



STAY OK

**RIPENSARE IL BENESSERE NEI LUOGHI DI
LAVORO NELLE PMI EUROPEE**

PROBLEMI DI ACCESSIBILITÀ E BENESSERE MENTALE



**Co-funded by
the European Union**

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi.

Tabella dei contenuti

1. Introduzione	3
1.1 Sintesi.....	4
1.2 Risultati di apprendimento	5
1.2.1 Conoscenze teoriche	5
1.2.2 Competenze	5
1.2.3 Obiettivi.....	5
1.3 Parole chiave.....	5
2. Lezione 1: Importanza dell'accessibilità nelle piccole imprese.....	6
2.1 L'importanza dell'accessibilità per le piccole imprese	6
2.2 Impatto dell'accessibilità sul benessere dei dipendenti.....	10
2.3 Casi di studio che illustrano il successo dell'integrazione delle misure di accessibilità .	13
3. Lezione 2: Identificazione di barriere e sfide	17
3.1 Comprendere le diverse barriere affrontate dai lavoratori	18
3.2 Barriere non comunicate e loro effetti.....	19
3.3 Barriere tecnologiche e loro implicazioni	21
4. Lezione 3: Implementare i principi di progettazione inclusiva	23
4.1 Introduzione ai principi della progettazione inclusiva	23
4.2 Strategie pratiche per incorporare l'inclusività nelle pratiche aziendali.....	25
4.3 Esempi di implementazione di successo nel mondo reale	26
5. Lezione 4: Accomodare i dipendenti con disabilità	28
5.1 Requisiti legali e obblighi di conformità	28
5.2 Migliori pratiche per accogliere i dipendenti con disabilità	29
5.3 Creare una cultura inclusiva sul posto di lavoro.....	30

6. Lezione 5: Comunicazione accessibile e soluzioni tecnologiche	32
6.1 Importanza dei metodi di comunicazione accessibili	32
6.2 Panoramica delle soluzioni tecnologiche accessibili	33
6.3 Dimostrazioni pratiche e applicazioni	35
7. Conclusione	38
8. Materiale aggiuntivo	39
9. Quiz.....	40
10. Riferimenti.....	43
11. Elenco delle figure	45

1. Introduzione

Le questioni relative all'accessibilità sul posto di lavoro sono sempre più riconosciute come componenti vitali di una strategia aziendale di successo. I proprietari di piccole imprese, i manager, gli specialisti delle risorse umane e il personale impegnato a promuovere la diversità e l'inclusione troveranno questo modulo particolarmente interessante. Con la continua evoluzione della forza lavoro globale, è fondamentale comprendere le barriere che le persone con disabilità devono affrontare e il modo in cui queste sfide influiscono sulla loro produttività, sul loro impegno e sul loro benessere generale.

L'obiettivo principale di questo modulo è quello di educare i partecipanti sull'importanza dell'accessibilità del luogo di lavoro e sui suoi vari effetti sulle prestazioni dei dipendenti. Quando le aziende danno priorità all'accessibilità, non solo rispettano gli obblighi di legge, ma creano anche un ambiente in cui tutti i dipendenti possono avere successo. Questo impegno non si limita alle modifiche fisiche, ma richiede la creazione di una cultura dell'inclusività che celebri e promuova prospettive ed esperienze diverse.

Affrontando le sfide dell'accessibilità, le organizzazioni possono rafforzare in modo significativo la loro cultura del lavoro e le loro prestazioni. Le ricerche hanno dimostrato che gli ambienti di lavoro inclusivi portano a una maggiore soddisfazione dei dipendenti, a tassi di turnover più bassi e a una maggiore innovazione. Inoltre, gli ambienti accessibili promuovono la collaborazione e il lavoro di squadra, consentendo una forza lavoro più impegnata e motivata.

Questo modulo esaminerà le varie dimensioni dei problemi di accessibilità, tra cui l'accessibilità fisica, l'inclusione digitale e l'importanza delle politiche a sostegno di pratiche eque. I partecipanti acquisiranno informazioni sull'identificazione e il superamento delle barriere all'accessibilità e apprenderanno strategie pratiche per l'implementazione di pratiche inclusive a beneficio di tutti. In conclusione, adottando pratiche di accessibilità, le organizzazioni possono massimizzare il potenziale della loro forza lavoro e promuovere una cultura di rispetto, equità e responsabilizzazione.

1.1 Sintesi

Il modulo **"Problemi di accessibilità e benessere mentale"** è progettato per fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere un ambiente di lavoro più inclusivo. Nel corso di cinque lezioni, i partecipanti esploreranno l'importanza dell'accessibilità nelle piccole imprese, identificheranno le barriere affrontate da diversi gruppi di lavoratori, impareranno a implementare i principi del design inclusivo, comprenderanno i requisiti legali per accogliere i dipendenti con disabilità e scopriranno soluzioni tecnologiche e di comunicazione accessibili. I compiti pratici che si svolgono nel corso del modulo, tra cui esercizi di ruolo e attività pratiche, consentono ai partecipanti di applicare l'apprendimento in scenari reali. Il modulo si conclude con un test per valutare la

comprensione dei concetti teorici e delle applicazioni pratiche. Al termine del modulo, i partecipanti saranno in grado di creare ambienti di lavoro più accessibili e inclusivi che promuovono il benessere e la produttività dei dipendenti.

1.2 Risultati di apprendimento

1.2.1 Conoscenza teorica:

- Riconoscere l'importanza dell'accessibilità e il suo impatto sul benessere dei dipendenti delle piccole imprese.
- Determinare i diversi ostacoli all'accessibilità e il loro impatto sui diversi tipi di lavoratori.
- Scoprire i requisiti legali per accogliere i dipendenti con disabilità e i principi di progettazione inclusiva.

1.2.2 Competenze:

- Sviluppare e implementare strategie di design inclusivo all'interno delle pratiche aziendali.
- Applicare le migliori pratiche per accogliere i dipendenti con disabilità sul posto di lavoro.
- Utilizzare efficacemente metodi di comunicazione accessibili e soluzioni tecnologiche.

1.2.3 Obiettivi:

- Promuovere una cultura inclusiva sul posto di lavoro che sostenga la diversità.
- Promuovere il benessere dei dipendenti attraverso il miglioramento delle misure di accessibilità.
- Migliorare la produttività del luogo di lavoro affrontando e superando le sfide dell'accessibilità.

1.3 Parole chiave

Accessibilità, Inclusività, Piccole imprese, Benessere dei dipendenti, Barriere, Progettazione inclusiva, Disabilità, Conformità legale, Comunicazione, Tecnologia

2. Lezione 1: Importanza dell'accessibilità nelle piccole imprese

L'accessibilità non solo va a vantaggio degli utenti con disabilità, ma porta anche vantaggi significativi alle aziende nel loro complesso. Promuovendo un ambiente inclusivo, le aziende possono migliorare la loro reputazione e l'immagine del loro marchio, mostrando il loro impegno per la diversità e l'uguaglianza. Questo può attirare una base di clienti più ampia, compresi gli individui con disabilità che in precedenza potevano essere esclusi.

Inoltre, i prodotti e i servizi accessibili sono spesso più facili da usare per tutti i clienti, con conseguente miglioramento della soddisfazione e della fedeltà degli utenti. Dare priorità all'accessibilità può anche aiutare le aziende a stare al passo con i requisiti legali, riducendo il rischio di potenziali cause legali e problemi di conformità in futuro.

Poiché le applicazioni mobili diventano sempre più parte integrante delle attività aziendali, garantirne l'accessibilità non è solo un obbligo legale, ma una decisione strategica per l'azienda che può favorire la crescita e l'innovazione.

2.1 L'importanza dell'accessibilità per le piccole imprese

L'**accessibilità** consiste nell'eliminare le barriere per consentire la piena partecipazione alle attività quotidiane a tutti gli utenti, in particolare a quelli con disabilità. Ciò comporta lo sviluppo di ambienti fisici e digitali di facile utilizzo. In termini di funzionalità digitali, questi includono elementi come la navigazione con la tastiera, la compatibilità con gli screen reader e le didascalie video. Sono presenti elementi tattili, cartelli chiari, ingressi ampi e rampe all'esterno. Le aziende possono creare ambienti inclusivi che valorizzano e supportano le esigenze di tutti e incoraggiano la piena partecipazione alla vita sociale, economica e culturale mettendo l'accessibilità al primo posto.

La creazione di un ambiente inclusivo e accessibile aiuterà gli utenti che sono o hanno:

- Neurodiversi (come quelli con ADHD o ADD)
- Un certo tipo di disturbo dell'apprendimento, come dislessia, disprassia o discalculia
- Problemi di comunicazione e sociali (come il Disturbo dello Spettro Autistico)
- Riduzione della vista e cecità
- Utenti di lettori di schermo

- Problemi fisici e neurologici
- Perdita dell'udito o sordità

Garantire l'accessibilità nelle piccole imprese implica un approccio globale, facendo in modo che sia le vetrine fisiche sia le piattaforme online riflettano principi essenziali di inclusività che si rivolgono a tutti gli individui. Un'azienda deve creare un ambiente in cui i clienti, a prescindere dalle loro abilità o dal loro background, possano comprendere facilmente i suoi messaggi e navigare nella sua struttura. Per raggiungere questo obiettivo, è essenziale implementare strategie di branding uniformi che rispondano alle esigenze di pubblici diversi, rafforzando così le connessioni e promuovendo livelli di coinvolgimento più elevati.

Esaminare l'usabilità degli ambienti aziendali è fondamentale per offrire un'atmosfera inclusiva e accogliente a tutti i visitatori. È fondamentale valutare la facilità con cui i clienti con diverse abilità possono navigare in questi ambienti, assicurandosi che si sentano accolti e ospitati. Ciò può comportare l'eliminazione delle barriere fisiche di accesso, come rampe e percorsi chiari, nonché la creazione di layout e segnaletica di facile utilizzo che guidino efficacemente i clienti. Superare queste sfide attraverso soluzioni innovative è fondamentale per promuovere un ambiente aziendale veramente accessibile e inclusivo.

Le aziende dovrebbero inoltre concentrarsi sulla progettazione dei loro spazi per facilitare la navigazione e la comprensione da parte di tutti i clienti. Ciò significa riconoscere che pubblici diversi possono interpretare i messaggi e i materiali in modi diversi. Fornendo informazioni di base pertinenti e utilizzando strategie di comunicazione chiare, le aziende possono migliorare il coinvolgimento dei clienti e garantire che tutti si sentano in grado di interagire con i loro servizi. Questo impegno per la chiarezza e l'accessibilità riflette una comprensione più profonda delle esigenze dei clienti.

Infine, è fondamentale che le piccole imprese implementino politiche di accessibilità solide, non solo significative ma anche attuabili. Queste politiche devono essere costantemente riviste e aggiornate, a dimostrazione dell'impegno costante nel migliorare l'accessibilità. Garantendo il supporto per le infrastrutture e la formazione del personale, le aziende possono mantenere i loro impegni in materia di accessibilità, creando un ambiente in cui tutti i clienti si sentano apprezzati e sicuri.

