

# *Telepraca osób niepełnosprawnych w społeczeństwie informacyjnym*

*Marek Piasecki*

*Rozwój społeczeństwa informacyjnego stwarza osobom niepełnosprawnym szansę podjęcia pracy zdalnej, czyli telepracy. Znosi ona ograniczenia związane z czasem i miejscem pracy, co ma ogromne znaczenie dla tej grupy osób. Telepraca jest nową metodą pracy, wymagającą umiejętności informatycznych, a jej pomyślne wdrożenie zależy od wpisania programów telepracy w strategię biznesowe, w których główny akcent kładzie się na przesłanki ekonomiczne i konkurencję. Programy telepracy dla osób niepełnosprawnych muszą być elementem strategii rozwoju organizacji pracy i skutecznie zapobiegać potencjalnie negatywnym skutkom zmodernizowanego miejsca pracy.*

*telepraca, społeczeństwo informacyjne, strategia zatrudnienia, zatrudnienie osób niepełnosprawnych*

## **Wprowadzenie**

W światowej ekonomii obserwuje się dziś gruntowną transformację: przechodzenie od społeczeństwa industrialnego do społeczeństwa informacyjnego, w którym wyłania się tzw. nowa ekonomia, z ogromnymi możliwościami wzrostu gospodarczego, tworzenia nowych miejsc pracy i polityki społecznej inkluzji [7]. Nowe technologie stanowią podstawę obecnych przemian. Wprowadzenie pod koniec lat siedemdziesiątych komputerów do miejsca pracy było rewolucyjnym zdarzeniem – krzemowy chip stał się zaczątkiem rewolucji postindustrialnej [20]. To dzięki nowym technologiom świat staje się globalną wioską (choć to sformułowanie jest niezbyt precyzyjne, ponieważ połowa świata nie ma dostępu do telefonu). Pojęcia przestrzeni i czasu nabierają zupełnie innego sensu. W wymiarze ekonomicznym pojawiło się zjawisko globalizacji gospodarek. Przestrzeń „skurczyła się” – wielkie międzynarodowe korporacje działają ponad granicami państw i kontynentów. Czas zaczął płynąć ciągłym strumieniem, stał się bardziej elastyczny. Żyjemy w tzw. 24-godzinnym społeczeństwie, społeczeństwie non stop, w którym różnego rodzaju usługi są dostępne przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu [10, 21].

Technologie informacyjne oraz telekomunikacyjne pojawiają się w każdej dziedzinie życia społecznego i gospodarczego. Typową formą pracy w najbliższym czasie będzie „praca z informacją”. W krajach wysoko rozwiniętych już obecnie połowa siły roboczej taką właśnie wykonuje pracę [6]. Informacja jest najdroższym towarem, np. ponad 50% rynkowej ceny samochodu stanowi informacja w postaci prowadzonych badań, projektu samochodu, zarządzania produkcją i sprzedażą (reklama) itp. [19]. Ten nowy przedmiot pracy wymaga także modernizacji dotychczasowego procesu pracy, głównie jego uelastycznienia. Pojawiają się wciąż nowe metody pracy, związane z dynamicznym rozwojem technologii teleinformatycznych. Telepraca szybko staje się więc normalnym sposobem zatrudnienia [21]. Może być ona źródłem wielu korzyści indywidualnych, biznesowych i środowiskowych, ale stanowi również potencjalne zagrożenie, jeśli będzie niewłaściwie wdrażana. Badania potwierdzają, że ogromne oczekiwania wobec telepracy w wielu przypadkach nie zostały spełnione [11]. W zjawisku telepracy zawiera się pewien paradoks. Gil Gordon, pionier telepracy, powiada, że są dwie wiadomości w związku z telepracą: dobra i zła: „Dobra wiadomość to ta, że można pracować w każdym miejscu i o każdej porze. Zła wiadomość to ta, że można pracować w każdym miejscu i o każdej porze”.

Telepraca osób niepełnosprawnych, największej mniejszości na świecie, musi być rozpatrywana w kontekście rozwoju całej ekonomii i zachowań otwartego rynku pracy. Próba definiowania zdalnego zatrudnienia osób niepełnosprawnych jako specjalnej czy specyficznej metody aktywizacji zawodowej jest skazana na niepowodzenie i marginalizowanie niepełnosprawnych pracobiorców. Nie sprawdziły się segregacyjne metody pracy. Dlatego w niniejszym artykule zagadnienie telepracy dla osób niepełnosprawnych zostało przedstawione w kontekście ogólnoeconomicznych trendów rozwojowych i modernizacji procesu pracy.

## Pojęcie i zakres telepracy

### *Pojęcie telepracy*

Pojęcie „telepraca” jest złożone i wieloaspektowe. Właśnie ten fakt powoduje trudność w znalezieniu jednej, uniwersalnej definicji telepracy. Kurt Reymers [20] uważa wręcz, że w związku z różnorodnością definicji można mówić o pojęciu telepracy bardziej jako teoretycznej wskazówce niż metodologicznie zoperacjonalizowanym terminie. W literaturze angielskojęzycznej występują obok siebie dwa terminy, często stosowane zamiennie, a mianowicie: *telecommuting* (zdalne dojeżdżanie) oraz *telework* (telepraca).

Termin *telecommuting* po raz pierwszy zastosował Jack Nilles na początku lat siedemdziesiątych (w okresie embarga na paliwo z krajów arabskich i kryzysu paliwowego w USA) w publikacji *The telecommunication transportation trade-off* (1976). Następnie spopularyzował go futurysta Francis Kinsman w książce *The Telecommuters* (1987). Według Nillesa [14], *telework* jest to każda forma zastąpienia dojazdów związanych z pracą przez technologie informatyczne (np. telekomunikację i komputery). Natomiast pojęcie *telecommuting* jest pojęciem węższym w stosunku do telepracy i oznacza periodyczną pracę poza głównym biurem (jeden lub dwa dni w domu) albo w telecentrum. Przedmiot substytucji jest następujący: użycie nowych technologii zamiast codziennego dojazdu do pracy. W USA telepraca była odpowiedzią na kryzys paliwowy, generalnie wzrastającą świadomością ekologiczną oraz ustawy, wspierające działania na rzecz czystości środowiska (czyste powietrze, mniejszy ruch na drogach i zachowanie zasobów paliwowych).

