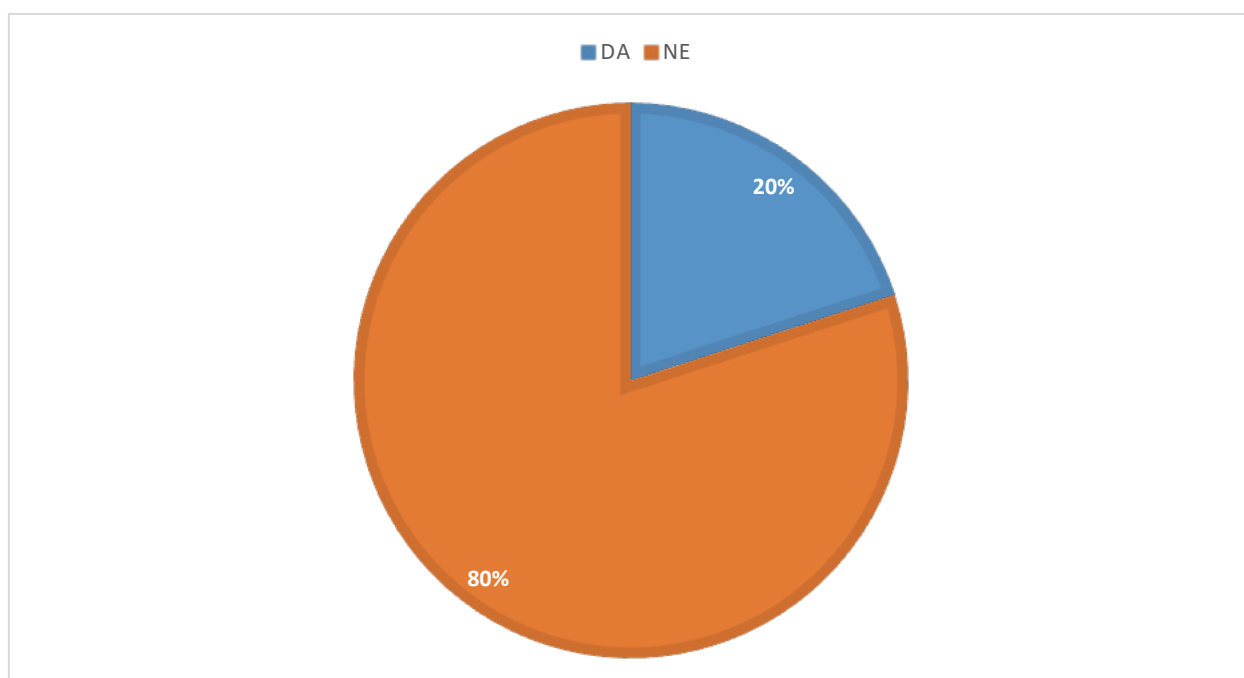
- Ukoliko je dokument objavljen u Word formatu, da li je i u kojoj mjeri dokument čitljiv čitačima ekrana?



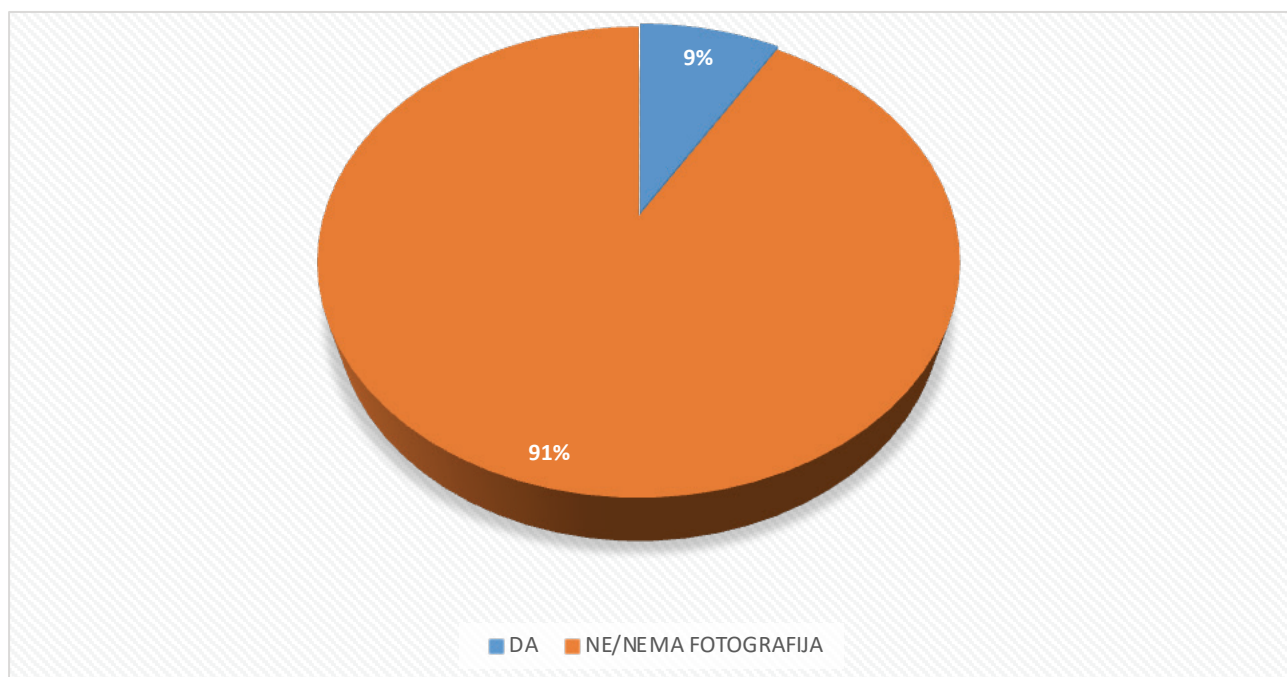
- Da li dokument koristi stilove naslova (Heading 1, Heading 2) kako bi omogućio lakšu navigaciju čitačima ekrana



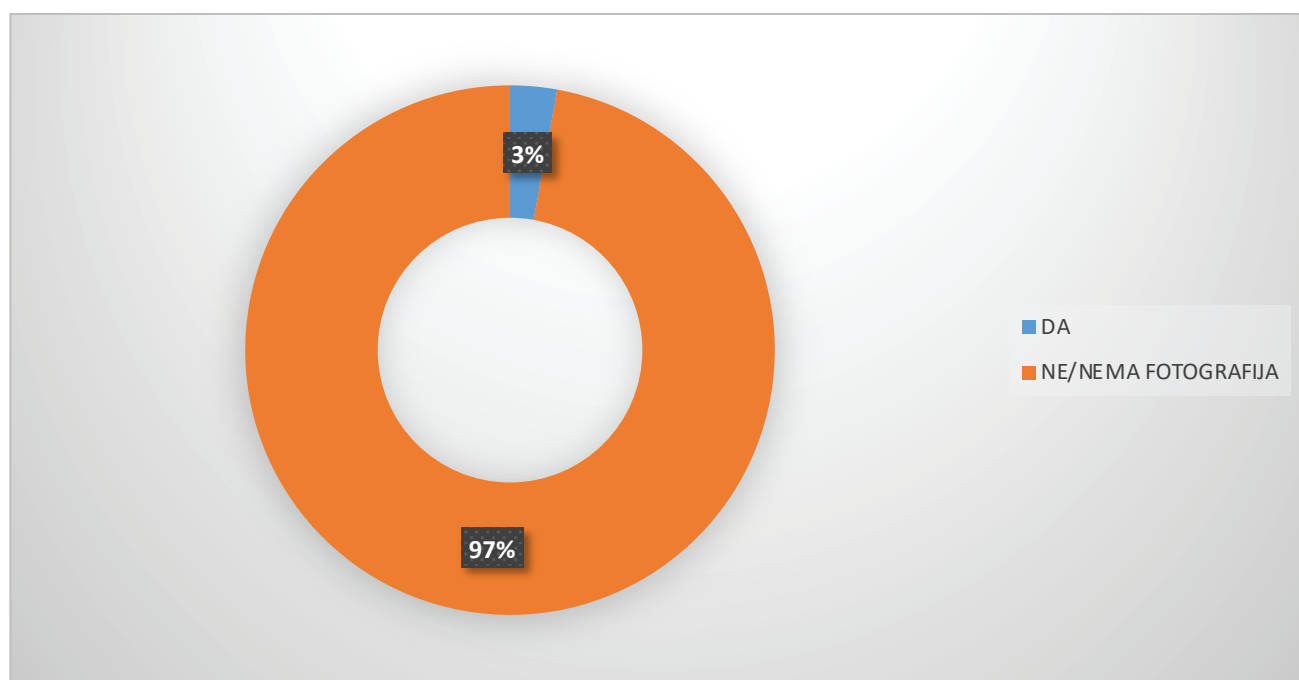
- Da li su liste (nabrajanja i numerisane liste) pravilno formatirane kako bi ih čitači ekrana mogli prepoznati?