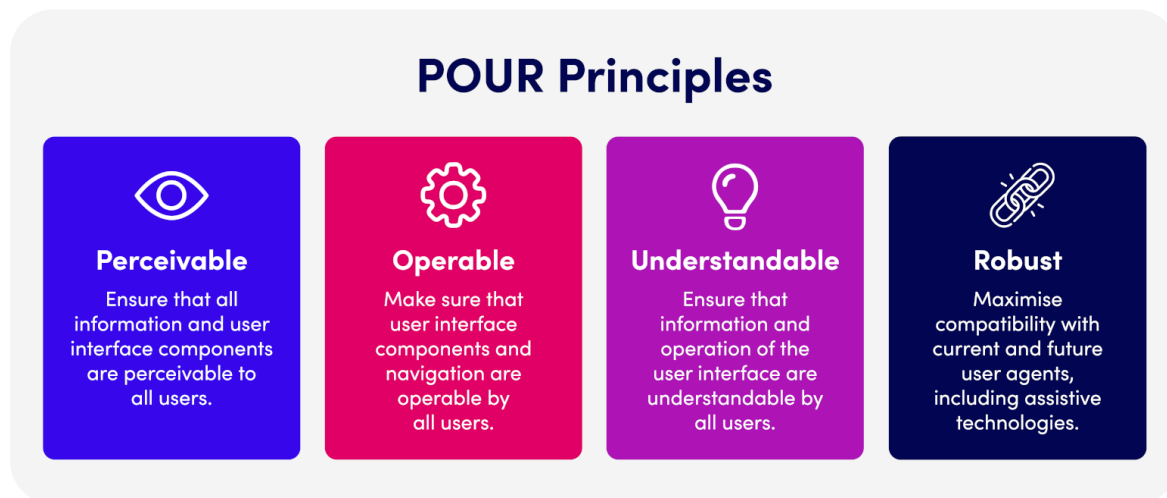


Figura 2.1. Il potere del design inclusivo, Roberts, A. (2023, 20 ottobre)

Vantaggi dell'accessibilità web per le piccole imprese

L'accessibilità dei siti web è essenziale e apporta notevoli benefici sia ai consumatori che alle aziende. Creando una vetrina virtuale accessibile, le piccole imprese possono raggiungere molteplici obiettivi a lungo termine, fondamentali per la crescita. In primo luogo, il miglioramento dell'accessibilità consente alle aziende di raggiungere una base di clienti più ampia, comprese le persone con disabilità che potrebbero avere difficoltà ad accedere ai contenuti. Questa inclusività non solo favorisce le vendite, ma apre anche la possibilità di entrare in contatto con nuovi clienti.

L'impegno per l'accessibilità riflette la volontà dell'azienda di trattare tutti i clienti in modo equo e inclusivo. Rendendo accessibili le piattaforme online, le aziende possono attrarre nuovi clienti e fidelizzare quelli esistenti, poiché i consumatori apprezzano i marchi che riconoscono le loro diverse esigenze.

Migliorare l'accessibilità di un sito web può portare a risultati migliori in termini di ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO). Caratteristiche come il testo alternativo per le immagini aiutano i motori di ricerca a indicizzare meglio i contenuti, con conseguente maggiore visibilità nei risultati di ricerca e, di conseguenza, più traffico.

Infine, le funzioni di accessibilità come le didascalie chiuse e gli screen reader forniscono metodi di coinvolgimento innovativi, consentendo ai visitatori di interagire con i contenuti in vari modi. In sintesi, investire nell'accessibilità dei siti web non solo favorisce un ambiente inclusivo, ma migliora anche la portata, la fedeltà, il SEO e il coinvolgimento dei clienti, contribuendo al successo a lungo termine di un'azienda in un mercato competitivo.

7 modi in cui le piccole imprese possono migliorare l'accessibilità

Ecco alcuni passi per migliorare l'accessibilità delle piccole imprese:

1. Fornire una dichiarazione di accessibilità web

Informate i visitatori del sito web che l'azienda è impegnata a garantire l'inclusività con una dichiarazione sull'accessibilità del web. Questa breve dichiarazione dovrebbe illustrare come l'azienda accoglie gli utenti con disabilità.

2. Garantire un adeguato contrasto cromatico

Migliorate la leggibilità utilizzando un contrasto evidente tra il primo piano e lo sfondo della pagina web. Questo non solo migliora la leggibilità, ma crea anche schemi di colori visivamente accattivanti. Se i colori della pagina web sono difficili da distinguere, considerate la possibilità di aumentarne il contrasto.

3. Includere il testo alt per tutte le immagini

Le descrizioni del testo Alt rendono le immagini accessibili agli utenti con disabilità visive e possono migliorare la SEO di un sito web, rendendo più probabile la comparsa delle immagini nei risultati di ricerca. Descrivete ciò che i visitatori potrebbero perdere se non potessero vedere l'immagine, fornendo sufficienti dettagli.

4. Includere trascrizioni audio e video

La trascrizione dei contenuti audio e video aiuta gli utenti con difficoltà uditive ad accedervi. L'offerta di trascrizioni è vantaggiosa anche per i visitatori che preferiscono leggere piuttosto che ascoltare o guardare contenuti multimediali.

5. Evitare i media e la navigazione automatica

Consentire agli utenti di controllare la loro esperienza di navigazione evitando i media e le funzioni di navigazione automatiche. Garantire che gli utenti possano facilmente navigare e consumare i contenuti del sito web al proprio ritmo.

6. Utilizzare le intestazioni per strutturare correttamente il contenuto

L'uso efficace delle intestazioni fornisce un'anteprima del contenuto di un sito web, facilitando ai visitatori la ricerca di informazioni specifiche. Pensate alle intestazioni come a un indice che guida gli utenti attraverso un sito web.

7. Fornire avvisi sui contenuti necessari

Comprendere come alcuni contenuti possano risultare inaccessibili o potenzialmente problematici per le persone con disabilità. Fornire avvisi preventivi in presenza di immagini lampeggianti o di argomenti sensibili, consentendo agli utenti di decidere se fruire o meno di tali contenuti.

2.2 Impatto dell'accessibilità sul benessere dei dipendenti

Un buon benessere va oltre un ambiente di lavoro accogliente, il che rende una sfida per le organizzazioni dare priorità al benessere dei propri dipendenti. L'ambiente di lavoro e il suo impatto sulla salute emotiva e fisica del dipendente si riflettono sul benessere di quest'ultimo. Ogni aspetto della vita lavorativa di un lavoratore è legato al benessere sul posto di lavoro, compresa la sicurezza e la qualità dell'ambiente fisico, nonché il suo atteggiamento nei confronti del lavoro, dell'ambiente circostante, dell'atmosfera sul posto di lavoro e dell'organizzazione per cui lavora.

Significato e importanza del benessere dei dipendenti

Nel panorama in continua evoluzione del luogo di lavoro moderno, la tecnologia è diventata una soluzione chiave alle tradizionali sfide dei dipendenti legate al benessere e alla produttività. Integrando una tecnologia che aumenta la produttività, le organizzazioni possono creare un ambiente di lavoro meno stressante per i loro dipendenti. Il ruolo della tecnologia sul posto di lavoro si sta espandendo, coprendo aree che vanno dalla comunicazione all'organizzazione e alla gestione. Nel frenetico mondo degli affari, la tecnologia è fondamentale per migliorare il benessere e la produttività dei dipendenti. È stato dimostrato che il benessere dei dipendenti influisce positivamente sulla produttività dell'organizzazione e la tecnologia fornisce strumenti collaborativi e analitici a supporto dei vari ruoli. Di conseguenza, le organizzazioni possono sfruttare la tecnologia per promuovere il benessere fisico, gli orari di lavoro flessibili e le opzioni di lavoro a distanza.

La tecnologia come strumento per il benessere dei dipendenti e come motore della produttività

Al giorno d'oggi, un'ampia gamma di tecnologie può essere utilizzata per migliorare vari aspetti che influenzano il benessere dei lavoratori. Alcune tecnologie contribuiscono al benessere dei lavoratori rendendo ampiamente disponibili gli indossabili e le app per la salute e il benessere. Dopo aver raggiunto il benessere dei dipendenti, le organizzazioni possono aumentare la loro produttività. L'intero scopo del luogo di lavoro tradizionale è quello di assicurarsi che il processo fisico sia tracciato al fine di raggiungere gli obiettivi giornalieri. Gli strumenti tecnologici per l'ufficio consentono alle aziende di operare in modo efficiente per via elettronica, simulando online l'ambiente di lavoro reale. La tecnologia ha cambiato molti lavori, tra cui le risorse umane. Le applicazioni aiutano i membri del personale delle risorse umane e riducono il carico di lavoro garantendo la scelta del candidato migliore durante il processo di assunzione. Il benessere generale dei dipendenti può essere migliorato grazie

all'uso della tecnologia. La tecnologia può essere utilizzata per migliorare gli aspetti che vedremo di seguito.

- **Benessere fisico**

Il benessere fisico di un dipendente è una parte del benessere che la tecnologia può migliorare. Poiché i tradizionali impiegati hanno maggiori probabilità di avere una postura scorretta e di subire altri impatti negativi sulla loro salute fisica a causa della prolungata permanenza in posizione seduta, questo tipo di impiego costituisce un problema di salute globale. La scienza e le moderne tecnologie consentono ai lavoratori di monitorare attivamente la propria salute su base regolare. Sono state create tecnologie indossabili avanzate e applicazioni mobili per la salute; questi gadget possono tracciare la pressione sanguigna, la frequenza cardiaca, la routine di esercizio e altri segnali importanti. Le persone possono ora regolare la propria salute e sapere quando fare una pausa grazie alle soluzioni tecnologiche. Queste app ricordano continuamente agli utenti di praticare attività fisiche a basso impatto, come camminare e salire le scale, che sono ottimi allenamenti cardiovascolari.

- **Benessere mentale**

La tecnologia offre una varietà di metodi per aiutare la salute mentale, che è un aspetto essenziale del benessere dei dipendenti perché influenza le loro attitudini lavorative. Secondo una ricerca, il 42% dei lavoratori di tutto il mondo ha riferito una diminuzione della salute mentale durante l'epidemia di COVID-19. I problemi di salute mentale legati allo stress dei dipendenti ostacolano gli obiettivi organizzativi e portano alla stagnazione.

- **Modalità di lavoro flessibili**

La tecnologia ha trasformato la nostra vita lavorativa regolare e ha aperto la strada alla crescita degli orari di lavoro flessibili. Con l'uso di strumenti di lavoro, i dipendenti sono in grado di personalizzare i loro orari per adattarli agli obblighi personali, ridurre lo stress di recarsi al lavoro e lavorare da casa. Questa flessibilità favorisce la soddisfazione e la felicità sul posto di lavoro, che a sua volta si traduce in una maggiore produttività. La flessibilità dei dipendenti aumenta quando lavorano in remoto da casa o da altre sedi e lo stress e i disagi del pendolarismo quotidiano diminuiscono notevolmente.