Pojęcie *telework* zostało spopularyzowane przez Komisję Europejską, która pod koniec lat osiemdziesiątych i na początku lat dziewięćdziesiątych sfinansowała wiele badań na ten temat, głównie pod kątem zastosowania telepracy jako sposobu rozwoju działalności ekonomicznej oraz tworzenia miejsc pracy na terenach wiejskich i ekonomicznie zacofanych, a także możliwości zatrudnienia kobiet (pogodzenie obowiązków zawodowych i rodzinnych) oraz grup społecznie zmarginalizowanych – jako szansy na aktywne włączenie się w życie społeczne i zawodowe. W Unii Europejskiej głównym motywem podjęcia problemu telepracy były i są przesłanki ekonomiczne oraz społeczne.

Zjawisko telepracy należy postrzegać przede wszystkim w kontekście zmieniającego się charakteru pracy, czyli pracy bardziej elastycznej, wykraczającej poza tradycyjne formy [11]. W społeczeństwie industrialnym produkcja wymaga obecności pracownika w miejscu pracy, podczas gdy w społeczeństwie informacyjnym sieci teleinformatyczne dostarczają czynnik produkcji – informację – do człowieka. Następuje odwrócenie relacji: to nie człowiek przybywa do miejsca pracy, ale przedmiot pracy przybywa do człowieka [23]. Lokalizacja i geografia pracy relatywizuje się, nie jest już czynnikiem ograniczającym, praca jest w pewnym sensie niezależna od miejsca. „Praca to coś, co robisz, a nie gdzieś, dokąd idziesz”.

Telepraca nie jest nową pracą, zawodem czy profesją, ale nową metodą, nową formą zorganizowania procesu pracy. Użycie technologii teleinformatycznej jest warunkiem *sine qua non* telepracy. Wspólnym elementem wszystkich aspektów telepracy jest „użycie komputerów i telekomunikacji do zmiany akceptowanej geografii pracy” [21]. Pod tym względem telepraca różni się np. od pracy kierowcy ciężarówki, który również pracuje poza tradycyjnym miejscem pracy. Ponadto telepraca ogranicza zakres zawodów, które można wykonywać zdalnie, do zawodów informatycznych, gdzie podstawowym przedmiotem pracy jest informacja. Nie można bowiem zdalnie kopać rowów czy wydobywać węgla. Są to zatem zawody rewolucji informatycznej.

Koncepcja telepracy współlistnieje z innymi innowacyjnymi przejawami społeczeństwa informacyjnego, takimi jak: handel elektroniczny, zarządzanie wiedzą, globalizacja handlu i rynków, wirtualne oraz uczące się organizacje i zespoły, rozwój intelektualnego kapitału, rozwój umiejętności oraz wiedzy, inteligentne organizacje i inne [21].

Tak różne ujęcia telepracy powodują, że łatwiej wyróżnić cechy określające telepracę niż znaleźć jedną, uniwersalną definicję. Z pojęciem telepracy wiążą się następujące cechy definiujące:

- **geografia pracy** (elastyczność, niezależność, zrelatywizowanie fizycznego miejsca pracy, np. podczas wykonywania „zdalnych operacji” chirurgicznych, gdy eksperci są oddaleni o tysiące kilometrów i udzielają konsultacji, uczestnicząc w operacji właśnie dzięki nowoczesnym technologiom [21];
- **czas pracy** (niezależny od tradycyjnych ośmiu godzin, od 7.00 do 15.00);
- **użycie technologii teleinformatycznych;**
- **zawody informatyczne.**

Podobne cechy definiujące pojęcia telepracy podaje Stefanie Normann w [16].

### ***Telepraca na świecie i w Polsce***

Według Jima Millera [12], do 2003 r. 140 mln profesjonalistów na świecie 20% swego czasu będzie poza biurem. Gartner Group Inc. ocenia, że do 2003 r. ponad 130 mln pracowników na świecie przynajmniej część swojego czasu pracy spędzi w oddalonych od centrum lokalizacjach, a Hudson Institute szacuje, że do 2030 r. 90 mln Amerykanów będzie pracowało w systemie pracy zdalnej [12].

Z raportu Unii Europejskiej z 1999 r. wynika, że obecnie ponad 9 mln Europejczyków pracuje w systemie telepracy (1,5 ÷ 2 mln w 1997 r., 4,6 mln w 1998 r.). Szacuje się, że do końca 2000 r. około 18 mln Amerykanów będzie pracowało w systemie pracy zdalnej. Natomiast według amerykańskiego Departamentu Handlu, 80 mln Amerykanów ma dostęp do Internetu, a w ciągu najbliższych trzech lat liczba ta wzrośnie o 60%, czyli do 130 mln (połowa populacji Stanów Zjednoczonych AP) [21].

Według tego samego raportu Unii Europejskiej z 1999 r., trudno oszacować liczbę Polaków, pracujących w systemie pracy zdalnej albo z powodu problemów definicyjnych (kto jest telepracownikiem), albo z powodu utajnienia danych. Obserwuje się, że wzrasta samozatrudnienie w tej formie, głównie w małych przedsiębiorstwach dążących do redukcji kosztów. Sektor własnej działalności gospodarczej dostarcza takie usługi, jak: usługi informatyczne (recepjoniści, telefoniści), usługi telefoniczne (np. prawnicze, handlowe), edycja tekstów, tłumaczenia, księgowość. Ta forma pracy jest szczególnie atrakcyjna dla osób niepełnosprawnych i matek wychowujących małe dzieci. Aktualne koszty nie są głównym hamulcem rozwoju, bowiem koszty utworzenia stanowiska pracy w biurze są wyższe niż

wyposażenie telepracobiocy. Uważa się jednak, że fizycznie obecni pracownicy są bardziej godni zaufania niż wirtualni koledzy. Ponadto znikają problemy ze zdalną kontrolą pracowników [21]. Według innych danych, obecnie pracę w domu wykonuje tylko 2% Polaków, w tym aż 9% to osoby w wieku od 18 do 24 lat. Najczęściej prowadzą oni własne firmy lub pracują dla pracodawcy z sektora prywatnego.