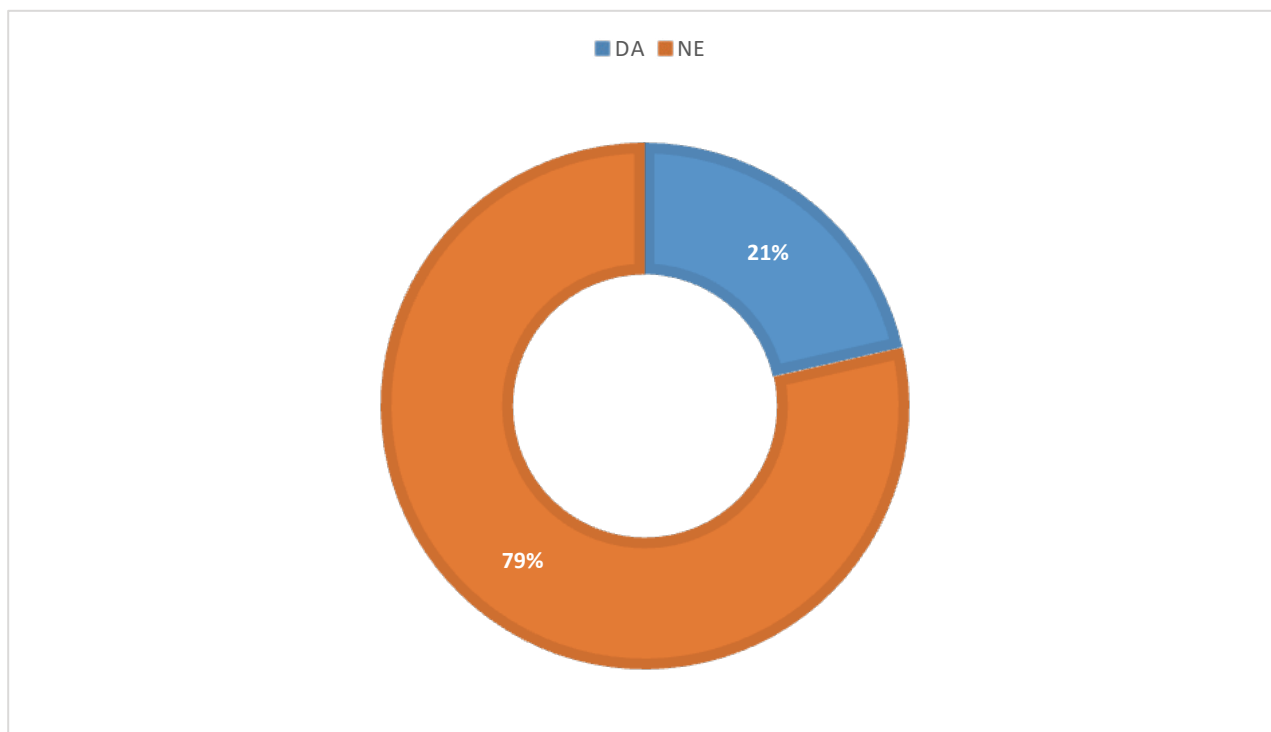
- Da li fotografije i drugi multimedijalni sadržaji tematski prate tekst u okviru koga su objavljene?



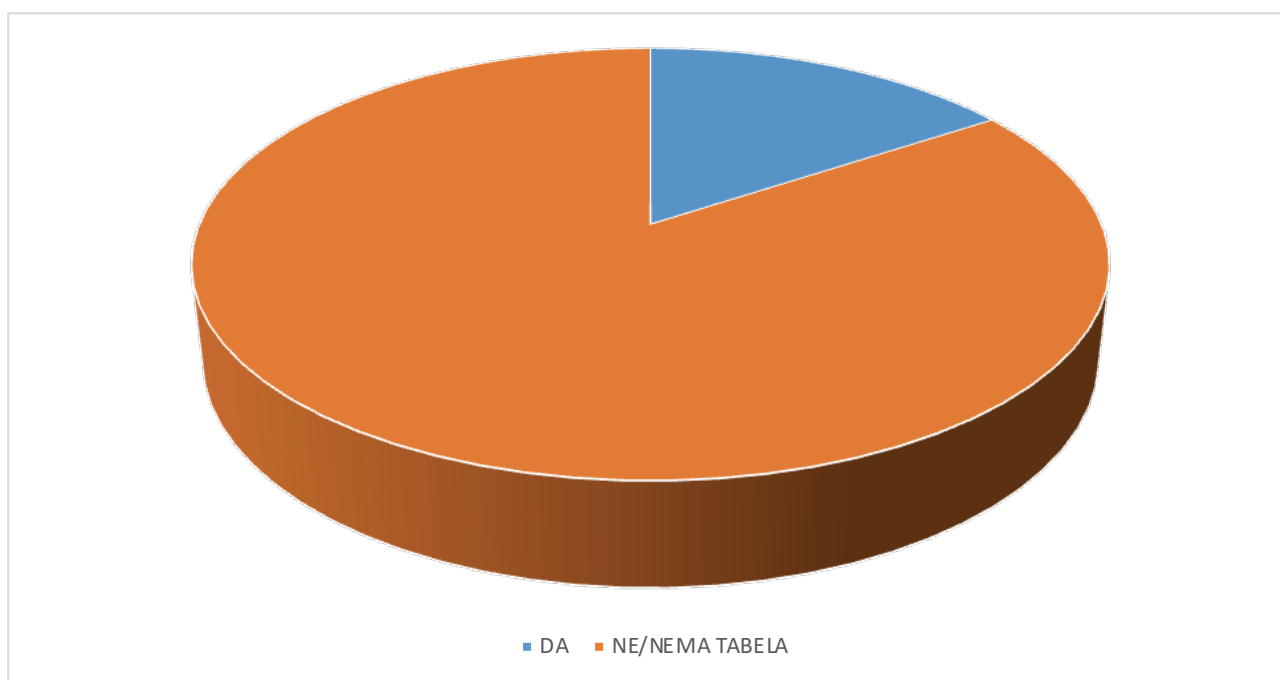
- Da li su fotografije ili drugi multimedijalni sadržaji, u okviru dokumenta, opisane odgovarajućim nazivom, opisom i alt text-om?



