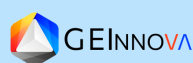




STAY OK

**GENTÆNKNING AF TRIVSEL PÅ
ARBEJDSPLADSER I EUROPÆISKE SMV'ER**

TILGÆNGELIGHED SPROBLEMER OG MENTAL VELVÆRE



**Co-funded by
the European Union**

Finansieret af Den Europæiske Union. De udtrykte synspunkter og meninger er dog udelukkende forfatterens/forfatterernes egne og afspejler ikke nødvendigvis Den Europæiske Unions eller Det Europæiske Forvaltningsorgan for Uddannelse og Kultur (EACEA). Hverken Den Europæiske Union eller EACEA kan holdes ansvarlige for dem.

Indholdsfortegnelse

1.	Error! Bookmark not defined.
1.1 Resumé	4
1.2 Læringsmål	5
1.3 Nøgleord	5
2. Lektion 1: Betydningen af tilgængelighed i små virksomheder	6
2.1 Indledning	6
2.2 Betydningen af tilgængelighed for små virksomheder	6
2.3 Tilgængelighedens indvirkning på medarbejdernes trivsel	10
2.4 Casestudier, der illustrerer vellykket integration af tilgængelighedsforanstaltninger .	13
Evalueringsspørgsmål	15
3. Lektion 2: Identificering af barrierer og udfordringer.....	16
Ind	16
3.1 Forståelse af de forskellige barrierer, som arbejdstagere står over for	16
3.2 Ikke-kommunikerede barrierer og deres virkninger	17
3.3 Teknologiske barrierer og deres implikationer	19
Evalueringsspørgsmål	20
4. Lektion 3: Implementering af principper for inkluderende design	21
4.1 Introduktion til principper for inkluderende design	21
4.2 Praktiske strategier til at integrere inklusion i forretningspraksis	23

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

4.3 Eksempler fra virkeligheden på vellykket implementering.....	25
Evalueringsspørgsmål	26
5. Lektion 4: Tilpasning til medarbejdere med handicap.....	27
Introduktion.....	27
5.1 Lovkrav og overholdelsesforpligtelser	27
5.2 Bedste praksis for tilrettelæggelse af arbejdspladsen for medarbejdere med handicap	28
5.3 Skabelse af en inkluderende arbejdskultur.....	29
Evalueringsspørgsmål	30
6. Lektion 5: Tilgængelig kommunikation og teknologiske løsninger	31
Introduktion	31
6.1 Betydningen af tilgængelige kommunikationsmetoder.....	31
6.2 Oversigt over tilgængelige teknologiske løsninger	32
6.3 Praktiske demonstrationer og anvendelser	34
Evalueringsspørgsmål	35
7. Konklusion.....	36
8. Yderligere materiale.....	37
9. Quiz	38
10.	41

1. Indledning

Tilgængelighedsproblemer på arbejdspladsen anerkendes i stigende grad som en vigtig del af en succesfuld forretningsstrategi. Ejere af små virksomheder, ledere, HR-specialister og medarbejdere, der er engageret i at fremme mangfoldighed og inklusion, vil finde dette modul særligt relevant. I takt med at den globale arbejdsstyrke fortsætter med at udvikle sig, er det afgørende at forstå de barrierer, som personer med handicap står over for, og hvordan disse udfordringer påvirker deres produktivitet, engagement og generelle trivsel.

Hovedformålet med dette modul er at uddanne deltagerne i vigtigheden af tilgængelighed på arbejdspladsen og dens forskellige effekter på medarbejdernes præstationer. Når virksomheder prioriterer tilgængelighed, overholder de ikke kun lovmæssige forpligtelser, men skaber også et miljø, hvor alle medarbejdere kan få succes. Dette engagement er ikke begrænset til fysiske ændringer, men kræver også skabelsen af en inkluderende kultur, der værdsætter og fremmer forskellige perspektiver og erfaringer.

Ved at tackle udfordringer med tilgængelighed kan organisationer styrke deres arbejdskultur og præstationer betydeligt. Undersøgelser har vist, at inkluderende arbejdspladser fører til højere medarbejdertilfredshed, lavere personaleomsætning og øget innovation. Desuden fremmer tilgængelige miljøer samarbejde og teamwork, hvilket giver en mere engageret og motiveret arbejdsstyrke.

Dette modul vil undersøge de forskellige dimensioner af tilgængelighedsproblemer, herunder fysisk tilgængelighed, digital inklusion og vigtigheden af politikker, der understøtter retfærdige praksis. Deltagerne vil få indsigt i, hvordan man identificerer og overvinder barrierer for tilgængelighed, og lære praktiske strategier til implementering af inkluderende praksis, der kommer alle til gode. Konklusionen er, at organisationer ved at indføre tilgængelighedspraksis kan maksimere deres medarbejderes potentiale og fremme en kultur præget af respekt, retfærdighed og empowerment.

1.1 Resumé

Modulet "**Tilgængelighedsproblemer og mental trivsel**" er designet til at give deltagerne den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder til at fremme et mere inkluderende arbejdsmiljø. I løbet af fem lektioner vil deltagerne udforske vigtigheden af tilgængelighed i små virksomheder, identificere barrierer, som forskellige grupper af medarbejdere står over for, lære at implementere inkluderende designprincipper, forstå lovkrav til tilpasning af arbejdspladsen til medarbejdere med handicap og opdage tilgængelige kommunikations- og teknologiløsninger. Praktiske opgaver i hele modulet, herunder rollespil og praktiske aktiviteter, giver deltagerne mulighed for at anvende deres viden i virkelige situationer.

Modulet afsluttes med en quiz, der vurderer forståelsen af teoretiske begreber og praktiske

anvendelser. Ved afslutningen af modulet vil deltagerne være i stand til at skabe mere tilgængelige og inkluderende arbejdspladser, der fremmer medarbejdernes trivsel og produktivitet.

1.2 Læringsmål

Teoretisk viden:

- At anerkende vigtigheden af tilgængelighed og hvordan det påvirker medarbejdernes trivsel i små virksomheder.
- Fastlægge de forskellige hindringer for tilgængelighed og hvordan de påvirker forskellige typer medarbejdere.
- Opdage de lovmæssige krav til tilpasning af arbejdspladsen til medarbejdere med handicap samt principper for inkluderende design.

Færdigheder

- Udvikling og implementering af inkluderende designstrategier i forretningspraksis.
- Anvendelse af bedste praksis for tilpasning af arbejdspladsen til medarbejdere med handicap.
- Effektiv brug af tilgængelige kommunikationsmetoder og teknologiske løsninger.

Kompetencer

- Fremme en inkluderende arbejdskultur, der understøtter mangfoldighed.
- Fremme medarbejdernes trivsel gennem forbedrede tilgængelighedsforanstaltninger.
- Forbedring af produktiviteten på arbejdspladsen ved at tackle og overvinde tilgængelighedsudfordringer.

1.3 Nøgleord

Tilgængelighed, inklusion, små virksomheder, medarbejdertrivsel, barrierer, inkluderende design, handicap, overholdelse af lovgivning, kommunikation, teknologi

2. Lektion 1: Betydningen af tilgængelighed i små virksomheder

2.1

Tilgængelighed er ikke kun en fordel for brugere med handicap, men giver også betydelige fordele for virksomheden som helhed. Ved at fremme et inkluderende miljø kan virksomheder forbedre deres omdømme og brandimage og vise deres engagement i mangfoldighed og ligestilling. Dette kan tiltrække en bredere kundebase, herunder personer med handicap, der tidligere måske har været udelukket.

Desuden er tilgængelige produkter og tjenester ofte mere brugervenlige for alle kunder, hvilket fører til øget bruger tilfredshed og loyalitet. Prioritering af tilgængelighed kan også hjælpe virksomheder med at være på forkant med lovkrav og dermed reducere risikoen for potentielle retssager og compliance-problemer i fremtiden.

I takt med at mobile applikationer bliver en stadig mere integreret del af forretningsdrift, er det ikke kun en juridisk forpligtelse at sikre deres tilgængelighed, men også en strategisk forretningsbeslutning, der kan fremme vækst og innovation.

2.2 Betydningen af tilgængelighed for små virksomheder

Tilgængelighed handler om at fjerne barrierer, så alle brugere, især personer med handicap, kan deltage fuldt ud i hverdagens aktiviteter. Dette indebærer udvikling af brugervenlige fysiske og digitale miljøer. Med hensyn til digital funktionalitet omfatter dette blandt andet tastaturnavigation, kompatibilitet med skærmlæsere og billedtekster til videoer. Det omfatter taktile elementer, tydelige skilte, store indgange og ramper udenfor. Virksomheder kan skabe inkluderende miljøer, der værdsætter og understøtter alles behov og tilskynder til fuld deltagelse i det sociale, økonomiske og kulturelle liv ved at sætte tilgængelighed i første række.

Skabelse af inkluderende og tilgængelige miljøer vil hjælpe brugere, der er eller har:

- Neurodiverse (f.eks. personer med ADHD eller ADD)
- Visse typer indlæringsvanskeligheder, såsom dysleksi, dyspraksi eller dyskalkuli
- Kommunikations- og sociale problemer (som autisme)
- Nedsat syn og blindhed
- Brugere af skærmlæser
- Fysiske og neurologiske problemer
- Høretab eller døvhed

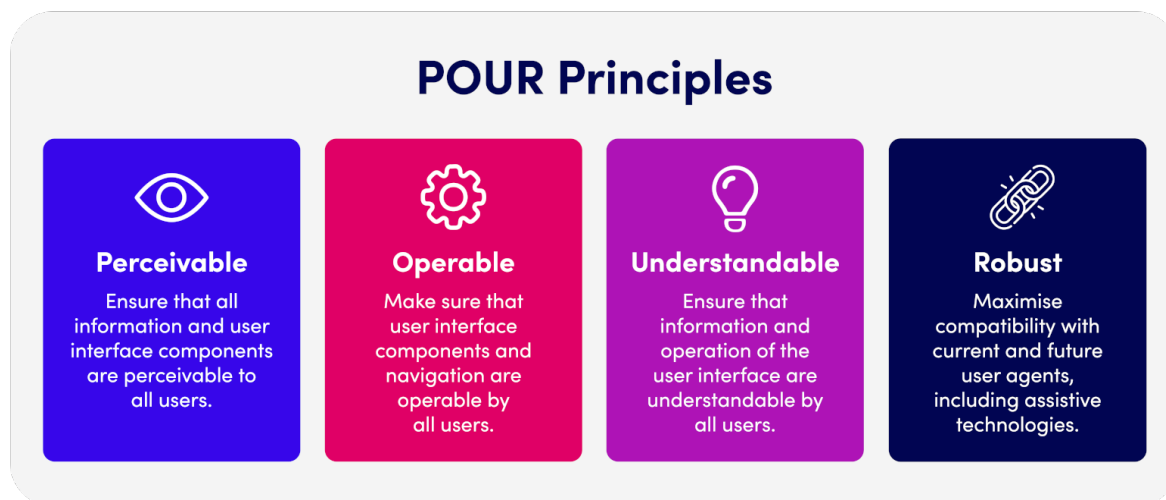
Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

At sikre tilgængelighed i små virksomheder kræver en omfattende tilgang, hvor både fysiske butikker og onlineplatforme afspejler væsentlige principper for inklusion, der imødekommer alle individers behov for inkluderende design (). En virksomhed skal skabe et miljø, hvor kunderne, uanset deres evner eller baggrund, let kan forstå dens budskaber og navigere i dens struktur. For at nå dette mål er det vigtigt at implementere ensartede brandingstrategier, der imødekommer forskellige målgruppers behov og dermed styrker forbindelserne og fremmer et højere engagement.