## Zdolność do zatrudnienia (employability)

### *Syndrom piramidy faraona – konieczność ustawicznego uczenia się*

W krajach wysoko rozwiniętych, tam gdzie ponad połowa siły roboczej zajmuje się „pracą z informacją”, obserwuje się obecnie ogromną lukę w umiejętnościach (*the skill gap*). Z jednej strony notuje się w Europie wysoki wskaźnik bezrobocia, sięgający w Unii Europejskiej 12%. Natomiast z drugiej strony szacuje się, że w 1998 r. w Europie Zachodniej brakowało, w przeliczeniu na etaty, 500 tys. informatycznych specjalistów, a do 2002 r. będzie ich brakować około 1,6 mln, chyba że zostaną podjęte kroki zaradcze [22].

Właśnie odpowiednie i wysokie kwalifikacje stanowią fundamentalny problem rozwoju telepracy. Szacuje się, że spośród 250 mln siły roboczej w Europie Zachodniej kompetencje informatyczne (potwierdzone np. certyfikatem ECDL) ma od 25 do 30 mln osób, co stanowi około 10% [10]. Brakuje więc wykształconej kadry profesjonalistów informatycznych, zdolnych do podjęcia wyzwań krzemowej rewolucji.

Postęp w świecie nowoczesnych technologii oraz umiejętności informatycznych jest tak szybki i dynamiczny, że posiadane dziś kwalifikacje jutro będą niewystarczające. Pojawia się tzw. syndrom piramidy faraona: „czy ludzie podejmą dodatkowy wysiłek, jeżeli wiedzą, że gdy skończą piramidę, zostaną straceni?” Podobnie jest z umiejętnościami informatycznymi – dziś nabyte umiejętności, jutro będą już niewystarczające. Największe szanse mają osoby twórcze, szybko uczące się, ustawicznie podnoszące swoje kwalifikacje. Uczenie się w tzw. szkolących się firmach (*the learning company*) jest zasadniczą charakterystyką społeczeństwa informacyjnego. Ludzie pracujący w takich firmach uaktualniają swoje umiejętności w trakcie czasu pracy, wykorzystując elektroniczny dostęp do wiedzy i informacji. Ustawiczne szkolenia są sposobem na podnoszenie kwalifikacji zawodowych, a zatem zwiększają szanse zatrudnienia. Ponadto stanowią one niezbędny element przetrwania na rynku pracy, który wymaga wysokich kwalifikacji teleinformatycznych, tak szybko zmieniających się, jak dynamicznie rozwija się przemysł teleinformatyczny, dosłownie z dnia na dzień pojawiają się bowiem coraz to nowsze oprogramowania i nowości techniczne.

### *Portret telepracobiocy*

Potencjalnym telepracobiocą może być każdy, kto potrafi samodzielnie myśleć lub komunikować się, a jednocześnie charakter pracy nie wymaga jego obecności w miejscu pracy. W USA odpowiada temu opisowi około połowa siły roboczej [14]. Ponadto pracownicy ci wiedzą, co mają robić, efektywnie komunikują się z szefem i współpracownikami, są zdyscyplinowani, potrafią wykonać zadanie bez bezpośredniej superwizji. Jest to zatem zupełnie nowa generacja pracowników: o zwiększonej autodeterminacji i pewności siebie, skłonnej do bardziej elastycznych warunków pracy, świadomej swojej rynkowej wartości [12].

Ciągle wzrasta zapotrzebowanie na tego typu kadrę. Najbardziej potrzebne są umiejętności informatyczne w przemyśle związanym z Internetem. Powinni je mieć także twórcy portali internetowych,

pośrednicy, dostawcy internetowi, pracownicy przemysłu komputerowego i telekomunikacyjnego. Zależność od kadry informatycznej występuje też w biznesie, nieodłącznie związanym z informacją (bankowość, ubezpieczenia, edukacja, wydawnictwa). Ogromnym zmianom podlega sprzedaż detaliczna (książki, odzież, muzyka, wideo itp.) oraz usługi (agencje turystyczne, informacyjne itp.) [22].

Telepraca nie nadaje się dla każdego. W USA opracowano koncepcję rozwoju zawodowego, zgodnie z którą cechy osobowościowe oraz cechy zawodowe tworzą wspólną całość, wyrażającą się w trzech interakcyjnych sferach aktywności człowieka: **danych – ludziach – rzeczach**. Zasadniczo ludzie mają większe lub mniejsze zdolności we wszystkich trzech sferach, ale tylko w jednej sferze wykazują specyficzne czy też zdecydowane preferencje. Wydaje się, że system pracy zdalnej powinny wybierać te osoby, które lubią pracować z **danymi**, gdzie liczą się zdolności syntetyzowania, koordynowania, analizowania, kompilowania, obliczania, kopiowania i porównywania [3]. Powinny to być zatem osoby samodzielne, odporne psychicznie, zdyscyplinowane, o nastawieniu nonkonformistycznym w przypadku miejsca pracy, ale rygorystyczne, jeżeli dotyczy to wyników pracy.