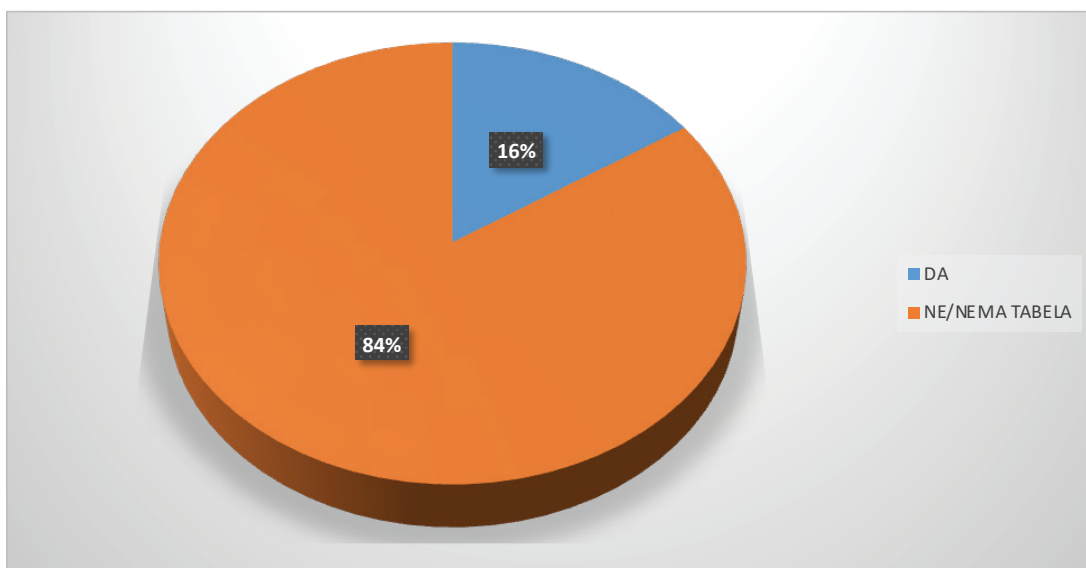
- Da li dokument sadrži tabele?



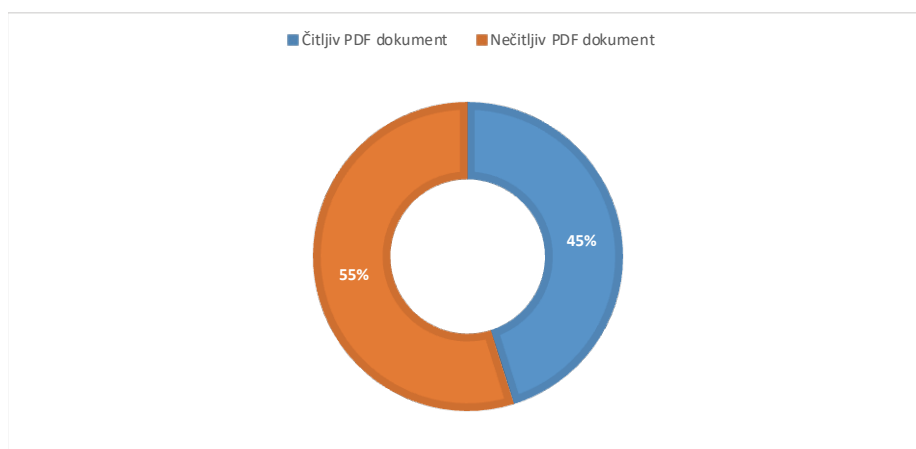
- Ukoliko postoje tabele u okviru članka/dokumenta da li su zaglavlja označena?



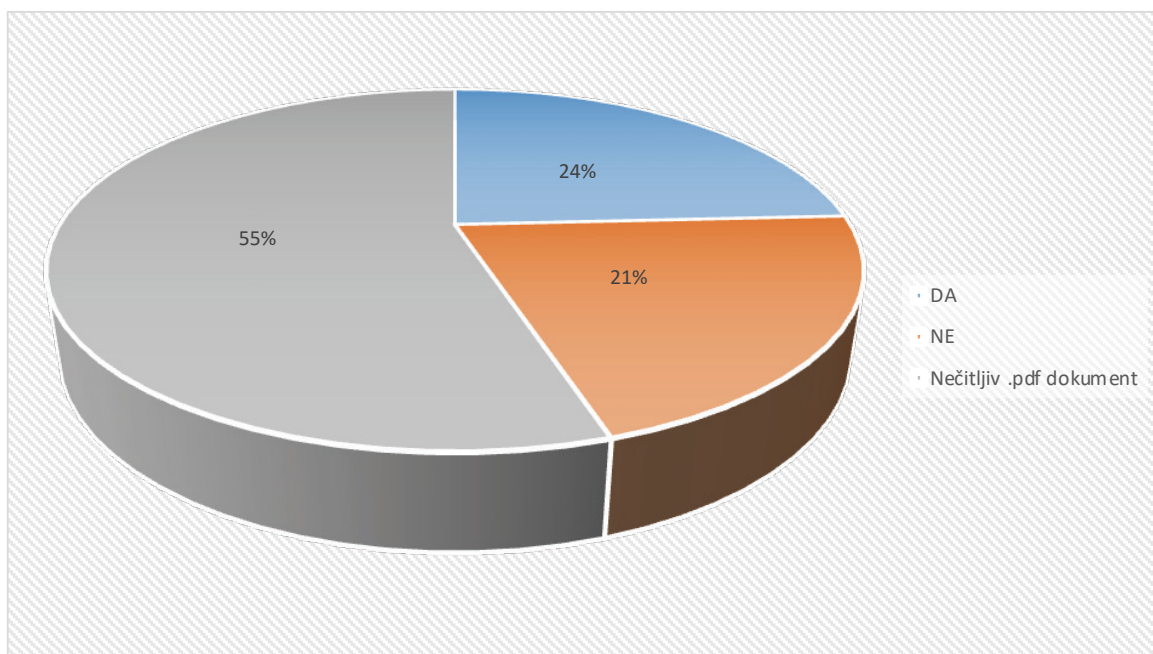
- Da li je moguće shvatiti svrhu podataka datih u tabeli kroz opise pojedinih kolona/redova?



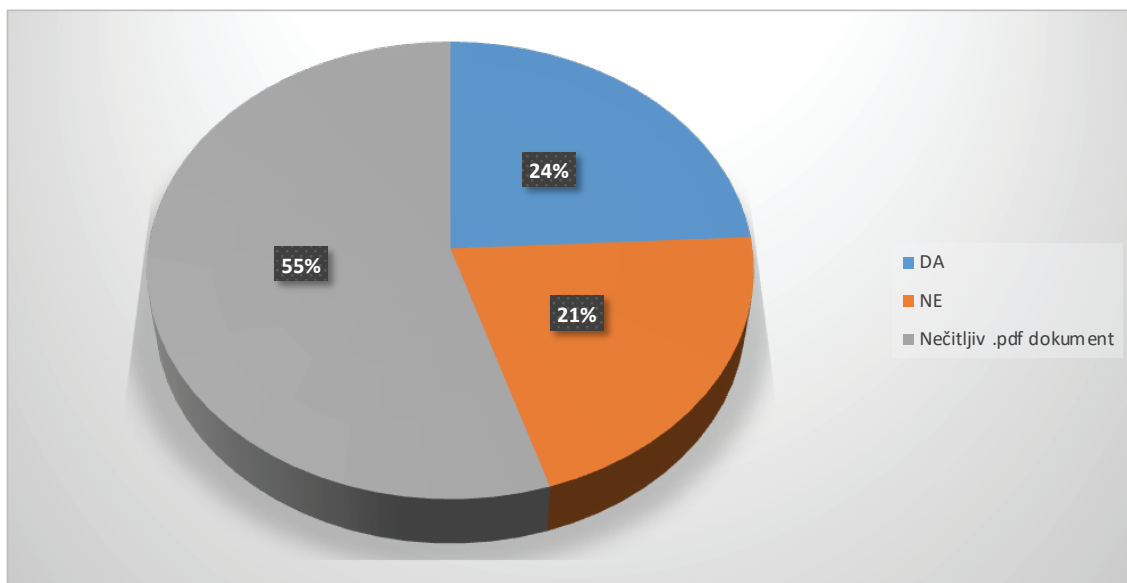
- Da li je .pdf dokument čitljiv (može se kretati po dokumentu) ili nečitljiv (skeniran)?



