

FlexWork Blueprint nr 003**(wersja v.01PL)****Dostęp do rynku pracy dla osób niepełnosprawnych
Praca w sieci**

Niniejszy dokument jest tłumaczeniem jednego z opracowań wykonanych w ramach projektu FlexWork (określanych oryginalnie jako *Blueprints*), mających na celu prezentację zasad wdrażania różnych modeli pracy elastycznej. Opracowania te przeznaczone są dla doradców biznesowych sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP), którzy zamierzają wspomagać przedsiębiorców w implementacji technik pracy elastycznej i telepracy w ich codziennej działalności.

Opracowanie: Interaction Design Ltd. , Wlk.Brytania (<http://www.i-d.co.uk>)

Tłumaczenie: Instytut Technik Telekomunikacyjnych i Informatycznych (ITTI) Sp. z o.o. w Poznaniu (<http://www.itti.com.pl>)

Dodatkowe materiały i informacje o pracy elastycznej dostępne są na stronach projektu: <http://www.flexwork.eu.com>

FlexWork Blueprint nr 003 (wersja v.01PL)

Dostęp do rynku pracy dla osób niepełnosprawnych

Praca w sieci

1. Streszczenie

Niniejszy dokument przedstawia kilka sposobów organizacji elastycznych form pracy w celu zapewnienia zatrudnienia osobom niepełnosprawnym. Różnorodność form zapewniania dostępu do pracy etatowej dla tej grupy pracowników jest bardzo szeroka i obejmuje zarówno telepracę indywidualną, jak i organizację specjalistycznych programów zatrudniania w bardziej ustrukturalizowanej postaci. W przedstawionym tu zbiorze przykładów pokazano elementy ogólnego scenariusza wdrażania pracy tego typu – każdy z nich zawiera kilka różnych rozwiązań. Zostały one następnie scalone, żeby zaprezentować podstawowy scenariusz wyjściowy. Wszystkie postulaty oparto na doświadczeniach praktycznych.

2. Uzasadnienie i adresaci

Dokument ten można zastosować w dowolnej firmie typu MŚP¹, która chciałaby zatrudnić osoby niepełnosprawne – niezależnie od przesłanek, na jakich opiera się taka decyzja. Omawiane przykłady można także zastosować przy rozwoju lokalnych zakładów pracy – bądź jako rozszerzenie istniejących form zatrudnienia (które objęłyby także osoby niepełnosprawne), bądź w celu stworzenia nowych spółek, które odpowiadałyby ich potrzebom. Mogą one dotyczyć:

- pozyskania pracowników, którzy nie mogą podróżować do miejsca pracy lub których potrzeb nie można zaspokoić w oparciu o istniejącą infrastrukturę;
- ograniczenia uzależnienia społecznego osób niepełnosprawnych poprzez rozwój przedsiębiorczości oraz zwiększanie zatrudnienia (co zmniejsza obciążenia społeczne);
- tworzenia możliwości podjęcia pracy przez osoby niepełnosprawne, jako części programu społecznego obejmującego rozwój przedsiębiorstw w danej społeczności;
- zapewnienia doradztwa biznesowego dla grup pracodawców oraz niepełnosprawnych.

Korzyści

- większa dostępność wyszkolonej kadry,
- wzrost niezależności osób niepełnosprawnych,
- ograniczenie obciążeń społecznych,
- tworzenie przedsiębiorczości lokalnej i nowych zakładów pracy jako części szerszych działań reformujących.

3. Opis

Scenariusz dla przykładów przedstawionych w tym dokumencie opracowano w oparciu o zbiór odrębnych projektów i studiów przypadków, w ramach których promocja elastycznych form pracy odpowiadała bezpośrednio potrzebom osób niepełnosprawnych. Zostały one zestawione tu razem, aby pokazać podobieństwa i różnice w podejściach oraz aby ukazać szeroki zakres możliwości.