Det er afgørende at undersøge brugervenligheden af forretningsmiljøer for at skabe en inkluderende og indbydende atmosfære for alle besøgende. Det er vigtigt at vurdere, hvor let kunder med forskellige evner kan navigere i disse miljøer, så de føler sig velkomne og imødekomne. Dette kan indebære at fjerne fysiske adgangsbarrierer, såsom ramper og tydelige gangarealer, samt at skabe brugervenlige indretninger og skiltning, der effektivt vejleder kunderne. At overvinde disse udfordringer gennem innovative løsninger er afgørende for at fremme et virkelig tilgængeligt og inkluderende forretningsmiljø.

Virksomheder bør også fokusere på at designe deres rum, så de er nemme at finde rundt i og forstå for alle kunder. Det betyder, at man skal være opmærksom på, at forskellige målgrupper kan fortolke budskaber og materialer på forskellige måder. Ved at give relevant baggrundsinformation og anvende klare kommunikationsstrategier kan virksomheder øge kundernes engagement og sikre, at alle føler sig i stand til at interagere med deres tjenester. Denne forpligtelse til klarhed og tilgængelighed afspejler en dybere forståelse af kundernes behov.

Endelig er det afgørende for små virksomheder at implementere robuste tilgængelighedspolitikker, der ikke kun er meningsfulde, men også kan omsættes i praksis. Disse politikker bør løbende revideres og opdateres for at demonstrere en vedvarende forpligtelse til at forbedre tilgængeligheden. Ved at sikre, at der er støtte til infrastruktur og uddannelse af personale, kan virksomheder opretholde deres tilgængelighedsforpligtelser og i sidste ende skabe et miljø, hvor alle kunder føler sig værdsatte og trygge.



Figur 2.1. Kraften i inkluderende design, Roberts, A. (20. oktober 2023)

Fordele ved webtilgængelighed for små virksomheder

Webtilgængelighed er afgørende og giver både forbrugere og virksomheder betydelige fordele. Ved at skabe en tilgængelig virtuel butik kan små virksomheder nå flere langsigtede mål, der er afgørende for væksten. For det første giver forbedret tilgængelighed virksomheder mulighed for at nå en bredere kundebase, herunder personer med handicap, der kan have svært ved at få adgang til indhold. Denne inklusion øger ikke kun salget, men åbner også muligheder for at komme i kontakt med nye kunder.

At vise engagement i tilgængelighed afspejler en virksomheds vilje til at behandle alle kunder retfærdigt og inkluderende. Ved at gøre onlineplatforme tilgængelige kan virksomheder tiltrække nye kunder og fremme loyalitet blandt eksisterende kunder, da forbrugerne værdsætter brands, der anerkender deres forskellige behov.

Forbedring af en hjemmesides tilgængelighed kan føre til bedre resultater inden for søgemaskineoptimering (SEO). Funktioner som alternativ tekst til billeder hjælper søgemaskiner med at indekserer indhold bedre, hvilket fører til større synlighed i søgeresultaterne og dermed mere trafik.

Endelig giver tilgængelighedsfunktioner som undertekster og skærmlæsere innovative metoder til engagement, der giver besøgende mulighed for at interagere med indholdet på forskellige måder. Sammenfattende kan man sige, at investering i webtilgængelighed ikke kun fremmer et inkluderende miljø, men også øger kundereach, loyalitet, SEO og engagement, hvilket bidrager til en virksomheds langsigtede succes på et konkurrencepræget marked.

7 måder, hvorpå små virksomheder kan forbedre tilgængeligheden

Her er flere trin til at forbedre små virksomheders tilgængelighed:

1. Udarbejd en erklæring om webtilgængelighed

Informér besøgende på hjemmesiden om, at virksomheden er forpligtet til inklusion ved at have en erklæring om webtilgængelighed. Denne korte erklæring skal beskrive, hvordan virksomheden imødekommer brugere med handicap.

2. Sørg for tilstrækkelig farvekontrast

Forbedr læsbarheden ved at bruge en tydelig kontrast mellem websidens forgrund og baggrund. Dette forbedrer ikke kun læsbarheden, men skaber også visuelt tiltalende farveskemaer. Hvis farverne på websiden er svære at skelne, kan du overveje at øge kontrasten.

3. Inkluder alternativ tekst til alle billeder

Alternativ tekst gør billeder tilgængelige for brugere med synshandicap og kan forbedre en hjemmesides SEO, så billederne er mere tilbøjelige til at vises i søgeresultaterne. Beskriv, hvad besøgende går glip af, hvis de ikke kan se billedet, og giv tilstrækkelige detaljer.

4. Inkluder lyd- og videotransskriptioner

Transskription af lyd- og videoindhold hjælper brugere med hørenedsættelse med at få adgang til det. Transskriptioner er også en fordel for besøgende, der foretrækker at læse frem for at lytte eller se multimedieindhold.

5. Undgå automatiske medier og navigation

Giv brugerne kontrol over deres navigationsoplevelse ved at undgå automatiske medie- og navigationsfunktioner. Sørg for, at brugerne nemt kan navigere og forbruge webstedets indhold i deres eget tempo.

6. Brug overskrifter til at strukturere indholdet korrekt

Effektiv brug af overskrifter giver et overblik over indholdet på et websted, hvilket gør det lettere for besøgende at finde specifikke oplysninger. Tænk på overskrifter som en indholdsfortegnelse, der guider brugerne gennem et websted.

7. Giv nødvendige indholdsadvarsler

Forstå, hvordan bestemt indhold kan være utilgængeligt eller udløse reaktioner hos personer med handicap. Giv advarsler om blinkende billeder eller potentielt følsomme emner, så brugerne kan vælge, om de vil interagere med indholdet.

2.3 Tilgængelighedens indvirkning på medarbejdernes trivsel

God trivsel er mere end et behageligt arbejdsmiljø, hvilket gør det til en udfordring for organisationer at prioritere deres medarbejders trivsel. Kontormiljøet og dets indvirkning på medarbejdernes følelsesmæssige og fysiske sundhed afspejles i medarbejdernes trivsel. Alle aspekter af en medarbejders arbejdsliv er relateret til trivsel på arbejdspladsen, herunder det fysiske miljøes sikkerhed og kvalitet samt deres holdning til deres job, deres omgivelser, atmosfæren på arbejdspladsen og den organisation, de arbejder for.

Betydningen og vigtigheden af medarbejdertrivsel

I det moderne arbejdslivs stadigt skiftende landskab er teknologi blevet en vigtig løsning på traditionelle udfordringer for medarbejdernes trivsel og produktivitet. Ved at integrere teknologi, der øger produktiviteten, kan organisationer skabe et mindre stressende arbejdsmiljø for deres medarbejdere. Teknologiens rolle på arbejdspladsen udvides og dækker områder fra kommunikation til organisation og ledelse. I den hurtigt skiftende forretnings verden er teknologi afgørende for at forbedre både medarbejdernes trivsel og produktivitet. Det er påvist, at medarbejdertrivsel har en positiv indvirkning på organisationens produktivitet, og teknologi leverer samarbejds- og analyseværktøjer, der understøtter forskellige roller. Derfor kan organisationer udnytte teknologi til at fremme fysisk velvære, fleksible arbejdstider og muligheder for fjernarbejde.

Teknologi som redskab til medarbejdertrivsel og produktivitetsfremmer

I dag kan en lang række teknologier bruges til at forbedre forskellige aspekter, der påvirker medarbejdernes trivsel. Visse teknologier bidrager til medarbejdernes trivsel ved at gøre wearables og sundheds- og wellness-apps bredt tilgængelige. Når medarbejdernes trivsel er sikret, kan organisationer øge medarbejdernes produktivitet. Hele pointen med den traditionelle arbejdsplads er at sikre, at den fysiske proces følges, så de daglige mål nås. Kontorteknologiske værktøjer gør det muligt for virksomheder at drive en effektiv elektronisk drift ved at simulere den virkelige arbejdsplads online. Teknologi har ændret mange job, herunder inden for human resources. Applikationer hjælper HR-medarbejdere og mindsker deres arbejdsbyrde ved at sikre, at den bedste kandidat vælges gennem hele ansættelsesprocessen. Medarbejdernes generelle trivsel kan forbedres gennem brug af teknologi. Teknologi kan bruges til at fremme medarbejderne:

- **Fysisk velvære**

Medarbejdernes fysiske velvære er en del af det velbefindende, som teknologien kan forbedre. Da traditionelle kontorarbejdere har større risiko for at få dårlig kropsholdning og andre negative fysiske helbredsmæssige konsekvenser af langvarig siddende arbejde, er der en global sundhedsmæssig bekymring forbundet med denne type beskæftigelse. Videnskab og moderne teknologier giver medarbejdere mulighed for aktivt at overvåge deres helbred på

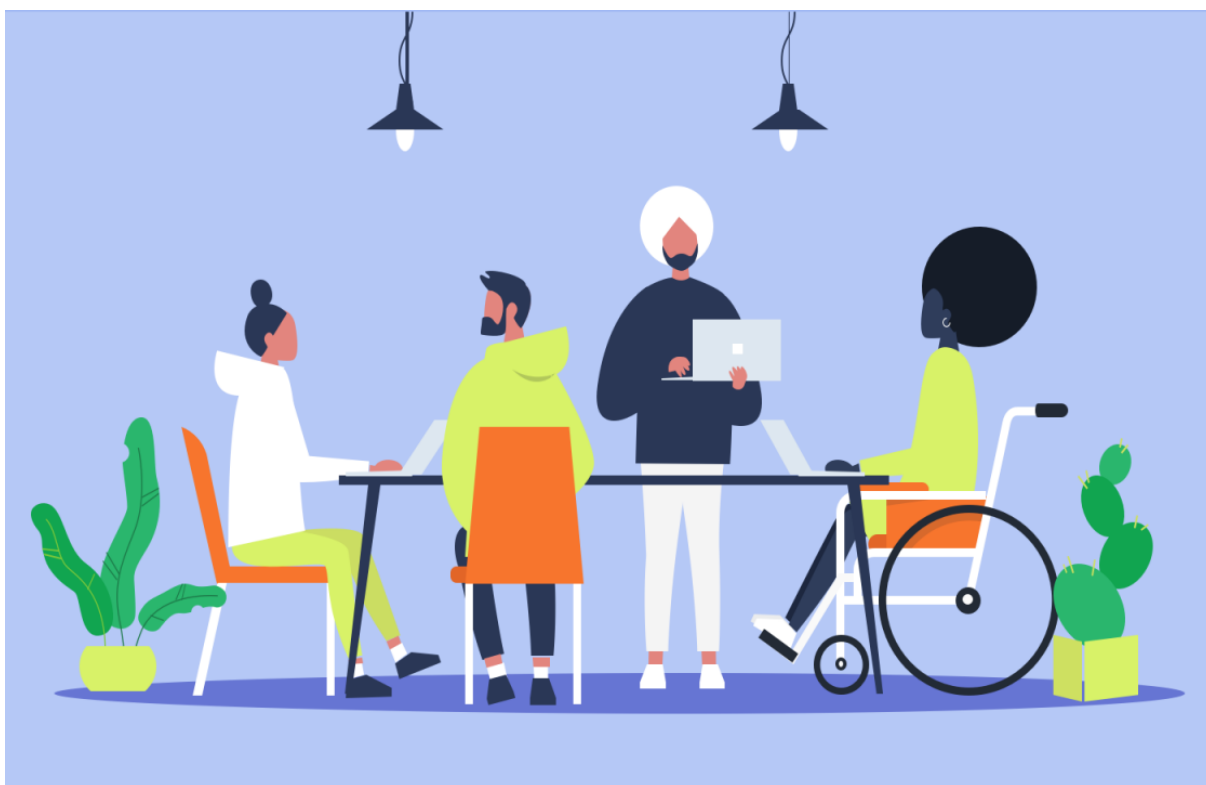
regelmæssig basis. Der er udviklet avanceret bærbar teknologi og mobile sundhedsapps, som kan måle blodtryk, puls, træningsrutiner og andre vigtige signaler. Takket være teknologiske løsninger kan folk nu regulere deres helbred og vide, hvornår de skal holde en pause. Disse apps minder brugerne løbende om at dyrke fysisk aktivitet med lav belastning, såsom gåture og trappetræning, som er fremragende konditionstræning.