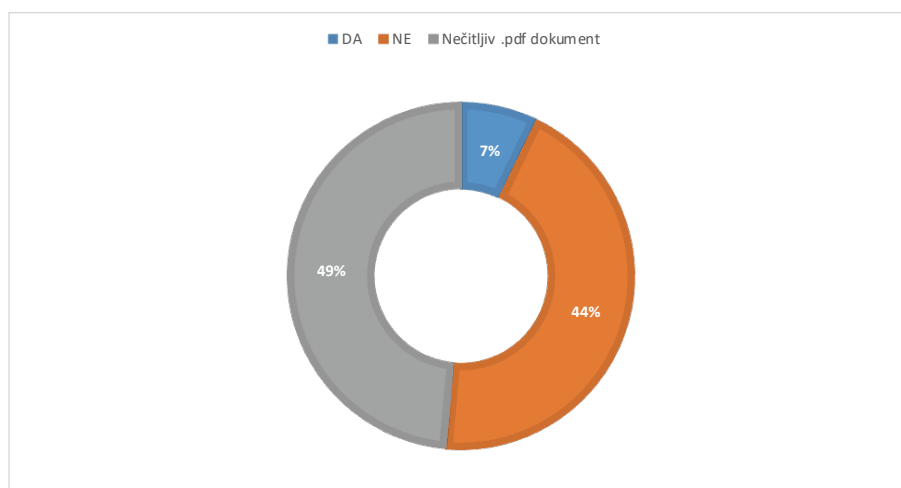
- Da li je .pdf dokument tagovan?



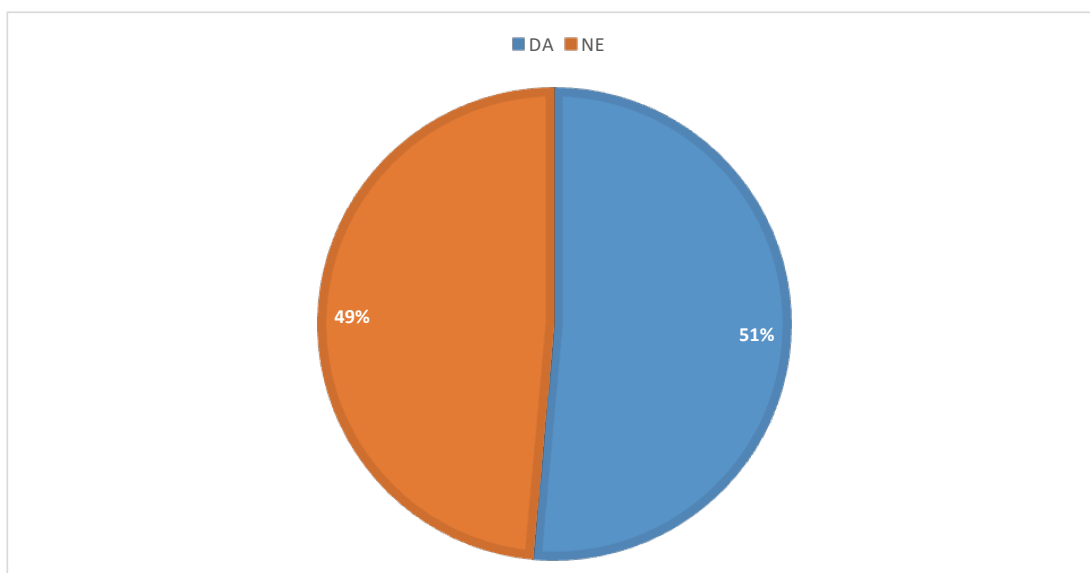
- Da li je redoslijed u strukturi oznaka tačan i logičan?



- Ako dokument sadrži linkove, da li su opisani jasno (izbjegava se „Kliknite ovdje“, umjesto toga se koristi opisna fraza poput „Više informacija o [temi] možete pronaći ovdje“)?

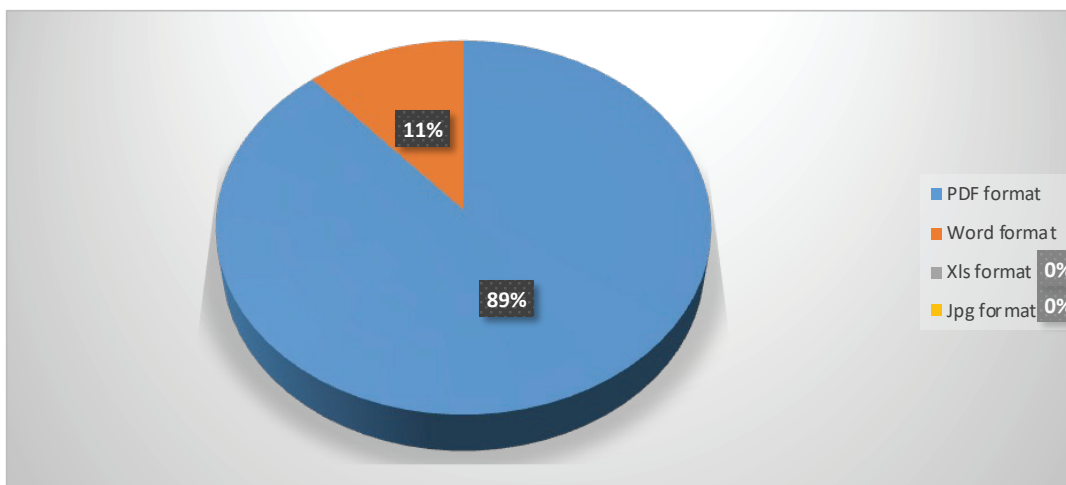


- Da li se korisnik može kretati kroz dokument pomoću tastature (Tab i strelice) bez potrebe za mišem?