Dowolny podmiot (lokalna firma, organizacja zrzeszająca niepełnosprawnych, grupa osób niepełnosprawnych) poszukujący sposobów zatrudnienia osób niepełnosprawnych może wdrożyć dowolny aspekt przedstawionego modelu ogólnego. Przypadek indywidualnej osoby stosującej elastyczne metody pracy dla rozwoju osobistego (czyli telepracę) opisano we wszystkich przykładach i studiach przypadków. Pojawia się w nich zdalny pracownik lub pracownik zatrudniony w domu, lecz ponadto

¹ MŚP – Małe i Średnie Przedsiębiorstwa

wymagane jest zapewnienie dodatkowych technologii wspomagających, które czynią wykonywaną pracę możliwą.

3.1 Przesłanki

Niepełnosprawni żyją w każdej społeczności. Wypadki, choroby oraz proces starzenia się dodatkowo zwiększają liczebność tej grupy. Wiele społeczeństw rozwinęło strategie pomocy, które kreuja niezależność tych osób wszędzie tam, gdzie jest to możliwe. Mimo to, wiele osób niepełnosprawnych nadal doświadcza problemów związanych z dotarciem do miejsca pracy, a także samym wykonywaniem obowiązków zawodowych. Uszkodzenie narządów ruchu oznacza brak możliwości dostępu do edukacji lub/i zatrudnienia, a specjalne – i coraz powszechniej wykorzystywane – środki transportu oraz ułatwienia architektoniczne nie pomagają przy wszystkich trudnościach spotykanych w typowych warunkach miejskich lub w miejscu pracy. Także uszkodzenia narządów zmysłów (słuch, wzrok) stwarzają podobne problemy oraz specyficzne problemy komunikacyjne.

Typowym działaniem jest tworzenie i oferowanie specjalnych kursów oraz wsparcia dla osób niepełnosprawnych ze strony organizacji społecznych. W krajach Unii Europejskiej (a także w Polsce) znaleźć można wiele przykładów tego typu działalności. Tutaj posłużymy się przykładem zagranicznym - organizacji EDGE, która zdecydowała się sprawdzić w praktyce kilka pomysłów tworzenia nowych sposobów zapewniania zatrudnienia dla swoich członków.

Już wcześniej, przez wiele lat EDGE oferowała kursy z zakresu technologii internetowych, zarządzania biznesem oraz z innych specjalności, jednakże odsetek osób niepełnosprawnych, które faktycznie odniosły sukces w poszukiwaniu (i utrzymaniu) pracy był nieproporcjonalnie niski. Organizacja oferowała wsparcie głównie dla ludzi z uszkodzeniami narządów ruchu i słuchu. We wszystkich przypadkach uczono ludzi używać standardowego sprzętu biurowego oraz technologii wspomagających, które pomagają niepełnosprawnym wykorzystywać tenże sprzęt². Decydując się na zmianę podejścia, organizacja EDGE zdecydowała się w końcu sprawdzić szereg koncepcji pracy elastycznej, aby określić, które z nich można by przystosować do ich potrzeb oraz aby wybrać kilka z nich do rzeczywistego wdrożenia.

3.2 Planowanie możliwości zapewnienia miejsc pracy

Przeprowadzony przez EDGE przegląd form pracy elastycznej pokazał, iż wiele firm, które funkcjonowały w oparciu o telepracę odniosło sukces. Wydawało się zatem, że telepraca jest dobrym pomysłem dla organizacji, ponieważ dysponowała ona możliwościami i przestrzenią do stworzenia nowych miejsc pracy. Szczegółowa analiza modeli oraz studiów przypadku pomogła określić trzy typy telepracy możliwe do wdrożenia:

- centrum informacji telefonicznej³,
- mała firma projektująca strony WWW⁴,
- oraz telecentrum ogólnego przeznaczenia.

Małe centrum telefoniczne

Model centrum informacji telefonicznej oparto na przykładzie małego centrum telefonicznego opisanego w Wytycznych nr 002 (*Blueprint 002*) – tam też można znaleźć dalsze szczegóły. Okazało się, że liczna grupa osób niepełnosprawnych, która przeszła kurs asystenta administracyjnego (w zakresie bezpośrednich kontaktów z klientem) lub inny kurs tego typu, spełnia wymogi stawiane przed pracownikami *call centre*. Przeanalizowano również model biznesowy realizacji centrum telefonicznego, co pozwoliło na stwierdzenie, iż główny problem w adaptacji tego modelu do potrzeb MŚP polega na konieczności zapewnienia im możliwości ciągłego pozyskiwania nowych klientów. Dlatego też zde-

² tematyka technologii wspomagających nie jest omawiana w szczegółach ponieważ jest ona bardzo szeroka oraz można się z nią zaznajomić poprzez grupy wspierające niepełnosprawnych.