- **Mental velvære**

Teknologi tilbyder en række metoder til at fremme mental sundhed, som er et vigtigt aspekt af medarbejdernes trivsel, da det påvirker deres arbejdsindstilling. Ifølge undersøgelser rapporterede 42 % af arbejdstagere på verdensplan om en forringelse af deres mentale sundhed under COVID-19-pandemien. Stressrelaterede mentale sundhedsproblemer blandt medarbejdere hindrer organisationens mål og fører til stagnation.

- **Fleksible arbejdsordninger**

Teknologi har forandret vores normale arbejdsliv og banet vejen for fleksible arbejdstidsordninger. Med hjælp fra arbejdsværktøjer kan medarbejderne tilpasse deres arbejdstider, så de passer til deres personlige forpligtelser, reducere stress ved transport til og fra arbejde og arbejde hjemmefra. Denne fleksibilitet i øger tilfredsheden og glæden på arbejdspladsen, hvilket igen resulterer i højere produktivitet. Medarbejdernes fleksibilitet øges, når de arbejder hjemmefra eller andre steder, og stress og ulemper ved daglig pendling reduceres betydeligt.



Figur 2.2. Betydningen af tilgængelighed for virksomheden, Paiva, M. (23. november 2023)

Juridiske aspekter, der skal tages i betragtning, når man bruger teknologi til at øge medarbejdernes produktivitet og trivsel

Integration af teknologi på arbejdspladsen er afgørende, men det er også vigtigt at overveje de juridiske implikationer. Arbejdsgivere skal være opmærksomme på, at databeskyttelse, gældende arbejdsmarkedsregler og internationale standarder skal overholdes i alle faser af brugen af teknologi til at forbedre medarbejdernes trivsel.

- **Bekymringer om databeskyttelse og -sikkerhed**

Indførelsen af teknologi på arbejdspladsen giver anledning til berettigede bekymringer om medarbejdernes databeskyttelse og overvågning. Det skyldes, at medarbejderne skal afgive deres personlige oplysninger for at få adgang til og effektivt kunne bruge disse teknologier. For eksempel kan arbejdsgivernes integration af teknologier have indvirkning på persondatasikkerheden, især når organisationer vælger CCTV for at sikre sikkerheden på arbejdspladsen eller bruger AI til at spore medarbejdernes helbredsoplysninger og ferieoplysninger. Derfor er det vigtigt, at organisationer sikrer implementering af passende foranstaltninger til beskyttelse af personoplysninger. Dette indebærer anvendelse af effektive datasikkerhedspraksis såsom kryptering og tofaktorautentificering samt fastlæggelse af interne politikker for beskyttelse af personoplysninger, som omfatter konsekvensanalyser vedrørende beskyttelse af personoplysninger, privatlivspolitikker og -meddelelser, registre over behandlingsaktiviteter og protokoller for opbevaringsbegrænsninger. Det er især vigtigt at bemærke, at opretholdelse af beskyttelse af personoplysninger og datasikkerhed ikke kun er en juridisk forpligtelse, men også skaber tillid mellem medarbejdere og organisationer.

- **Udfordringer med balancen mellem arbejde og privatliv**

Den stigende udbredelse af "arbejde fra hjemmet"-ordninger har ført til udbrændthed blandt medarbejderne, primært på grund af teknologiens tendens til at udviske grænserne mellem arbejdsliv og privatliv. Det er afgørende for organisationer at fastlægge regler for "fritid" og tilskynde medarbejderne til at holde pauser og koble af efter arbejde. At være konstant forbundet kan bidrage til udbrændthed blandt medarbejderne, og derfor bør virksomheder indføre klart definerede grænser for arbejdsgange. En sund balance mellem arbejde og privatliv bør fremmes af teknologien, ikke omvendt. Den nuværende teknologi forhindrer virksomheder i at kræve, at medarbejderne arbejder uden for den normale arbejdstid uden at yde overtidsbetaling. Derudover har medarbejdere, der er sygemeldt, ret til at blive væk fra arbejde og er ikke forpligtet til at bruge kontorartikler, især hvis deres sygdom er alvorlig. Det er værd at bemærke, at selvom ufaglærte arbejdstagere, der udfører manuelt arbejde eller leverer kontorydelser, er de eneste, der er omfattet af arbejdsmarkedsloven, kan andre arbejdstagere (f.eks. administrative, ledende, tekniske og professionelle arbejdstagere) overveje at forhandle gunstige velfærdsvilkår i deres ansættelseskontrakter.

2.4 Casestudier, der illustrerer vellykket integration af tilgængelighedsforanstaltninger

Casestudie 1: Forbedring af sikkerheden i detailhandlen

Udfordring

En stor detailkæde stod over for en alarmerende stigning i tyveri, hærværk og forstyrrende adfærd, hvilket udgjorde en økonomisk byrde og truede kundernes og medarbejdernes sikkerhed. Traditionelle sikkerhedsforanstaltninger, såsom overvågningskameraer og personale til tyverisikring, viste sig at være utilstrækkelige til at løse disse komplekse udfordringer. Virksomheden erkendte vigtigheden af at udvikle mere effektive strategier og undersøgte innovative muligheder for at forbedre sikkerheden og optimere shoppingoplevelsen.

Løs

XPressGuards indgik et samarbejde med lokale politimyndigheder om at integrere politibetjente, der ikke var på vagt, i sikkerhedsplanen for detailhandlen. Denne taktik udnyttede betjentenes professionelle uddannelse og erfaring og gav en dobbelt fordel ved at afskrække kriminalitet og muliggøre hurtig reaktion på hændelser.

For at maksimere effekten gennemførte XPressGuards skræddersyede sikkerhedsvurderinger, hvor man identificerede områder med høj trafik og sårbarheder i hver butik. Politibetjente uden for tjeneste blev strategisk placeret på disse kritiske steder, hvor de fungerede som en synlig afskrækkende faktor for potentielle butikstyve. Deres tilstedeværelse skabte tillid blandt kunder og personale og gjorde det muligt at reagere øjeblikkeligt på mistænkelig adfærd.

Ud over sikkerhedsopgaver blev betjente uden for tjeneste opfordret til at indtage en kundeserviceorienteret tilgang, der fremmede positive interaktioner med kunderne. Denne balance mellem sikkerhed og kundekontakt viste sig at være afgørende for at skabe et indbydende miljø.

Resultat

Integrationen af politibetjente uden for tjeneste førte til et markant fald i butikstyveri og forstyrrende adfærd, hvilket resulterede i et mere sikkert shoppingmiljø. Kunderne rapporterede, at de følte sig mere sikre, hvilket bidrog til højere kundetilfredshed og øget salg. Medarbejderne følte sig også støttet, hvilket forbedrede deres moral og gjorde det muligt for dem at fokusere på kundeservice.

Succesen med denne strategi resulterede i et langvarigt partnerskab mellem detailkæden og XPressGuards, hvilket understreger effektiviteten af at anvende politibetjente uden for tjeneste i detailhandlen. Denne casestudie illustrerer, hvordan sådanne samarbejder kan

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

forbedre sikkerhedsforanstaltningerne betydeligt og samtidig fremme en positiv shoppingoplevelse, hvilket udgør en værdifuld model for andre detailhandlere, der står over for lignende udfordringer.

Casestudie 2: Forbedring af sikkerheden ved arrangementer**Udfordring**

Ved en meget ventet offentlig begivenhed var der voksende bekymring om crowd management, potentielle sikkerhedstrusler og sikring af alle deltageres sikkerhed. Begivenhedens store omfang og mangfoldige publikum udgjorde unikke udfordringer, der gjorde konventionelle sikkerhedsforanstaltninger utilstrækkelige. For at løse disse problemer effektivt var det nødvendigt med en mere omfattende sikkerhedsstrategi.

Løs

Som svar på disse udfordringer indgik XPressGuards et samarbejde med det lokale politi om at integrere politibetjente, der ikke var på vagt, i arrangementets sikkerhedsrammer. Disse betjente blev strategisk placeret på nøgleplaceringer, såsom hovedindgange, VIP-områder og andre områder med stor trafik, så de kunne opretholde en synlig tilstedeværelse på hele området. Deres ekspertise inden for crowd control, trusselsvurdering og beredskab styrkede de eksisterende sikkerhedsforanstaltninger betydeligt. Derudover sikrede deres kendskab til lokale retshåndhævelsesmetoder en effektiv kommunikation og koordination under hele arrangementet.

Resultat

Under arrangementet viste det sig afgørende, at politibetjente uden for tjeneste var involveret i at opretholde orden og effektivt styre folkemængdens dynamik. Betjentenes evne til hurtigt at reagere på uforudsete hændelser bidrog til en mere sikker og behagelig oplevelse for alle, der deltog i arrangementet. Et betydeligt antal deltagere gav udtryk for, at de følte sig mere sikre, hvilket de tilskrev den synlige tilstedeværelse af politiet ved arrangementet. Arrangementskoordinatorerne roste det gode samarbejde mellem politiet og XPressGuards og bemærkede, at partnerskabet ikke kun forbedrede sikkerheden, men også fremmede fællesskabsfølelsen blandt deltagerne. Succesen med denne tilgang satte en standard for fremtidige højt profilerede arrangementer og førte til etablering af et løbende samarbejde, der prioriterer offentlig sikkerhed og forbedrer den samlede oplevelse af arrangementer.

Casestudie 3: Forbedring af sikkerheden på virksomhedens campus**Udfordring**

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

En virksomhedscampus stod over for betydelige sikkerhedsproblemer, herunder uautoriseret adgang, skader på ejendom og lejlighedsvis forstyrrelser på arbejdspladsen. Disse problemer udgjorde ikke kun en risiko for medarbejdernes sikkerhed, men truede også den samlede produktivitet og arbejdsморalen blandt medarbejderne. Da man var klar over vigtigheden af at skabe et sikkert miljø for medarbejdere og gæster, blev det klart, at de eksisterende sikkerhedsprotokoller var mangelfulde og skulle forbedres.

Løs

For effektivt at tackle sikkerhedsudfordringerne indgik XPressGuards et samarbejde med lokale politimyndigheder om at integrere politibetjente, der ikke var på vagt, i sikkerhedsteamet på virksomhedens campus. Dette samarbejde indebar udvælgelse af veluddannede betjente, der var fortrolige med retshåndhævelsesprotokoller og engagement i lokalsamfundet.

Betjentene blev strategisk placeret ved vigtige adgangssteder og arbejdede tæt sammen med det vagthavende sikkerhedspersonale for at sikre en smidig kommunikation og respons. Deres regelmæssige patruljer afskrækkede ikke kun potentielle trusler, men gav også medarbejderne en tryk fornemmelse af, at politiet var til stede.

Resultat

Integrationen af politibetjente uden for tjeneste førte til en betydelig reduktion i uautoriserede indtrængen og forstyrrelser på arbejdspladsen. Medarbejderne oplevede en øget følelse af sikkerhed, hvilket bidrog til et mere positivt arbejdsmiljø. Denne proaktive tilgang løste ikke kun de umiddelbare sikkerhedsproblemer, men skabte også tillid blandt medarbejderne.

Evalueringssspørgsmål

Hvordan kan forbedring af webtilgængelighed gavne en lille virksomheds SEO?