### **Cyfrowy podział – zjawisko wykluczenia ze społeczeństwa informacyjnego**

Wykorzystanie Internetu jest istotnym wskaźnikiem rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Szacuje się, że około 50 mln Europejczyków z Unii Europejskiej (około 25% populacji) korzystało pod koniec 1999 r. z Internetu, a przewiduje się, że liczba ta podwoi się w 2003 r. Wskaźnik ten stanowi 1/3 wskaźnika w USA. Główną barierą są opłaty za telefoniczny dostęp: w Europie jest liczony czas korzystania, natomiast w USA pobiera się niskie opłaty miesięczne w postaci abonamentu. Według danych European Survey of Information Society [8], w Polsce w 1999 r. na 100 mieszkańców naszego kraju tylko 5 profesjonalistów i 1 domowy użytkownik korzystało z Internetu (około 6% całego społeczeństwa); dla porównania stosunek ten dla Słowenii i Estonii wynosił odpowiednio: 7 i 6 oraz 5 i 8. Tak więc Polska musi umożliwić łatwiejszy i szerszy dostęp do Internetu domowym użytkownikom.

W latach 70. i na początku lat 80. dyskutowano na temat „technofobii”, czyli lęku przed technologiami [21]. W istocie dotyczyło to lęku przed niemożliwością kontrolowania oraz zarządzania technologią i ich aplikacjami, co wiązało się z elitarnością dostępu do technologii. Obecnie technofobia została zastąpiona przez lęk społeczny przed wykluczeniem z grona beneficjentów społeczeństwa informacyjnego [19].

Zjawisko tzw. cyfrowego podziału (*the digital divide*) wiąże się z ekskluzywnym charakterem dostępu do Internetu. Wskaźniki dostępu do Internetu różnią się w poszczególnych krajach UE, szczególnie ze względu na dochód i płeć. Osoby z wysokim dochodem dwa razy częściej korzystają z Internetu niż te z niskimi dochodami. Pod koniec 1998 r. w Europie 1/4 użytkowników to były kobiety, podczas gdy w USA stanowiły one 50% użytkowników [22].

Obserwuje się również innego rodzaju podział. Kurt Reymers [20] podaje, że telepraca doprowadziła do wytworzenia się dwóch kategorii telepracobiorców:

- znakomicie wykształconych profesjonalistów (konsultanci zarządzania, analitycy systemów), dla których telepraca jest rozwijaniem przedsiębiorczości;
- słabo wykształconych kobiet (maszynistki wprowadzające dane), dla których telepraca jest ucieczką przed bezrobociem.

Podobny wzorzec odkryli w USA Tomaskovic-Devey i Risman [20], przeprowadzając badania w 1993 r. Telepraca dla profesjonalistów wiąże się z reorganizacją zawodu, zwiększoną elastycznością pracy

i pracą bez zbędnych przerw. Natomiast telepraca dla urzędników oznacza pracę kontraktową, często o charakterze akordowym, bez pakietów ochronnych.

## Przedsiębiorczość (entrepreneurship)

### *Osobisty kontakt z pracownikiem*

Największy opór wobec telepracy pochodzi ze strony menedżerów, którzy obawiają się, że tracą kontrolę nad telepracownikiem. Dotyczy to również innych nowych zjawisk w miejscu pracy, takich jak: praca zespołowa czy „spłaszczony hierarchie” [10]. Menedżerowie odczuwają potrzebę wzrokowego kontaktu w efektywnym zarządzaniu pracownikami. Postawa ta opiera się na założeniu, że pracownik nie pracuje dobrze, gdy szef nad nim nie stoi. Tymczasem skuteczne zarządzanie telepracownikami wymaga od menedżera, aby dokonał precyzyjnej specyfikacji zadań do wykonania oraz bardziej skoncentrował się na rezultatach wytworzonych przez telepracownika niż na procesie pracy [14].

Telepracę należy rozpatrywać w kontekście zmieniającego się charakteru pracy i transformacji pracy. Jest ona innowacyjną i nową formą pracy. Skuteczne jej wdrożenie wymaga wsparcia ze strony osób zajmujących najwyższe stanowiska zarządzania w organizacji, ponieważ to ci ludzie tworzą kulturę organizacji, tak istotną przy wprowadzaniu innowacji. Kultura organizacji musi wspierać i promować: elastyczność pracy, niezależność, lojalność i aspiracje pracownika.

Telepraca powinna osiągać jakieś strategiczne cele organizacji, pasować do tego, w jaki sposób postrzega siebie i dokąd zmierza. Programy telepracy opierające się na jakimś jednym czynniku (np. oszczędność przestrzeni, redukcja dojazdów, utrzymanie pracowników czy wydajność) przestawały być realizowane, gdy ważność tego czynnika malała i brakowało dalszego uzasadnienia kontynuacji telepracy [11].

### *Produktywność – efektywność – kreatywność*

W przypadku zawodów informatycznych nie zawsze jest właściwe mierzenie produktywności, jako liczby wyprodukowanych dóbr, ale efektywności, w skład której wchodzi takie zmienne, jak: projekt, obszar odpowiedzialności, jakość produktu, często fizycznie nie do zmierzenia. Industrialny model produkcji przeważnie mierzył produktywność pracownika jego obecnością w pracy, obserwacją procesu pracy. Informatyczny model wytwarzania wymaga efektów – w zarządzaniu kładzie się nacisk na rezultaty pracy. Model informatyczny zmierza dalej. Zasadniczą cechą społeczeństwa informacyjnego jest kreatywność; powstają nowe, coraz to doskonalsze produkty, które na niezwykle konkurencyjnym rynku muszą mieć cechę produktu twórczego, nowego.

W zasadzie wszystkie badania wskazują, że w systemie pracy zdalnej produktywność znacząco wzrasta, średnio od 20% do 40%. Czas przeznaczony na dojazd wpływa też na produktywność. Southwest Bell wykazała, że tylko 10-minutowy dojazd w jedną stronę w ciągu roku wynosi dwa 40-godzinne tygodnie, a 40-minutowy dojazd to osiem pracujących tygodni w ciągu roku. Wzrost produktywności stanowi więc jedną z największych korzyści dla pracownika.