³ ang. *call center*

⁴ ang. *World Wide Web* – tak po angielsku określana jest sieć Internet

cydowano się, iż centrum będzie działać w oparciu o mniej liczbę większy klientów. Na tym właśnie założeniu oparto plany jego uruchomienia. Przegląd wykorzystywanego sprzętu pokazał, że nie jest wymagane żadne dodatkowe przeszkolenie. Ponadto okazało się, że lokalny operator telekomunikacyjny umożliwi uruchomienie wirtualnego centrum telefonicznego (na bazie zarządzanych usług telekomunikacyjnych) za umiarkowaną cenę. Dzięki temu możliwe było wdrożenie pracy w domu (ang. *homeworking*), co pozwalało na zaangażowanie w eksperyment osób niepełnosprawnych ruchowo.

W trakcie poszukiwania potencjalnych klientów okazało się, że władze lokalne już wcześniej badały możliwość świadczenia szeregu usług w modelu opartym o *outsourcing*. Negocjacje doprowadziły do podpisania umowy mającej na celu przetestowanie nowego centrum telefonicznego jako kompleksowego punktu, w którym mogą zasięgnąć informacji i uzyskać pomoc w zakresie świadczeń publicznych osoby w podeszłym wieku oraz niepełnosprawne. Bazując na tych ustaleniach wdrożono wirtualne centrum telefoniczne działające w biurach organizacji EDGE.

Przedsiębiorstwo projektowania stron internetowych

Przyglądając się modelom dla małych początkujących przedsiębiorstw rozwijających elastyczne formy pracy, okazało się, że żadnego kursu oferowanego przez centrum szkoleniowe nie można zakwalifikować jako adekwatnego do potrzeb MŚP. Istniała jednak grupa osób niepełnosprawnych (jeżdżących na wózkach inwalidzkich), które ukończyły kursy projektowania stron internetowych i chciały spróbować uruchomić swoją własną firmę (ze względu na brak perspektyw zatrudnienia w większych przedsiębiorstwach). Organizacja EDGE zdecydowała się zweryfikować ten pomysł i oddelegować jedną osobę wspierającą z doświadczeniem handlowym, która pomogłaby wdrożyć taką koncepcję. Osoba ta przejęła rolę odpowiedzialnej za rozwój oraz zajęła się poszukiwaniem klientów.

Centrum telepracy dla niesłyszących

Grupa osób niesłyszących skupionych w organizacji EDGE ukończyła pewną liczbę szkoleń z zakresu obowiązków administracyjnych a także wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych. Ponieważ trudności z komunikacją były główną przyczyną kłopotów z otrzymaniem pracy, wykorzystali oni dostępną przestrzeń biurową jako miejsce pracy, w ramach której wykonywali własną szeroką działalność wspierającą różne grupy społeczne. Działalność ta obejmowała edycję i publikowanie broszur dla lokalnej organizacji charytatywnej, prowadzenie kampanii marketingowych dla organizacji charytatywnych i grup osób niesłyszących (wykorzystując w tym celu pocztę elektroniczną). Obsługiwali ponadto różne zakłady sportowe oraz wykonywali czynności administracyjne dla organizacji charytatywnych i lokalnych grup. Okazało się, że ci niepełnosprawni posiadają już podstawową wiedzę oraz umiejętności wymagane do prowadzenia telecentrum, lecz w dalszym ciągu główną przeszkodą było zapewnienie ich komunikacji ze światem osób słyszących.

Aby uporać się z tym problemem, doradca biznesowy z lokalnego centrum wspierania porozumiał się z zarządzającym lokalną agencją zatrudnienia. Opracowali oni plan działań, w którym telecentrum miało oferować usługi sprzedawane poprzez agencję zatrudnienia (*outsourcing* zamiast zatrudniania pracowników na czas określony), zaś organizacja EDGE pozyskała osoby słyszące, które miały pośredniczyć między klientem a grupą osób niesłyszących.