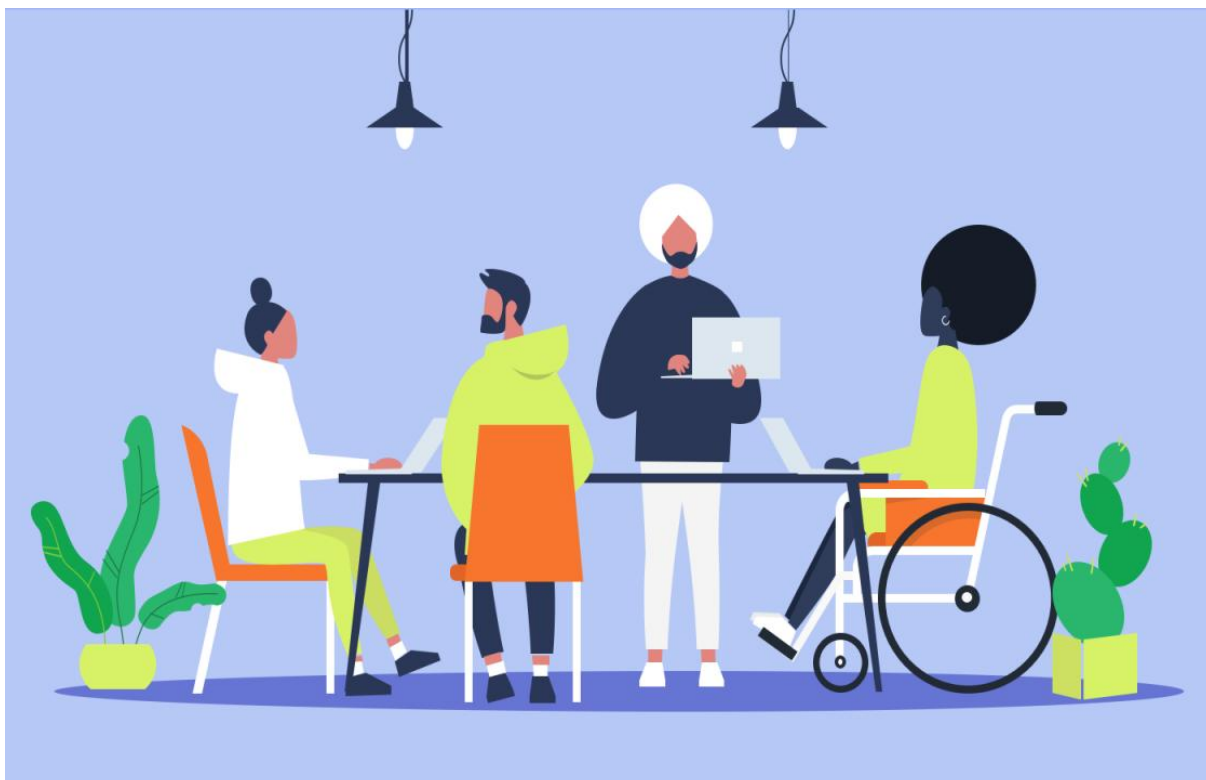


Figura 2.2. Importanza dell'accessibilità per l'azienda, Paiva, M. (2023, 23 novembre)

Aspetti legali da tenere in considerazione quando si utilizza la tecnologia per aumentare la produttività e il benessere dei dipendenti

L'integrazione della tecnologia sul posto di lavoro è fondamentale, ma è altrettanto importante pensare alle implicazioni legali. I datori di lavoro devono essere consapevoli che la privacy dei dati, le norme vigenti in materia di lavoro e gli standard internazionali devono essere rispettati in ogni fase dell'utilizzo della tecnologia per migliorare il benessere dei dipendenti.

- **Problemi di privacy e protezione dei dati**

L'adozione della tecnologia sul posto di lavoro solleva valide preoccupazioni in merito alla privacy e alla sorveglianza dei dati dei dipendenti. Questo perché i dipendenti dovrebbero fornire le loro informazioni personali per accedere e utilizzare efficacemente queste tecnologie. Ad esempio, l'integrazione delle tecnologie da parte dei datori di lavoro può avere un impatto sulla privacy dei dati personali, in particolare quando le organizzazioni optano per le telecamere a circuito chiuso per garantire la sicurezza sul posto di lavoro o utilizzano l'intelligenza artificiale per tracciare le cartelle cliniche e le informazioni sui permessi dei dipendenti. Di conseguenza, è essenziale che le organizzazioni garantiscano l'implementazione di adeguate misure di governance della privacy e della protezione dei dati. Ciò comporta l'impiego di pratiche efficaci di sicurezza dei dati, come la crittografia e l'autenticazione a due fattori, nonché la definizione di politiche interne per la governance della

privacy, che comprendono valutazione dell'impatto dei dati sulla privacy, politiche e avvisi sulla privacy, registrazioni delle attività di trattamento e protocolli di limitazione della conservazione. In particolare, il mantenimento della privacy e della sicurezza dei dati non è solo un obbligo legale, ma crea anche fiducia tra i dipendenti e le organizzazioni.

- **Sfide per l'equilibrio tra lavoro e vita privata**

La crescente diffusione del "*lavoro da casa*" ha portato al burnout dei dipendenti, soprattutto a causa della tendenza della tecnologia a confondere i confini tra vita professionale e personale. Stabilire regole per il "*fuori orario*" e incoraggiare il personale a fare pause e a staccare la spina dopo il lavoro è fondamentale per le organizzazioni. Essere perennemente connessi può contribuire al burnout dei dipendenti, motivo per cui le aziende dovrebbero implementare confini ben definiti del flusso di lavoro. Un sano equilibrio tra lavoro e vita privata dovrebbe essere facilitato dalla tecnologia, non il contrario. Grazie alla tecnologia attuale, le aziende non possono chiedere ai lavoratori di lavorare oltre il normale orario di lavoro senza fornire un compenso per gli straordinari. Inoltre, se un dipendente è in congedo per malattia, è libero di assentarsi dal lavoro e non è obbligato a utilizzare il materiale d'ufficio, soprattutto se la malattia è grave. È importante notare che, sebbene i lavoratori non qualificati che svolgono lavori manuali o forniscono servizi impiegatizi siano gli unici coperti dalla Legge sul lavoro, altri lavoratori (come quelli amministrativi, esecutivi, tecnici e professionali) possono prendere in considerazione la possibilità di negoziare condizioni di welfare favorevoli nei loro contratti di lavoro.

2.3 Casi di studio che illustrano il successo dell'integrazione delle misure di accessibilità

Caso di studio 1: Miglioramento della sicurezza nel commercio al dettaglio

Sfida

Una grande catena di negozi si è trovata ad affrontare un allarmante aumento di furti, atti di vandalismo e comportamenti di disturbo, che rappresentavano un onere finanziario e minacciavano la sicurezza di clienti e dipendenti. Le misure di sicurezza tradizionali, come le telecamere di sorveglianza e il personale addetto alla prevenzione delle perdite, si sono rivelate insufficienti per affrontare queste sfide complesse. Riconoscendo l'importanza di sviluppare strategie più efficienti, l'azienda ha esplorato opzioni innovative per migliorare la sicurezza e ottimizzare l'esperienza di acquisto.

Soluzione

XPressGuards ha collaborato con le agenzie di polizia locali per integrare gli agenti di polizia fuori servizio nel piano di sicurezza dei negozi. Questa tattica ha sfruttato l'addestramento e l'esperienza professionale degli agenti, offrendo il duplice vantaggio di scoraggiare il crimine e di facilitare una risposta rapida agli incidenti.

Per massimizzare l'impatto, XPressGuards ha condotto valutazioni di sicurezza su misura, identificando le aree ad alto traffico e le vulnerabilità all'interno di ogni negozio. Gli agenti fuori servizio sono stati posizionati strategicamente in questi punti critici, fungendo da deterrente visibile per i potenziali taccheggiatori. La loro presenza ha infuso fiducia ai clienti e al personale, consentendo al contempo di reagire immediatamente a comportamenti sospetti.

Oltre ai compiti di sicurezza, gli agenti fuori servizio sono stati incoraggiati ad adottare un approccio orientato al servizio clienti, favorendo interazioni positive con gli acquirenti. Questo equilibrio tra sicurezza e coinvolgimento dei clienti si è rivelato fondamentale per creare un ambiente accogliente.

Risultato

L'integrazione di agenti di polizia fuori servizio ha portato a un calo significativo dei furti e dei comportamenti di disturbo, con il risultato di un ambiente di shopping più sicuro. I clienti hanno riferito di sentirsi più sicuri, contribuendo ad aumentare i livelli di coinvolgimento dei clienti e le vendite. Anche i dipendenti si sono sentiti supportati, migliorando il loro morale e permettendo loro di concentrarsi sul servizio al cliente.

Il successo di questa strategia ha portato a una partnership a lungo termine tra la catena di negozi e XPressGuards, evidenziando l'efficacia dell'utilizzo della polizia fuori servizio nella sicurezza dei negozi. Questo caso di studio illustra come tali collaborazioni possano migliorare significativamente le misure di sicurezza, promuovendo al contempo un'esperienza di acquisto positiva, offrendo un modello prezioso per altri rivenditori che si trovano ad affrontare sfide simili.

Caso di studio 2: Amplificazione della sicurezza degli eventi

Sfida

In occasione di un evento pubblico molto atteso, sono cresciute le preoccupazioni relative alla gestione della folla, alle potenziali minacce alla sicurezza e alla garanzia di tutti i partecipanti. Le grandi dimensioni dell'evento e l'eterogeneità del pubblico presentavano sfide uniche che rendevano inadeguate le misure di sicurezza convenzionali. Per affrontare questi problemi in modo efficace, era essenziale una strategia di sicurezza più completa.

Soluzione

In risposta a queste sfide, XPressGuards ha collaborato con le forze dell'ordine locali per integrare gli agenti di polizia fuori servizio nel quadro della sicurezza dell'evento. Questi agenti sono stati posizionati strategicamente in punti chiave, come gli ingressi principali, le sezioni VIP e altre aree ad alto traffico, consentendo loro di mantenere una presenza visibile in tutta la struttura. La loro esperienza nel controllo della folla, nella valutazione delle minacce e nella risposta alle emergenze ha rafforzato in modo significativo le misure di sicurezza esistenti. Inoltre, la loro conoscenza delle pratiche delle forze dell'ordine locali ha garantito una comunicazione e un coordinamento efficienti per tutta la durata dell'evento.

Risultato

Durante l'evento, il coinvolgimento di agenti di polizia fuori servizio si è rivelato fondamentale per mantenere l'ordine e gestire efficacemente le dinamiche della folla. La capacità degli agenti di rispondere rapidamente agli incidenti imprevisti ha contribuito a rendere l'esperienza più sicura e piacevole per tutti i partecipanti all'evento. Un numero significativo di partecipanti ha dichiarato di essersi sentito più sicuro, attribuendo il merito alla presenza visibile delle forze dell'ordine all'evento. I coordinatori dell'evento hanno elogiato l'ottima collaborazione tra le forze dell'ordine e XPressGuards, notando che la partnership non solo ha migliorato la sicurezza, ma ha anche favorito un senso di comunità tra i partecipanti. Il successo di questo approccio ha stabilito un punto di riferimento per i futuri eventi di alto profilo, portando alla creazione di collaborazioni continue che diano priorità alla sicurezza pubblica e migliorino l'esperienza complessiva dell'evento.

Caso di studio 3: Rafforzamento della sicurezza del campus aziendale

Sfida

Un campus aziendale stava affrontando notevoli problemi di sicurezza, tra cui accessi non autorizzati, danni alle proprietà e occasionali disordini sul posto di lavoro. Questi problemi non solo rappresentavano un rischio per la sicurezza dei dipendenti, ma minacciavano anche la produttività generale e il morale della forza lavoro. Comprendendo l'importanza di fornire un ambiente sicuro al personale e agli ospiti, è emerso chiaramente che i protocolli di sicurezza esistenti erano carenti e andavano migliorati.

Soluzione

Per affrontare efficacemente le sfide della sicurezza, XPressGuards ha collaborato con le agenzie di polizia locali per integrare gli agenti di polizia fuori servizio nel team di sicurezza del campus aziendale. Questa collaborazione ha comportato la selezione di agenti ben addestrati che avessero familiarità con i protocolli delle forze dell'ordine e con il coinvolgimento della comunità.

Progetto n. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

Gli agenti sono stati posizionati strategicamente nei punti di accesso chiave e hanno mantenuto uno stretto coordinamento con il personale di sicurezza in servizio per una comunicazione e una risposta senza soluzione di continuità. I loro pattugliamenti regolari non solo hanno scoraggiato potenziali minacce, ma hanno anche fornito una presenza rassicurante delle forze dell'ordine ai dipendenti.

Risultato

L'integrazione di agenti di polizia fuori servizio ha portato a una riduzione significativa degli ingressi non autorizzati e dei disturbi sul posto di lavoro. I dipendenti hanno percepito un maggiore senso di sicurezza, che ha contribuito a creare un ambiente di lavoro più positivo. Questo approccio proattivo non solo ha affrontato i problemi di sicurezza immediati, ma ha anche creato fiducia tra i dipendenti.

Domanda di valutazione:

In che modo il miglioramento dell'accessibilità del web può giovare alla SEO di una piccola impresa?

