

# UPowerWAD

## EXEMPEL LÄROPLAN



Stärkt egenmakt för personer med funktionsnedsättning: att ge konstruktiv återkoppling om bristande webbtillgänglighet



**Medfinansieras av  
Europeiska unionen**

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

## PROJEKT

UPowerWAD står för "Users Power the Web Accessibility Directive". Projektet handlar om att involvera, stärka och utbilda slutanvändare med funktionsnedsättningar så att de kan delta fullt ut i arbetet med att uppnå målen i Webbtillgänglighetsdirektivet (i Sverige: Lag om tillgänglighet till digital offentlig service).

## PROJEKT-ID

2021-1-DE02-KA220-VET-000033176

## PR3

Det här dokumentet innehåller ett exempel på en läroplan för att inrätta yrkesutbildningskurser om hur man utbildar personer med funktionsnedsättningar i att ge konstruktiv återkoppling om frågor som rör bristande webbtillgänglighet.

## KOORDINATOR

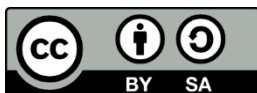
TU Dortmund Universitet | Tyskland

## PARTNERS

European Blind Union

Funka Nu AB | Sverige

Synthesis Center for Research and Education Limited | Cypern



Finansieras av Europeiska unionen. De synpunkter och åsikter som uttrycks är endast upphovsmannens [upphovsmännens] och utgör inte Europeiska unionens eller Europeiska genomförandeorganet för utbildning och kulturs (EACEA) officiella ståndpunkt. Varken Europeiska unionen eller EACEA tar något ansvar för dessa.

## Viktiga dokument

**Web Accessibility Directive (WAD)**: Direktiv 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer i EU. Direktivet finns på alla EU-språk, men implementeras i respektive medlemsland. Den svenska lagen heter **Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937), även kallad DOS-lagen**

**European Standard EN 301 549**: Harmoniserad europeisk standard om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster inom informations- och kommunikationsteknik (IKT). Bilaga A innehåller de tekniska specifikationerna som kan användas för att påvisa att minimikraven i direktivet uppfylls.

**United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD)**: Alla EU:s medlemsstater, och även Europeiska unionen, har ratificerat UNCRPD och därmed åtagit sig att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

**Methodological Toolkit**: UPowerWAD-projektet har tagit fram ett dokument som beskriver om hur man bäst samlar in och kategoriserar återkoppling från användare i samband med webbtillgänglighet.

**Interactive Repository**: UPowerWAD-projektet har tagit fram ett dokument med goda exempel på hur användare kan ge konstruktiv återkoppling om webbtillgänglighetsfrågor.

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Viktiga dokument</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Innehållsförteckning</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>Inledning</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>Målgrupp</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>Bakgrund</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>Tillgänglig utbildning</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>Hur du använder läroplanen</b> .....                                     | <b>10</b> |
| <b>Exempel 1: Enskild workshop</b> .....                                    | <b>10</b> |
| <b>Exempel 2: Detaljerad utbildningskurs</b> .....                          | <b>11</b> |
| <b>Innehåll</b> .....   | <b>15</b> |
| <b>Modul 1: Webbtillgänglighet</b> .....                                    | <b>17</b> |
| <b>Förväntade resultat</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>Enheter, förslaget innehåll och bedömning</b> .....                      | <b>18</b> |
| Översikt .....  | 18        |
| Lag om tillgänglighet till digital offentlig service .....                  | 20        |
| <b>Föreslagna metoder</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>Relevanta resurser</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>Modul 2: Att förstå återkoppling</b> .....                               | <b>24</b> |
| <b>Förväntade resultat</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>Enheter, förslaget innehåll och bedömning</b> .....                      | <b>25</b> |
| Vikten av återkoppling från användarna .....                                | 25        |
| Diskutera återkoppling om tillgänglighet: Utmaningar<br>och lösningar ..... | 26        |
| Mekanism för återkoppling: Kanal och plats .....                            | 28        |
| <b>Föreslagna metoder</b> .....   | <b>30</b> |
| <b>Relevanta resurser</b> .....   | <b>31</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Modul 3: Konstruktiv återkoppling</b> .....         | <b>33</b> |
| <b>Förväntade resultat</b> .....                       | <b>34</b> |
| <b>Enheter, förslaget innehåll och bedömning</b> ..... | <b>34</b> |
| Innehåll för återkoppling .....                        | 34        |
| Viktig och mer detaljerad återkoppling .....           | 36        |
| Uppföljningsprocess .....                              | 38        |
| <b>Föreslagna metoder</b> .....                        | <b>39</b> |
| <b>Relevanta resurser</b> .....                        | <b>40</b> |
| <b>Partners i project UPower</b> .....                 | <b>41</b> |

## Inledning

DOS-lagen ger slutanvändare rätt återkoppla om bristande tillgänglighet på offentlig sektors webbplatser. Men slutanvändarna är inte alltid medvetna om sina rättigheter, eller så kanske de inte känner till hur återkopplingen ska gå till. Den här läroplanen syftar till att ge slutanvändare möjlighet att ge konstruktiv återkoppling om tillgänglighetsproblem.

Läroplanen innehåller undervisningsmoduler om återkoppling om bristande webbtillgänglighet. Modulerna omfattar relevanta aspekter för att ge användare med funktionsnedsättning möjlighet att stödja offentlig sektor genom att ge konstruktiv återkoppling om tillgänglighetsproblem.

Utbildningsmodulerna kan tillämpas på grupper med olika förkunskaper och användas för utveckling av användargruppspecifika utbildningsprogram.

För att uppnå de avsedda resultaten är läroplanen praktiskt inriktad. Den föreslagna undervisningsmetoden är baserad på etablerade pedagogiska tekniker. Information om lärares kompetens finns i det [European Framework for the Digital Competence of Educators](#).

Innehållet i läroplanen har utvecklats och utvärderats kontinuerligt inom ramen för projektet, med hjälp av vetenskapliga metoder. Projektet har bland annat genomfört enkätundersökningar och intervjuer med både slutanvändare med funktionsnedsättning och webbplatsägare inom offentlig sektor. Dessutom har projektet genomfört ett antal användarcentrerade webinarier och workshops.

I läroplanen används begreppet "webbplatser", men innehållet gäller även för mobilapplikationer, eftersom webbtillgänglighetsdirektivet omfattar båda typer av digitala tjänster.

## Målgrupp

Målgruppen för läroplanen är anordnare av yrkesutbildning i EU:s medlemsstater och organisationer för personer med

funktionsnedsättning som är intresserade av att erbjuda utbildningar för sina medlemmar och för allmänheten.

## Bakgrund

DOS-lagen ger slutanvändarna rätt att ge återkoppling om bristande tillgänglighet. För att underlätta återkopplingen måste offentlig sektor erbjuda en återkopplingsmekanism på sina webbplatser. Det här kravet baseras på rätten för personer med funktionsnedsättning att uttrycka sin åsikt i enlighet med artikel 21 i [United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities \(UNCRPD\)](#).