3.3 Działanie systemu oferującego formy pracy elastycznej

Trzy wspomniane wcześniej modele pracy elastycznej zostały uruchomione w ciągu tego samego roku. Ich uczestnicy spotkali się następnie, aby wymienić doświadczenia i pomysły. Doświadczenia zostały przedstawione na poniższych podrozdziałach.

Małe centrum telefoniczne

Centrum telefoniczne rozpoczęło swoją działalność angażując się w kontrakt związany z kompleksową obsługą punktu informacyjnego o usługach pomocowych świadczonych przez lokalną administra-

cję dla osób niepełnosprawnych i starszych. Pracownicy organizacji EDGE byli ekspertami w tej dziedzinie i wiedzieli wiele o różnych usługach, akcjach pomocowych, płatnościach i regulacjach dotyczących tych zagadnień. Pracownicy zostali wyposażeni w komplety oficjalnych formularzy i statutów, a następnie włączeni do pracy w centrum telefonicznym równoległe do ich dotychczasowych obowiązków, co pozwalało świadczyć niezmienną usługę także w okresie przejściowym.

Usługa ta okazała się bardzo łatwa w działaniu — zatrudnieni odbierali połączenia telefoniczne i udzielali informacji. Rozmawiano w oficjalny sposób, doradzano jak otrzymać specjalistyczny typ pomocy oraz przekierowywano zainteresowanych (wykorzystując udostępnione funkcjonalności usługi telekomunikacyjnej) do odpowiedniej osoby w biurze władz lokalnych, jeśli było to konieczne. Żaden z klientów nie zdawał sobie sprawy, że osoba pomagająca siedzi na wózku inwalidzkim a nie na krześle w biurze; usługa działała tak dobrze, że mogła być oferowana w każdym miejscu. Pracownicy, którzy próbowali pracy z domu napotkali kilka trudności spowodowanych ogromną liczbą dokumentów z przepisami pomocowymi, na podstawie których mieli oni doradzać. Dlatego zdecydowano o wprowadzeniu ich na płyty CD, aby zapewnić bezpośredni do nich dostęp.

Po pewnym czasie usługę uruchomiono oficjalnie. Podstawą kalkulacji kosztów było wprowadzenie zastępcy dla dwóch pracowników doradzających, zatem koszty zostały obliczone na dwie pensje. Pierwszym klientem „nowej” organizacji była duża sieć barów szybkiej obsługi, która chciała wynająć centrum telefoniczne (na zasadzie *outsourcingu*) na okres kampanii reklamowych i promocyjnych. Praca obejmowała odbieranie telefonów od klientów, wprowadzanie szczegółowych danych osobowych oraz wysyłanie formularzy promocyjnych o aktualnej ofercie. Wypełniane przez klientów i przesyłane pocztą formularze wprowadzono potem do systemu obsługi klienta, co kończyło cały cykl pracy.

Przedsiębiorstwo projektowania stron internetowych

Grupa projektująca strony WWW rozpoczęła swoje funkcjonowanie w zasadzie już w pierwszy dzień po jej utworzeniu. Po stwierdzeniu, iż lokalny klub piłkarski nie posiada stron WWW, udało się przekonać jego władze do realizacji takiego projektu. Było to o tyle łatwiejsze, iż klub zaangażowany był również w działalność na rzecz miejscowej społeczności, w związku z czym koncepcja posiadania własnej strony WWW – dodatkowo wykonanej przez zespół „zaktywizowanych gospodarczo” osób niepełnosprawnych – wydawała się bardzo atrakcyjna.

Sami projektanci natomiast mieli możliwość po raz pierwszy pracy bezpośrednio z klientem, w tym wypadku m.in. samymi piłkarzami oraz szefem marketingu drużyny. Było to ważne doświadczenie „biznesowe” dla zespołu.