- A) Riducendo il traffico del sito web.
- B) Rendendo i contenuti più difficili da trovare.
- C) Aiutando i motori di ricerca a indicizzare meglio i contenuti.**

3. Lezione 2: Identificazione di barriere e sfide

Introduzione:

La diversità sul posto di lavoro è diventata la norma, poiché le aziende assumono sempre più talenti da tutto il mondo. Sebbene i dipartimenti delle risorse umane svolgano un ruolo importante nei programmi di diversità, molte aziende fanno ancora fatica ad abbattere le barriere legate alla diversità. Nonostante queste difficoltà, i vantaggi sono notevoli. La diversità può davvero giovare a un'azienda, aumentando il bacino di lavoratori qualificati, incoraggiando punti di vista diversi e incrementando il reddito, ma la gestione di uno staff eterogeneo può essere impegnativa senza la giusta pianificazione.

Esplorando gli argomenti di questa unità, ci si renderà conto delle sfide della diversità sul posto di lavoro e si cercherà di capire come mitigarle e utilizzarle per migliorare l'ambiente di lavoro.



Figura 3.1. Posto di lavoro inclusivo, assunzione positiva

3.1 Comprendere le diverse barriere affrontate dai lavoratori

L'implementazione della diversità nella forza lavoro può sembrare semplice quando si osservano altre organizzazioni che prosperano e raccolgono i benefici della diversità. Tuttavia, spesso si trascura il lavoro preparatorio necessario per mettere insieme una forza lavoro diversificata. È comune incontrare difficoltà durante il processo di implementazione. La

diversità è un'iniziativa valida, simile a qualsiasi nuova idea che alla fine può essere accettata, a condizione che si affrontino i problemi e si intraprendano le azioni appropriate per risolverli. La diversità può essere attuata in molti modi diversi e non esiste un unico piano di diversità da seguire sempre. Ognuno avrà una prospettiva diversa sulla diversità e su come dovrebbe funzionare. L'obiettivo dei decisori senior è sempre quello di implementare la diversità in modo pratico e accettabile per la maggior parte dei dipendenti.

Quando si tratta di implementare la diversità e di trovare modi pratici per promuovere la diversità organizzativa, il top management gioca un ruolo cruciale. Per migliorare il coinvolgimento dei dipendenti e ridurre il turnover, i dirigenti e i manager dovrebbero dedicare del tempo per parlare di questi temi e promuovere un ambiente di lavoro più diversificato e inclusivo. Dovrebbero adempiere all'obbligo di sviluppare piani per una forza lavoro diversificata e mettere in atto politiche inclusive, mantenendo al contempo gli standard per le prestazioni dei membri del team e la qualità del lavoro.

3.2 Barriere non comunicate e loro effetti

Nei team eterogenei, i problemi di comunicazione possono verificarsi per diversi motivi. Possono esserci membri del team con problemi di udito, barriere linguistiche o preferenze o stili di comunicazione diversi. È importante affrontare questi problemi prima che diventino gravi. Un ambiente di lavoro più internazionale significa più dipendenti che parlano più lingue. Anche con personale bilingue che aiuta a superare le barriere linguistiche, la comunicazione tra i membri del team può richiedere del tempo per essere compresa. Pur avendo grandi capacità e conoscenze, molti potenziali dipendenti potrebbero aver studiato il materiale nella loro lingua madre. Anche se è molto diffuso, molte persone non parlano l'inglese come prima lingua.

La scarsa comunicazione dovuta a barriere linguistiche può anche causare incomprensioni e problemi. L'insufficiente comprensione dei compiti e delle direttive professionali può compromettere la capacità del team di lavorare in modo efficiente e produttivo. Quando si pianificano i programmi per la diversità, un'organizzazione dovrebbe stabilire standard rigorosi per la comunicazione tra dipendenti. Il comportamento inappropriato dei dipendenti o il loro controllo sugli altri non devono essere giustificati dall'ageismo o dalla discriminazione di genere. In particolare, potrebbe essere difficile per gli altri comprendere i dipendenti quando parlano nella loro lingua madre. I termini gergali o un linguaggio specifico potrebbero creare disuguaglianze ed escludere le persone che non lo parlano bene.

Ad esempio, quando non parlano in modo educato o usano parole sessiste e concetti offensivi, i dipendenti maschi e femmine possono avere problemi di comunicazione. Ciò potrebbe causare errori di comunicazione e sfociare in aggressioni verbali. Le generazioni più anziane possono trattare il personale più giovane in modo irrispettoso. Questo tipo di problemi di comunicazione può verificarsi in qualsiasi momento. I lavoratori che mantengono amicizie con gli attuali colleghi possono avere conflitti al di fuori del luogo di lavoro che potrebbero avere un impatto sulla loro carriera.

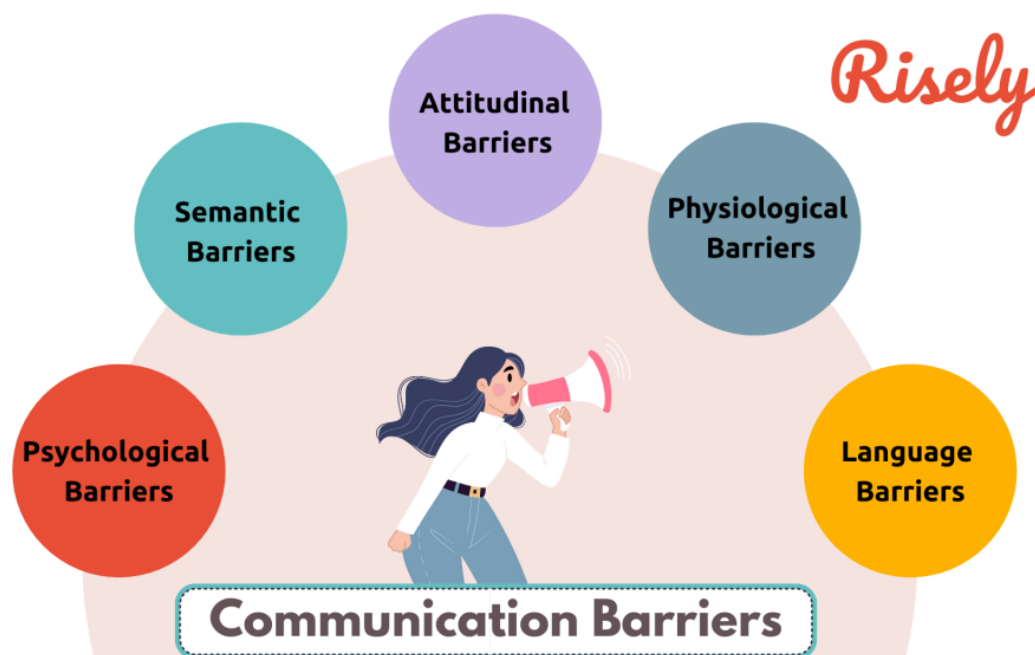


Figura 3.2. 5 ostacoli alla comunicazione efficace sul lavoro e come superarli, Sharma, S. (2023, 28 luglio).

Come abbattere gli ostacoli alla comunicazione attraverso varie iniziative di inclusione:

Usare un linguaggio comune - Assicuratevi che i dipendenti, siano essi ispanici, neri o di qualsiasi altro gruppo della vostra azienda, usino un linguaggio comune quando parlano con superiori e colleghi. Ai dipendenti devono essere insegnate le tecniche e le politiche di comunicazione sul posto di lavoro più adatte a prevenire i malintesi.

I datori di lavoro dovrebbero formare i dirigenti al bilinguismo o assumere personale bilingue - Avere personale con competenze e talenti avanzati è un modo in cui il bilinguismo aumenta notevolmente il vantaggio competitivo, soprattutto se l'organizzazione punta a espandersi a livello mondiale.

Lasciare il tempo di adattare i nuovi assunti - La direzione deve concedere ai nuovi assunti il tempo e l'assistenza di cui hanno bisogno per adattarsi. Date ai nuovi assunti stagionati un po' di tempo per abituarsi al nuovo ambiente prima di dare per scontato che rispettino esattamente tutte le regole.

Incoraggiare i dipendenti che hanno dubbi o domande a chiedere - Devono rendersi conto che chiedere aiuto è preferibile a commettere errori nella gestione di compiti importanti. Se hanno paura di chiedere informazioni, non sapranno come gestire le responsabilità quotidiane, il che potrebbe essere dannoso.

3.3 Barriere tecnologiche e loro implicazioni

La velocità degli affari e della produzione ha subito una forte accelerazione grazie all'impatto della tecnologia sul lavoro, sia nella produzione che nella comunicazione. L'efficienza dei dipendenti è aumentata grazie all'uso della tecnologia sul posto di lavoro. Ciò che richiedeva ore di lavoro ora richiede solo pochi minuti. La messaggistica istantanea è disponibile per i clienti e i colleghi di tutto il mondo. Le proposte e i pagamenti possono essere scambiati quasi istantaneamente. Come ogni altra cosa, la tecnologia può avere degli svantaggi se non viene utilizzata correttamente. L'eccesso di qualcosa di poco flessibile elimina la flessibilità, che potrebbe limitare la produttività impedendo modifiche, cambi di rotta o aggiornamenti.

Aggiornamenti: È un'esperienza comune: quando un sistema viene aggiornato, qualcosa si rompe e il lavoro deve essere sospeso fino alla risoluzione del problema. In alternativa, un aggiornamento in corso può richiedere una programmazione che impedisce ai dipendenti di lavorare fino al completamento dell'aggiornamento.

Dipendenza: Un singolo guasto che provoca un blackout a livello di sistema è uno scenario da incubo, ma del tutto possibile se si fa eccessiva dipendenza da un unico componente tecnologico. Un crash del sistema può bloccare le operazioni aziendali, con conseguente perdita di produttività. Nel peggiore dei casi, la ricerca di un nuovo sistema per sostituire quello guasto comporta tempi e costi ancora maggiori.

Relazioni: Se da un lato la tecnologia mira a eliminare i silos di comunicazione, dall'altro può avere l'effetto opposto. L'eccessiva dipendenza da testi o e-mail può rendere i dipendenti più avversi alla comunicazione faccia a faccia, portando a ulteriori interruzioni della comunicazione che possono rallentare o addirittura bloccare la produttività aziendale.

Come aumentare la produttività in un'azienda

Per incrementare la produttività, è fondamentale dotare i dipendenti in prima linea degli strumenti necessari per ottenere prestazioni efficienti. Quando ai dipendenti viene concessa l'autonomia di affrontare i problemi dei clienti in modo indipendente, i manager e i supervisor possono spostare la loro attenzione su aspetti più critici come la pianificazione e la formazione. D'altra parte, imporre un orario rigido e uniforme a tutti i dipendenti può influire negativamente sul morale e ostacolare la produttività. Offrire orari di lavoro adattabili ha il potenziale per aumentare la produttività, rafforzare la fedeltà e motivare i dipendenti a lavorare di più. Secondo uno studio IBM del 2010 citato dal *Telegraph*, i dipendenti che godono della flessibilità di lavorare da casa in genere fanno più ore di lavoro e registrano livelli di stress inferiori rispetto ai colleghi che lavorano in ufficio.