EU-medlemsstaternas tillsynsrapporter i slutet av 2021 har visat att det sedan införandet av lagen inkommit väldigt lite återkoppling från användare om befintliga tillgänglighetsproblem på offentlig sektors webbplatser (se [Executive Summary of the evaluation of the Web Accessibility Directive's application](#)).

Huvudsyftet med UPowerWAD-projektet är att öka medvetenheten om rätten att återkoppla, att stärka och utbilda personer med funktionsnedsättning så att de – om de så önskar - kan delta aktivt i att förbättra tillgängligheten och därmed bidra till att lagen efterlevs. Den stora kunskapen om bristande tillgänglighet som finns hos personer med funktionsnedsättning kan användas för att förbättra tillgängligheten för offentliga webbplatser och mobilapplikationer. Samtidigt ger rättigheten till individuell återkoppling även en möjlighet att vara en aktiv och viktig del av det digitala samhället. Förutom att hjälpa offentliga aktörer att bli mer tillgängliga kommer användare som har kunskap om webbtillgänglighet också få bättre möjligheter att delta i samhället, tillgång till högre utbildning och möjligheter till anställning.

Läroplanen baseras på de resultat som tagits fram i projektet:

En verktygslåda för hur man samlar in och kategoriserar återkoppling från användare vad gäller bristande webbtillgänglighet:

► [UPowerWAD methodological toolkit](#)

Goda exempel på hur problem med webbtillgänglighet kan dokumenteras och struktureras:

- ▶ [UPowerWAD interactive repository](#)

Tillsammans innehåller dessa leverabler relevanta aspekter både ur användarens perspektiv och för offentlig sektor.

## Tillgänglig utbildning

När du anordnar en utbildning bör du alltid tänka på tillgängligheten.

Den undervisningsmetod som kallas Universal Design for Learning (UDL) respekterar alla studenters behov och förmågor och tar bort onödiga hinder i inlärningsprocessen. Det skapar en flexibel inlärningsupplevelse, där information erbjuds på olika sätt.

UDL underlättar skapandet av en inkluderande miljö i ett klassrum där studenterna känner att de respekteras, uppmuntras och värdesätts. Grundtanken i UDL är att hinder för lärande finns i miljöns utformning, inte hos studenterna själva. Om dessa hinder undanröjs kommer inlärningsresultaten att maximeras för ett brett spektrum av studenter.

- ▶ [Getting started with UDL \(Understood for All, PDF, 73,7 KB\)](#)
- ▶ [The UDL Guidelines \(Cast\)](#)

Utbildningsledare kan hitta ytterligare information om hur man säkerställer tillgänglighet till de specifika kraven för personer med funktionsnedsättning via följande länkar:

- ▶ [Manual for trainers \(ENTELIS+ project, PDF, 10,9 MB\)](#)
- ▶ [Guidelines for Accessible Information \(European Agency for Special Needs and Inclusive Education\)](#)
- ▶ [Information on Developing Web Accessibility Presentations and Training \(Web Accessibility Initiative\)](#)
- ▶ [Guidelines for teachers for conducting online-only courses \(Certified Digital Accessibility Training project, PDF, 518 KB\)](#)



- ▶ [How to Make Your Presentations and Meetings Accessible to All \(World Wide Web Consortium\)](#)
- ▶ [Repository of Accessible Digital Tools and Resources \(European Association of Service providers for Persons with Disabilities\)](#)
- ▶ [Catalog of Accessible Content, Platforms & Tools \(UNICEF\)](#)

Att följa kraven på webbtillgänglighet när du utvecklar en kurs gynnar alla studenter, inklusive personer med syn-, hörsel-, rörelse- och kognitiva funktionsnedsättningar.

## Hur du använder läroplanen

Läroplanen kan användas flexibelt: allt från en enskild workshop till en serie utbildningstillfällen som utgör en hel kurs. Innehållet bör anpassas till den aktuella målgruppens behov, kunskaper och intressen (studentcentrerad metodik). Läroplanen kan användas för online-, fysisk utbildning, eller en kombination av online och onsite (hybrid).

Nedan ger vi exempel på hur en lärare kan utforma en enskild workshop respektive ett mer detaljerat utbildningspaket baserat på läroplanen.

Läraren bör avsätta tillräckligt med tid för interaktiva och engagerande inlärningsaktiviteter. Vi rekommenderar även praktiska övningar, tid för reflektion och utvärdering samt att använda etablerade pedagogiska tekniker som brainstorming, fokusgrupper etc. Inlärningsaktiviteterna måste ta hänsyn till alla studenters behov och förmågor.

### Exempel 1: Enskild workshop

Läroplanen och dess innehåll kan användas i en enskild workshop (90 minuter), för att öka medvetenheten och ge en introduktion och översikt till ämnet konstruktiv återkoppling om tillgänglighet. Här följer ett förslag på upplägg:

#### **Inledning (10 min)**

- Gå igenom målsättningen med workshopen.
- Uppmuntra studenterna att delta aktivt och dela med sig av sina erfarenheter.

#### **Del 1: Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (10 min)**

- Beskriva varför webbtillgänglighet är viktigt.
- Ge en översikt över DOS-lagen och dess minimikrav för offentlig sektors webbplatser och appar.
- Förklara återkopplingsmekanismen och hur den kan användas för att lösa tillgänglighetsproblem.

## **Del 2: Konstruktiv återkoppling (20 min)**

- Introducera begreppet konstruktiv återkoppling och förklara dess betydelse i samband med webbtillgänglighet i enlighet med DOS-lagen.
- Visa exempel på olika kanaler för återkoppling och diskutera hur de kan tillgodose olika användares behov.
- Diskutera studenternas syn på dessa återkopplingskanaler (för och emot).
- Beskriv vilka krav och komponenter som behövs för att återkoppling ska vara konstruktiv.

## **Del 3: Övning i att ge konstruktiv återkoppling (40 min)**

- Diskutera tillgänglighetsbrister på en (exempel)webbplats och/eller mobilapplikation.
- Arbeta i grupper: varje grupp övar på att ge återkoppling muntligen och skriftligen.
- Därefter återrapporterar varje grupp vad de kommit fram till för den stora gruppen.

## **Slutsats (10 min)**

- Sammanfatta de viktigaste punkterna från workshopen, inklusive kraven i DOS-lagen och principerna för konstruktiv återkoppling.
- Presentera ytterligare resurser för studerande som vill lära sig mer om lagen och om att ge konstruktiv återkoppling.

## **Exempel 2: Detaljerad utbildningskurs**

Läroplanen och dess innehåll kan användas för en detaljerad utbildning (t.ex. 8-15 lektioner, 60-90 minuter per lektion), som syftar till att nå en djupgående förståelse för konstruktiv återkoppling om webbtillgänglighet, med tonvikt på både teoretisk och praktisk kunskapsöverföring.