Strony internetowe zostały opracowane i uruchomione bardzo szybko. Praca opierała się przede wszystkim na intensywnej komunikacji pomiędzy projektantami a klientem, jednakże realizowanej przede wszystkim w oparciu o pocztę elektroniczną i rozmowy telefoniczne – dla ograniczenia konieczności przemieszczania się osób niepełnosprawnych oraz zmniejszenia kosztów. Dodatkowo, umożliwiono klientowi wgląd w bieżący stan projektu i postępy prac. Klub miał dostęp (poprzez Internet) do katalogu projektowego, więc zarówno aktualny wygląd stron, jak i ewentualne poprawki mogły być wykonywane dużo szybciej i efektywniej. Tym z pracowników grupy, którzy musieli cały czas pracować z domu, stworzono możliwość połączeń wideokonferencyjnych z resztą projektantów.

Grupa prowadzi obecnie niezależne przedsiębiorstwo, kierowane przez jej założycieli, specjalizujące się w projektowaniu „dostępnych” (dla każdego – w prosty i intuicyjny sposób) stron WWW.

Centrum telepracy dla niesłyszących

Centrum telepracy (telecentrum) dla niesłyszących zaprojektowano i uruchomiono jako rozwinięcie działającego już wcześniej projektu *non-profit*. Potencjalni klienci byli wybierani przez agencję zatrudnienia, zaś same negocjacje z nimi prowadziła już (słysząca) osoba zajmująca się kontaktami z klientami.

Pierwsze zlecenia obejmowały podstawowych czynności administracyjne oraz wprowadzanie danych, co dało pozwoliło całej grupie na przystosowanie się do takiego modelu pracy, a także stworzyło możliwości późniejszego uruchomienia działalności na skalę komercyjną.

Praca wykonywana była zasadniczo w centrum; tylko jeden pracownik pracował w domu. Połączenia wideokonferencyjne wykorzystywano do komunikacji pomiędzy pracownikami klienta, telecentrum a pracownikiem pozostającym w domu. Menadżer grupy koordynował rozdział zadań i nadzorował postępy prac, a także – poprzez słyszące osoby „pierwszego kontaktu” – komunikował z klientami.

Grupa szybko spostrzegła, że przejście od działalności typu *non-profit* (np. dla organizacji charytatywnych) do pracy komercyjnej nie wymagało znaczącego poszerzania istniejących kompetencji, zaś najważniejsza zmiana wiązała się jedynie z koniecznością bardzo terminowego (i często pilnego) realizowania zleczanych zadań oraz częstszego niż dotąd wykorzystywania pracownika „pierwszego kontaktu” do komunikacji z klientem.

4. Uwagi technologiczne

Technologie wykorzystywane w trzech opisanych powyżej scenariuszach nie było bardzo zaawansowane. Bazowano głównie na łatwo dostępnych rozwiązaniach (poza wideokonferencją i zarządzanymi usługami telekomunikacyjnymi), np.:

Poczta elektroniczna — była wykorzystywana przez ekipę projektującą strony WWW oraz pracowników zatrudnionych w telecentrum do komunikacji pomiędzy członkami ekipy.

Przesyłanie plików — wykorzystywano we wszystkich przykładach. Centrum telefoniczne wykorzystywało przesyłanie plików poprzez protokół FTP⁵ do serwerów klientów (zabezpieczona przestrzeń na dysku) po zakończeniu procesu wprowadzania danych. Ekipa projektująca strony internetowe wykorzystywała ten protokół do zarządzania współdzieloną przestrzenią plików, a telecentrum dla niesłyszących – do transmisji plików do jednego z klientów oraz także dostępu ODBC⁶ do zasobów innego klienta (poprzez jego stronę WWW) w celu przesłania kompletnych zestawień danych.

Współdzielona przestrzeń plików — stanowiła element systemu przesyłania plików (patrz powyżej) oraz dodatkowo była wykorzystywana w ograniczonym stopniu przez ekipę projektującą strony WWW do prezentacji prowadzonych prac. Ponadto ekipa ta wykorzystywała tę usługę do realizowanych prac wdrożeniowych.

Telefonia — była używana szeroko we wszystkich aplikacjach; szczególnie intensywnie przez centrum telefoniczne podczas działań marketingowych.