Według Jacka Nillesa [14], wzrasta produktywność telepracowników, bowiem telepracownicy stają się bardziej zorganizowani i skoncentrowani na rezultatach pracy, a ponadto w systemie pracy zdalnej występuje mniej zakłóceń w pracy. Jednak interpretacja wzrostu produktywności do końca nie jest jasna. Jedni badacze twierdzą, że telepracownicy pracują w nadgodzinach. Inni z kolei uważają, że podstawowym motywem jest samokontrola nad własną pracą, nad własnym czasem. Ewidentnie różnie

efektywność w tzw. agencjach informacyjnych (*call centers*) i zdalnych poradach medycznych, choć zwykle w tym systemie pracują najlepsi pracownicy, a zatem też zwykle najbardziej efektywni.

Jednak są i takie wyniki badań, które wskazują, że 33% telepracowników jest rozprasanych przez domowy zgiełk, 30% jest nieszczęśliwych z powodu przerw związanych z domowymi obowiązkami, a 24% traci regularną rutynę pracy. Praca w domu nie rozwiązuje całkowicie problemu opieki nad dziećmi. Często telepraca jest tylko kompromisem między koniecznością zarabiania a potrzebą opieki nad dziećmi.

Warto wymienić czynniki, które negatywnie wpływają na efektywność procesu telepracy [14], a mianowicie:

- brak zdalnego dostępu do plików, umieszczonych w komputerach pracodawcy;
- brak biurowego oprogramowania w domowym komputerze – kompatybilność oprogramowania;
- słaby transfer danych, uniemożliwiający zarządzanie dużymi plikami baz danych;
- brak możliwości zdalnego zarządzania dużymi aplikacjami w związku z nieodpowiednim dostępem;
- brak procedur rozliczania kosztów związanych z telepracą;
- domowe rozproszenia uwagi.

Brak zgodności między sprzętem oraz oprogramowaniem w domu i w regularnym miejscu pracy powoduje spadek produktywności, narastającą frustrację. Ludzie pragną być samowystarczalni w rozwiązywaniu drobnych problemów technicznych. Podstawowa wiedza techniczna jest więc niezbędna, żeby pracować sprawnie i efektywnie.

### ***Ekologia i transport – strategia zarządzania ruchem drogowym***

Celem pierwszych programów telepracy miało być zmniejszenie zatłoczenia na drogach i obniżenie zanieczyszczenia powietrza. Za ojca telepracy uważa się Jacka Nillesa, amerykańskiego fizyka (kierującego pracami projektowymi pierwszych rakiet i pojazdów kosmicznych dla NASA), który w pracy [16] w następujący sposób opisuje narodziny nowej idei:

*„Pewnego poranka jechałem sam z domu do uniwersytetu. Jak zwykle, samochody ruszały i zatrzymywały się, przede wszystkim zatrzymywały się na autostradzie Santa Monica. Przy autostradzie znajdował się szereg elektrycznych billboardów. Billboardy miały na celu wyświetlać wskazówki dla jadących autostradą kierowców. Tego poranka zupełnie stojąc znajdowałem się jakby na początku niekończącego się strumienia czerwonych światel stopu jadących przede mną samochodów. Spojrzałem na znajdujący się przede mną billboard. Jaśniał napis: TRZYMAJ TEMPO JAZDY. Moja prędkość wynosiła zero! A zegar tykał. Nabrałem przekonania, że telepraca ma przyszłość”.*

Patricia Mokhtarian i Salmon [11] podają cztery główne relacje między technologiami telekomunikacyjnymi a natężeniem ruchu:

- relacja substytucji: eliminacja lub redukcja jednego członu relacji przez drugi;
- relacja komplementarności: stymulacja lub generacja jednego członu relacji przez drugi;
- relacja modyfikacji: jeden człon relacji modyfikuje człon drugi;
- relacja neutralności: brak wpływu między członami relacji.

Początki telepracy wiązały się z przekonaniem, że technologie telekomunikacyjne mogą zastąpić dojazd do pracy. Badania jednak wskazują, że w skali makro wpływ ten jest ograniczony. Wzrost telepracy wiąże się ze wzrostem natężenia ruchu. Gil Gordon sądzi, że telepraca może mieć co najwyżej drugorzędne znaczenie w zredukowaniu natężenia ruchu [11]. Podobne argumenty podaje Jim Miller [12], który uważa, że ludzie, którzy wcześniej nie jeździli z powodu zatłoczenia, teraz zaczną jeździć. Ponadto – w związku z atrakcyjnością terenów podmiejskich i wiejskich – miasta będą rozrastać się, a zatem trzeba będzie budować nowe drogi oraz przeznaczać dłuższy czas na dojazd do centrum.

Rozwój i użycie technologii telekomunikacyjnych generuje natężenie ruchu. Może się to odbywać przez: kontakt (jedno zjawisko nie może zaistnieć bez drugiego zjawiska), technologie teleinformatyczne (jedno zjawisko wzbudza drugie zjawisko) oraz użycie telefonu do zaplanowania spotkania (jedno zjawisko poprawia efektywność drugiego zjawiska).

I wreszcie trzecia relacja, która najlepiej opisuje możliwy wpływ technologii na ruch drogowy. Technologie telekomunikacyjne mogą zmienić czas, sposób, cel, trasę i inne cechy ruchu. Telepraca w tej perspektywie jest widziana jako narzędzie strategii zarządzania natężeniem ruchu. Obserwuje się ciągły wzrost natężenia ruchu. Praca staje się coraz bardziej elastyczna i zdecentralizowana – jej główną cechą jest mobilność. Dzięki tym cechom do pracy można dojeżdżać właśnie wtedy, gdy ruch na drogach jest mniejszy, poza godzinami szczytu. Technologie umożliwiają wykonywanie części pracy w domu i są narzędziem zarządzania dojazdami do pracy, modyfikują schematy dojazdu do pracy.

### ***Telepraca z punktu widzenia związków zawodowych – lustro zagrożeń telepracy***

Rolą związków zawodowych jest ochrona interesów pracowniczych. Wydaje się zatem, że perspektywa związków zawodowych wskaże najlepiej pułapki związane z telepracą.