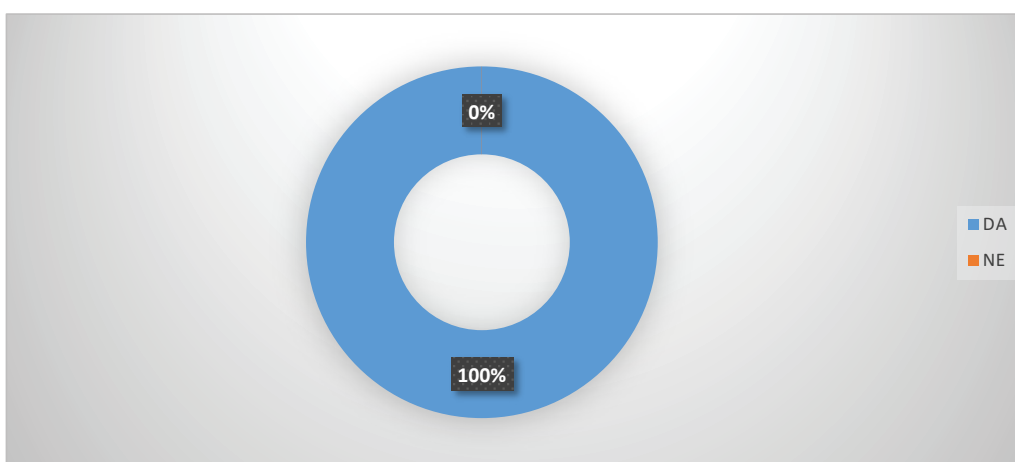


5. REZULTATI ANALIZE PRISTUPAČNOSTI DOKUMENATA ZA OSOBE DJELIMIČNO OŠTEĆENOG VIDA

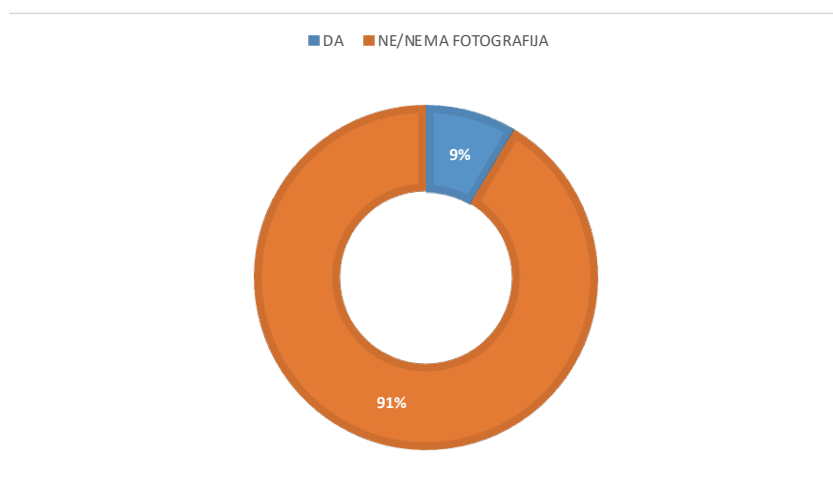
- U kom formatu je objavljen dokument:



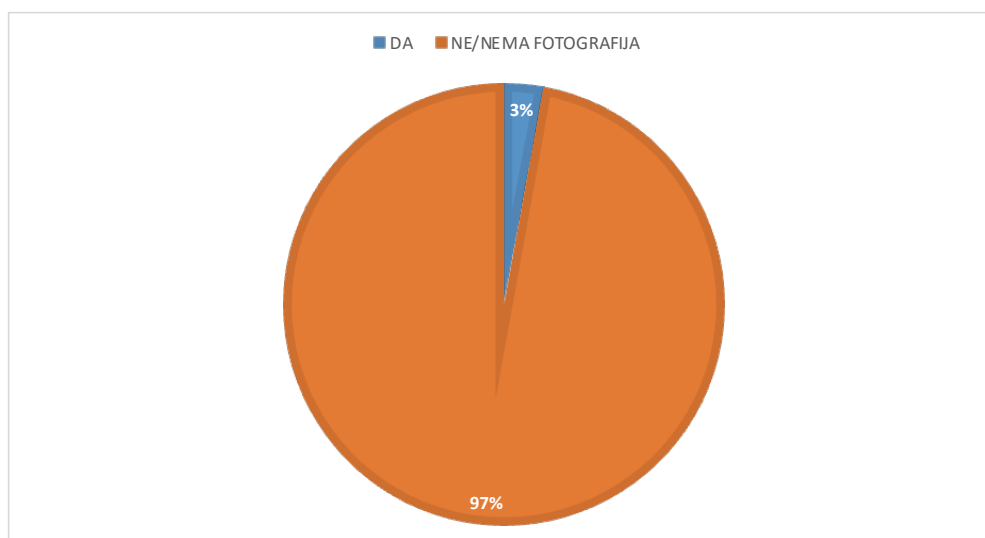
- Ukoliko je dokument objavljen u Word formatu, može li se promijeniti veličina teksta i smatrati čitljivim ako se poveća na 200%?



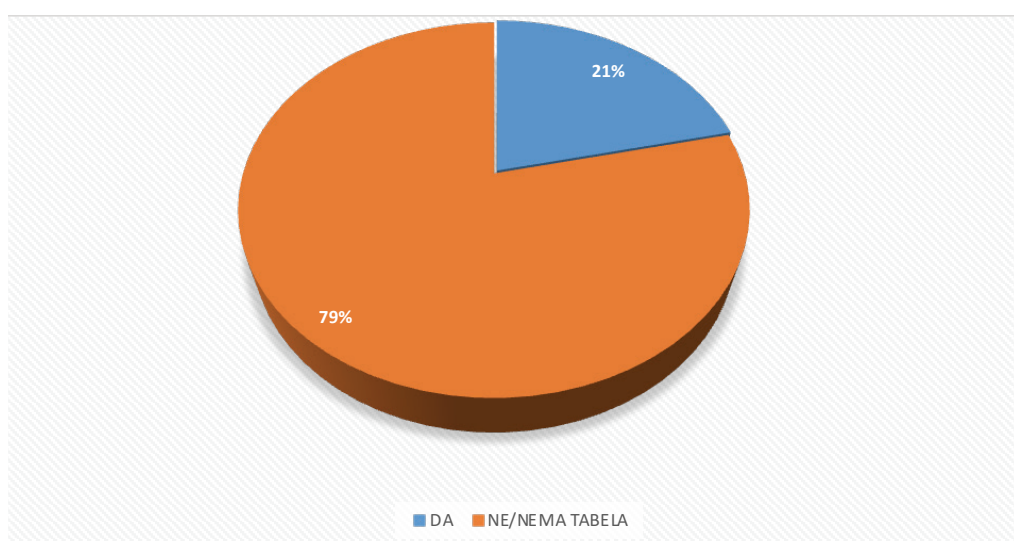
- 4. Da li fotografije i drugi multimedijalni sadržaji tematski prate tekst u okviru koga su objavljene?



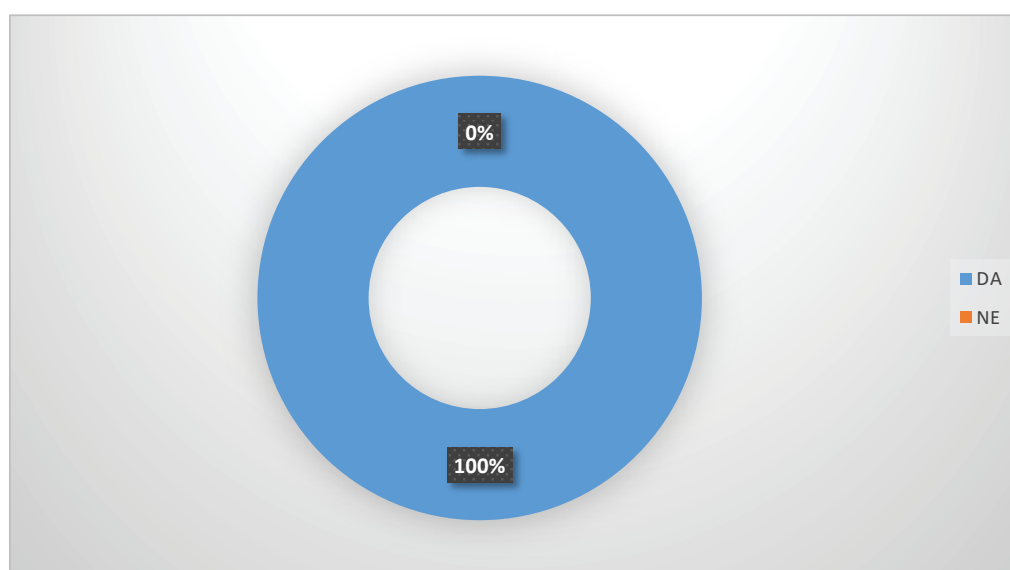
- Da li su fotografije ili drugi multimedijalni sadržaji, u okviru dokumenta, opisane odgovarajućim nazivom, opisom i alt text-om?