Wideokonferencja — była wykorzystywana w telecentrum dla niesłyszących w oparciu o programowy kodek H.323 (dla sieci internetowych), w celu zapewnienia komunikacji między niesłyszącymi członkami grupy wykorzystującymi język migowy i czytanie z ust. Przy połączeniach z pracownikiem domowym wykorzystywano kodek H.320, ponieważ pracownik korzystał z cyfrowej linii komutowanej ISDN⁷. Aby zagwarantować dostęp do współdzielonych plików podczas sesji telekonferencji, stosowano moduły T.120. Ta możliwość nie była jednak intensywnie wykorzystana, ponieważ realizowane zadania nie były bardzo skomplikowane i nie wymagały wielu szczegółowych dyskusji.

Telekomunikacyjne usługi zarządzane — stanowiły alternatywę do dedykowanego systemu zarządzania centrum telefonicznym. Usługi zarządzane są oferowane przez większość operatorów telekomunikacyjnych oraz mogą zawierać opcje zarządzania przez użytkownika, które pozwalają na modyfikację parametrów centrum z biura (np. przydział numerów, przypisywanie osób do określonych funkcji, łączenie z osobami pracującymi na zewnątrz itp.).

⁵ ang. *File Transfer Protocol*

⁶ ang. *Open Database Connectivity* — standardowy protokół dostępu do danych umieszczonych na serwerach baz danych, do których dostęp jest realizowany przez zapytania SQL (ang. *Structured Query Language*).

⁷ ang. *Integrated Services Digital Network* — cyfrowa sieć z integracją usług

5. Zagadnienia związane ze strukturą organizacyjną przedsiębiorstwa

Trzy przykłady usług opisane w niniejszym dokumencie implikują kilka wytycznych strukturalnych oraz związanych z porządkowaniem procesów organizacyjnych. Na przykład, utworzenie oddzielnego centrum telefonicznego wymagało stworzenia nowego stanowiska zarządzającego, które koordynowało tę nową formę pracy. Dodatkowo, infrastruktura techniczna związana z usługami zarządzanymi powodowała, że to stanowisko było raczej techniczne oraz, że procesy wdrażane w ramach funkcjonowania telecentrum (elastyczność miejsca i czasu pracy) także wymagały rewizji wcześniejszych ustaleń dotyczących zatrudnienia w organizacji EDGE.

Dla ekipy projektującej strony WWW nastąpił podział realizowanych działań. Utworzenie pracowni projektowej doprowadziło do powstania nowego departamentu z nową osobą zarządzającą, co przyczyniło się do wzrostu złożoności zależności w grupie osób zarządzających. Marketing (nowych usług) oraz negocjowanie (prac komercyjnych) przyczyniły się do powstania nowych procesów biznesowych, które wcześniej nie występowały.

Dla funkcjonowania telecentrum, nowy zarządzający stworzył te same podobne zależności jak inne nowe osoby zarządzające, dodatkowo jednak przyczynił się do wzrostu skomplikowania wynikającego ze współpracy z agencją zatrudnienia. Pracująca ekipa skupiona na działaniach typu *non-profit* musiała przekształcić się w grupę komercyjną wykonującą prace terminowe. Przeprowadzono wiele szkoleń wewnętrznych, aby zagwarantować tę zmianę stylu pracy.

6. Zalecenia implementacyjne

Tworzenie nowych możliwości pracy dla osób niepełnosprawnych można zrealizować jako poszerzenie istniejących działań oraz poprzez uzupełniające szkolenia zawodowe. Nauka zazwyczaj prowadzona jest w ramach istniejących inicjatyw szkoleniowych lub jako specjalne przedsięwzięcie organizowane przez pracodawcę. Podobne działania można przeprowadzać w celach czysto komercyjnego przedsięwzięcia; mogą one wówczas objąć także osoby niepełnosprawne, które stanowiły dotąd część (lub całość) siły roboczej. Zrealizowane przykłady pokazują, że niepełnosprawni mogą często uczestniczyć w działaniach/pracach, do których wcześniej ich nie przewidywano.