### **Del 1: Introduktion**

- Låt studenterna dela med sig av sina erfarenheter och sina användarbehov.
- Dela med dig av dagordningen och målsättningen med utbildningen.
- Diskutera förväntningar, önskemål, behov och intressen.

- Bedöm utbildningsgruppens kunskaper om webbtillgänglighet och konstruktiv återkoppling samt deras tillgänglighetsbehov.

## **Del 2: Webbtillgänglighet – Översikt**

- Beskriv hur viktigt det är med webbtillgänglighet.
- Inkludera verkliga exempel på tillgänglighetsfrågor: visa studenterna konkreta exempel på webbplatser och diskutera studenternas erfarenheter och utmaningar.

## **Del 3: Specifika användarbehov**

- Ge studenterna tid att prova webbplatser och mobilapplikationer, diskutera de tillgänglighetsproblem som studenterna hittar och hur de relaterar till olika användarbehov.
- Instruera studenterna att förbereda presentationer av livssituationer och erfarenheter av bristande tillgänglighet.
- Diskutera behov av tillgänglighet för personer med olika funktionsnedsättningar.

## **Del 4: Lag om tillgänglighet till digital offentlig service**

- Ge en översikt över lagen och minimikraven för offentlig sektors webbplatser och mobila applikationer.
- Förklara återkopplingsmekanismen och hur den kan användas för att rapportera tillgänglighetsproblem.
- Visa (live) exempel på hur olika länder och aktörer implementerar återkopplingsmekanismen.

## **Del 5: Återkoppling från användare**

- Utvärdera studenternas kunskaper om, erfarenheter av och åsikter om återkoppling.
- Diskutera vikten av att involvera slutanvändare.
- Uppmuntra till reflektion över hur återkoppling kan bidra till positiv förändring och förbättra tillgänglighet generellt. Använd exempel från verkligheten.

## **Del 6: Återkoppling om tillgänglighet: Utmaningar och lösningar**

- Presentera och diskutera utmaningar med att ge återkoppling om tillgänglighet.

- Dela in gruppen i mindre grupper och ge varje grupp en uppgift/utmaning.
- Varje grupp förbereder en presentation om hur utmaningen ska övervinnas.

### **Del 7: Återkopplingsmekanism – på djupet**

- Visa olika typer av återkopplingsmekanismer och hur de uppfyller olika användarbehov.
- Ge studenterna i uppgift att förbereda presentationer av olika återkopplingsmekanismer, inklusive hur de kan uppfylla användarnas behov.
- Diskutera för- och nackdelar med de olika återkopplingsmekanismerna.
- Presentera och diskutera goda exempel.

### **Del 8: Konstruktiv återkoppling**

- Introducera begreppet konstruktiv återkoppling och förklara dess betydelse i samband med webbtillgänglighet i enlighet med lagstiftningen.
- Presentera och förklara komponenterna i konstruktiv återkoppling.
- Presentera olika preferenser för återkoppling.
- Visa hur återkoppling kan ge tillräcklig information för webbplatsägaren att agera på.
- Ge en översikt över återkopplingsmekanismer och vilka möjligheter som finns att ta till när återkoppling inte räcker.

### **Del 9: Övning i att ge konstruktiv återkoppling**

- Öva genom att studenterna får återkoppla om bristande tillgänglighet på verkliga webbplatser (och eventuellt på mobilapplikationer) för offentlig sektor.
- Följ upp med gruppdiskussioner och ge stöd till studenterna vid behov.
- Studenterna skickar överenskommen återkoppling till den myndighet som ansvarar för webbplatsen. Om svar från myndigheten kommer under kursens gång – diskutera svaret.

## **Del 10: Sammanfattning och slutsats**

- Sammanfatta de viktigaste punkterna i utbildningen, inklusive hur viktigt det är med webbtillgänglighet, kraven i lagen och principerna för konstruktiv återkoppling.
- Tillhandahåll ytterligare resurser för studenter som vill lära sig mer om lagen och att ge konstruktiv återkoppling.

## Innehåll

Den här läroplanen är uppdelad i tre moduler som beskriver konstruktiv återkoppling om tillgänglighet för offentlig sektors webbplatser i samband med gällande lagstiftning. Modulerna är utformade för att kunna användas flexibelt och därmed kunna möta behov och önskemål hos ett brett spektrum av slutanvändare.

### **Modul 1: Webbtillgänglighet** → sida 17

- Översikt → sida 18
- Lag om tillgänglighet till digital offentlig service → sida 20

Modul 1 innehåller grundläggande material om webbtillgänglighet. Avsnittet fokuserar på kunskap om webbtillgänglighet samt diskuterar implementeringen av Webbtillgänglighetsdirektivet. Kunskap om lagstiftning och webbtillgänglighet kan vara användbar och underlätta kommunikationen med webbplatsägare, men konstruktiv återkoppling om tillgänglighetsfrågor handlar om användarupplevelsen - inte expertis om webbtillgänglighet. Användare har rätt att ge återkoppling även utan kunskap om webbtillgänglighet. Den här modulen är bara relevant om själva ämnet webbtillgänglighet är nytt för studenterna, eller för att säkerställa att gruppen har en liknande för-förståelse av ämnet.

### **Modul 2: Att förstå återkoppling** → sida 24

- Vikten av återkoppling från användarna → sida 25
- Diskutera återkoppling om tillgänglighet → sida 26
- Mekanism för återkoppling: Kanal och plats → sida 28


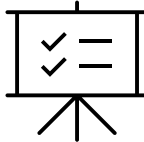
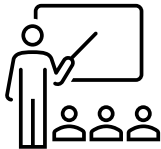
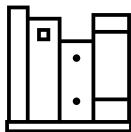
Modul 2 tar upp vikten av återkoppling från användare, med fokus på utmaningarna med att rapportera tillgänglighetsproblem eller begära

information i alternativa format, samt med att lära sig hantera de olika återkopplingskanalerna.

|  |
|--|
| <p><b>Modul 3: Konstruktiv återkoppling</b> → sida 33</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Innehåll för återkoppling → sida 34</li><li>▪ Viktig och mer detaljerad återkoppling → sida 36</li><li>▪ Uppföljningsprocess → sida 38</li></ul> |
|--|

Modul 3 ger en översikt över vilken grundläggande information som behövs för att återkopplingen ska vara konstruktiv.

**Varje modul innehåller följande komponenter:**

|   |  |
|---|--|
|  <p><b>Förväntade resultat<sup>1</sup></b></p> |  <p><b>Enheter, föreslaget innehåll och bedömning</b></p> |
|  <p><b>Föreslagna metoder</b></p>              |  <p><b>Relevanta resurser</b></p>                         |

**Figur 1.** Komponenter

<sup>1</sup> De förväntade läranderesultaten är relaterade till den [European Qualifications Framework \(EQF\)](#)



## Modul 1: Webbtillgänglighet

"Webbtillgänglighet gör det möjligt för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning, att uppfatta, förstå, navigera och interagera med Internet" ([Web Accessibility, European Commission](#))

Webben är en allt viktigare resurs i många aspekter av livet idag. Därför är det nödvändigt att den utformas så att den fungerar för alla människor. Webbtillgänglighet innebär att innehåll och funktioner på webben är korrekt kodade, utformade och publicerade så att personer med funktionsnedsättning kan använda dem.