Inoltre, se da un lato Internet è una risorsa indispensabile per l'azienda, dall'altro può anche intaccare la produttività se non viene gestita correttamente. L'accesso illimitato a Internet può portare i dipendenti a trascorrere troppo tempo sui social media o sui siti di shopping, anziché concentrarsi sulle proprie mansioni. L'implementazione di strategie di gestione per limitare queste distrazioni è essenziale, e anche il blocco dell'accesso a siti web non correlati al lavoro

Progetto n. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

può essere una soluzione efficace. Inoltre, l'uso di piattaforme di comunicazione moderne svolge un ruolo essenziale nell'aumentare la produttività. Poiché i dipendenti sono esperti in vari metodi di comunicazione, dai messaggi di testo alle chat online, fornire gli strumenti giusti può migliorare significativamente le interazioni sul posto di lavoro. L'implementazione di un sistema di messaggistica istantanea di facile utilizzo può facilitare una comunicazione efficiente, riducendo al minimo le perdite di tempo. Inoltre, l'utilizzo di funzioni di calendario via e-mail può semplificare il processo di pianificazione, contribuendo a creare un ambiente di lavoro più produttivo e a ridurre le spese aziendali.

Domanda di valutazione:

Quale dei seguenti NON è un motivo di problemi di comunicazione in team eterogenei?

A) Barriere linguistiche

B) Preferenze o stili di comunicazione diversi

C) Background culturale simile

4. Lezione 3: Implementare i principi di progettazione inclusiva

4.1 Introduzione ai principi della progettazione inclusiva

Nel nostro mondo interconnesso e diversificato, il design inclusivo non è più un optional. Rendere prodotti e servizi utilizzabili da tutti, indipendentemente dalle capacità, è un dovere morale e un vantaggio strategico. Ignorare i principi benefici del design inclusivo potrebbe involontariamente portare a prodotti che discriminano particolari gruppi di utenti. Pertanto, può potenzialmente impedire le possibilità di espansione aziendale. Secondo le previsioni demografiche, il 40,6% degli europei avrà 55 anni o più entro il 2050. Pertanto, progettare i prodotti pensando alla fascia d'età compresa tra i 18 e i 35 anni significa escludere una percentuale significativa della popolazione e perdere numerose opportunità.

L'obiettivo della progettazione inclusiva, talvolta definita progettazione universale, è quello di creare un ambiente privo di barriere. Garantisce che tutti i beni, gli ambienti e i sistemi siano utilizzabili e accessibili a tutte le persone, indipendentemente dalla loro provenienza, età o abilità. Questo rende possibile a tutti di impegnarsi nella vita quotidiana liberamente e con dignità. La progettazione inclusiva va oltre la semplice accessibilità per le persone con disabilità. È un approccio potente che porta benefici a tutti. Considerando fin dall'inizio esigenze e prospettive diverse, i progettisti possono creare prodotti e servizi più adattabili, facili da usare e intuitivi per tutti.



Figura 4.1. I principi del design inclusivo, Levanier, J. (2021, 8 giugno)

Elementi chiave delle pratiche di progettazione inclusiva

Il termine "accessibilità" descrive il modo in cui i beni, le attrezzature, i servizi o l'ambiente circostante sono realizzati in modo che le persone con disabilità possano utilizzarli. Progettare per l'accessibilità è una componente cruciale della progettazione per l'inclusione, anche se la progettazione inclusiva va oltre le questioni di accessibilità. Per garantire che i siti web non escludano inavvertitamente gli utenti in base alle loro capacità, si possono seguire diversi standard e principi ampiamente riconosciuti.

Un aspetto fondamentale della progettazione inclusiva è l'autoconsapevolezza. I progettisti devono riconoscere i propri pregiudizi e lavorare attivamente per evitare che questi influenzino le esperienze degli utenti in modo limitante. Ciò richiede riflessione, formazione sui pregiudizi inconsci e l'introduzione di prospettive diverse per informare meglio le decisioni di progettazione. Un approccio incentrato sull'utente è essenziale: comprendendo le sfide e le aspettative specifiche degli utenti, i progettisti possono creare soluzioni in grado di accogliere una gamma più ampia di esperienze.

Anche la trasparenza e la chiarezza della comunicazione sono essenziali. Gli utenti devono essere in grado di comprendere e navigare facilmente in un prodotto, sia attraverso un linguaggio semplificato, un onboarding guidato o evitando scelte di design confuse o manipolative. È inoltre essenziale adottare una prospettiva olistica, integrando l'accessibilità nell'intero ciclo di vita del prodotto, dalle prime fasi di ideazione ai miglioramenti successivi al lancio. Questo processo deve essere dinamico, con aggiornamenti basati sul feedback degli utenti e sull'evoluzione degli standard di accessibilità.

I progettisti devono anche considerare le implicazioni più ampie del loro prodotto, comprendendo come possa influire su gruppi diversi. Ciò richiede la valutazione di potenziali limitazioni e l'adozione di misure etiche per mitigare eventuali conseguenze indesiderate. Un team di progettazione eterogeneo è fondamentale per questo sforzo. L'inclusione di diversi background e abilità migliora l'inclusività del prodotto, portando a progetti più ponderati e completi. Impegnarsi in un dialogo aperto con diverse parti interessate al di là del team principale aiuta anche a ridurre il rischio di "progettare in una bolla" e garantisce che il prodotto serva al maggior numero di persone possibile.

Anche se non è possibile soddisfare subito le esigenze di tutti gli utenti, è essenziale fare scelte progettuali ponderate e deliberate, per garantire che l'inclusività si evolva con le iterazioni future. Dare priorità alle esigenze della maggioranza, lasciando spazio alle iterazioni future, può in ultima analisi ampliare l'accessibilità e l'inclusività del prodotto.

Seguendo questi principi, i progettisti possono creare esperienze utente accessibili, usabili e rivolte a una gamma più ampia di individui.



Figura 4.2. Come creare un luogo di lavoro accessibile per le persone con disabilità, Office Reality (2021, 1 giugno)

4.2 Strategie pratiche per incorporare l'inclusività nelle pratiche aziendali

Ogni azienda ha la responsabilità di creare un ambiente di lavoro accogliente ed equo per tutti, indipendentemente dal background. Ciò significa promuovere la diversità e l'inclusione (D&I) per tutti i dipendenti, rispettando le differenze di età, razza, identità di genere e altro ancora. I vantaggi di un ambiente di lavoro inclusivo sono evidenti. Le aziende che danno priorità alla D&I tendono a registrare un minor turnover dei dipendenti, una maggiore produttività e innovazione, l'accesso a un bacino di talenti più ampio e una reputazione più solida.

Quindi, la domanda rimane: *Come possono le aziende creare un ambiente di lavoro più inclusivo e diversificato?*

1. Ridurre al minimo i pregiudizi inconsci

Tutte le persone hanno pregiudizi inconsci. Le persone che hanno pregiudizi inconsci lo fanno perché non sono consapevoli delle loro presunzioni e opinioni. Questi pregiudizi spesso derivano dall'educazione, dalle esperienze, dal background e dai preconcetti sociali e culturali di un individuo. I pregiudizi non intenzionali possono portare a un trattamento ingiusto o addirittura alla discriminazione di altre persone. È fondamentale riconoscere i propri pregiudizi e i comportamenti che li sostengono per ridurre i pregiudizi inconsci e le conseguenze dannose che hanno sul posto di lavoro. Le aziende possono combattere i pregiudizi offrendo formazione, promuovendo l'auto-riflessione e la documentazione di

episodi di pregiudizio da parte del personale e garantendo la trasparenza delle procedure di assunzione.

2. Riconoscere le feste religiose, culturali e di sensibilizzazione.

Riconoscere le diverse festività e ricorrenze di altre culture e religioni può promuovere l'inclusione all'interno di un'azienda. Questa consapevolezza può favorire l'apprezzamento della diversità tra i dipendenti. Per garantire che tutti ricordino le principali festività culturali e religiose quando si programmano scadenze e riunioni, le aziende possono registrare tutte le principali festività sui calendari di lavoro. Strumenti come Microsoft Office 365 possono persino automatizzare questo processo.

3. Scrivere annunci di lavoro inclusivi

Scrivere annunci di lavoro può sembrare semplice quando un datore di lavoro sa quali qualità cerca in un candidato. Tuttavia, gli annunci di lavoro possono involontariamente includere un linguaggio che esclude alcune caratteristiche protette, come l'età, il genere o la disabilità, spesso a causa di pregiudizi inconsci. Termini apparentemente innocui, come pronomi di genere o frasi che suggeriscono che un ruolo è adatto a una persona giovane o anziana, possono essere non inclusivi e potenzialmente illegali. Per garantire che gli annunci di lavoro siano inclusivi, i datori di lavoro dovrebbero prendere in considerazione la possibilità di farli revisionare da qualcun altro o di ricorrere a un'agenzia di reclutamento che aiuti a identificare e rimuovere il linguaggio distorto prima di pubblicarli.



Figura 4.3. Infografica sulle barriere all'inclusione sul posto di lavoro, CCDI Consulting

4.3 Esempi di implementazione di successo nel mondo reale

Slack: Offrire una visione reale dei clienti

Slack è una delle applicazioni di produttività della forza lavoro più diffuse a livello globale, con una stima di 32,3 milioni di utenti attivi al giorno. Riconoscendo la diversità della sua base di utenti, il marchio di Slack mette in evidenza individui di varie età, etnie e abilità. Nelle linee guida del marchio, accessibili al pubblico, Slack sottolinea che le illustrazioni che raffigurano persone di tutte le età, forme e dimensioni aggiungono umanità e dimostrano collaborazione e lavoro di squadra. Questo approccio fornisce una rappresentazione realistica della loro variegata base di clienti. Slack promuove attivamente l'inclusività all'interno del suo ambiente di lavoro. L'azienda ha istituito programmi di mentorship volti a sostenere i dipendenti con disabilità, promuovendo così un senso di comunità e di appartenenza. Slack enfatizza inoltre l'accessibilità nei suoi processi di assunzione, assicurando che le domande di lavoro e i documenti online siano compatibili con le tecnologie assistive. Grazie al suo impegno per la diversità e l'inclusione, Slack migliora l'identità del suo marchio ed eleva l'esperienza degli utenti, creando una piattaforma inclusiva e accessibile a tutti.

Fenty: Fondazione per tutti

Fenty Beauty è diventato uno dei marchi di trucco di maggior successo al mondo dando priorità all'inclusività nel design dei suoi prodotti. La fondatrice Rihanna, in un'intervista al *TIME*, ha sottolineato l'importanza di garantire che "ogni donna si sentisse inclusa in questo marchio". Inizialmente, l'azienda offriva 40 diverse tonalità di fondotinta. In seguito a una ricerca sugli utenti, Fenty ha ampliato la gamma aggiungendo altre 10 tonalità per adattarsi meglio a una più ampia varietà di carnagioni. Questo impegno per la diversità non solo ha colmato un vuoto significativo nel settore della bellezza, ma ha anche risuonato con i consumatori, portando a forti vendite e a un ampio consenso. L'approccio del marchio ha sfidato gli standard di bellezza tradizionali, incoraggiando i concorrenti ad ampliare la propria offerta. L'impatto di Fenty Beauty va al di là della disponibilità dei prodotti; ha dato vita a conversazioni sulla rappresentazione nella bellezza, consolidando la visione di Rihanna sull'inclusività come forza trainante del settore.

Uber: impostazioni di sicurezza per i conducenti

Uber ha implementato una funzione che consente alle donne e agli autisti non-binari di accettare richieste di passaggio esclusivamente da altre donne, in riconoscimento dei rischi che le donne e le persone non-binarie possono incontrare quando viaggiano, in particolare quando viaggiano da sole. Questa funzione è la risposta alle numerose segnalazioni di aggressioni sessuali che hanno coinvolto sia autisti che conducenti; l'89% delle segnalazioni sono state fatte da donne o da persone che si identificano come donne, e il 9% da uomini o da persone che si identificano come maschi. Uber mira a ridurre i rischi per le donne e i conducenti non-binari, che sono già più a rischio a causa della loro identificazione di genere, dando loro maggiore discrezione sulle corse che accettano. Introducendo questa funzione, Uber non solo cerca di responsabilizzare i suoi partner autisti, ma anche di promuovere

Progetto n. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

un'esperienza più sicura per tutti gli utenti della sua piattaforma. Oltre a questa funzione, Uber ha introdotto diverse altre misure di sicurezza, come le funzioni di emergenza in-app, che consentono agli utenti di accedere rapidamente all'assistenza o di contattare le autorità in caso di necessità. L'azienda incoraggia inoltre gli autisti a condividere i dettagli del viaggio con contatti fidati, migliorando la trasparenza e la sicurezza durante le corse. Con queste misure, Uber mira a promuovere un ambiente più sicuro e a creare fiducia tra la sua variegata base di utenti, assicurando che tutti possano viaggiare in tutta tranquillità.