Generalnie, związki zawodowe popierają programy telepracy, zresztą podobnie jak i inne innowacyjne przeobrażenia organizacji pracy, zmierzające do zapewnienia bardziej elastycznych warunków pracy. Rozumieją, że dzięki elastyczności procesu pracy jest możliwa większa spójność między życiem zawodowym a życiem rodziny. Doceniają też korzyści ekologiczne i transportowe, czyli mniejsze zanieczyszczenie środowiska i zmniejszenie natężenia ruchu drogowego. Choć jednocześnie nie brakuje wśród związkowców opinii skrajnych i negatywnych, kojarzących telepracę ze zniszczeniem solidarności związkowej, związków zawodowych w ogóle [11] oraz społecznego aspektu pracy.

Związkowcy podejmują wiele istotnych kwestii, dotyczących ochrony praw pracowniczych w systemie pracy zdalnej. A oto niektóre z nich [17]:

- zdolność związków zawodowych do efektywnego reprezentowania telepracobiorców, którzy nie są obecni w tradycyjnym miejscu pracy;
- zasada sprawiedliwości w związku z wyborem możliwości telepracy (np. pozycja w firmie, wskaźniki wydajności, miejsce pracy) oraz poziom wsparcia (np. parametry sprzętu, pomoc innych osób itd.);
- powrót procedur mikrozarządzania oraz technik pracy akordowej;
- problemy związane z większym obciążeniem pracą i unormowaniem takich spraw, jak: nadgodziny i premie w odległych, nienadzorowanych miejscach pracy (wszystkie badania potwierdzają, że tempo pracy znacząco wzrasta i powoduje pracę w nadgodzinach);



- domowe inspekcje, monitoring elektroniczny oraz inne sposoby zakłócania prywatności pracownika;
- nieuzasadnione dążenia do zmiany stałego zatrudnienia na formę pracy kontraktowej.

W publikacji duńskiej konfederacji związków zawodowych z 1999 r. [5] wskazuje się następujące pułapki związane z telepracą.

- **Godziny pracy.** Jeżeli pracownik sam decyduje o tym, kiedy i ile godzin pracuje, grozi to ryzykiem zbyt długiego czasu pracy, bez przerwy, z dużą liczbą dodatkowych godzin.
- **Ukryta praca akordowa.** Jeżeli pracownik nie ma określonych godzin pracy, a jest wynagradzany za efekty pracy, tego typu sytuacja wyzwała pracę akordową.
- **Izolacja społeczna.** Pomimo poczucia wyzwolenia, związanego z zarządzaniem własnym czasem, wiele osób w końcu odczuwa ogromny brak społecznego kontekstu pracy i relacji z innymi pracownikami.
- **Praca związków zawodowych.** Chociaż telepraca nie powinna obejmować dłuższego okresu niż dwa dni w tygodniu, to i tak pracownik jest pozbawiony wspólnoty środowiska pracy, np. utrudnia to udział w różnych komitetach i radach pracowniczych, czy ogranicza czas spotkań nieformalnych podczas posiłków.
- **Edukacja i szkolenia.** Duża część szkoleń odbywa się nieformalnie w miejscu pracy w różnych formach, takich jak: rozmowy z innymi o nowym oprogramowaniu, otrzymywanie skopiowanych ulotek od serwisantów lub uczestniczenie w pokazach nowego oprogramowania.
- **Życie rodzinne.** Grozi to (zwłaszcza kobietom) podwójnym zatrudnieniem, kiedy oprócz telepracy, osoby podejmują jeszcze pełny etat u innego pracodawcy.

Wspomniana publikacja [5] zawiera również ciekawe zdefiniowanie relacji między pracodawcą a telepracobiorcą oraz postulaty związków zawodowych, dotyczące wprowadzania programów telepracy.

## Zdolność do adaptacji (adaptability)

### *Wpływ nowych technologii na proces pracy i zawody*

Rozwój Internetu oraz internetowych i telekomunikacyjnych aplikacji (e-mail, poczta głosowa, telekonferencje, zdalny dostęp, bezprzewodowe technologie, sieci: LAN, MAN, WAN, WWW) mają ogromny wpływ na pracę i sposób prowadzenia biznesu. Również w życiu prywatnym mieszkańców krajów wysoko rozwiniętych technologie odgrywają ogromną rolę. Przeciętnie, co czwarte europejskie gospodarstwo domowe (w Unii Europejskiej) ma przynajmniej jeden komputer; w niektórych krajach więcej niż 50%; w niektórych środowiskach aż 100%. Technologie komputerowe to nie tylko komputery na biurkach, lecz w większej mierze poza komputerem: fotokopiarki, faksy, myjnie samochodowe, zmywarki kuchenne, tostery, a nawet kartki świąteczne z elektroniczną muzyką [19].

Zmiany technologiczne mają także wpływ na pracę i zawody. Powstają nowe zawody, a inne są redukowane lub eliminowane, zwiększają się wymagania dotyczące kwalifikacji w niektórych zawodach, a w innych zmniejszają, zmienia się charakter wymaganych kwalifikacji [11]. Technologie umożliwiają nowe metody pracy przez wykonywanie istniejących czynności szybciej (w sposób

bardziej uporządkowany i taniej), wykonywanie czynności zdalnie oraz podejmowanie nowych czynności, których wcześniej zaniechano z powodu kosztów lub zbyt dużego wysiłku [21]. Świat pracy zmienia się dzięki użyciu technologii teleinformatycznych. Wiele zawodów znika, inne ulegają transformacji (tablica 1).