Webbtillgänglighetsdirektivet trädde i kraft 2016 och antogs med målet att harmonisera tillgänglighetskraven i hela EU, stödja den inre marknaden samt säkerställa bättre tillgänglighet till webbplatser och mobilappar för offentliga tjänster för personer med funktionsnedsättning. Direktivet är del av EU-kommissionens arbete för att bygga en social och inkluderande "Union of Equality". Genomförandet av direktivet involverar tre grupper av intressenter:



**Offentliga aktörer:** måste publicera och regelbundet uppdatera en **tillgänglighetsredogörelse** för varje webbplats och mobilapp, inklusive en **mekanism för återkoppling**.



**Slutanvändare:** har **rätt att ge återkoppling** för att påvisa tillgänglighetsproblem eller begära innehåll som inte är tillgängligt i ett alternativt format.



**Medlemsstaterna:** måste **regelbundet kontrollera tillgängligheten** på offentliga webbplatser och **rapportera resultaten** till EU-kommissionen.

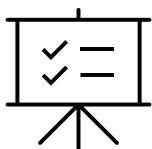
## Förkunskapskrav

- **Studenter:** Bör ha erfarenhet av att använda webben.
- **Lärare:** Bör ha djupgående kunskaper om DOS-lagen, begrepp och terminologi kring webbtillgänglighet samt förståelse för hur personer med funktionsnedsättning använder webben.



## Förväntade resultat

| Kunskap   | Färdigheter   | Autonomi  |
|---|---|---|
| Studenterna förstår vad webbtillgänglighet innebär för olika användargrupper. | Studenterna kan känna igen tillgänglighetsproblem som de upplever när de använder webbplatser och mobilapplikationer. | Studenterna får möjlighet och motivation att agera i tillgänglighetsfrågor. |



## Enheter, föreslaget innehåll och bedömning

### Översikt

Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är det nödvändigt att säkerställa tillgång "på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommunikation, inklusive informations- och kommunikationsteknik och system, och till andra anläggningar och tjänster som är öppna för eller tillhandahålls allmänheten" ([UNCRPD Article 9: Accessibility](#)) för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att "leva oberoende och delta fullt ut i livets alla aspekter". Därför är tillgängligheten till IT,

inklusive webbtillgänglighet, inte bara en fråga om tekniska standarder, webbkitektur och webbdesign, utan en rättighet för personer med funktionsnedsättning att få tillgång till information och tjänster på lika villkor.

Webbtillgänglighet innebär att webbplatser och mobila applikationer är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning ([Web Accessibility, European Commission](#)). Termen tillgänglighet täcker alla förmågor som påverkar hur människor använder webben. Människor i allmänhet har olika och individuella behov och personer med funktionsnedsättning har naturligtvis ett lika brett spektrum av individuella behov. Många av dessa kan tillgodoses genom att använda tillgängliga lösningar.

För att bättre förstå den stora bredden av användarbehov har vi valt att gruppera dem efter mänskliga förmågor. Nedan följer en förenklad översikt som bygger på till den europeiska standarden EN 301 549 och [Web Content Accessibility Guidelines 2.1](#):

**→ Visuellt**

- Användning utan syn
- Användning med begränsad syn
- Användning med begränsat färgseende

**→ Auditivt**

- Användning utan hörsel
- Användning med begränsad hörsel

**→ Fysisk/motorisk**

- Användning med begränsad rörlighet eller styrka
- Användning med begränsad räckvidd

**→ Användning utan talförmåga**

**→ Användning med begränsad kognition**

**→ Minimering av ljuskänsliga kramputlösande faktorer**

Dessutom kan andra faktorer också påverka användarnas behov: till exempel vilket enhet som används, miljön där interaktionen sker, inbyggda eller klientbaserade hjälpmedel etc.

Tillgänglighetskraven bidrar till att tillhandahålla tillgängliga lösningar och till att säkerställa att gränssnittet inte utestänger användargrupper. Webbtillgänglighet syftar till att göra det möjligt för alla att uppfatta,

förstå, navigera och interagera med internet och bidra till webben. Sammanfattningsvis gynnar webbtillgänglighet alla människor.

| Innehåll  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Definition av webbtillgänglighet</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Fördelar med webbtillgänglighet</li><li>○ Vanliga tillgänglighetsproblem</li></ul></li><li>▪ <b>Olika målgrupper och det breda spektrumet av individuella tillgänglighetsbehov</b></li><li>▪ <b>Andra faktorer som påverkar användarnas behov av tillgänglighet</b></li></ul>                              |
| Kunskapsmål   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➔ Förstå innebörden av grundläggande webb- och apptermnologi.</li><li>➔ Kunna beskriva de grundläggande koncepten för webbtillgänglighetsfrågor, ur slutanvändarens perspektiv.</li><li>➔ Förklara de grundläggande koncepten för webbtillgänglighet, ur slutanvändarens perspektiv.</li><li>➔ Identifiera vanliga problem med webbtillgänglighet utifrån olika användares behov.</li></ul> |

## Lag om tillgänglighet till digital offentlig service

Målet med lagstiftningen är att göra det lättare för EU-medborgare, särskilt personer med funktionsnedsättning, att få tillgång till offentliga tjänster och att stödja den inre marknaden.

EU:s medlemsländer måste säkerställa att webbplatser och mobila applikationer för offentlig sektor är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Kraven på tillgänglighet gäller all information och tjänster, även exempelvis video och dokument.

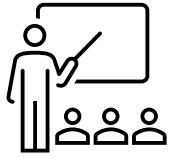
Lagen trädde i kraft stegvis 23 september 2018. Från och med 23 juni 2020 gäller alla delar av direktivet i alla EU-medlemsstater. DOS-lagen är den svenska implementationen av Webbtillgänglighetsdirektivet, vilket är ett minimiharmoniseringsdirektiv. Det innebär att EU:s medlemsstater

kan välja att gå längre än minimikraven, men inte att sänka dem. Länderna kan också utöka omfattningen av vilka lagen gäller. Vissa länder, som till exempel Tyskland och Finland, har valt att gå längre än minimikraven; Tyskland kräver teckenspråk och lättläst, medan Finland valt att låta banker ingå i direktivet. Sverige har implementerat direktivet på miniminivå.