Domanda di valutazione:

Quale dei seguenti è un elemento chiave delle pratiche di progettazione inclusiva?

A) Evitare di integrare l'accessibilità nell'intero ciclo di vita del prodotto.
B) L'autoconsapevolezza, il riconoscimento dei pregiudizi e l'integrazione di prospettive diverse sono essenziali per una progettazione inclusiva.

C) Concentrarsi solo su un linguaggio semplificato e su un onboarding guidato per la trasparenza.

5. Lezione 4: Accomodare i dipendenti con disabilità

Introduzione

Le aziende che capiscono quanto sia importante assumere e mantenere le persone con disabilità sono consapevoli di ciò che serve per creare una cultura lavorativa inclusiva e accomodante. Ma non tutte le aziende sanno esattamente cosa sia necessario fare per essere inclusivi e flessibili al fine di assumere persone qualificate con disabilità. Offrire orari di lavoro flessibili, modalità di lavoro a distanza o ibride e attrezzature specializzate può sembrare una scelta di buon senso, ma esistono anche altre opzioni e sono disponibili strumenti per aiutare le aziende a fornire alla propria forza lavoro il supporto di cui ha bisogno.

5.1 Requisiti legali e obblighi di conformità

Esistono leggi federali e statali per proteggere le persone con disabilità dalla discriminazione sul lavoro. Queste leggi cercano di eliminare gli ostacoli, garantire la parità di accesso e promuovere un ambiente di lavoro equo. **L'European Accessibility Act 2025 (EAA)** è una direttiva innovativa destinata a rivoluzionare le operazioni commerciali, l'innovazione e il coinvolgimento dei consumatori. Per molte aziende di livello enterprise con servizi digitali, la comprensione dell'EAA dovrebbe idealmente andare oltre la semplice conformità ed essere vista come un'opportunità per ampliare la portata del mercato e migliorare l'inclusività del marchio. È ora di riconoscere l'accessibilità non come un peso, ma come un'opportunità di crescita e di inclusione. Ad esempio, una sistemazione ragionevole può includere:

Accessibilità del web

Le aziende con una presenza digitale devono assicurarsi che i loro siti web siano conformi alle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG). È essenziale rendere la vetrina digitale accessibile a tutti gli utenti. I siti web di e-commerce devono seguire le linee guida sull'accessibilità per fornire un'esperienza utente senza soluzione di continuità, dalla progettazione visiva alla realizzazione tecnica. Le migliori pratiche per l'accessibilità devono essere implementate per consentire la navigazione delle pagine senza mouse e con funzionalità di voice-over.

Accessibilità del servizio

La legge stabilisce che servizi come l'online banking o i trasporti devono essere accessibili, comprese le app e le altre piattaforme digitali utilizzate per accedere a questi servizi. Ad esempio, i servizi bancari online devono garantire che le loro app mobili siano navigabili tramite screen reader e comandi vocali. Funzioni come il trasferimento di denaro o il controllo del saldo del conto devono essere completamente accessibili.

Formazione del personale

I team devono essere istruiti sulle migliori pratiche di accessibilità del web, rendendo questa formazione parte integrante della cultura aziendale piuttosto che un evento una tantum. Ad esempio, il personale del settore retail deve essere formato per assistere i clienti disabili nell'utilizzo delle funzionalità accessibili. Se in un negozio di moda c'è un chiosco self-service, il personale deve sapere come guidare un cliente ipovedente attraverso le opzioni audio-assistite.

È illegale:

- Chiedere a un candidato se ha una disabilità o informarsi sulla natura o la gravità di una disabilità.
- Richiedere ai candidati di sottoporsi a una visita medica prima di offrire loro un lavoro.

Tuttavia, i datori di lavoro sono autorizzati a porre domande sulla capacità del candidato di svolgere le funzioni legate al lavoro, a condizione che tali domande non siano formulate in termini di disabilità. I datori di lavoro possono anche chiedere ai candidati di descrivere o dimostrare come svolgeranno le funzioni legate al lavoro, con o senza un accomodamento ragionevole.

5.2 Migliori prassi per accogliere i dipendenti con disabilità

Per accomodamento ragionevole si intendono le modifiche o gli aggiustamenti apportati sul posto di lavoro per garantire che i candidati o i dipendenti qualificati con disabilità possano effettivamente partecipare al processo di candidatura, svolgere le funzioni lavorative essenziali e godere degli stessi benefici e privilegi occupazionali dei dipendenti senza disabilità. Questa filosofia si basa sull'impegno a promuovere l'uguaglianza e l'inclusione all'interno della forza lavoro, aiutando le persone con disabilità ad avere successo e a realizzare le proprie aspirazioni.

Esistono numerosi esempi di accomodamento ragionevole, ognuno dei quali è stato adattato per soddisfare le esigenze specifiche dell'individuo. Per esempio, le sistemazioni possono comportare l'installazione o l'adeguamento delle attrezzature per includere tecnologie assistive, come lettori di schermo progettati per i lavoratori ipovedenti o postazioni di lavoro flessibili per coloro che hanno problemi di mobilità. La ristrutturazione del lavoro può comportare la riorganizzazione delle responsabilità per consentire ai dipendenti di concentrarsi sui loro punti di forza, riducendo al contempo i compiti che rappresentano una sfida per loro.

Gli orari di lavoro flessibili sono un'altra forma critica di accomodamento ragionevole, che consente ai dipendenti di modificare il proprio orario o di lavorare part-time per soddisfare esigenze mediche o circostanze personali. Un'altra importante alternativa è la riassegnazione

a una posizione vacante, che garantisce ai dipendenti che non possono continuare a ricoprire i ruoli precedenti la possibilità di trovare nuove opportunità all'interno dell'azienda.

Inoltre, apportare le modifiche necessarie ai materiali di formazione, agli esami o alle politiche sul posto di lavoro è fondamentale per garantire la parità di accesso allo sviluppo professionale. Fornire lettori, interpreti o altri servizi di assistenza garantisce una comunicazione efficace per i dipendenti sordi o con problemi di udito, favorendo un ambiente di lavoro inclusivo.

È fondamentale ricordare che gli accomodamenti ragionevoli vanno oltre il luogo di lavoro stesso. Le aziende devono sostenere le persone con disabilità anche durante il processo di candidatura, fornendo i necessari aggiustamenti ai colloqui e alle valutazioni per garantire le pari opportunità. Quando le organizzazioni mettono in pratica gli accomodamenti ragionevoli, soddisfano i requisiti legali e creano una cultura di sostegno alla diversità e all'inclusione, che porta a un miglioramento del morale e della produttività dei dipendenti.

5.3 Creare una cultura inclusiva sul posto di lavoro

È importante riconoscere che le disabilità possono manifestarsi sia in forme visibili che invisibili, con un impatto su una parte significativa della forza lavoro. Ad esempio, le disabilità visibili, come l'uso di sedie a rotelle o di apparecchi acustici, sono immediatamente visibili agli altri, rendendo più facile l'identificazione delle specifiche sistemazioni necessarie. Al contrario, le disabilità invisibili, come il dolore cronico, la depressione o l'ansia, possono non essere immediatamente evidenti, portando spesso a incomprensioni o alla mancanza di supporto.

Per promuovere un ambiente inclusivo che sostenga attivamente l'assunzione e il mantenimento dei dipendenti con disabilità, le aziende possono integrare l'inclusione della disabilità nella loro missione principale. Questo impegno deve riflettersi nei valori e nelle pratiche dell'organizzazione, dimostrando uno sforzo genuino per abbracciare la diversità in tutte le sue forme. L'istituzione di programmi di mentorship specificamente pensati per i dipendenti con disabilità può aiutare a creare una comunità, fornire reti di supporto e mettere gli individui in condizione di condividere le proprie esperienze e sfide in un ambiente sicuro.

L'implementazione di programmi di formazione obbligatori per tutto il personale è fondamentale. Questi programmi possono educare i dipendenti sui vari tipi di disabilità, promuovere l'empatia e contribuire a ridurre i pregiudizi nei confronti delle disabilità sul posto di lavoro. Queste iniziative possono portare a un ambiente di lavoro più comprensivo e coeso. La raccolta di feedback da parte delle persone con disabilità e della forza lavoro in generale sulle attuali iniziative di accomodamento e inclusione è essenziale per il miglioramento continuo e dimostra l'impegno ad ascoltare e ad adattarsi alle esigenze di tutti i dipendenti.

Quando tutti i dipendenti sono informati sulle agevolazioni e sulle risorse esistenti, si può migliorare notevolmente il sistema di supporto all'interno dell'organizzazione. Incoraggiare un dialogo aperto sulle disabilità attraverso discussioni regolari, workshop o forum aiuterà a dissipare le idee sbagliate e a promuovere la comprensione tra i dipendenti, portando a una cultura del lavoro più solidale.

L'integrazione dell'accessibilità nel processo di assunzione è fondamentale per creare un ambiente inclusivo fin dall'inizio. Questo obiettivo può essere raggiunto rendendo le domande di assunzione e i documenti online compatibili con le tecnologie assistive, assicurando che tutti i candidati possano accedere e navigare nel processo di candidatura senza barriere. Dando priorità a questi sforzi, le aziende non solo rispettano gli obblighi di legge, ma costruiscono anche una forza lavoro più diversificata, equa e innovativa, a vantaggio dell'intera organizzazione.



Figura 5.1. Il potere del design inclusivo nella creazione di un'esperienza utente accessibile, Alattas, W. (2023, 20 luglio).

Domanda di valutazione:

Qual è una strategia essenziale per ridurre al minimo i pregiudizi inconsci sul posto di lavoro?

- A) Ridurre l'interazione con i dipendenti
- B) Applicare standard di comportamento uniformi
- C) Fornire una formazione sui pregiudizi e promuovere l'auto-riflessione**

6. Lezione 5: Comunicazione accessibile e soluzioni tecnologiche

Introduzione

La **tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC) accessibile** si riferisce alla tecnologia progettata per essere utilizzabile da individui con diverse abilità e disabilità. Segue i principi della progettazione universale, consentendo a ogni persona di interagire con la tecnologia nel modo più adatto a lei. La tecnologia accessibile può essere direttamente utilizzabile senza bisogno di tecnologie assistive oppure può funzionare senza problemi con le tecnologie assistive standard. Così come gli edifici dotati di rampe e ascensori sono accessibili alle persone in sedia a rotelle, i prodotti che seguono i principi del design accessibile sono utilizzabili da persone con diverse abilità e disabilità.

6.1 Importanza dei metodi di comunicazione accessibili

Per promuovere l'accesso e l'inclusione sul posto di lavoro è necessario assicurarsi che tutte le forme di comunicazione siano inclusive e accessibili. In caso contrario, le persone con disabilità avranno difficoltà a partecipare. Garantire che i messaggi e le informazioni soddisfino le esigenze comunicative di tutti i membri della comunità, compresi i membri del personale e i consumatori, consentendo loro di accedere, comprendere e interagire con le informazioni fornite è un aspetto cruciale della comunicazione inclusiva e accessibile. Le persone con disabilità fisiche, sensoriali o intellettuali possono utilizzare diverse tecnologie per comunicare:

- Le persone non vedenti o ipovedenti possono utilizzare un software di lettura dello schermo che legge verbalmente ciò che appare sullo schermo del computer.
- Le persone che non sono in grado di digitare possono utilizzare software di dettatura ad attivazione vocale o altre tecnologie assistive per inserire le informazioni nel computer.