**Tabl. 1. Przykład starych i nowych zawodów**

Stare zawody	Nowe zawody
Agent ubezpieczeniowy	Operator centrum informacyjnego ( <i>call center</i> )
Urzędnik	Operator bazy danych
Stróż nocny	Operator pulpitu w firmie ochroniarskiej

Warunkiem podjęcia pracy w systemie pracy zdalnej jest możliwość wykonywania zadań na odległość, za pośrednictwem technologii teleinformatycznych. Tego typu pracę mogą wykonywać tzw. informatyczni pracownicy, pracownicy „pracujący z informacją”. W szerokim sensie tego słowa to określenie można zastosować do pracowników wprowadzających dane (komputerowe maszynistki), mechanika samochodowego, który używa do diagnostyki samochodowej komputerów, lekarza, który korzysta z rezonansu magnetycznego czy tomografii komputerowej i innych. Wydaje się jednak zasadne, aby ograniczyć pojęcie profesji informatycznej do węższego zakresu zawodów.

### **Profesje informatyczne – elita społeczeństwa informacyjnego**

Departament Handlu USA podaje opis czterech podstawowych profesji z dziedziny technologii informatycznych [6].

- **Naukowcy z dziedziny komputerów (*computer scientists*)**. Naukowcy z dziedziny komputerów projektują komputery, prowadzą badania nad ich ulepszeniem oraz lepszym użyciem, rozwijają i adaptują zasady zastosowania komputerów w nowych dziedzinach. W kategorii „komputerowych naukowców” mieszczą się takie zawody, jak: administratorzy baz i specjaliści komputerowi.
- **Komputerowi inżynierowie (*computer engineers*)**. Komputerowi inżynierowie pracują w zakresie hardware’owych i software’owych aspektów projektowania systemów oraz ich rozwoju.
- **Systemowi analitycy (*systems analysts*)**. Systemowi analitycy korzystają z wiedzy i umiejętności w procesie rozwiązywania problemów, aby przystosować komputerową technologię do potrzeb konkretnej organizacji. Projektują nowe rozwiązania.
- **Komputerowi programiści (*computer programmers*)**. Komputerowi programiści piszą i administrują szczegółowymi instrukcjami, zwanymi programami lub oprogramowaniem (software). Podają na liście, w porządku logicznym, kolejne kroki, jakie trzeba przejść, aby komputer spełniał swoje funkcje.

### **Innowacje na rynku pracy**

Rick Knukle [11] wyróżnia dwie podstawowe tendencje rozwojowe na rynkach pracy, które pozytywnie wpływają na rozwój telepracy.

- **Zmniejszanie się wielkości organizacji. Presja na redukcję kosztów.** Obecnie jest to pewna strategia w firmach, w których zmniejsza się personel, zwłaszcza na średnim poziomie zarządzania, a zwiększa się udział techników i profesjonalistów w zawodach związanych z wiedzą.
- **Bardziej płaska struktura organizacji.** Organizacje doświadczają spłaszczenia się hierarchii. Następuje eliminacja przeważnie szczebla zarządzania i stanowisk urzędniczych. Wzrasta znaczenie struktur pracy zespołowej.

Doskonałym przykładem tego procesu jest historia Linuxa. W 1991 r. Fin, Linus Torvalds, umieścił w Internecie zaczątki systemu Linux, który jest alternatywą dla dominacji Microsoft i Apple. Internet zgrupował rozsianych po świecie ekspertów wokół konstrukcji Linuxa, który w efekcie doprowadził do powstania Linuxa jako jednej z najlepszych wersji UNIX. Potęga elektronicznej sieci zasadniczo zmieniała sposób pracy. Wspólnota Linuxa ma charakter czasowy, składa się z zespołu indywidualności, zarządzanych przez siebie samych, zgrupowanych wokół tego samego zadania [21]. Historia Linuxa jest pierwowzorem efektywnej i kreatywnej pracy w sieci.

## Równe szanse (equal opportunities)

### *Poziom i struktura wykształcenia osób niepełnosprawnych*

Rynek usług teleinformatycznych stawia bardzo wysokie wymagania dotyczące kwalifikacji, a tymczasem struktura wykształcenia osób niepełnosprawnych w Polsce stanowi ogromne wyzwanie dla służb prozatrudnieniowych: tylko 3,8% osób niepełnosprawnych miało wykształcenie wyższe, 28,7% – policealne i średnie zawodowe, 8,5% – średnie ogólnokształcące, 31,5% – zasadnicze zawodowe oraz aż 27,5% – podstawowe i niepełne podstawowe [9].

Jednym z kluczowych problemów osób niepełnosprawnych jest strukturalna rozbieżność między nabytymi kwalifikacjami a kwalifikacjami wymaganymi na otwartym rynku pracy. Sytuację komplikuje fakt, że osoby niepełnosprawne kształcono w obszarach, które obecnie szybko zanikają. Na zatrudnienie osób niepełnosprawnych z różnymi niepełnosprawnościami miał wpływ zanik pracy manualnej, rutynowej i mechanicznej. Badania potwierdziły, że pewne grupy osób niepełnosprawnych, np. osoby z trudnościami w nauce, pracowały w zawodach manualnych i bez kwalifikacji [1].

Spółeczeństwo informacyjne oczekuje od pracowników wysokich kompetencji informatycznych. Jeżeli osoby niepełnosprawne mają odgrywać poważną rolę w obecnych przemianach, cały system przygotowań do wejścia na rynek pracy musi ulec modernizacji. Już nie wystarczą kwalifikacje zbieżne z „europejskim komputerowym prawem jazdy” – to zaledwie szkoła podstawowa – potrzeba kształcenia w profesjach informatycznych. Tylko wtedy nie powtórzy się historia z pracą manualną (np. wprowadzanie danych), nisko płatną i nie wymagającą wysokich kwalifikacji. Ogromną szansę stanowi rozwój technologii teleinformatycznych, ale tylko dla tych osób, które „grają w pierwszej lidze informatycznej”.