Utöver att uppfylla tillgänglighetskraven måste myndigheter och kommuner publicera en **tillgänglighetsredogörelse** som beskriver hur deras webbplatser och mobila applikationer överensstämmer med lagens krav. Redogörelsen ska omfatta följande delar:

- ➔ En beskrivning av vilka delar som eventuellt inte uppfyller kraven, och information om tillgängliga alternativ.
- ➔ En beskrivning av återkopplingsmekanismen, alltså hur användare kan rapportera eventuella brister eller begära ut information i alternativa format.
- ➔ En länk för klagomål, vilken kan användas om svaret på återkopplingen skulle vara otillräckligt.

| Innehåll  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Bakgrund</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Tillgänglighet till offentliga tjänster för EU-medborgare</li><li>○ Slutanvändarnas involvering</li></ul></li><li>▪ <b>Krav och omfattning</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Minimikrav för tillgänglighet</li><li>○ Den tre-delade uppföljningen (tillsyn, redogörelse, återkoppling)</li><li>○ Den svenska implementationen</li></ul></li></ul> |
| Kunskapsmål   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➔ Beskriva lagens krav och omfattning.</li><li>➔ Exemplifiera lokala skillnader.</li></ul>  |



## Föreslagna metoder

Följande avsnitt innehåller förslag på metoder som kan användas för lärande:

### Öppen diskussion och självreflektion:

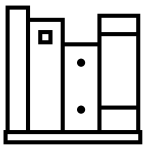
- Vad vet du om webbtillgänglighet?
- Vad tänker du på när du hör ordet webbtillgänglighet?
- Varför är webbtillgänglighet viktigt?
- Diskutera vanliga användarbehov och tillgänglighetsfrågor.
- Reflektera över personliga erfarenheter av bristande tillgänglighet.
- Diskutera påverkan från andra faktorer (t.ex. tekniska hjälpmedel).

### Ge studenterna insyn i lagstiftningen:

- Ge studenterna en översiktlig genomgång av lagstiftningen.
- Förklara lagens syfte och omfattning, vilka skyldigheter den medför för offentlig sektor och användarnas rättigheter.

### Praktiska övningar:

- Diskutera exempel på hinder som skapas av otillgängligt innehåll/design/teknik.
- Presentera exempel på tillgängliga webbplatser och appar inom offentlig sektor.



## Relevanta resurser

Följande avsnitt innehåller exempel på relevanta källor som kan användas för att ta fram kursmaterial:

### Introduktion till webbtillgänglighet

- ▶ [Introduction to Web Accessibility and W3C Standards \(Video; Web Accessibility Initiative, WAI\)](#)
- ▶ [Overview on Accessibility, Usability and Inclusion \(WAI\)](#)

## **Användare och webbtillgänglighet**

- ▶ [Web Accessibility Perspective Videos: Explore the Impact and Benefits for Everyone \(WAI\)](#)
- ▶ [Diverse Abilities and Barriers \(WAI\)](#)

## **Innehållet i direktivet om webbtillgänglighet**

- ▶ [Toolkit on the directive on accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies \(European Disability Forum, PDF, 682 KB\)](#)
- ▶ [Web Accessibility Directive - FAQ \(WAI-CooP project\)](#)

## **Bakgrundsinformation till direktivet om webbtillgänglighet**

- ▶ [Conclusion of the review of the Web Accessibility Directive by the European Commission \(European Disability Forum\)](#)
- ▶ [Web Accessibility Directive – Standards and harmonisation \(European Commission\)](#)
- ▶ [Member States' bodies in charge of monitoring the Web Accessibility Directive \(European Commission\)](#)
- ▶ [National transposition measures communicated by the Member States concerning the Web Accessibility Directive](#)

## Modul 2: Att förstå återkoppling

DOS-lagen fokuserar på tillgängligheten på offentlig sektors webbplatser och appar. En viktig komponent i lagen är skyldigheten att erbjuda användare en möjlighet att rapportera om bristande tillgänglighet eller begära ut information i alternativa format.

Återkoppling på webbplatser kan komma i många olika former och via olika kanaler. Återkoppling från användarna är ett sätt att förstå användarnas behov och bidrar till att optimera tillgängligheten på en webbplats, vilket är en viktig del av en positiv användarupplevelse.

För de flesta användare kan återkopplingsprocessen sammanfattas i fyra steg:

1. Upptäcka tillgänglighetsproblem.
2. Hitta tillgänglighetsredogörelsen för information om återkopplingsmekanismen.
3. Välja kanal för återkoppling som är lämplig för användarens behov.
4. Rapportera tillgänglighetsproblem.

### Förkunskapskrav

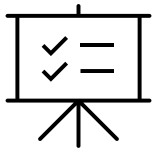
- **Studenter:** Bör ha erfarenhet av att använda webben.
- **Lärare:** Ha en god förståelse av DOS-lagen, expertis inom digital tillgänglighet och inkludering, kunskap om återkoppling i allmänhet och om återkopplingsmekanismer, erfarenhet av att arbeta med personer med olika funktionsnedsättningar.





## Förväntade resultat

| Kunskap  | Färdigheter   | Autonomi  |
|--|---|---|
| Studenterna känner till nyttan och värdet av återkoppling. | Studenterna kan reflektera över de huvudsakliga tillgänglighetsbrister som de upplever och möjliga metoder/koncept för att ge och ta emot återkoppling. | Studenter ges möjlighet och motiveras att hitta och använda olika återkopplingskanaler för att rapportera tillgänglighetsproblem. |



## Enheter, förslaget innehåll och bedömning

### Vikten av återkoppling från användarna

Slutanvändarnas delaktighet är en viktig aspekt av ett framgångsrikt genomförande av DOS-lagen. Med offentlig sektors ansvar att tillhandahålla en återkopplingsmekanism på sina webbplatser säkerställer lagen rätten att ge återkoppling om tillgänglighet. Om återkopplingen resulterar i åtgärder underlättar det tillgänglighet till digitala offentliga tjänster.

Genom att underlätta återkoppling från användarna om bristande tillgänglighet får offentlig sektors webbplatsägare stöd i att förbättra tillgängligheten (och följa lagen) och förstå vilka användarbehov som inte uppfylls. I bästa fall kan återkoppling från användarna bidra till att identifiera och prioritera områden som behöver åtgärdas. Återkoppling som bidrar till att förbättra webbplatserns tillgänglighet kan dessutom förbättra användarupplevelsen för andra slutanvändare.

## Innehåll

- **Offentlig sektors ansvar**
- **Återkopplingsmekanismer och egenskaper**
  - Digitalt deltagande
  - Återkoppling som en rättighet att uttrycka användares behov
  - Återkoppling som en form av dialog
- **Återkopplingens värde för olika intressenter**
  - Återkopplingens värde för användaren (direkt)
  - Återkopplingens värde för andra människor (indirekt)
  - Återkopplingens värde för offentlig sektor (direkt)

## Kunskapsmål

- ➔ Förstå hur återkoppling kan tydliggöra användarnas behov.
- ➔ Förklara offentlig sektors skyldigheter i fråga om tillgänglighet.
- ➔ Beskriva vikten och värdet av återkoppling för olika berörda intressenter.