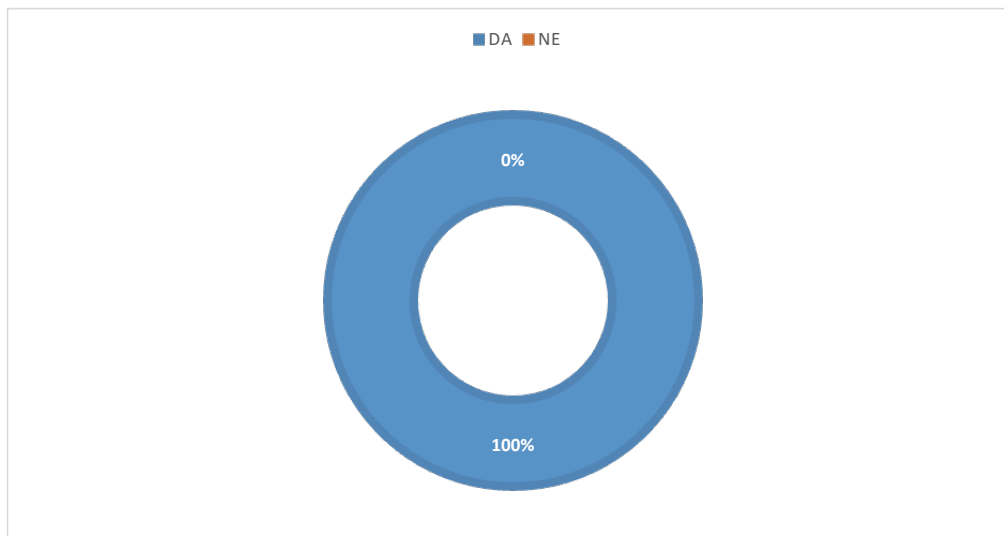
- Da li dokument sadrži tabele?



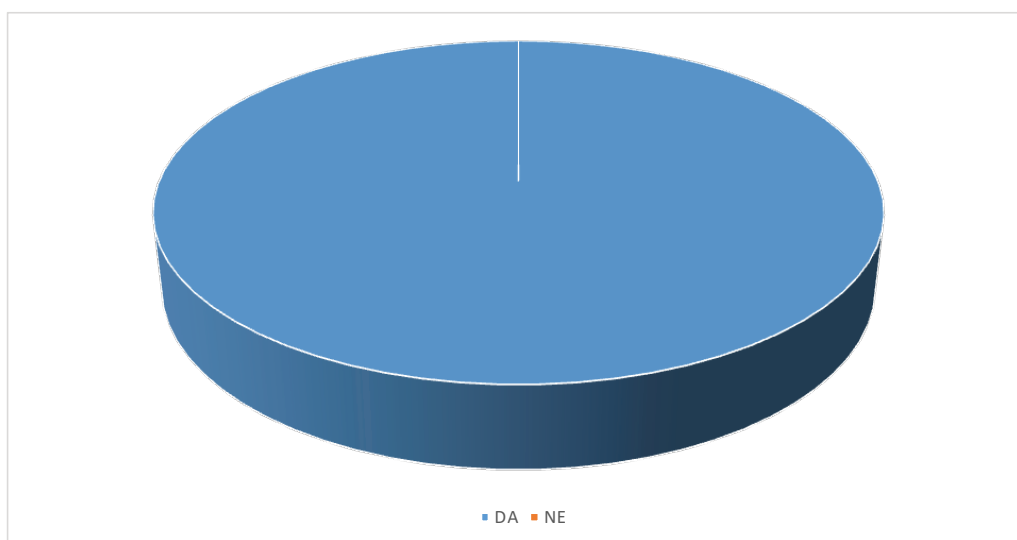
- Ukoliko postoje tabele u okviru članka/dokumenta da li su zaglavlja označena?



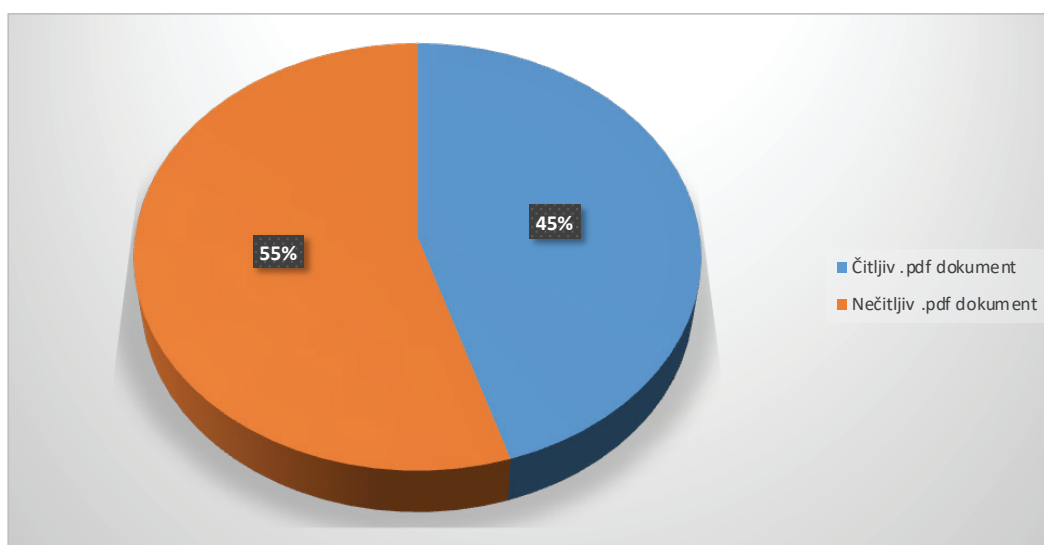
- Da li je moguće shvatiti svrhu podataka datih u tabeli kroz opise pojedinih kolona/redova?



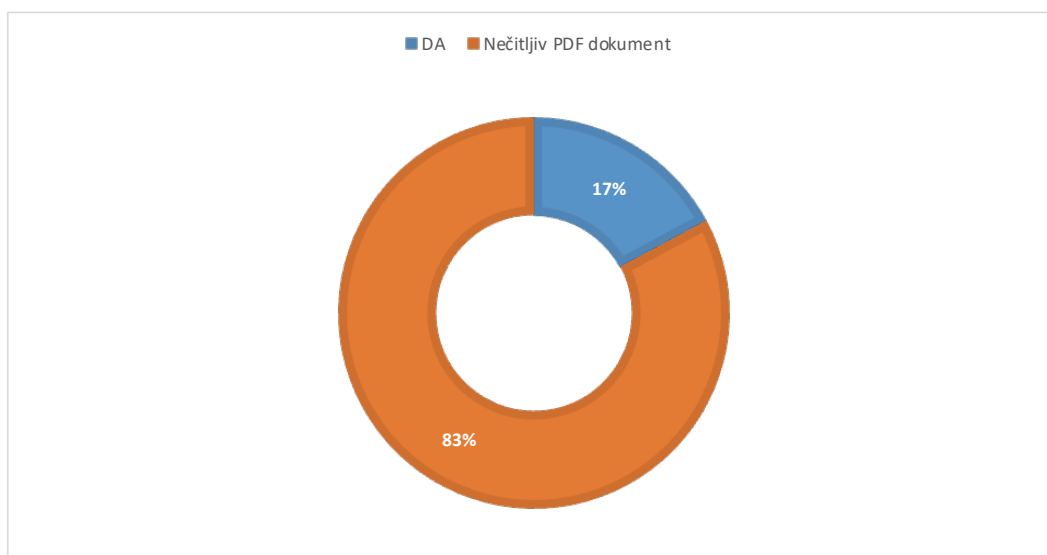
- Da li su kolone/redovi pristupačni u odnosu na kontrast za osobe djelimično oštećenog vida?