- A) Ved at reducere trafikken på hjemmesiden.
- B) Ved at gøre indholdet sværere at finde.
- C) Ved at hjælpe søgemaskiner med at indeksere indholdet bedre.

3. Lektion 2: Identificering af barrierer og udfordringer

Introduktion

Mangfoldighed på arbejdspladsen er blevet normen, da virksomheder ansætter flere og flere talenter fra hele verden. Selvom HR-afdelinger spiller en vigtig rolle i mangfoldighedsprogrammer, kæmper mange virksomheder stadig med at nedbryde barrierer i forbindelse med mangfoldighed. På trods af disse vanskeligheder er der betydelige fordele. Mangfoldighed kan virkelig gavne en virksomhed ved at øge puljen af kvalificerede medarbejdere, fremme forskellige synspunkter og øge indtægterne, men det kan være en udfordring at lede en mangfoldig medarbejderstab uden den rette planlægning.

Når vi udforsker emnerne i dette kapitel, får vi indsigt i udfordringerne ved mangfoldighed på arbejdspladsen og arbejder med måder at mindske dem på og udnytte dem til at forbedre arbejdspladsen.



Figur 3.1. Inkluderende arbejdsplads, Positive Hire

3.1 Forståelse af de forskellige barrierer, som medarbejdere står over for

Implementering af mangfoldighed i arbejdsstyrken kan virke ligetil, når man ser andre organisationer blomstre og høste fordelene ved mangfoldighed. Det forberedende arbejde, der er forbundet med at sammensætte en mangfoldig arbejdsstyrke, overses imidlertid ofte. Det er almindeligt at støde på vanskeligheder under implementeringsprocessen.

Mangfoldighed er et værdifuldt tiltag, ligesom enhver ny idé, der i sidste ende kan vinde accept, forudsat at problemerne løses, og der træffes passende foranstaltninger for at løse dem. Mangfoldighed kan implementeres på mange forskellige måder, og der er ikke kun én mangfoldighedsplan, der skal følges til enhver tid. Alle har forskellige perspektiver på mangfoldighed og hvordan den bør fungere. Det er altid målet for de øverste beslutningstagere at implementere mangfoldighed på en måde, der er praktisk og acceptabel for de fleste medarbejdere.

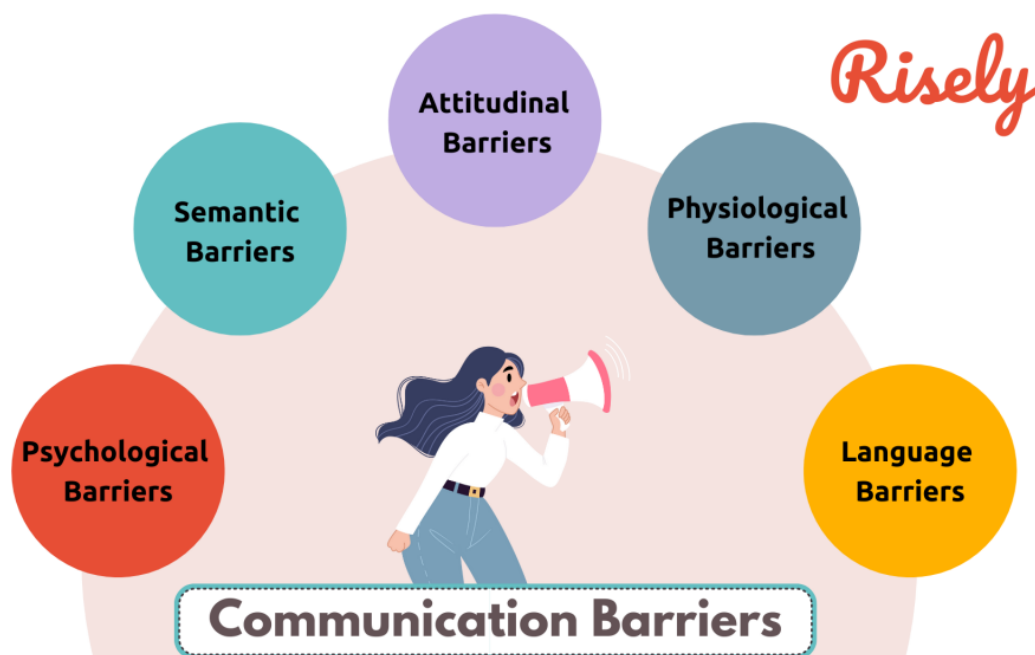
Når det gælder implementering af mangfoldighed og udarbejdelse af praktiske måder at fremme mangfoldighed i organisationen på, spiller topledelsen en afgørende rolle. For at forbedre medarbejderengagementet og mindske medarbejderomsætningen bør ledende medarbejdere og chefer afsætte tid til at tale om disse spørgsmål og fremme et mere mangfoldigt og inkluderende arbejdsmiljø. De bør opfylde deres forpligtelse til at udarbejde planer for en mangfoldig arbejdsstyrke og indføre inkluderende politikker, samtidig med at de opretholder standarder for teammedlemmernes præstationer og arbejds kvalitet.

3.2 Ukommunikerede barrierer og deres virkninger

I mangfoldige teams kan der opstå kommunikationsproblemer af flere forskellige årsager. Der kan være teammedlemmer med hørenedsættelse, sprogbarrierer eller forskellige kommunikationspræferencer eller -stile. Det er vigtigt at håndtere disse problemer, inden de bliver alvorlige. En mere international arbejdsplads betyder, at flere medarbejdere taler flere sprog. Selv med tosprogede medarbejdere til at hjælpe med sprogbarrierer kan det stadig tage noget tid at forstå kommunikationen mellem teammedlemmerne. På trods af store evner og viden har mange potentielle medarbejdere måske studeret materialet på deres modersmål. Selvom det er meget udbredt, taler mange mennesker ikke engelsk som deres første sprog.

Dårlig kommunikation på grund af sprogbarrierer kan også føre til misforståelser og problemer. Utilstrækkelig forståelse af arbejdsrelaterede opgaver og retningslinjer kan forringe et teams evne til at arbejde effektivt og produktivt. Når man planlægger mangfoldighedsprogrammer, bør en organisation fastlægge strenge standarder for kommunikation mellem medarbejderne. Upassende adfærd eller kontrol over andre medarbejdere bør ikke retfærdiggøres med aldersdiskrimination eller kønsdiskrimination. Det kan især være svært for andre at forstå medarbejdere, når de taler deres modersmål. Slangudtryk eller et specifikt sprog kan skabe ulighed og udelukke personer, der ikke taler det godt.

For eksempel kan mandlige og kvindelige medarbejdere have kommunikationsproblemer, når de ikke taler høfligt eller bruger sexistiske ord og stødende udtryk. Det kan føre til misforståelser og verbale overgreb. Ældre generationer kan undertiden behandle yngre medarbejdere respektløst. Denne type kommunikationsproblemer kan opstå når som helst. Medarbejdere, der er venner med deres nuværende kolleger, kan opleve konflikter uden for arbejdspladsen, som kan påvirke deres karriere.



Figur 3.2. 5 barrierer for effektiv kommunikation på arbejdspladsen og hvordan man overvinder dem, Sharma, S. (28. juli 2023)

Sådan nedbrydes kommunikationsbarrierer gennem forskellige inkluderende tiltag:

Brug et fælles sprog – Sørg for, at medarbejderne – uanset om de er spansktalende, sorte eller tilhører en anden medarbejdergruppe i din virksomhed – bruger et fælles sprog, når de taler med overordnede og kolleger. Medarbejderne bør undervises i passende kommunikationsteknikker og -politikker på arbejdspladsen for at undgå misforståelser.

Arbejdsgivere bør uddanne ledere til at være tosprogede eller ansætte tosproget personale – At have personale med avancerede færdigheder og talenter er en måde, hvorpå tosprogethed i høj grad øger konkurrencefordelen, især hvis organisationen har fokus på global ekspansion.

Giv nye medarbejdere tid til at tilpasse sig – Ledelsen skal give nye medarbejdere den tid og hjælp, de har brug for til at tilpasse sig. Giv erfarne nye medarbejdere tid til at vænne sig til deres nye omgivelser, før du forventer, at de overholder alle regler til punkt og prikke.

Opmuntr medarbejdere, der er usikre eller har spørgsmål, til at spørge – De skal indse, at det er bedre at spørge om hjælp end at begå fejl, når de udfører vigtige opgaver. De vil ikke vide, hvordan de skal håndtere de daglige opgaver, hvis de er bange for at spørge, hvilket kan være skadeligt.

3.3 Teknologiske barrierer og deres betydning

Hastigheden i forretnings- og produktionsprocessen er steget dramatisk som følge af teknologiens indflydelse på arbejdet inden for både produktion og kommunikation. Medarbejdernes effektivitet er steget takket være brugen af teknologi på arbejdspladsen. Det, der før tog timer, tager nu kun minutter. Instant messaging er tilgængelig for kunder og kolleger over hele verden. Forslag og betalinger kan udveksles næsten øjeblikkeligt. Som alt andet kan teknologi have ulemper, hvis den ikke bruges korrekt. Et overskud af noget ufleksibelt eliminerer fleksibiliteten, hvilket kan begrænse produktiviteten ved at forhindre ændringer, omlægninger eller opgraderinger.

Opgraderinger: Det er en almindelig oplevelse, at når et system opgraderes, går noget i stykker, og arbejdet må sættes på hold, indtil problemet er løst. Alternativt kan en ventende opgradering kræve planlægning, hvilket betyder, at medarbejderne ikke kan arbejde, før opdateringen er færdig.

Afhængighed: En enkelt fejl, der forårsager et systemnedbrud, er et mareridtsscenarie, men det er helt muligt, hvis man er alt for afhængig af én enkelt teknologi. Et systemnedbrud kan standse forretningsdriften og føre til tab af produktivitet. I værste fald kan det tage endnu mere tid og koste endnu mere at finde et nyt system, der kan erstatte det nedbrudte.

Relationer: Selvom teknologi har til formål at eliminere kommunikationssiloer, kan den også have den modsatte effekt. Overdreven afhængighed af tekster eller e-mails kan gøre medarbejderne mere tilbageholdende over for ansigt til ansigt-kommunikation, hvilket kan føre til yderligere kommunikationsproblemer, der kan bremse eller endda standse forretningsproduktiviteten.

Sådan øges produktiviteten i en virksomhed

For at øge produktiviteten er det afgørende at give medarbejderne i frontlinjen de værktøjer, de har brug for til at udføre deres arbejde effektivt. Når medarbejderne får autonomi til at håndtere kundernes henvendelser uafhængigt, kan ledere og supervisorer flytte deres fokus til mere kritiske aspekter som planlægning og uddannelse. På den anden side kan det have en negativ indvirkning på moralen og hæmme produktiviteten at indføre en streng, ensartet tidsplan for alle medarbejdere. Fleksible arbejdstider kan øge produktiviteten, styrke loyaliteten og motivere medarbejderne til at arbejde hårdere. Ifølge en IBM-undersøgelse fra 2010, som *Telegraph* henviser til, arbejder medarbejdere, der nyder fleksibiliteten ved at arbejde hjemmefra, generelt flere timer og oplever lavere stressniveauer sammenlignet med deres kolleger, der er bundet til kontoret.