## Diskutera återkoppling om tillgänglighet: Utmaningar och lösningar

Rapportering av brister kan påverka webbplatsägarna att åtgärda tillgänglighetsproblem. Vid rapportering av tillgänglighetsproblem bör användaren kunna förvänta sig minst tre saker:

- Tillgänglighetsredogörelsen och återkopplingsmekanismen ska vara lätta att hitta. Åtminstone en länk till redogörelsen bör placeras i webbplatsens sidfot eller liknande, så att den går att komma åt från alla webbplatsens sidor.
- Tillgänglighetsredogörelsen måste beskriva återkopplingsmekanismen och länka till den.
- Tillgänglighetsredogörelsen och själva återkopplingsmekanismen måste vara tillgängliga. Det innebär också att olika återkopplingskanaler bör tillhandahållas för att tillgodose olika användares behov.

Det finns olika typer av utmaningar med att ge återkoppling i sig - särskilt när de villkor som nämns ovan inte beaktas i tillräcklig utsträckning. Den

här delen fokuserar på att diskutera dessa utmaningar och möjliga lösningar.

Utmaningarna omfattar bland annat:

- ➔ Användaren är inte medveten om att återkopplingsmekanismen finns, eller är inte medveten om sin rätt att ge återkoppling,
- ➔ Användaren kan inte hitta återkopplingsmekanismen,
- ➔ Återkopplingsmekanismen är svår att använda,
- ➔ Användaren vet inte hur hen ska ge återkoppling,
- ➔ Användaren är osäker på sina kunskaper om tillgänglighet och om den aktuella frågan strider mot ett lagkrav,
- ➔ Användaren inte är motiverad att ge återkoppling.

Mer information om dessa utmaningar och förslag på hur användaren kan hantera dem finns i [Methodological Toolkit](#).

## Innehåll

- **Medvetenhet och sökbarhet**
  - Rätten att ge återkoppling och hur användaren utövar den.
  - Hur hittar användaren återkopplingskanalerna?
  - Vad kan användaren förvänta sig av offentlig sektor?
  - Hur kan olika intressegrupper och sprida kunskap och öka mängden återkoppling som ges?
- **Komplexitet**
  - Hur övervinner användaren bristande motivation på grund av återkopplingsmekanismens komplexitet?
  - Hur kan slutanvändare med olika behov på ett enkelt och smidigt sätt ge återkoppling?
- **Kunskap och självförtroende**
  - Hur mycket behöver en användare kunna för att kunna ge återkoppling?
  - Hur hanterar användare tekniska detaljer?
- **Motivation**
  - Vilka aspekter kan påverka motivationen?
  - Hur kan användare övervinna tidigare negativa erfarenheter av att kontakta myndigheter etc.?

## Kunskapsmål

- ➔ Beskriv olika utmaningar när det gäller återkoppling om tillgänglighet.
- ➔ Förklara hur man kan övervinna dessa utmaningar.

### Mekanism för återkoppling: Kanal och plats

Användare ska kunna hitta Tillgänglighetsredogörelsen och återkopplingsmekanismen på webbplatser oavsett hur de är strukturerade. En länk till redogörelsen placeras ofta i sidfoten på webbplatsen. För mobilappar publiceras redogörelsen antingen på nedladdningssidan för appen eller på myndighetens webbplats.

Det finns inte några exakta specifikationer för hur återkopplingsmekanismen ska implementeras. Det är relevant att känna

till de olika placeringarna och att diskutera varför slutanvändarna kan ha problem med att hitta eller använda dem.

Studenterna måste också vara medvetna om möjligheten att använda en generell kommunikationskanal som inte är specifikt avsedd för återkoppling om just tillgänglighet. Detta kan vara nödvändigt om det inte finns någon kanal för återkoppling om tillgänglighet, om den är svår att hitta, om den inte är tillgänglig eller om den inte uppfyller de specifika användarbehoven.

#### **För användare som vill ge skriftlig återkoppling:**

- Kanalen för återkopplingen kan tillhandahållas **som ett formulär**. Formulär kan variera när det gäller **struktur, komplexitet** och **andra aspekter**.
- Andra alternativ för skriftlig återkoppling är t.ex. format som **e-post** eller en **skriftlig live-chatt**.

#### **För användare som föredrar röstkommunikation:**

- Telefon
- Röst/videomeddelande
- Live videochatt

#### **Andra relevanta faktorer som måste beaktas för alla återkopplingskanaler:**

- Generellt system för all återkoppling eller system för rapportering av enbart tillgänglighetsfrågor.
- Graden av vägledning som ges.
- Placering på webbplatsen.
- Kommunikationssätt och bemötande.

Dessutom kan studenterna identifiera ytterligare faktorer som är relevanta.

Alla återkopplingskanaler, deras kombinationer och olika faktorer har fördelar och nackdelar för olika användargrupper samt individuella användares behov och förväntningar.

## Innehåll

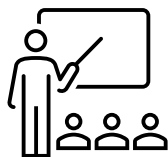
### ▪ Kanaler för återkoppling

- Hur kan användarna hitta återkopplingsmekanismen eller alternativa återkopplingsmöjligheter?
- Skriftliga kanaler för återkoppling
- Kanaler för röstkommunikation
- Andra kanaler (t.ex. video, användning av generiska återkopplingskanaler)

### ▪ Andra relevanta faktorer (struktur, instruktioner etc.)

## Kunskapsmål

- ➔ Förklara hur användaren kan hitta återkopplingsmekanismen på olika webbplatser.
- ➔ Förklara sambandet mellan tillgänglighetsredogörelsen och återkopplingsmekanismen.
- ➔ Beskrivning av olika återkopplingskanaler.
- ➔ Reflektera över för- och nackdelar med olika återkopplingsmekanismer och dess egenskaper för olika användargrupper.



## Föreslagna metoder

Följande avsnitt innehåller förslag på metoder som kan användas för lärande:

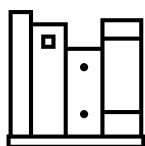
### Öppen diskussion och självreflektion:

- Vad vet du om återkoppling?
- Vad tänker du på när du hör ordet "återkoppling"?
- Har du positiva/negativa erfarenheter av att ge återkoppling?
- Vad skulle kunna vara ett möjligt ämne för återkoppling i samband med webbtillgänglighet och användarbehov?
- Hur kan offentlig sektor använda återkoppling från användarna, och vilka hinder kan finnas för att webbplatsägarna ska kunna hantera återkoppling?

- Diskutera vikten av och formerna för slutanvändarnas inkludering för att uppnå en god nivå av webbtillgänglighet.
- Uppmuntra till reflektion över hur återkoppling kan leda till positiv förändring och hur resultaten av återkopplingen kan förbättras.
- Reflektera över de utmaningar som finns när det gäller att ge återkoppling och hur man kan övervinna dem.

### Praktisk session:

- Diskutera exempel från verkliga livet där återkoppling har lett till förbättringar.
- Diskutera åsikterna om olika återkopplingskanaler (för- och nackdelar för slutanvändare).