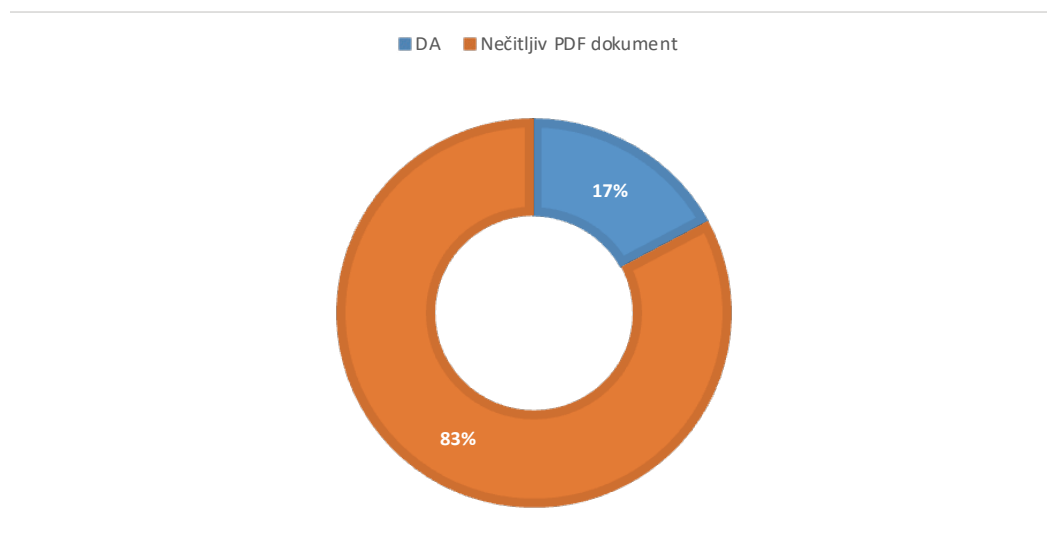
- Da li je .pdf dokument čitljiv (može se kretati po dokumentu) ili nečitljiv (skeniran)?



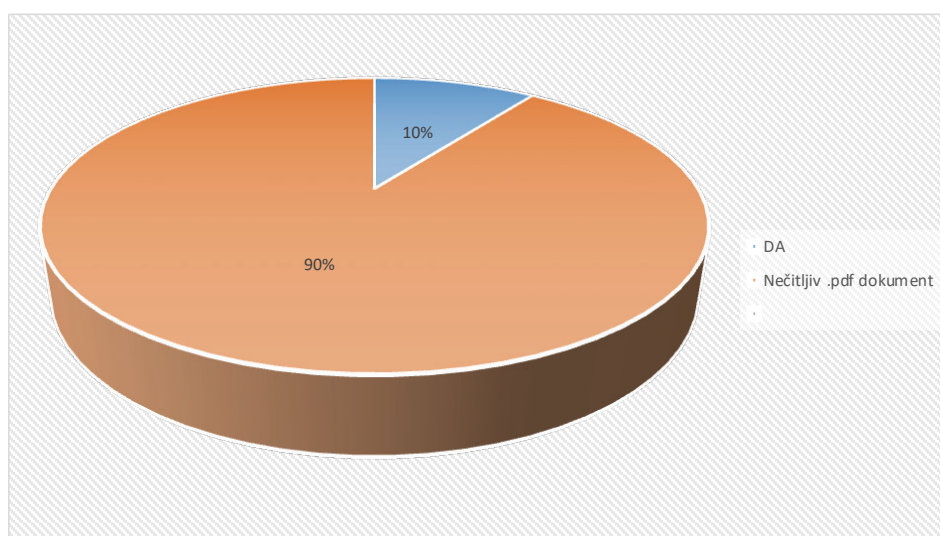
- Da li je dokument tagovan?



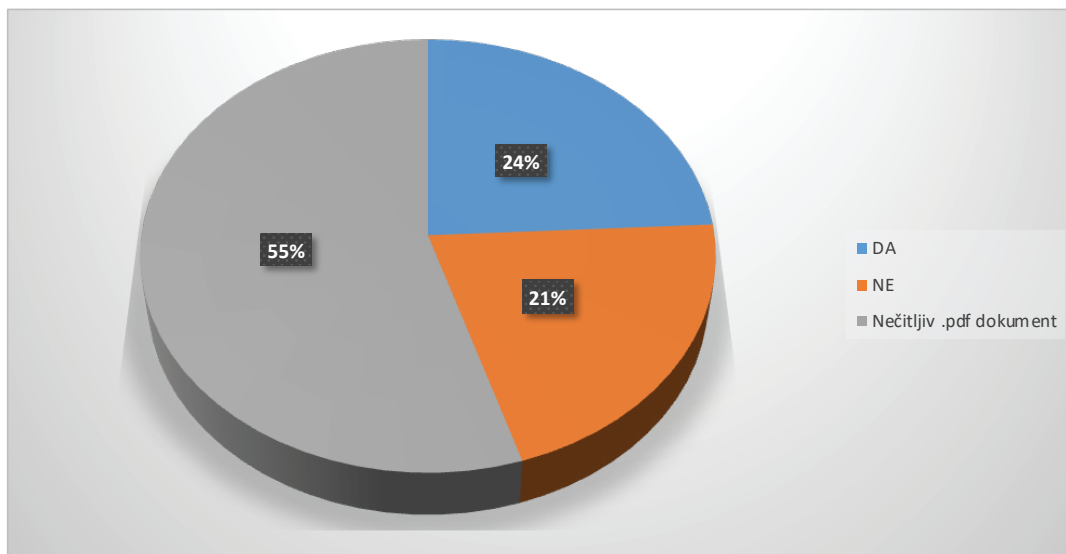
- Da li je redoslijed u strukturi oznaka tačan i logičan?



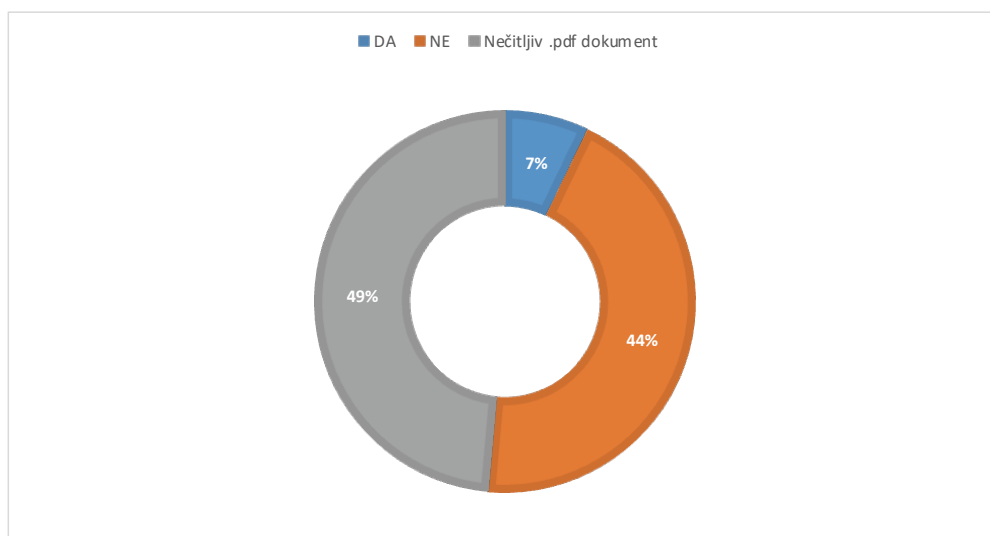
- Ako dokument sadrži linkove, da li su opisani jasno (izbjegava se „Kliknite ovdje“, umjesto toga se koristi opisna fraza poput „Više informacija o [temi] možete pronaći ovdje“)?