Desuden er internettet en uundværlig ressource for virksomheder, men det kan også underminere produktiviteten, hvis det ikke administreres korrekt. Ubegrænset

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

internetadgang kan føre til, at medarbejderne bruger for meget tid på sociale medier eller shopping-websteder i stedet for at fokusere på deres opgaver. Det er vigtigt at implementere strategier til at begrænse disse distraktioner, og det kan også være en effektiv løsning at blokere adgangen til ikke-arbejdsrelaterede websteder. Derudover spiller brugen af moderne kommunikationsplatforme en vigtig rolle i at øge produktiviteten. Med medarbejdere, der er dygtige i forskellige kommunikationsmetoder – lige fra tekstbeskeder til onlinechats – kan de rigtige værktøjer forbedre interaktionen på arbejdspladsen betydeligt. Implementering af et brugervenligt instant messaging-system kan fremme effektiv kommunikation og minimere spildtid. Derudover kan brug af e-mail-kalenderfunktioner forenkle planlægningsprocessen og bidrage til at skabe en mere produktiv arbejdsplads og lavere forretningsudgifter.

Evaluerings spørgsmål

Hvilket af følgende er IKKE en årsag til kommunikationsproblemer i mangfoldige teams?

- A) Sprogbarrierer
- B) Forskellige kommunikationspræferencer eller -stile
- C) Lignende kulturelle baggrunde**

4. Lektion 3: Implementering af inkluderende designprincipper

4.1 Introduktion til principper for inkluderende design

I vores sammenkoblede og mangfoldige verden er inkluderende design ikke længere valgfrit. At gøre produkter og tjenester brugbare for alle, uanset evner, er både en moralsk pligt og en strategisk fordel. At ignorere gavnlige principper for inkluderende design kan utilsigtet resultere i produkter, der diskriminerer bestemte brugergrupper. Det kan derfor potentielt forhindre muligheder for virksomhedens ekspansion. Ifølge befolkningsprognoser vil 40,6 % af europæerne være 55 år eller ældre i 2050. Derfor vil design af produkter med fokus på aldersgruppen 18-35 udelukke en betydelig procentdel af befolkningen og medføre tab af mange muligheder.

Målet med inkluderende design, som undertiden kaldes universelt design, er at skabe et barrierefrit miljø. Det garanterer, at alle varer, omgivelser og systemer kan bruges og er tilgængelige for alle mennesker, uanset deres baggrund, alder eller evner. Dette gør det muligt for alle at deltage i dagligdagen frit og med værdighed. Inkluderende design går ud over blot at sikre tilgængelighed for mennesker med handicap. Det er en effektiv tilgang, der kommer alle til gode. Ved at tage højde for forskellige behov og perspektiver fra starten kan designere skabe produkter og tjenester, der er mere tilpasningsdygtige, brugervenlige og intuitive for alle.



Figur 4.1. Principperne for inkluderende design, Levanier, J. (8. juni 2021)

Nøgleelementer i inkluderende designpraksis

Udtrykket "tilgængelighed" beskriver, hvordan varer, udstyr, tjenester eller omgivelser er udformet, så personer med funktionsnedsættelser kan benytte dem. Design med henblik på tilgængelighed er en afgørende del af design med henblik på inklusion, selvom inkluderende design går ud over spørgsmål om tilgængelighed. For at sikre, at websteder ikke utilsigtet udelukker brugere på grund af deres evner, kan man følge en række bredt anerkendte standarder og principper.

Et centralt aspekt af inkluderende design er selvbevidsthed. Designere skal være bevidste om deres egne fordomme og aktivt arbejde for at forhindre, at disse begrænser brugeroplevelsen. Dette kræver refleksion, træning i at blive bevidst om ubevidste fordomme og inddragelse af forskellige perspektiver for at træffe bedre designbeslutninger. En brugercentreret tilgang er afgørende – ved at forstå de specifikke udfordringer og forventninger, som brugerne møder, kan designere skabe løsninger, der imødekommer en bredere vifte af oplevelser.

Gennemsigtighed og klar kommunikation er også afgørende. Brugere skal nemt kunne forstå og navigere i et produkt, enten gennem forenklet sprog, guidet onboarding eller ved at undgå forvirrende eller manipulerende designvalg. Det er også vigtigt at anlægge et holistisk perspektiv og integrere tilgængelighed i hele produktets livscyklus – fra de tidlige konceptfaser til forbedringer efter lanceringen. Denne proces skal være dynamisk med opdateringer baseret på brugerfeedback og udviklende tilgængelighedsstandarder.

Designere skal også overveje de bredere implikationer af deres produkt og forstå, hvordan det kan påvirke forskellige grupper. Dette kræver en evaluering af potentielle begrænsninger og etiske tiltag for at afbøde utilsigtede konsekvenser. Et mangfoldigt designteam er centralt i denne indsats. At inddrage forskellige baggrunde og evner øger produktets inkluderende karakter, hvilket fører til mere gennemtænkte og omfattende designs. At indgå i en åben dialog med forskellige interessenter uden for kerneteamet hjælper også med at reducere risikoen for at "designer i en boble" og sikrer, at produktet tjener så mange mennesker som muligt.

Selvom det kan være upraktisk at imødekomme alle brugeres behov med det samme, er det vigtigt at træffe gennemtænkte og velovervejede designvalg, så inklusionen udvikler sig med fremtidige iterationer. At prioritere flertallets behov og samtidig give plads til fremtidige iterationer kan i sidste ende udvide produktets tilgængelighed og inklusion.

Ved at følge disse principper kan designere skabe brugeroplevelser, der er tilgængelige, brugbare og imødekommer en bredere vifte af individer.



Figur 4.2. Hvordan man skaber en tilgængelig arbejdsplads for mennesker med handicap, Office Reality (1. juni 2021)

4.2 Praktiske strategier til at integrere inklusion i forretningspraksis

Alle virksomheder har et ansvar for at skabe et arbejdsmiljø, der er imødekommende og retfærdigt for alle, uanset baggrund. Det betyder, at man skal fremme mangfoldighed og inklusion (D&I) for alle medarbejdere og respektere forskelle i alder, race, kønsidentitet og mere. Fordelene ved en inkluderende arbejdsplads er tydelige. Virksomheder, der prioriterer D&I, har tendens til at have lavere medarbejderomsætning, højere produktivitet og innovation, adgang til en bredere talentmasse og et bedre omdømme.

Så spørgsmålet er stadig: *Hvordan kan virksomheder skabe et mere inkluderende og mangfoldigt arbejdsmiljø?*

1. Minimering af ubevidste fordomme

Alle mennesker har ubevidste fordomme. Mennesker, der har ubevidste fordomme, gør det, fordi de ikke er bevidste om deres antagelser og holdninger. Disse fordomme skyldes ofte en persons opvækst, erfaringer, baggrund og samfundsmæssige og kulturelle forudfattede meninger. Ubevidste fordomme kan føre til uretfærdig behandling eller endda diskrimination af andre mennesker. Det er afgørende at erkende sine egne fordomme og den adfærd, der understøtter dem, for at reducere ubevidste fordomme og de skadelige konsekvenser, de har på arbejdspladsen. Virksomheder kan bekæmpe fordomme ved at tilbyde uddannelse,

fremme selvrefleksion og - dokumentation af fordomme blandt medarbejderne og sikre, at ansættelsesprocedurerne er gennemsigtige.

2. Anerkendelse af religiøse, kulturelle og bevidstgørelsesfestivaler

At anerkende og respektere andre kulturers og religioners forskellige helligdage og højtider kan fremme inklusion i en virksomhed. Denne bevidsthed kan skabe større forståelse for mangfoldighed blandt medarbejderne. For at sikre, at alle husker vigtige kulturelle og religiøse helligdage, når der planlægges deadlines og møder, kan virksomheder notere alle større helligdage i arbejdskalenderen. Værktøjer som Microsoft Office 365 kan endda automatisere denne proces.

3. Skriv inkluderende jobannoncer

Det kan virke ligetil at skrive jobannoncer, når en arbejdsgiver ved, hvilke kvaliteter han eller hun søger hos en kandidat. Jobannoncer kan dog utilsigtet indeholde sprog, der udelukker visse beskyttede karakteristika, såsom alder, køn eller handicap, ofte på grund af ubevidste fordomme. Tilsyneladende harmløse udtryk, såsom kønsbestemte pronomen eller sætninger, der antyder, at en stilling er velegnet til en ung eller ældre person, kan være ekskluderende og potentielt ulovlige. For at sikre, at jobannoncer er inkluderende, bør arbejdsgivere overveje at få en anden til at gennemgå dem eller bruge et rekrutteringsbureau til at hjælpe med at identificere og fjerne fordomme, inden de offentliggøres.



Figur 4.3. Infografik om barrierer for inklusion på arbejdspladsen, CCDI Consulting

4.3 Eksempler på vellykket implementering i praksis

Slack: Tilbyder et realistisk billede af deres kunder

Slack er en af de mest populære apps til produktivitetsforøgelse blandt medarbejdere på verdensplan med anslået 32,3 millioner daglige aktive brugere. Slack anerkender mangfoldigheden i sin brugerbase og fremhæver derfor personer i forskellige aldre, etniciteter og med forskellige evner i sin branding. I sine offentligt tilgængelige brandretningslinjer understreger Slack, at illustrationer, der viser mennesker i alle aldre, former og størrelser, tilføjer menneskelighed og demonstrerer samarbejde og teamwork. Denne tilgang giver et realistisk billede af deres mangfoldige kundebase. Slack fremmer aktivt inklusion på sin arbejdsplads. Virksomheden har oprettet mentorprogrammer, der har til formål at støtte medarbejdere med handicap og dermed fremme fællesskabsfølelsen og tilhørsforholdet. Slack lægger også vægt på tilgængelighed i sine rekrutteringsprocesser og sikrer, at jobansøgninger og online dokumenter er kompatible med hjælpemidler. Gennem sit engagement i mangfoldighed og inklusion forbedrer Slack sin brandidentitet og brugeroplevelsen og skaber en platform, der er inkluderende og tilgængelig for alle.

Fenty: Foundation for All

Fenty Beauty blev et af verdens mest succesrige makeup-brands ved at prioritere inklusion i sit produktdesign. Grundlæggeren Rihanna understregede i et interview med *TIME* vigtigheden af at sikre, at "alle kvinder føler sig inkluderet i dette brand." Oprindeligt tilbød virksomheden 40 forskellige nuancer af foundation. Efter brugerundersøgelser udvidede Fenty sit sortiment med yderligere 10 nuancer for bedre at imødekomme en bredere vifte af hudfarver. Denne forpligtelse til mangfoldighed udfyldte ikke kun et betydeligt hul i skønhedsindustrien, men fandt også genklang hos forbrugerne, hvilket førte til stærke salgstal og bred anerkendelse. Brandets tilgang har udfordret traditionelle skønhedsstandarder og opfordret konkurrenterne til også at udvide deres tilbud. Fenty Beautys indflydelse strækker sig ud over produktudbuddet; det har sat gang i en debat om repræsentation i skønhedsindustrien og styrket Rihannas vision om inklusion som en drivkraft i branchen.

Uber: Sikkerhedsindstillinger for chauffører

Uber har implementeret en funktion, der gør det muligt for kvindelige og ikke-binære chauffører udelukkende at acceptere afhentningsanmodninger fra andre kvinder, i erkendelse af de risici, som kvinder og ikke-binære personer kan støde på, når de rejser, især når de rejser alene. Denne funktion er en reaktion på mange rapporter om seksuelle overgreb, der involverer både chauffører og passagerer. 89 % af rapporterne blev indgivet af kvinder eller personer, der identificerer sig som kvinder, og 9 % af mænd eller personer, der identificerer sig som mænd. Uber ønsker at mindske risikoen for kvindelige og ikke-binære chauffører, der i forvejen er mere udsatte på grund af deres kønsidentitet, ved at give dem større indflydelse på, hvilke ture de accepterer. Med denne funktion ønsker Uber ikke kun at styrke sine chauffører, men også at skabe en mere sikker oplevelse for alle brugere af platformen. Ud

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

over denne funktion har Uber indført flere andre sikkerhedsforanstaltninger, såsom nødfunktioner i appen, som giver brugerne mulighed for hurtigt at få adgang til support eller kontakte myndighederne, hvis det er nødvendigt. Virksomheden opfordrer også chauffører til at dele turdetaljer med pålidelige kontakter, hvilket øger gennemsigtigheden og sikkerheden under kørsler. Med disse tiltag ønsker Uber at skabe et mere sikkert miljø og opbygge tillid blandt sin mangfoldige brugerbase, så alle kan rejse med ro i sindet.