## Relevanta resurser

Följande avsnitt innehåller exempel på relevanta källor som kan användas för att ta fram kursmaterial:

### Allmänt:

- [Methodological Toolkit](#)
- [Interactive Repository](#)

### Återkoppling:

- [Helping people with a learning disability to give feedback \(NHS England, PDF, 174 KB\)](#)
- [Helping people with a learning disability to give feedback \(Easy to Read Version; NHS England, PDF, 1961 KB\)](#)
- [Getting Feedback From Users to Improve Accessibility \(Bureau of Internet Accessibility\)](#)
- [Prioritising accessibility at Microsoft with feedback from people with disabilities \(Microsoft\)](#)

**Metod för användartester som visar hur viktigt det är att involvera användarna:**

- ▶ [Involving Users in Web Accessibility Overview \(Video; Web Accessibility Initiative, WAI\)](#)
- ▶ [Involving Users in Web Projects for Better, Easier Accessibility \(WAI\)](#)
- ▶ [Involving Users in Evaluating Web Accessibility \(WAI\)](#)



## Modul 3: Konstruktiv återkoppling

Det finns olika sätt att beskriva bristande tillgänglighet. För att säkerställa att återkopplingen beskriver problem på ett sätt som gör att ett webbplatsägare effektivt kan agera på den, är det bra om återkopplingen sker på ett konstruktivt sätt som gör det lättare att identifiera problemet och åtgärda det.

Denna modul ger vägledning om hur man ger konstruktiv återkoppling om tillgänglighetsfrågor.

Konstruktiv innebär i det här fallet att återkopplingen är tydlig och innehåller relevant och nödvändig information som hjälper webbplatsens ägare att åtgärda tillgänglighetsproblemet. Det är också viktigt att återkopplingen ges på ett sätt som kan förstås och tas emot väl.

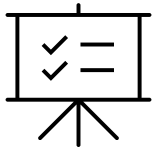
### Förkunskapskrav

- **Studenter:** Har en grundläggande förståelse för vikten av återkoppling och kunskap om hur man ger återkoppling och vilka kanaler man kan använda.
- **Lärare:** Har en god förståelse för DOS-lagen, expertis inom digital tillgänglighet och inkludering, kunskap om tillgänglighetsprinciper och återkopplingsmekanismer samt erfarenhet av att arbeta med personer med olika funktionsnedsättningar.



## Förväntade resultat

| Kunskap  | Färdigheter  | Autonomi  |
|--|--|---|
| Studenterna känner till de viktigaste komponenterna i innehåll för konstruktiv återkoppling. | Studenterna kan rapportera tillgänglighetsproblem på ett sätt som gör att de kan åtgärdas. | Studenterna får möjlighet och motivation att rapportera tillgänglighetsproblem på ett sätt som gör att de kan åtgärdas. |



## Enheter, föreslaget innehåll och bedömning

### Innehåll för återkoppling

Den här modulen hjälper dig att förstå vad konstruktiv återkoppling innebär och vilka de viktigaste aspekterna av konstruktiv återkoppling är. De viktigaste komponenterna är:

- ➔ Vad hände och när?
- ➔ Var uppstod problemet?
- ➔ På vilket sätt skapar problemet hinder för användaren?
- ➔ Vilka hjälpmedel (om några) använder användaren?
- ➔ Om användaren har kännedom om tekniska aspekter; vilken enhet (dator/surfplatta/smart telefon), operativsystem, webbläsare och eventuella hjälpmedel i vilka versioner användes?

Dessutom, om en användare har kompetens att kommunicera kortfattat, bör de sträva efter att göra det när de beskriver problemet. En översikt

över innehåll i återkoppling som kan åtgärdas finns i [Methodological Toolkit](#).

Om återkopplingsmekanismen tillåter det kan användaren välja att vara anonym när hen ger återkoppling. Studenterna bör uppmärksammas på att anonymitet begränsar dialogen mellan användaren och webbplatsägaren, eftersom den skapar begränsningar för uppföljningen (till exempel om webbplatsägaren skulle vilja be användaren om mer information eller informera om att/hur problemet har lösts). Det kan också hindra eller försvåra användaren från att använda sin rätt att klaga till ett tillsynsorgan om återkopplingen inte leder till rättelse inom rimlig tid.

Vid användning av en generell återkopplingskanal kan användarna behöva komplettera sin återkoppling, till exempel genom att göra det tydligt för mottagaren att det är en återkoppling om tillgänglighet.

För vissa användare i specifika användargrupper kan det vara praktiskt att skapa individuella återkopplingsmallar med rekommendationer och/eller stödjande dokumentation om konstruktiv återkoppling. Sådant stödmaterial kan till exempel underlätta för användare med kognitiv funktionsnedsättning genom att återkopplingsprocessen blir mindre ansträngande och tidsödande. Stödmaterial kan också ge enkel tillgång till lämplig terminologi för personer som har teckenspråk som sitt modersmål, eller hjälpa användare av olika hjälpmedel att fylla i information om den teknik de använder. Vägledande material bör utarbetas av eller tillsammans med studenterna, så att det tar hänsyn till deras specifika förmågor, behov och preferenser.

En mall kan till exempel sammanfatta de viktiga stegen för att ge återkoppling (exempelvis var man hittar återkopplingsmekanismen) och en strukturerad vägledning om hur man ger konstruktiv återkoppling (exempelvis återkopplingstruktur, exempel på fraser, uppföljningsprocess, viktiga resurser). Detta kan också hjälpa studenterna att gå igenom viktig information efter utbildningstillfället.

## Innehåll

- **Innehåll för återkoppling**
  - Tillhandahålla information om vad som hände, var och när
  - Förklara hur problemen skapar ett hinder
  - Lägga till information om de tekniska aspekterna (t.ex. enhet, operativsystem, webbläsare, hjälpmedel osv)
- **Andra relaterade och relevanta aspekter**
  - För- och nackdelar med anonym återkoppling
  - Användning av generella återkopplingskanaler
- **Skapa individuellt stödmaterial (återkopplingsmallar, riktlinjer, dokumentation etc.)**

## Kunskapsmål

- ➔ Beskriva komponenterna i konstruktiv återkoppling.
- ➔ Reflektera över olika aspekter som påverkar konstruktiv återkoppling.

### Viktig och mer detaljerad återkoppling

Att ge återkoppling på tillgänglighetsproblem kan bidra till att förbättra den övergripande användarupplevelsen för personer med funktionsnedsättning och alla andra användare och kan leda till positiva förändringar i webbplatsens design och utveckling.

För att göra återkopplingen så effektiv som möjligt förklarar den här delen de viktigaste delarna av återkoppling, och även komponenterna för att ge en mer detaljerad återkoppling med ytterligare sammanhang och tydlighet för webbplatsägare.

Dessutom listar dokumentet [Interactive Repository](#) just goda exempel som webbplatsägare kan använda för att förbättra sina återkopplingsmekanismer för att på det sättet få mer konstruktiv återkoppling. Att lära sig om dessa metoder kan hjälpa studenterna att bättre förstå olika typer av återkopplingsmekanismer.