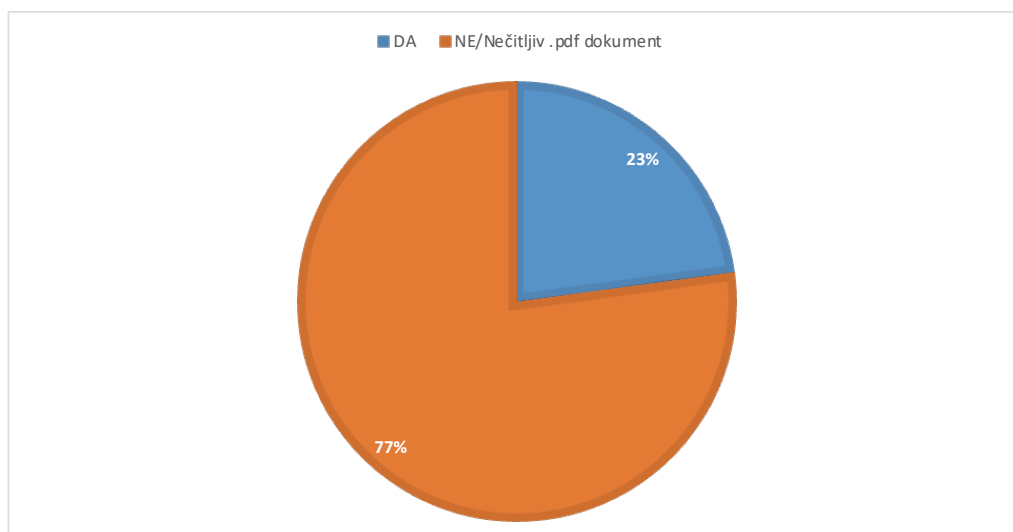
- Da li je redoslijed u strukturi oznaka tačan i logičan?



- Ako dokument sadrži linkove, da li su opisani jasno (izbjegava se „Kliknite ovdje“, umjesto toga se koristi opisna fraza poput „Više informacija o [temi] možete pronaći ovdje“)?



- Da li su numerisane liste i nabrojavanja ispravno formatirane (tj. jasno označene brojevima ili oznakama, a ne samo vizuelnim razmakom)?



6. ZAKLJUČAK

Rezultati monitoringa pristupačnosti elektronskih dokumenata na platformi gov.me ukazuju na ozbiljne prepreke sa kojima se osobe s oštećenjem vida suočavaju prilikom pristupa informacijama od javnog značaja. Uprkos postojećim zakonskim okvirima i obavezama preuzetim ratifikacijom Konvencije UN o pravima osoba s invaliditetom, u praksi i dalje dominira praksa objavljivanja dokumenata koji nijesu dostupni korisnicima čitača ekrana ili osobama koje imaju djelimično oštećenje vida.

Najčešće identifikovani problemi uključuju:

- objavljivanje skeniranih PDF dokumenata koji nisu čitljivi uz pomoć asistivne tehnologije,
- nedostatak strukturiranosti u dokumentima (naslovi, liste, tabele),
- nepostojanje opisa za multimedijalne sadržaje (npr. alt text za slike),
- nepostojanje tagova i loš redoslijed oznaka (tagging structure),
- neadekvatno kontrastirani elementi i nemogućnost skaliranja teksta bez gubitka preglednosti.

Ovi nedostaci direktno utiču na isključenost osoba s invaliditetom iz procesa informisanja, ali i iz javnog života, donošenja odluka i oblikovanja politika. Zbog toga je neophodno što hitnije unaprijediti praksu kreiranja i objavljivanja elektronskih dokumenata u javnoj upravi, kako bi se omogućio ravnopravan pristup informacijama za sve građane i građanke, bez obzira na invaliditet.

Monitoring je pokazao i da postoji prostor za relativno jednostavna poboljšanja – mnogi od problema mogu se otkloniti već u fazi izrade dokumenata, korišćenjem osnovnih alata i smjernica za e-pristupačnost. U tom smislu, neophodno je osnažiti kapacitete zaposlenih u državnoj upravi putem obuka i uvođenja standardizovanih procedura, kao i uključiti osobe s invaliditetom u procese testiranja i evaluacije digitalnih sadržaja.

Puna implementacija prava na pristupačne informacije nije samo zakonska obaveza, već i temelj inkluzivnog, demokratskog i otvorenog društva. Kroz ovakve projekte, kao što je “Informisani, uključeni, jednaki”, otvara se prostor za promjene koje će omogućiti osobama s invaliditetom da dostojanstveno i ravnopravno učestvuju u društvenim procesima koji ih se neposredno tiču.

7. PREPORUKE

Na osnovu sprovedene analize i monitoringa dokumenata na platformi gov.me, Savez slijepih Crne Gore daje sljedeće preporuke institucijama javne uprave, posebno resornim ministarstvima i službenicima zaduženim za kreiranje i objavljivanje elektronskih sadržaja:

1. Pravilno kreiranje dokumenata u pristupačnim formatima

- Izbjegavati skenirane PDF dokumente – svi dokumenti moraju biti objavljeni u mašinski čitljivom formatu (.doc, .docx, pristupačni .pdf).
- Dokumenti treba da sadrže pravilno strukturirane naslove (Heading 1, Heading 2 itd.) radi lakše navigacije čitačima ekrana.
- Liste i tabele moraju biti formatirane u skladu sa standardima pristupačnosti (označena zaglavlja, jasna struktura i opisi podataka).
- Fotografije i grafički elementi moraju imati opise (alt text) koji osiguravaju razumijevanje konteksta korisnicima koji ih ne mogu vizuelno percipirati.

2. Poštovanje standarda e-pristupačnosti

- Svi novi dokumenti koji se objavljuju na zvaničnim vladinim sajtovima moraju ispunjavati osnovne tehničke kriterijume pristupačnosti u skladu sa WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) standardima.
- Dokumenti moraju biti tagovani, sa tačnim redoslijedom oznaka i mogućnošću navigacije pomoću tastature.
- Potrebno je osigurati odgovarajući kontrast i mogućnost uvećavanja teksta bez gubitka funkcionalnosti ili čitljivosti za osobe djelimično oštećenog vida.

3. Edukacija zaposlenih u državnoj upravi

- Organizovati obavezne edukativne radionice za službenike koji kreiraju i objavljuju e-sadržaje, kako bi stekli znanja o kreiranju pristupačnih dokumenata.
- • Uključiti predstavnike organizacija osoba s invaliditetom u izradu i sprovođenje tih edukacija kako bi se obezbijedio praktičan uvid u potrebe korisnika.

4. Uspostavljanje kontrolnih mehanizama i odgovornosti

- Uvesti proceduru interne kontrole pristupačnosti prije objavljivanja dokumenata na zvaničnim portalima.
- Odrediti osobe u institucijama koje će biti odgovorne za poštovanje standarda e-pristupačnosti i redovno izvještavanje o napretku.

5. Aktivno uključivanje OSI u testiranje i konsultacije

- Prilikom kreiranja novih digitalnih servisa, konsultovati organizacije osoba s invaliditetom i uključiti OSI u testiranje funkcionalnosti i pristupačnosti.
- Omogućiti redovnu dvosmjernu komunikaciju između državnih institucija i korisnika s invaliditetom radi kontinuiranog unapređenja.

6. Transparentnost i informisanje javnosti

- Objavljivati informacije o preduzetim mjerama i postignutim rezultatima u oblasti digitalne pristupačnosti.
- Omogućiti jednostavan način prijave nepristupačnih sadržaja od strane građana/ki, uz obavezu institucije da odgovori i otkloni problem u razumnom roku.

Implementacija ovih preporuka ne zahtijeva značajne finansijske resurse, već promjenu pristupa i podizanje svijesti o pravu na pristup informacijama bez diskriminacije. Time se ne samo poštuju međunarodni i domaći propisi, već se i direktno doprinosi izgradnji inkluzivnog i pravednog društva za sve građane i građanke.