Evalueringssspørgsmål

Hvilket af følgende er et centralt element i inkluderende designpraksis?

A) Undgå at integrere tilgængelighed i hele produktets livscyklus.

B) Selvbevidsthed, anerkendelse af fordomme og inddragelse af forskellige perspektiver er afgørende for inkluderende design.

C) Fokuser kun på forenklet sprog og guidet onboarding for at sikre gennemsigtighed.

5. Lektion 4: Tilpasning til medarbejdere med handicap

Introduktion

Virksomheder, der forstår, hvor vigtigt det er at ansætte og fastholde mennesker med handicap, er bevidste om, hvad der skal til for at skabe en inkluderende og imødekommende arbejdskultur. Men ikke alle virksomheder ved præcis, hvad der skal til for at være inkluderende og fleksible, så de kan ansætte dygtige mennesker med handicap. Fleksible arbejdstider, fjernarbejde eller hybrid arbejdsformer og specialudstyr kan virke som sund fornuft, men der findes også andre muligheder, og der er værktøjer til rådighed, der kan hjælpe virksomheder med at give deres medarbejdere den støtte, de har brug for.

5.1 Lovkrav og overholdelsesforpligtelser

Der findes føderale og statslige love, der beskytter personer med handicap mod diskrimination på arbejdspladsen. Disse love har til formål at fjerne hindringer, sikre lige adgang og fremme et retfærdigt arbejdsmiljø. **Den europæiske tilgængelighedslovgivning 2025 (EAA)** er et banebrydende direktiv, der skal revolutionere virksomhedernes drift, innovation og forbrugerengagement. For mange virksomheder på virksomhedsniveau med digitale tjenester bør forståelsen af EAA ideelt set gå ud over ren overholdelse og ses som en mulighed for at udvide markedsrækkevidden og styrke brandets inklusion. Det er på tide at anerkende tilgængelighed ikke som en byrde, men som en mulighed for vækst og inklusion. Rimelige tilpasninger kan f.eks. omfatte:

Webtilgængelighed

Virksomheder med en digital tilstedeværelse skal sikre, at deres websteder overholder retningslinjerne for tilgængelighed af webindhold (WCAG). Det er vigtigt at gøre den digitale butik tilgængelig for alle brugere. E-handelswebsteder skal følge retningslinjerne for tilgængelighed for at sikre en problemfri brugeroplevelse fra det visuelle design til den tekniske opbygning. Der bør implementeres bedste praksis for tilgængelighed, så siderne kan navigeres uden mus og med voice-over-funktionalitet.

Tilgængelighed af tjenester

Loven kræver, at tjenester såsom netbank eller transport skal være tilgængelige, herunder apps og andre digitale platforme, der bruges til at få adgang til disse tjenester. For eksempel skal netbanktjenester sikre, at deres mobilapps kan navigeres via skærmlæsere og stemmekommandoer. Funktioner som pengeoverførsler eller kontosaldo skal være fuldt tilgængelige.

Uddannelse af personale

Medarbejderne skal uddannes i bedste praksis for webtilgængelighed, og denne uddannelse skal være en integreret del af virksomhedskulturen og ikke en engangsforeteelse. For eksempel skal detailpersonale uddannes i at hjælpe kunder med handicap med at bruge tilgængelige funktioner. Hvis der er en selvbetjeningskiosk i en modebutik, skal personalet vide, hvordan man vejleder en synshandicappet kunde gennem de lydassisterede muligheder.

Det er ulovligt at:

- Spørge en ansøger, om vedkommende har et handicap, eller spørge om arten eller sværhedsgraden af et handicap.
- Kræve, at en ansøger gennemgår en lægeundersøgelse, før der gives et jobtilbud.

Arbejdsgivere må dog stille spørgsmål om ansøgerens evne til at udføre jobrelaterede funktioner, forudsat at disse spørgsmål ikke er formuleret i forhold til et handicap. Arbejdsgivere kan også bede ansøgere om at beskrive eller demonstrere, hvordan de vil udføre jobrelaterede funktioner, med eller uden rimelige tilpasninger.

5.2 Bedste praksis for tilpasning af medarbejdere med handicap

Rimelig tilpasning refererer til ændringer eller justeringer, der foretages på en arbejdsplads for at sikre, at kvalificerede ansøgere eller medarbejdere med handicap kan deltage effektivt i ansøgningsprocessen, udføre væsentlige arbejdsopgaver og nyde de samme ansættelsesfordele og privilegier som medarbejdere uden handicap. Denne filosofi er baseret på en forpligtelse til at fremme ligestilling og inklusion på arbejdspladsen og hjælpe personer med handicap til at få succes og opnå deres ambitioner.

Der er mange eksempler på rimelige tilpasninger, som hver især er skræddersyet til den enkeltes unikke behov. Tilpasninger kan f.eks. omfatte sikring eller justering af udstyr, så det omfatter hjælpemidler, såsom skærmlæsere til synshandicappede medarbejdere eller fleksible arbejdsstationer til medarbejdere med bevægelsesbegrænsninger. Omstrukturering af job kan omfatte omfordeling af ansvarsområder, så medarbejderne kan koncentrere sig om deres styrker og samtidig reducere de opgaver, der udgør en udfordring for dem.

Fleksible arbejdstider er en anden vigtig form for rimelig tilpasning, der giver medarbejderne mulighed for at tilpasse deres arbejdstid eller arbejde på deltid for at imødekomme medicinske behov eller personlige omstændigheder. Et andet vigtigt alternativ er forflyttelse til en ledig stilling, hvilket sikrer, at medarbejdere, der ikke kan fortsætte i deres tidligere stillinger, får mulighed for at finde nye muligheder inden for virksomheden.

Derudover er det afgørende at foretage de nødvendige tilpasninger af undervisningsmateriale, eksamener eller arbejdspladsregler for at sikre lige adgang til faglig udvikling. Tilvejebringelse af læsere, tolke eller andre hjælpemidler sikrer effektiv

kommunikation for medarbejdere, der er døve eller hørehæmmede, og fremmer et inkluderende arbejdsmiljø.

Det er vigtigt at huske, at rimelige tilpasninger går ud over selve arbejdspladsen. De skal også støtte personer med handicap under ansøgningsprocessen og sikre de nødvendige tilpasninger af samtaler og vurderinger for at sikre lige muligheder. Når organisationer implementerer rimelige tilpasninger, opfylder de lovkravene og skaber en støttende kultur for mangfoldighed og inklusion, hvilket fører til forbedret medarbejdermoral og produktivitet.

5.3 Skabelse af en inkluderende arbejdskultur

Det er vigtigt at erkende, at handicap kan manifestere sig i både synlige og usynlige former og påvirke en betydelig del af arbejdsstyrken. Synlige handicap, såsom brug af kørestole eller høreapparater, er for eksempel let synlige for andre, hvilket gør det lettere at identificere de specifikke tilpasninger, der er nødvendige. I modsætning hertil er usynlige handicap som kroniske smerter, depression eller angst ikke altid umiddelbart synlige, hvilket ofte fører til misforståelser eller manglende støtte.

For at fremme et inkluderende miljø, der aktivt støtter ansættelse og fastholdelse af medarbejdere med handicap, kan virksomheder integrere inklusion af handicap i deres kerneopgave. Dette engagement bør afspejles i organisationens værdier og praksis og demonstrere en ægte indsats for at omfavne mangfoldighed i alle dens former. Etablering af mentorprogrammer, der er specifikt designet til medarbejdere med handicap, kan hjælpe med at opbygge et fællesskab, skabe støttenetværk og give enkeltpersoner mulighed for at dele deres erfaringer og udfordringer i et trygt miljø.

Det er afgørende at implementere obligatoriske uddannelsesprogrammer for alle medarbejdere. Disse programmer kan uddanne medarbejderne om de forskellige typer handicap, fremme empati og bidrage til at mindske fordomme mod handicap på arbejdspladsen. Sådanne initiativer kan føre til et mere forstående og sammenhængende arbejdsmiljø. Det er afgørende for løbende forbedringer at indsamle feedback fra både personer med handicap og den bredere medarbejderstab om de nuværende tilpasninger og inkluderingsinitiativer, da det viser en vilje til at lytte og tilpasse sig alle medarbejders behov.

Når alle medarbejdere er informeret om de tilpasninger og ressourcer, der findes, kan det forbedre støttesystemet i organisationen betydeligt. At tilskynde til åben dialog om handicap gennem regelmæssige diskussioner, workshops eller fora vil hjælpe med at fjerne misforståelser og fremme forståelsen blandt medarbejderne, hvilket vil føre til en mere støttende arbejdskultur.

Integration af tilgængelighed i rekrutteringsprocessen er afgørende for at skabe et inkluderende miljø fra starten. Dette kan opnås ved at gøre jobansøgninger og online dokumenter kompatible med hjælpemidler, så alle kandidater kan få adgang til og navigere i ansøgningsprocessen uden barrierer. Ved at prioritere disse tiltag overholder virksomhederne

ikke kun lovmæssige forpligtelser, men opbygger også en mere mangfoldig, retfærdig og innovativ arbejdsstyrke, hvilket i sidste ende kommer hele organisationen til gode.



Figur 5.1. Inkluderende designs betydning for at skabe en tilgængelig brugeroplevelse, Alattas, W. (20. juli 2023)

Evalueringsspørgsmål

Hvad er en vigtig strategi for at minimere ubevidste fordomme på arbejdspladsen?

- A) Reducere interaktionen mellem medarbejderne
- B) Håndhæve ensartede adfærdsstandarder
- C) Tilbyde bias-træning og fremme selvrefleksion

6. Lektion 5: Tilgængelige kommunikations- og teknologiløsninger

Introduktion

Tilgængelig informations- og kommunikationsteknologi (IKT) refererer til teknologi, der er designet til at kunne bruges af personer med forskellige evner og handicap. Den følger principperne for universelt design, så hver person kan interagere med teknologien på den måde, der passer dem bedst. Tilgængelig teknologi kan enten bruges direkte uden behov for hjælpemidler eller fungere problemfrit sammen med standardhjælpemidler. Ligesom bygninger med ramper og elevatorer er tilgængelige for kørestolsbrugere, kan produkter, der følger principperne for tilgængeligt design, bruges af mennesker med forskellige evner og handicap.

6.1 Betydningen af tilgængelige kommunikationsmetoder

For at fremme adgang og inklusion på arbejdspladsen er det nødvendigt at sikre, at alle former for kommunikation er inkluderende og tilgængelige. Hvis dette ikke sker, vil personer med handicap have svært ved at deltage. Det er et afgørende aspekt af inkluderende og tilgængelig kommunikation at sikre, at meddelelser og information opfylder kommunikationsbehovene hos alle medlemmer af samfundet, herunder medarbejdere og forbrugere, så de kan få adgang til, forstå og interagere med den givne information. Personer med fysiske, sensoriske eller intellektuelle handicap kan bruge forskellige teknologier til at kommunikere:

- Blinde eller svagtseende kan bruge skærmlæser-software, der læser op, hvad der står på computerskærmen.
- Personer, der ikke kan skrive, kan bruge stemmeaktiveret dikteringssoftware eller andre hjælpemidler til at indtaste information på computeren.