## **Grundläggande för återkoppling**

- Identifiering av tillgänglighetsproblem
- Lokalisera och hitta tillgänglighetsredogörelse för återkopplingsmekanism
  - Länken till tillgänglighetsredogörelsen finns vanligtvis i sidfoten på webbplatsen.
  - För mobilappar publiceras redogörelsen antingen på appens nedladdningssida eller på myndighetens webbplats.
- Rapportering av tillgänglighetsproblem till webbplatsägare inom offentlig sektor
  - Tillhandahålla specifika detaljer om det faktiska problemet.
  - Förklara var problemet förekommer på webbplatsen.
- Myndigheten måste svara på återkopplingen
  - Om användaren inte får något tillfredsställande svar, eller om tillgänglighetsbristen inte åtgärdas inom rimlig tid, kan användaren kontakta tillsynsmyndigheten med ett klagomål.
  - Kontakten till tillsynsmyndigheten ska finnas i redogörelsen.

## **Mer detaljerad återkoppling**

Det finns ytterligare aspekter av återkoppling som kan kräva kunskap som inte alla användare besitter, t.ex:

- Ge exempel på hur tillgänglighetsproblemet påverkar användarupplevelsen på webbplatsen.
- Tillhandahålla specifika rekommendationer för hur tillgänglighetsfrågorna ska hanteras.
- Lägga till detaljerad information om tekniska aspekter.
- Inkludera skärmdumpar eller bilder för att illustrera tillgänglighetsproblemet.

Om slutanvändaren har expertis inom webbtillgänglighet kan hen därutöver tillhandahålla information om DOS-lagen och länkar till ytterligare resurser och verktyg som kan hjälpa webbplatsägaren att åtgärda problemet. Slut användare kan också, om de vill, erbjuda sig att ge ytterligare återkoppling eller hjälp med att hantera tillgänglighetsproblemet och kan hjälpa myndigheten att prioritera frågorna.

## Innehåll

- **Grundläggande om återkoppling**
  - Metodiken för återkoppling
  - Identifiera de viktigaste delarna av återkoppling om tillgänglighet
  - Hur man använder de viktigaste elementen i olika kanaler
- **Mer detaljerad återkoppling för expertanvändare**
  - Exempel och specifika rekommendationer
  - Lägga till detaljerad information och sammanhang

## Kunskapsmål

- ➔ Förklara och beskriv det viktigaste i att ge konstruktiv återkoppling.
- ➔ Förklara och beskriv valfri detaljerad information när du ger återkoppling.

## Uppföljningsprocess

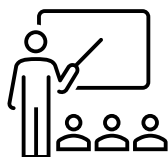
Webbplatsägare inom offentlig sektor är skyldiga att svara på återkopplingen. Om användaren inte får något svar inom rimlig tid eller om användaren inte är nöjd med svaret, kan användaren försöka följa upp med myndigheten i fråga. Om användaren inte får något svar eller om den bristande tillgängligheten inte åtgärdas, är det också möjligt att lämna in ett klagomål. I Sverige är det myndigheten DIGG som hanterar både tillsyn och klagomål. Information om klagomålsmekanismen (tillsynsförfarandet) och den nationella tillsynsmyndigheten måste ingå i tillgänglighetsredogörelsen.

## Innehåll

- **Uppföljningsprocess**
  - Webbplatsägarens skyldighet att svara inom 14 dagar
  - Möjligheter till uppföljning med webbplatsägaren
  - Rätten att använda klagomålsmekanismen
  - Tillvägagångssätt för att hantera otillfredsställande svar från webbplatsägaren

## Kunskapsmål

→ Förklaring av uppföljningsprocessen.



## Föreslagna metoder

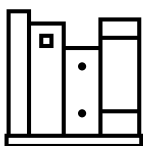
Följande avsnitt innehåller förslag på metoder som kan användas för lärande:

### Öppen diskussion och självreflektion:

- Diskutera de viktigaste delarna och syftet med konstruktiv återkoppling.
- Engagera studenterna i diskussioner om värdet av konstruktiv återkoppling.
- Diskutera olika sätt att hantera otillfredsställande svar.
- Beskriv exempel på återkoppling som effektivt identifierar specifika problem, ger tydliga förslag på förbättringar och fokuserar på att vara konstruktiv.
- Diskutera exempel på svar som erhållits från webbplatsägare.

### Praktisk tillämpning:

- Diskutera konstruktiv återkoppling baserad på befintliga brister i tillgängligheten.
- Använd simulerade scenarier och rollspel, där studenterna kan agera som "slutanvändare" som ger återkoppling och som "webbplatsägare" som svarar på återkoppling.
- Förbered återkoppling om befintliga tillgänglighetsproblem, om möjligt, på verkliga webbplatser / mobila applikationer inom offentlig sektor. Skicka återkoppling till myndigheten efter att ha diskuterat och slutfört den.
- Om det finns tid; dokumentera och diskutera svaret (om något) från webbplatsägaren.
- Utveckla återkopplingsmallar för att underlätta framtida återkoppling.



## Relevanta resurser

Följande avsnitt innehåller exempel på relevanta källor som kan användas för att ta fram kursmaterial:

### Allmänt:

- ▶ [Methodological Toolkit](#)
- ▶ [Interactive Repository](#)

### Process för återkoppling:

- ▶ [Seven Keys to Effective Feedback \(Association for Supervision and Curriculum Development, PDF 1319 KB\)](#)
- ▶ [Delivering Actionable Feedback \(Association for Talent Development\)](#)
- ▶ [Contacting Organizations about Inaccessible Websites \(Web Accessibility Initiative, WAI\)](#)

### Mekanism för återkoppling:

- ▶ [Make It Easy to Find Help and Give Feedback \(WAI\)](#)
- ▶ [How do you handle WCAG errors and feedback from external sources, such as users, clients, or regulators? \(LinkedIn Collaborative Article, 2023\)](#)
- ▶ [3 Key Components in Dealing With Accessibility Feedback \(EQUIDOX\)](#)

### Uppföljningsprocess:

- ▶ [Member States' bodies in charge of monitoring the Web Accessibility Directive \(for escalating feedback to the enforcement bodies \(European Commission\)](#)



## Partners i project UPower



### European Blind Union (EBU)

EBU är ett av World Blind Unions sex regionala organ och företräder 30 miljoner blinda och synskadade personers intressen på europeisk nivå.



### Funka

Funka är ett svenskt företag som erbjuder expertis inom digital tillgänglighet.



### SYNTHESIS Center for Research and Education

SYNTHESIS genomför utbildningsprojekt med fokus på social inkludering och integration.



### TU Dortmund Universitet

Forskningsklustret för teknik, inkludering och deltagande vid Dortmunds tekniska universitet fokuserar på ny teknik, digitaliseringsprocesser, hjälpmedel och tillgänglighet.