È inoltre essenziale scrivere le comunicazioni in un formato "Easy Read", perché migliora l'accessibilità e la comprensione del testo per chi non è di madrelingua inglese e aiuta le persone con diverse disabilità.

Scoprire le esigenze e le aspettative dei dipendenti in termini di comunicazione è il primo e più efficace passo per garantire che la comunicazione di un'organizzazione sia inclusiva e accessibile. In questo modo è più facile comprendere le loro esigenze specifiche e consentire le modifiche necessarie. Tali modifiche possono consistere nell'evitare piattaforme che richiedono il download di software aggiuntivi e nell'utilizzare invece programmi e canali di comunicazione inclusivi e accessibili. Poiché ogni persona è diversa, lo sono anche le sue esigenze e le sue esperienze, è importante evitare di dare per scontato il modo in cui preferisce comunicare. Promuovere un'atmosfera di comunicazione aperta tra datori di lavoro

e dipendenti migliora il livello e l'efficienza del posto di lavoro, creando legami forti e affidabili. È inoltre fondamentale chiedere suggerimenti e seguire frequentemente i membri del personale e i clienti per affrontare eventuali problemi o preoccupazioni riguardanti le esigenze di comunicazione.

6.2 Panoramica delle soluzioni tecnologiche accessibili

L'integrazione di soluzioni tecnologiche assistive svolge un ruolo cruciale nella creazione di un ambiente educativo accessibile e inclusivo per gli studenti. L'accessibilità significa consentire alle persone di accedere a qualsiasi ambiente, servizio o prodotto, indipendentemente dalle loro disabilità o esigenze specifiche. Così come ci si aspetta che gli edifici siano dotati di rampe per sedie a rotelle, ascensori e segnaletica braille, anche le tecnologie per l'apprendimento a distanza devono offrire sistemazioni simili. Sia che si tratti di software che di hardware, tutte le tecnologie di apprendimento a distanza devono essere progettate per essere inclusive e accessibili a tutti gli individui.



Figura 6.1. Accessibilità per il Web Design, Featherstone, D. (2011, 11 gennaio)

Tipi di disabilità:

Per **disabilità visiva** si intende una ridotta capacità di vedere, oltre a quella che può essere corretta con occhiali o farmaci. Altri termini utilizzati per descrivere le persone con disabilità visive sono visione parziale, ipovisione, cecità legale e cecità totale. Le soluzioni tecnologiche assistive più comuni utilizzate per le disabilità visive includono:

- Lettori di schermo
- Software di sintesi vocale

- Display Braille
- Strumenti di ingrandimento
- Software di dettatura
- Riconoscimento ottico dei caratteri

La **disabilità uditiva** indica qualsiasi livello di perdita dell'udito, lieve o grave. Altri termini per indicare le persone con perdita dell'udito sono: sordo, sordomuto, ipoacustico e ipoacusico. Le soluzioni tecnologiche assistive comunemente utilizzate per le disabilità uditive includono:

- Apparecchi acustici
- Servizi di sottotitolazione
- Sintetizzatori vocali di testo
- Sistemi FM

La **disabilità motoria e di mobilità** comporta la perdita parziale o completa della funzione di una parte del corpo, con conseguente debolezza muscolare, resistenza limitata, mancanza di controllo muscolare o paralisi. Le soluzioni tecnologiche assistive più comuni per le disabilità motorie o di mobilità includono:

- Software di riconoscimento vocale
- Tastiere e mouse accessibili (e alternative)
- Bastoncini per la bocca
- Bacchette manuali
- Tracciamento degli occhi (o tracciamento dello sguardo)

La **disabilità di apprendimento** si riferisce a difficoltà nel funzionamento mentale, nel pensiero e nel ragionamento. Le soluzioni tecnologiche assistive utilizzate di frequente per le disabilità di apprendimento includono:

- Strumenti di sintesi vocale
- Software di sintesi vocale
- Programmi di predizione delle parole
- Organizzatori grafici

Secondo la legge IDEA, per **disturbo del linguaggio** si intende un disturbo della comunicazione come la balbuzie, un'alterazione dell'articolazione, un'alterazione del linguaggio o un'alterazione della voce che influisce sulle prestazioni. Le soluzioni tecnologiche assistive più comuni per i disturbi del linguaggio includono:

- Software di sintesi vocale
- Strumenti di sintesi vocale
- Dispositivi di comunicazione aumentativa e alternativa (AAC) (come comunicatori di simboli e griglie di frasi sullo schermo)

Tuttavia, al giorno d'oggi esistono diverse tecnologie assistive comuni, quali:

Letttore di schermo: converte il contenuto di testo e immagini visualizzato sullo schermo di un computer in formato vocale o tattile (braille), consentendo agli utenti ipovedenti di accedere e navigare nei contenuti digitali. Questi strumenti sono spesso integrati nei moderni computer, cellulari e tablet, con opzioni software come Job Access With Speech (JAWS), NonVisual Desktop Access (NVDA), Apple VoiceOver e Orca disponibili per diversi dispositivi e preferenze.

Tastiera assistibile e mouse adattivo: Sono personalizzati per soddisfare varie disabilità ed esigenze, come quelle motorie e visive. Le tastiere progettate per le disabilità motorie possono essere dotate di tasti rialzati e funzionalità di scelta rapida, mentre quelle per le disabilità visive includono tasti a caratteri grandi e ad alto contrasto, nonché indicatori braille. I mouse adattivi facilitano il clic, lo scorrimento e la navigazione, offrendo alternative come le bacchette per la bocca, i mouse con controllo oculare e i mouse con controllo della testa.

Software di dettatura: assiste le persone con disabilità fisiche e cognitive convertendo le parole pronunciate in testo o viceversa. Questi strumenti, comunemente integrati nei dispositivi moderni, includono funzioni come la sintesi vocale e la sintesi vocale. Le opzioni più diffuse sono Dragon, Apple Dictation, Google Docs Voice Typing, Windows Speech Recognition e Otter.

Trascrizione video e audio: Garantire l'accessibilità dei contenuti multimediali è essenziale per esperienze di apprendimento a distanza coinvolgenti. Gli standard di conformità richiedono in genere alternative testuali come sottotitoli, didascalie e trascrizioni per i contenuti video e audio. I sottotitoli trasmettono il dialogo parlato, le didascalie comprendono elementi vocali e non vocali, mentre le trascrizioni forniscono versioni testuali dell'audio parlato, comprese le informazioni visive. Tra i software ampiamente utilizzati per le didascalie e i sottotitoli vi sono YouTube, Subtitle Horse e Amara.

6.3 Dimostrazioni pratiche e applicazioni

Controllo vocale

Il Controllo vocale, un'innovativa funzione di accessibilità offerta da Apple, è accessibile sia sui dispositivi iOS che macOS. Consente alle persone con disabilità motorie o con limitata destrezza fisica di utilizzare i propri dispositivi Apple esclusivamente tramite comandi vocali. A differenza dei tradizionali assistenti vocali, questa funzione offre un controllo esteso sull'intero sistema operativo e sulle diverse applicazioni, offrendo un'assistenza indispensabile alle persone con disabilità che desiderano un'interfaccia utente più inclusiva e autonoma.

Siate i miei occhi

La startup danese "Be My Eyes" si è impegnata a far progredire la tecnologia per gli ipovedenti, una comunità che comprende oltre 250 milioni di persone cieche o ipovedenti. Con l'avvento del GPT-4, l'azienda sta attualmente sviluppando un volontario virtuale alimentato dal GPT-4 da integrare nella propria applicazione. Questo volontario virtuale cerca di fornire un contesto

e una comprensione equivalenti a quelli di un volontario umano, utilizzando le capacità di input visivo del GPT-4 per migliorare l'assistenza alla comunità degli ipovedenti.

Vedere l'intelligenza artificiale

Seeing AI è un'applicazione mobile all'avanguardia creata da Microsoft per dispositivi iOS, progettata specificamente per aiutare le persone con disabilità visive. Sfruttando il potenziale dell'intelligenza artificiale e della computer vision, l'applicazione offre un supporto immediato agli utenti, aiutandoli a comprendere l'ambiente circostante in tempo reale. Include funzioni come il riconoscimento del testo, che consente agli utenti di far leggere ad alta voce il testo stampato, un'opzione preziosa per comprendere documenti, libri e cartelli.

Un altro aspetto degno di nota di Seeing AI è la sua capacità di riconoscimento dei volti, che fornisce informazioni sulle persone vicine, comprese le loro emozioni e l'età stimata. Questa funzione migliora le interazioni sociali, aiutando gli utenti a destreggiarsi con maggiore facilità nelle varie situazioni. L'impegno di Microsoft per l'accessibilità e l'inclusività è evidente nello sviluppo di Seeing AI, che fa parte di un'iniziativa più ampia per la creazione di tecnologie di assistenza che favoriscano le persone con disabilità. L'applicazione continua a evolversi grazie al feedback degli utenti, assicurando che rimanga uno strumento prezioso per chi ha problemi di vista.

Google TalkBack

Google TalkBack è un componente di Android Accessibility Suite di Google, un insieme completo di funzioni e servizi di accessibilità volti a migliorare l'inclusività e l'accessibilità dei dispositivi Android per gli utenti con varie disabilità. TalkBack, un lettore di schermo, comunica un feedback sonoro alle persone con disabilità visive leggendo ad alta voce il testo sullo schermo, i pulsanti, le icone e altri elementi. Questa funzionalità facilita la navigazione dei dispositivi, l'interazione con le applicazioni e l'accesso alle informazioni. Inoltre, TalkBack include una funzione Braille che si integra con dispositivi braille esterni, consentendo agli utenti non vedenti di navigare nell'interfaccia utilizzando input e output braille.

Google Live Transcribe

Google Live Transcribe è stata sviluppata per aiutare le persone con problemi di udito, offrendo una trascrizione immediata dal parlato al testo. Utilizzando il microfono del dispositivo, l'applicazione cattura le parole pronunciate e le trasforma immediatamente in testo scritto visualizzato sullo schermo. Questa funzionalità consente agli utenti di leggere e seguire conversazioni o discorsi in tempo reale.

Domanda di valutazione:

Quale dei seguenti NON è un esempio di accomodamento ragionevole?

- A) Ristrutturazione del lavoro
- B) Rifiuto di fornire le attrezzature necessarie**
- C) Orari di lavoro a tempo parziale

7. Conclusione

In conclusione, l'accessibilità e l'inclusione non sono solo imperativi etici, ma anche vantaggi strategici per le piccole imprese. Nel corso di questo corso, abbiamo esplorato l'impatto multiforme dell'accessibilità su vari aspetti di un'azienda e sul benessere dei suoi dipendenti.

Il tema generale di questo corso è che l'accessibilità e l'inclusione sono fondamentali per il successo e la sostenibilità di qualsiasi azienda. Dando priorità a questi valori, le aziende non solo rispettano gli standard legali, ma liberano anche il potenziale di una forza lavoro diversificata. Questo, a sua volta, porta a un aumento dell'innovazione, della soddisfazione dei dipendenti e della fedeltà dei clienti.

Incorporare l'accessibilità e l'inclusione nel cuore delle operazioni aziendali non è uno sforzo una tantum, ma un impegno continuo. È essenziale valutare e migliorare continuamente le nostre pratiche per garantire la creazione di ambienti in cui tutti abbiano l'opportunità di prosperare.

Concentrandosi sull'accessibilità e sull'inclusione, le piccole imprese possono non solo soddisfare gli obblighi etici e legali, ma anche ottenere significativi vantaggi competitivi. Questo corso ha fornito le conoscenze, gli strumenti e l'ispirazione necessari per fare dell'accessibilità una pietra miliare del successo aziendale.