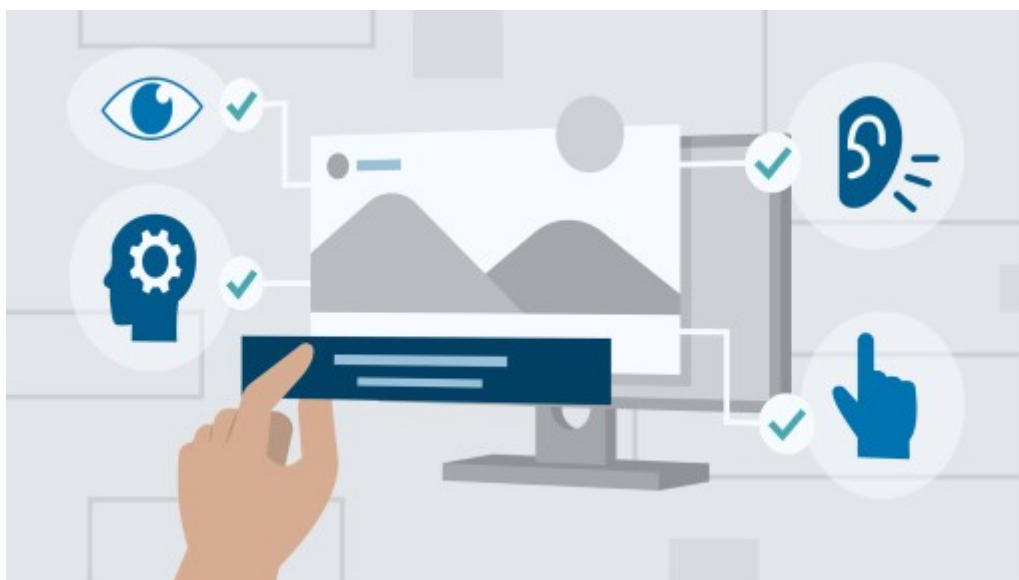
Det er også vigtigt at skrive kommunikation i et "letlæseligt" format, da det forbedrer tilgængeligheden og forståelsen af teksten for ikke-engelsktalende og hjælper personer med forskellige handicap.

At finde ud af, hvad medarbejderne ønsker og forventer i forhold til kommunikation, er det første og mest effektive skridt mod at sikre, at en organisations kommunikation er inkluderende og tilgængelig. Det gør det lettere at forstå deres unikke behov og muliggør nødvendige ændringer. Disse ændringer kan omfatte at undgå platforme, der kræver download af yderligere software, og i stedet bruge inkluderende og tilgængelige programmer og kommunikationskanaler. Da alle mennesker er forskellige, er deres behov og erfaringer også forskellige, og det er derfor vigtigt at undgå at antage noget om, hvordan de foretrækker at kommunikere. At fremme en atmosfære af åben kommunikation mellem arbejdsgivere og medarbejdere forbedrer kvaliteten og effektiviteten på arbejdspladsen ved at opbygge

stærke, tillidsfulde relationer. Det er også vigtigt at bede om input og følge op med medarbejdere og kunder på regelmæssig basis for at løse eventuelle problemer eller bekymringer vedrørende kommunikationsbehov.

6.2 Oversigt over tilgængelige teknologiske løsninger

Integrationen af hjælpemidler spiller en afgørende rolle i etableringen af et tilgængeligt og inkluderende uddannelsesmiljø for studerende. Tilgængelighed indebærer, at alle har adgang til ethvert miljø, enhver service eller ethvert produkt uanset deres handicap eller specifikke behov. Ligesom man forventer, at bygninger har kørestolsramper, elevatorer og blindeskrift, bør fjernundervisningsteknologier tilbyde lignende tilpasninger. Uanset om det drejer sig om software eller hardware, skal al fjernundervisningsteknologi være designet til at være inkluderende og tilgængelig for alle.



Figur 6.1. Tilgængelighed for webdesign, Featherstone, D. (11. januar 2011)

Typer af handicap:

Synshandicap refererer til en nedsat evne til at se, ud over hvad der kan korrigeres med briller eller medicin. Andre udtryk, der bruges til at beskrive personer med synshandicap, omfatter delvis syn, nedsat syn, lovligt blind og totalt blind. Almindelige hjælpemidler, der anvendes til synshandicap, omfatter:

- Skærmlæsere
- Tekst-til-tale-software
- Braille-skærme
- Forstørrelsesværktøjer

- Diktationssoftware
- Optisk tegngenkendelse

Hørehæmning betegner ethvert niveau af høretab, uanset om det er mildt eller alvorligt. Andre betegnelser for personer med høretab omfatter døv, døv, hørehæmmet og hørehæmmet. Hjælpemidler, der ofte bruges til hørehæmning, omfatter:

- Høreapparater
- Tekstning
- Talegenkendelse
- FM-systemer

Motorisk/mobilitetshandicap indebærer delvis eller fuldstændig tab af funktion i en kropsdel, hvilket resulterer i muskelsvaghed, begrænset udholdenhed, manglende muskelkontrol eller lammelse. Almindelige hjælpemidler til motoriske eller mobilitetshandicap omfatter:

- Stemmegenkendelsessoftware
- Tilgængelige tastaturer og mus (samt alternativer)
- Mundsticks
- Håndstave
- Øjenstyring (eller øjenblikssporing)

Læringsvanskeligheder refererer til udfordringer i mental funktion, tænkning og ræsonnement. Hjælpemidler, der ofte bruges til læringsvanskeligheder, omfatter:

- Tekst-til-tale-værktøjer
- Talegenkendelsessoftware
- Ordforudsigelsesprogrammer
- Grafiske organisatorer

Taleforstyrrelse er en kommunikationsforstyrrelse, såsom stammen, nedsat artikulation, sprogforstyrrelse eller stemmeforstyrrelse, der påvirker præstationsevnen, ifølge IDEA-loven. Almindelige hjælpemidler til taleforstyrrelser omfatter:

- Talegenkendelsessoftware
- Tekst-til-tale-værktøjer
- AAC-enheder (augmentative and alternative communication, såsom symbolkommunikatorer og skærbaserede sætningsskemaer)

I dag findes der dog forskellige almindelige hjælpemidler, såsom:

Skærmlæser: konverterer tekst og billedindhold, der vises på en computerskærm, til tale eller berøringsformat (blindeskrift), så synshandicappede brugere kan få adgang til og navigere i digitalt indhold. Disse værktøjer er ofte integreret i moderne computere, mobiltelefoner og tablets med softwareindstillinger såsom Job Access With Speech (JAWS), NonVisual Desktop

Access (NVDA), Apple VoiceOver og Orca, der er tilgængelige til forskellige enheder og præferencer.

Hjælpetastatur og adaptiv mus: De er tilpasset til forskellige handicap og behov, såsom motoriske og synshandicap. Tastaturer designet til motoriske handicap kan have forhøjede taster og genvejsfunktioner, mens tastaturer til synshandicap har store taster med høj kontrast samt blindeskriftsindikatorer. Adaptive mus gør det lettere at klikke, rulle og navigere og tilbyder alternativer som mundsticks, øjenstyrede mus og hovedstyrede mus.

Diktationssoftware: Hjælper personer med fysiske og kognitive handicap ved at konvertere talte ord til tekst eller omvendt. Disse værktøjer, der ofte er integreret i moderne enheder, omfatter funktioner som tale-til-tekst og tekst-til-tale. Populære muligheder omfatter Dragon, Apple Dictation, Google Docs Voice Typing, Windows Speech Recognition og Otter.

Video- og lydtransskription: Det er afgørende at sikre tilgængelighed af multimedieindhold for at skabe engagerende fjernundervisningsoplevelser. Overholdelsesstandarder kræver typisk tekstalternativer såsom undertekster, billedtekster og transskriptioner til video- og lydindhold. Undertekster formidler talt dialog, billedtekster omfatter tale og ikke-taleelementer, mens transskriptioner giver tekstversioner af talt lyd, herunder visuel information. Udbredt software til billedtekstning og undertekstning omfatter YouTube, Subtitle Horse og Amara.

6.3 Praktiske demonstrationer og anvendelser

Stemmestyring

Stemmestyring, en innovativ tilgængelighedsfunktion fra Apple, er tilgængelig på både iOS- og macOS-enheder. Den giver personer med motoriske handicap eller begrænset fysisk fingerfærdighed mulighed for at betjene deres Apple-enheder udelukkende ved hjælp af stemmekommandoer. I modsætning til konventionelle stemmassistenter giver denne funktion omfattende kontrol over hele operativsystemet og forskellige applikationer, hvilket er en uundværlig hjælp for personer med handicap, der ønsker en mere inkluderende og selvstændig brugergrænseflade.

Be My Eyes

Den danske startup-virksomhed "Be My Eyes" har dedikeret sig til at udvikle teknologi til synshandicappede, en gruppe på over 250 millioner mennesker, der er blinde eller har nedsat syn. Med fremkomsten af GPT-4 udvikler virksomheden i øjeblikket en GPT-4-drevet virtuel frivillig, der skal integreres i deres app. Denne virtuelle frivillige søger at give samme kontekst og forståelse som en menneskelig frivillig ved at udnytte GPT-4's visuelle inputfunktioner til at forbedre hjælpen til synshandicappede.

Seeing AI

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

Seeing AI er en banebrydende mobilapplikation udviklet af Microsoft til iOS-enheder, der er specielt designet til at hjælpe personer med synshandicap. Appen udnytter potentialet i kunstig intelligens og computervision og tilbyder øjeblikkelig support til brugerne ved at hjælpe dem med at forstå deres omgivelser i realtid. Den indeholder funktioner som tekstgenkendelse, der gør det muligt for -brugere at få trykt tekst læst højt, hvilket er uvurderligt for at forstå dokumenter, bøger og skilte.

Et andet bemærkelsesværdigt aspekt ved Seeing AI er dens ansigtsgenkendelsesfunktion, der giver information om personer i nærheden, herunder deres følelser og anslåede alder. Denne funktion forbedrer sociale interaktioner ved at hjælpe brugerne med at navigere i forskellige situationer med større lethed. Microsofts engagement i tilgængelighed og inklusion er tydeligt i udviklingen af Seeing AI, som er en del af et bredere initiativ til at skabe hjælpemidler, der styrker personer med handicap. Appen udvikles løbende på baggrund af brugerfeedback, hvilket sikrer, at den forbliver et værdifuldt værktøj for personer med synshandicap.

Google TalkBack

Google TalkBack er en del af Googles Android Accessibility Suite, et omfattende sæt tilgængelighedsfunktioner og -tjenester, der har til formål at forbedre inklusionen og tilgængeligheden af Android-enheder for brugere med forskellige handicap. TalkBack, en skærmlæser, kommunikerer feedback til personer med synshandicap ved at læse tekster, knapper, ikoner og andre elementer på skærmen højt. Denne funktion letter navigationen på enheder, interaktionen med applikationer og adgangen til information. Derudover indeholder TalkBack en braillefunktion, der integreres med eksterne brilleenheder, så blinde brugere kan navigere i grænsefladen ved hjælp af brailleindgang og -udgang.

Google Live Transcribe

Google Live Transcribe er udviklet til at hjælpe personer med hørenedsættelse ved at tilbyde øjeblikkelig transskription af tale til tekst. Ved hjælp af enhedens mikrofon registrerer appen talte ord og omdanner dem straks til skriftlig tekst, der vises på skærmen. Denne funktion gør det muligt for brugerne at læse og følge samtaler eller taler, mens de foregår i realtid.

Evalueringsspørgsmål

Hvilket af følgende er IKKE et eksempel på rimelig tilpasning?