Wśród osób niepełnosprawnych obserwuje się wysoki odsetek absencji spowodowany chorobami związanymi z niepełnosprawnością. Wymaga to większej elastyczności przy przydzielaniu osób do zadań. Należy uwzględnić większy margines bezpieczeństwa w ramach realizowanych procesów. Niepełnosprawni uważają, że nie mogą działać tak samo szybko jak ich pełnosprawni koledzy, lecz jest to prawda tylko w niektórych przypadkach – trzeba zatem zwrócić szczególną uwagę na indywidualne zdolności.

Ponieważ prowadzi się wiele kursów kształcących zawodowo osoby niepełnosprawne, istnieje możliwość uruchamiania przedsięwzięć komercyjnych, które miałyby zastąpić typową pomoc socjalną lub ją wspomóc. W obu przypadkach nacisk na opłacalność ekonomiczną nie powinien być tak duży jak w czystym przedsięwzięciu komercyjnym. Należy jednak pamiętać, iż ewentualne zmniejszenie subsydiów oraz wsparcia może mieć równie negatywny wpływ na kontynuację prowadzonych działań, jak i ich ewentualne wstrzymanie. Z drugiej strony, zaoferowanie jakichkolwiek ofert pracy na obszarach charakteryzujących się wysokim stopniem bezrobocia może mieć duże znaczenie dla regionu.

Wybór technologii dla centrów telefonicznych powinien zależeć od możliwości lokalnego operatora telekomunikacyjnego i miejscowych przepisów prawnych.

7. Inne przykłady

Strona <http://www.flexwork.eu.com> zawiera wiele opisów studiów przypadków, opisów technologii oraz dokumentów informacyjnych, z których część dotyczy tematów omówionych w niniejszym dokumencie, np.:

Regionalne studia przypadków⁸

Tele.pdf – program telemarketingu dla niewidzących i niedowidzących

Nor.pdf – tworzenie miejsc pracy i przedsiębiorstw — telepraca, telecentrum i MŚP

DTI.pdf – oszczędności w transporcie, czasie i energii: praca w domu w niektóre dni tygodnia

Cepadite.pdf – zatrudnienie dla niepełnosprawnych poprzez telepracę

Longford.pdf – wprowadzenie do technologii informacyjno-telekomunikacyjnych; szkolenie i promocja telepracy w regionie

Exceldat.pdf – program Excel; duńskie zdalne biuro

Fincoop.pdf – wspieranie rozwoju gospodarczego obszarów podmiejskich — współpraca w oparciu o telepracę

Przykłady technologiczne⁹

c1 – system współdzielenia przestrzeni pracy BSCW

c6 – testowanie platformy telepracy t4d (dla osób upośledzonych ruchowo)

c14 – oprogramowanie do obsługi usług opiekuńczych w domu

c24 – narzędzia do rozproszonej pracy wydawniczej (praca w grupie)

c26 – rozproszona produkcja oprogramowania

8. Inne źródła informacji

Strona <http://www.flexwork.eu.com> zawiera również wiele łączy internetowych do stron i portali obejmujących tematykę niniejszego dokumentu, np.:

<http://www.isdac.org> – niepełnosprawność oraz dostęp do pracy i społeczeństwa

<http://www.gilgordon.com> – ogólna strona poświęcona pracy elastycznej

<http://www.eto.org.uk> – ogólna strona poświęcona pracy elastycznej

<http://www.flexibility.co.uk> – ogólna strona poświęcona pracy elastycznej

<http://www.telecommute.org> – ogólna strona poświęcona pracy elastycznej

<http://orgwis.gmd.de> – narzędzia do pracy grupowej i współpracy przez sieć

<http://www.usabilityfirst.com/cscw.html> – narzędzia do pracy grupowej i współpracy przez sieć

<http://www.tca.org.uk> – angielska organizacja zajmująca się problematyką telecentrów i telewizji

⁸ dokumenty te można znaleźć na stronach projektu FlexWork pod hasłem *Regional Case Studies* (Przykłady regionalne)

⁹ dokumenty te można znaleźć na stronach projektu FlexWork pod hasłem *Technology Case Studies* (Technologiczne studia przypadków)