8. Materiale aggiuntivo

Articolo/Video	Nome	Collegamento
Articolo	Perché l'accessibilità del web è importante per il sito della vostra piccola impresa?	https://www.score.org/resource/blog-post/why-web-accessibility-important-your-small-business-website
Articolo	Identificazione di potenziali barriere e sfide	https://www.freedomgpt.com/wiki/identifying-potential-barriers-or-challenges#
Articolo	Principi di progettazione inclusiva: Creare prodotti e servizi accessibili a tutti	
Articolo	Come la tecnologia assistiva può aiutare la comunicazione	https://reciteme.com/news/assistive-technology-for-communication/
Video	Rendere la vostra piccola impresa più accessibile	https://www.youtube.com/watch?v=Bx-zq3Mz-mM
Video	Far funzionare la tecnologia per tutti: introdurre l'accessibilità digitale	https://www.youtube.com/watch?v=8Ik_LHmZx8Y

9. Quiz

1. Qual è uno dei principali vantaggi dell'accessibilità nelle piccole imprese?

- A) Aumento dei costi operativi
- B) Miglioramento del benessere dei dipendenti**
- C) Diminuzione della soddisfazione del cliente

2. Cosa si intende per "operabile" in termini di accessibilità aziendale?

- A) La facilità con cui i clienti possono navigare negli spazi commerciali.**
- B) Le dimensioni fisiche della sede dell'attività.
- C) La capacità dell'azienda di operare in modo efficiente.

3. Quale dei seguenti è un ostacolo comune dei lavoratori che le aziende devono affrontare?

- A) Posti auto limitati
- B) Elevati tassi di turnover
- C) Barriere tecnologiche**

4. Perché è importante che i dirigenti e i manager affrontino le questioni legate alla diversità?

- A) Ridurre le spese aziendali
- B) Semplificare il processo di assunzione
- C) Migliorare il coinvolgimento dei dipendenti e ridurre il turnover**

5. Qual è l'obiettivo principale dei principi del design inclusivo?

- A) Privilegiare l'estetica rispetto alla funzionalità
- B) Creare prodotti e ambienti che possano essere utilizzati da tutte le persone.**
- C) Ridurre i costi di sviluppo del prodotto

6. Come possono i team di progettazione inclusiva evitare di progettare in una bolla?

- A) Condividendo il lavoro di progettazione con diverse parti interessate al di là del team di progettazione immediato.**
- B) Concentrandosi esclusivamente sul feedback del team interno
- C) Limitando i contributi all'alta direzione

7. Perché è importante accogliere i dipendenti con disabilità?

- A) Migliorare la diversità sul posto di lavoro e trattenere i talenti**
- B) Per evitare cause legali
- C) Ridurre al minimo i requisiti di formazione

8. Quale dei seguenti NON è un requisito previsto dalla legge per quanto riguarda le richieste di informazioni sulla disabilità durante il processo di assunzione?

- A) Chiedere informazioni sulla capacità del candidato di svolgere le funzioni legate al lavoro.
- B) Richiedere una visita medica prima di estendere un'offerta di lavoro**
- C) Chiedere informazioni sulla natura della disabilità del richiedente.

9. Quale dei seguenti elementi descrive meglio i metodi di comunicazione accessibili?

- A) Assicurare che tutte le informazioni siano trasmesse verbalmente.
- B) Utilizzare un linguaggio chiaro e semplice e vari formati di comunicazione.**
- C) Affidarsi esclusivamente a memorie scritte

10. Qual è la funzione principale del software di dettatura?

A) Convertire le parole pronunciate in testo scritto

B) Convertire il testo in parole parlate

C) Generare didascalie per i video

10. Riferimenti

- **ADAPT.** "Perché l'accessibilità è importante dal punto di vista del valore aziendale". *Adapt*. www.adaptagency.com/why-accessibility-is-important-from-a-business-value-perspective. Consultato il 18 settembre 2024.
- **AIM.** "7 soluzioni tecnologiche trasformative per l'accessibilità". *Honorlock*, agosto 2023, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works
- **Audioeye.** "4 esempi di design inclusivo per il web". *Audioeye*, 2024 marzo, www.audioeye.com/post/4-inspiring-inclusive-design-examples-for-the-web
- **Commissione australiana per i diritti umani.** "Creare comunicazioni accessibili e inclusive". *IncludeAbility*. www.includeability.gov.au/resources-employers/creating-accessible-and-inclusive-communications. Consultato il 18 settembre 2024.
- **British Business Bank.** "Come promuovere la diversità e l'inclusività sul posto di lavoro". *British Business Bank*. www.british-business-bank.co.uk/business-guidance/guidance-articles/staffing/how-to-promote-diversity-and-inclusivity-in-the-workplace. Accesso al 18 settembre 2024.
- **CRONACA.** "Come influisce la tecnologia sull'ambiente di lavoro oggi?". *CHRON*, Mar. 2019, www.smallbusiness.chron.com/technology-affect-work-environment-today-27299.html
- **Forbes.** "Scoprite come la vostra azienda può trarre vantaggio dall'offerta di sistemazioni sul posto di lavoro per i lavoratori disabili". *Forbes*, 10 luglio 2023, www.forbes.com/sites/dianewiniarski/2023/07/10/learn-how-your-company-can-benefit-from-providing-workplace-accommodations-for-workers-with-disabilities
- **Honorlock.** "La tecnologia assistiva nell'apprendimento a distanza e come funziona". *Honorlock*, maggio 2021, www.honorlock.com/blog/assistive-technology-in-remote-learning-and-how-it-works
- **PARTECIPA.** "Metodi di selezione dei dipendenti utili per assumere talenti migliori". *Join Recruitment HR Blog*, luglio 2023, www.join.com/recruitment-hr-blog/employee-selection-methods
- **Kalidus.** "Le principali sfide della diversità sul posto di lavoro". *Kalidus*. www.kalidus.com/resources/blog/top-challenges-of-diversity-in-the-workplace. Consultato il 18 settembre 2024.
- **Lexology.** "Sfruttare la tecnologia per promuovere il benessere e la produttività dei dipendenti: Migliori pratiche, aspetti legali e strategie per il futuro". *Lexology*, gennaio 2024, www.lexology.com/library/detail.aspx?g=44d95536-a5ad-40e7-a7ff-

Progetto n. 2023-1-IT01-KA220-VET-000154571

[abd6ca0e5d53](#)

- **Mass.gov.** "Diritti dei disabili nell'impiego". *Governo del Massachusetts*, maggio 2021, [.www.mass.gov/info-details/disability-rights-in-employment](https://www.mass.gov/info-details/disability-rights-in-employment)
- **Labirinto.** "Principi di progettazione inclusiva: I mattoni dell'inclusività". *Maze*, 2024, [.www.maze.co/guides/inclusive-design/inclusive-design-principles](https://www.maze.co/guides/inclusive-design/inclusive-design-principles)
- **Qooper.** "Quali sono le sfide della diversità sul posto di lavoro e come mitigarle?". *Qooper*, 2024 marzo, [.www.qooper.io/blog/what-are-the-challenges-of-diversity-in-the-workplace-and-how-to-mitigate-them](https://www.qooper.io/blog/what-are-the-challenges-of-diversity-in-the-workplace-and-how-to-mitigate-them)
- **SmartBiz.** "Accessibilità delle piccole imprese: Cos'è e perché è importante". *Risorse SmartBiz*, gennaio 2023, [.www.resources.smartbizloans.com/blog/business-marketing/small-business-accessibility-what-it-is-and-why-it-matters](https://www.resources.smartbizloans.com/blog/business-marketing/small-business-accessibility-what-it-is-and-why-it-matters)
- **SS&C.** "L'impatto della tecnologia sul posto di lavoro". *SS&C Blue Prism*, marzo 2024, [.www.blueprism.com/resources/blog/impact-technology-workplace](https://www.blueprism.com/resources/blog/impact-technology-workplace)
- **Commissione statunitense per le pari opportunità di impiego.** "L'ADA: Le vostre responsabilità come datori di lavoro". *EEOC*. www.eeoc.gov/publications/ada-your-responsibilities-employer. Consultato il 18 settembre 2024.
- **Università dell'Ulster.** "Cos'è l'accessibilità e perché è importante?". *Università dell'Ulster*. www.ulster.ac.uk/accessibility-standards/what. Accesso al 18 settembre 2024.
- **Vaimo.** "La legge europea sull'accessibilità 2025 - Cosa devono fare le aziende". *Vaimo*, febbraio 2024, [.www.vaimo.com/blog/the-european-accessibility-act-2025-what-businesses-need-to-do](https://www.vaimo.com/blog/the-european-accessibility-act-2025-what-businesses-need-to-do)
- **XPressGuards.** "Casi di studio che illustrano l'integrazione della polizia fuori servizio". *XPressGuards*, marzo 2024, [.www.xpressguards.com/case-studies-illustrating-the-integration-of-off-duty-police](https://www.xpressguards.com/case-studies-illustrating-the-integration-of-off-duty-police)

11. Elenco delle figure

Figura 2.1. Roberts, Amanda. *Il potere del design inclusivo: Creare esperienze creative per tutti*. Bright Innovation, 20 ottobre 2023, [.www.brightinnovation.co.uk/the-power-of-inclusive-design](https://www.brightinnovation.co.uk/the-power-of-inclusive-design)

Figura 2.2. Paiva, Moisés. "Importanza dell'accessibilità per l'azienda". *LinkedIn*, 23 novembre 2023, www.linkedin.com/pulse/importance-accessibility-business-mois%C3%A9s-paiva-bifzf . Consultato il 22 luglio 2024.

Figura 3.1. *Assunzione positiva*. Accesso al 22 luglio 2024, [.www.positivehire.co/cgi-sys/suspendedpage.cgi](https://www.positivehire.co/cgi-sys/suspendedpage.cgi)

Figura 3.2. Sharma, Shweta. "5 barriere alla comunicazione efficace sul lavoro e come superarle". *Risely*, 28 luglio 2023, [.www.risely.me/how-to-overcome-barriers-to-effective-communication](https://www.risely.me/how-to-overcome-barriers-to-effective-communication)

Figura 4.1. Levanier, Julie. "I principi del design inclusivo". *99designs*, 8 giugno 2021, [.www.99designs.com/blog/tips/inclusive-design](https://www.99designs.com/blog/tips/inclusive-design)

Figura 4.2. *Realtà dell'ufficio*. "Come creare un luogo di lavoro accessibile per le persone con disabilità". *Office Reality*, 1 giugno 2021, [.www.officereality.co.uk/blog/how-to-create-an-accessible-workplace-for-people-with-disabilities](https://www.officereality.co.uk/blog/how-to-create-an-accessible-workplace-for-people-with-disabilities)

Figura 4.3. *CCDI Consulting*. "Infografica sulle barriere all'inclusione sul posto di lavoro". *CCDI Consulting*. Accesso al 22 luglio 2024, [.www.ccdiconsulting.ca/common-barriers-to-workplace-inclusion-diversity-equity-accessibility-infographic](https://www.ccdiconsulting.ca/common-barriers-to-workplace-inclusion-diversity-equity-accessibility-infographic)

Figura 5.1. Alattas, Walaa. "Il potere del design inclusivo nella creazione di un'esperienza utente accessibile". *LinkedIn*, 20 luglio 2023, www.linkedin.com/pulse/power-inclusive-design-creating-accessible-user-walaa-alattas . Consultato il 22 luglio 2024.

Figura 6.1. Featherstone, David. "Rendere accessibile il mondo digitale - Video tutorial". *LinkedIn Learning*, 11 gennaio 2011, www.linkedin.com/learning/accessibility-for-web-design/making-the-digital-world-accessibl. Accesso al 22 luglio 2024.