A) Omstrukturering af jobbet

B) Nægtelse af at stille nødvendigt udstyr til rådighed

C) Deltidsarbejdsordninger

7. Konklusion

Sammenfattende kan det konkluderes, at tilgængelighed og inklusion ikke kun er etiske imperativer, men også strategiske fordele for små virksomheder. I løbet af dette kursus har vi undersøgt de mangefacetterede virkninger af tilgængelighed på forskellige aspekter af en virksomhed og dens medarbejderes trivsel.

Det overordnede tema for dette kursus er, at tilgængelighed og inklusion er afgørende for enhver virksomheds succes og bæredygtighed. Ved at prioritere disse værdier overholder virksomhederne ikke kun lovgivningen, men frigør også potentialet i en mangfoldig arbejdsstyrke. Dette fører igen til øget innovation, medarbejdertilfredshed og kundeloyalitet.

At integrere tilgængelighed og inklusion i kernen af forretningsdrift er ikke en engangsindsats, men en løbende forpligtelse. I takt med at vi bevæger os fremad, er det vigtigt løbende at evaluere og forbedre vores praksis for at sikre, at vi skaber miljøer, hvor alle har mulighed for at trives.

Ved at fokusere på tilgængelighed og inklusion kan små virksomheder ikke kun opfylde etiske og juridiske forpligtelser, men også opnå betydelige konkurrencemæssige fordele. Dette kursus har givet den viden, de værktøjer og den inspiration, der er nødvendig for at gøre tilgængelighed til en hjørnesteen i virksomhedens succes.

8. Yderligere materiale

Artikel/video	Navn	Link
Artikel	Hvorfor er webtilgængelighed vigtigt for din småvirksomheds hjemmeside?	https://www.score.org/resource/blog-post/why-web-accessibility-important-your-small-business-website
Artikel	Identificering af potentielle barrierer og udfordringer	https://www.freedomgpt.com/wiki/identifying-potential-barriers-or-challenges#
Artikel	Inkluderende designprincipper: Skabelse af tilgængelige produkter og tjenester for alle	https://medium.com/@ameliavitry/i-clusive-design-principles-creating-accessible-products-and-services-for-all-a6f971e4955c
Artikel	Hvordan hjælpemidler kan støtte kommunikation	https://reciteme.com/news/assistive-technology-for-communication/
Video	Gør din lille virksomhed mere tilgængelig	https://www.youtube.com/watch?v=Bx-zq3Mz-mM
Video	Gør teknologi tilgængelig for alle: introduktion til digital tilgængelighed	https://www.youtube.com/watch?v=8Ik_LHmZx8Y

9. Quiz

1. Hvad er en af de vigtigste fordele ved tilgængelighed i små virksomheder?

- A) Øgede driftsomkostninger
- B) Øget medarbejdertrivsel**
- C) Mindre kundetilfredshed

2. Hvad menes der med 'betjenelig' i forbindelse med tilgængelighed i virksomheder?

- A) Den lethed, hvormed kunderne kan finde rundt i virksomhedens lokaler.**
- B) Den fysiske størrelse af virksomhedens lokaler.
- C) Virksomhedens evne til at drive en effektiv drift.

3. Hvilket af følgende er en almindelig barriere, som medarbejdere støder på, og som virksomhederne skal tackle?

- A) Begrænsede parkeringspladser
- B) Høj personaleomsætning
- C) Teknologiske barrierer**

4. Hvorfor er det vigtigt for ledende medarbejdere og chefer at tage fat på mangfoldighedsspørgsmål?

- A) For at reducere virksomhedens udgifter
- B) For at forenkle rekrutteringsprocessen
- C) For at forbedre medarbejdernes engagement og mindske personaleomsætningen**

5. Hvad er det primære mål med inkluderende designprincipper?

- A) At prioritere æstetik frem for funktionalitet
- B) At skabe produkter og miljøer, der kan bruges af alle mennesker**
- C) At reducere omkostningerne i produktudviklingen

6. Hvordan kan inkluderende designteams undgå at designe i en boble?

- A) Ved at dele designarbejdet med forskellige interessenter uden for det umiddelbare designteam**
- B) Ved udelukkende at fokusere på feedback fra det interne team
- C) Ved at begrænse input fra den øverste ledelse

7. Hvorfor er det vigtigt at imødekomme medarbejdere med handicap?

- A) For at øge mangfoldigheden på arbejdspladsen og fastholde talenter**
- B) For at undgå retssager
- C) For at minimere uddannelseskrav

8. Hvilket af følgende er IKKE et krav i loven om handicapspørgsmål under ansættelsesprocessen?

- A) At spørge om en ansøgers evne til at udføre jobrelaterede funktioner
- B) At anmode om en lægeundersøgelse, inden der gives et jobtilbud**
- C) At spørge om arten af en ansøgers handicap

9. Hvilket af følgende beskriver bedst tilgængelige kommunikationsmetoder?

- A) At sikre, at alle oplysninger formidles mundtligt
- B) At bruge et klart og enkelt sprog og forskellige kommunikationsformater**

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

C) Udelukkende at stole på skriftlige notater

10. Hvad er den primære funktion af dikteringssoftware?

A) At konvertere talte ord til skriftlig tekst

B) At omdanne tekst til talte ord

C) Generere billedtekster til videoer

10.

- **ADAPT.** "Why Accessibility Is Important from a Business Value Perspective." *Adapt*. www.adaptagency.com/why-accessibility-is-important-from-a-business-value-perspective . Hentet 18. september 2024.
- **AIM.** "7 transformative teknologiske løsninger til tilgængelighed." *Honorlock*, august 2023, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works .
- **Audioeye.** "4 inspirerende eksempler på inkluderende design til internettet." *Audioeye*, marts 2024, www.audioeye.com/post/4-inspiring-inclusive-design-examples-for-the-web .
- **Australian Human Rights Commission.** "Creating Accessible and Inclusive Communications." *IncludeAbility*. www.includeability.gov.au/resources-employers/creating-accessible-and-inclusive-communications . Adgang 18. september 2024.
- **British Business Bank.** "How to Promote Diversity and Inclusivity in the Workplace." *British Business Bank*. www.british-business-bank.co.uk/business-guidance/guidance-articles/staffing/how-to-promote-diversity-and-inclusivity-in-the-workplace . Hentet 18. september 2024.
- **CHRON.** "Hvordan påvirker teknologi arbejdsmiljøet i dag?" *CHRON*, marts 2019, www.smallbusiness.chron.com/technology-affect-work-environment-today-27299.html .
- **Forbes.** "Lær, hvordan din virksomhed kan drage fordel af at tilbyde arbejdspladsfaciliteter til medarbejdere med handicap." *Forbes*, 10. juli 2023, www.forbes.com/sites/dianewinarski/2023/07/10/learn-how-your-company-can-benefit-from-providing-workplace-accommodations-for-workers-with-disabilities .
- **Honorlock.** "Hjælpe midler i fjernundervisning og hvordan det fungerer." *Honorlock*, maj 2021, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works .
- **JOIN.** "Nyttige metoder til udvælgelse af medarbejdere for at ansætte bedre talenter." *Join Recruitment HR Blog*, juli 2023, www.join.com/recruitment-hr-blog/employee-selection-methods .
- **Kalidus.** "De største udfordringer ved mangfoldighed på arbejdspladsen." *Kalidus*. www.kalidus.com/resources/blog/top-challenges-of-diversity-in-the-workplace . Adgang 18. september 2024.

Projekt nr. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

- **Lexology.** "Udnyttelse af teknologi til at fremme medarbejdernes trivsel og produktivitet: Bedste praksis, juridiske aspekter og fremadrettede strategier." *Lexology*, januar 2024, www.lexology.com/library/detail.aspx?g=44d95536-a5ad-40e7-a7ff-abd6ca0e5d53.
- **Mass.gov.** "Handicaprettigheder i beskæftigelsen." *Massachusetts Government*, maj 2021, www.mass.gov/info-details/disability-rights-in-employment.
- **Maze.** "Inclusive Design Principles: The Building Blocks to Inclusivity." *Maze*, 2024, www.maze.co/guides/inclusive-design/inclusive-design-principles.
- **Qooper.** "Hvad er udfordringerne ved mangfoldighed på arbejdspladsen, og hvordan kan de mindskes?" *Qooper*, marts 2024, www.qooper.io/blog/what-are-the-challenges-of-diversity-in-the-workplace-and-how-to-mitigate-them.
- **SmartBiz.** "Tilgængelighed for små virksomheder: Hvad er det, og hvorfor er det vigtigt?" *SmartBiz Resources*, jan. 2023, www.resources.smartbizloans.com/blog/business-marketing/small-business-accessibility-what-it-is-and-why-it-matters.
- **SS&C.** "Teknologiens indvirkning på arbejdspladsen." *SS&C Blue Prism*, marts 2024, www.blueprism.com/resources/blog/impact-technology-workplace.
- **U.S. Equal Employment Opportunity Commission.** "ADA: Dine forpligtelser som arbejdsgiver." *EEOC*, www.eeoc.gov/publications/ada-your-responsibilities-employer. Adgang 18. september 2024.
- **Ulster University.** "Hvad er tilgængelighed, og hvorfor er det vigtigt?" *Ulster University*, www.ulster.ac.uk/accessibility-standards/what. Hentet 18. september 2024.
- **Vaimo.** "Den europæiske tilgængelighedslov 2025 – hvad virksomheder skal gøre." *Vaimo*, februar 2024, www.vaimo.com/blog/the-european-accessibility-act-2025-what-businesses-need-to-do.
- **XPressGuards.** "Casestudier, der illustrerer integrationen af politibetjente uden for tjeneste." *XPressGuards*, marts 2024, www.xpressguards.com/case-studies-illustrating-the-integration-of-off-duty-police.

11. Liste over figurer

Figur 2.1. Roberts, Amanda. *Kraften i inkluderende design: Skabe kreative oplevelser for alle*. Bright Innovation, 20. oktober 2023, www.brightinnovation.co.uk/the-power-of-inclusive-design.

Figur 2.2. Paiva, Moisés. "Importance of Accessibility for the Business." *LinkedIn*, 23. november 2023, www.linkedin.com/pulse/importance-accessibility-business-mois%C3%A9s-paiva-bifzf. Adgang 22. juli 2024.

Figur 3.1. *Positive Hire*. Tilgået 22. juli 2024, www.positivehire.co/cgi-sys/suspendedpage.cgi.

Figur 3.2. Sharma, Shweta. "5 barrierer for effektiv kommunikation på arbejdspladsen og hvordan man overvinder dem." *Risely*, 28. juli 2023, www.risely.me/how-to-overcome-barriers-to-effective-communication.

Figur 4.1. Levanier, Julie. "Principperne for inkluderende design." *99designs*, 8. juni 2021, www.99designs.com/blog/tips/inclusive-design.

Figur 4.2. *Office Reality*. "Hvordan man skaber en tilgængelig arbejdsplads for mennesker med handicap." *Office Reality*, 1. juni 2021, www.officereality.co.uk/blog/how-to-create-an-accessible-workplace-for-people-with-disabilities.

Figur 4.3. *CCDI Consulting*. "Barriers to Workplace Inclusion Infographic." *CCDI Consulting*. Hentet 22. juli 2024, www.ccdiconsulting.ca/common-barriers-to-workplace-inclusion-diversity-equity-accessibility-infographic.

Figur 5.1. Alattas, Walaa. "The Power of Inclusive Design in Creating Accessible User Experience." *LinkedIn*, 20. juli 2023, www.linkedin.com/pulse/power-inclusive-design-creating-accessible-user-walaa-alattas. Tilgået 22. juli 2024.

Figur 6.1. Featherstone, David. "Making the Digital World Accessible—Video Tutorial." *LinkedIn Learning*, 11. januar 2011, www.linkedin.com/learning/accessibility-for-web-design/making-the-digital-world-accessibl. Hentet 22. juli 2024.