### *Obawy pracodawców przed zatrudnianiem osób niepełnosprawnych*

W projekcie rządowym [13] zauważono, że pomimo antydyskryminacyjnego zapisu w znowelizowanym kodeksie pracy z 1996 r. (art. 13.3) obserwuje się praktyki dyskryminacyjne na rynku pracy, „a skłonność do zatrudniania osób niepełnosprawnych musi być wspierana przez system specjalnych zachęt”. Proces ten można nazwać kolokwialnie jako „miłośność za pieniądze” – tak odczuwa to obecnie środowisko osób niepełnosprawnych. Mimo konieczności wnoszenia znaczących wpłat na Państwowy

Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, w wysokości 50% średniej płacy (obecnie 41% płacy ubruttowionej) za każdą osobę brakującą do wymaganego limitu 6% osób niepełnosprawnych, pracodawcy w zdecydowanej większości wybierają płacenie, zamiast zatrudniania osób z lekkim nawet stopniem niepełnosprawności. Według danych PFRON z I kwartału 1999 r., na tzw. otwartym rynku pracy, w zakładach zobowiązanych do wypełniania limitu owych 6%, pracowało zaledwie 1,3%, czyli 52,5 tys. osób niepełnosprawnych.

Jednak konstatacja negatywnego faktu nie rozwiąże problemu. Należy znaleźć konstruktywną interpretację tych danych. Sytuacja osób niepełnosprawnych wiąże się z ogólnie złą sytuacją na całym rynku pracy. Wskaźnik zatrudnienia (udział osób pracujących w populacji osób w wieku aktywności zawodowej) w krajach rozwiniętych wynosił w 1997 r. w USA – 74%, w krajach Unii Europejskiej – 60,5%, podczas gdy w Polsce – 58% [13]. Natomiast w 1999 r. stopa aktywności zawodowej ogółu ludności w Polsce wynosiła 56,7%, a w populacji osób niepełnosprawnych – zaledwie 19,7%, co może wskazywać na dużą bierność zawodową osób niepełnosprawnych, a także wszechobecne działania dyskryminacyjne na rynku pracy wobec tej grupy osób [2].

W publikacji Unii Europejskiej z 1999 r. [1] przedstawiono tzw. najlepsze praktyki finansowane ze środków programu *The EMPLOYMENT and ADAPT initiatives* oraz wiele trudności, na jakie napotykały osoby niepełnosprawne podczas próby wejścia na rynek pracy. Podkreślono, że kluczową rolę odgrywają pracodawcy. Wskazano, że właśnie dialog z pracodawcami jest podstawowym zadaniem w przezwyciężeniu tych trudności. Wymieniono też następujące pytania, wyrażające obawy pracodawców, które muszą być rozwiane, aby osoby niepełnosprawne mogły liczyć na merytoryczny kontakt na rynku pracy:

- W jaki sposób wpłynie to na moją firmę?
- Czy ktoś inny zatrudnia osoby niepełnosprawne?
- W jaki sposób mogę utworzyć odpowiednie stanowisko pracy?
- Czy znajdzie się osoba, która spełni stawiane wymagania?
- W jaki sposób poznam możliwości kandydata?
- Jak zareagują współpracownicy?
- Czy problemy zawodowe i osobiste nie będą wpływać na jakość pracy?
- Czy w razie konieczności mogę dyskutować na temat poziomu wykonania pracy i zachowania?
- Co stanie się, gdy współpraca źle się ułoży?
- Czy jest dostępna jakaś pomoc finansowa lub inna?
- Czy można na tym zarobić?

Znalezienie odpowiedzi na te pytania jest pewnego rodzaju azymutem w kształtowaniu relacji z pracodawcami przez osoby niepełnosprawne oraz instytucje i podmioty, które zajmują się problematyką osób niepełnosprawnych.

### ***Groźba izolacji społecznej na życzenie***

Zakłada się, że praca dla osób niepełnosprawnych, oprócz wymiaru ekonomicznego, ma wyraźne znaczenie społeczne. W pracy są nawiązywane relacje międzyludzkie, życie zaczyna tętnić nowymi kontaktami, znajomościami, zależnościami. Z psychologicznego punktu widzenia ma to ogromne

znaczenie przystosowawcze i rozwojowe. Natomiast telepraca wykonywana tylko w domu niesie ze sobą wiele niekorzystnych zjawisk, takich jak: izolacja społeczna (telepracownicy mają poczucie pozostawienia ich samym sobie i braku wsparcia wtedy, gdy sprzęt zawiedzie, nie jest zaspokojona potrzeba afiliacji), stagnacja, wynikająca z braku przynależenia do firmy (zagadnienie tzw. *corporate identity*) i wsparcia z jej strony, trudności w zarządzaniu liniowym, monitorowaniu postępu oraz w motywowaniu pracowników. Ursula Huws [4] twierdzi, że telepraca może mieć pozytywne i negatywne efekty. Może być zarówno drogą do niezależności, szacunku do siebie i satysfakcji, jak i środkiem wyizolowania oraz zniknięcia z oczu i umysłów.

Należy zatem tak zorganizować proces pracy, aby uniknąć negatywnych skutków zdalnego miejsca pracy. Istnieje wiele procedur i technik, które zapobiegają izolacji społecznej, w tym m.in. procedura:

- zdalnej konsultacji: w przypadku pojawienia się technicznych problemów osoba niepełnosprawna może uzyskać zdalną konsultację przez media elektroniczne (wideotelefon, pocztę elektroniczną, telefon, faks);
- codziennego kontaktu z menedżerem w firmie za pośrednictwem mediów elektronicznych;
- cyklicznych wizyt menedżera w domu osoby niepełnosprawnej;
- zebrań formalnych telepracownika z kierownictwem i personelem stacjonarnym firmy, w której jest zatrudniony, w sprawach organizacyjnych, merytorycznych i planowania (zebrania te umacniają więź z firmą, ułatwiają dalsze kontakty zawodowe).

### ***Wirtualne biuro telepracownika***

Wirtualne biuro powinno być tak zorganizowane i wyposażone, aby:

- umożliwiło wirtualną obecność telepracownika,
- spełniało wymagania kompatybilności sprzętu teleinformatycznego (HW) i oprogramowania (SW),
- regulowało precyzyjnie status prawny telepracownika i spełniało wymagania bhp.

Telepraca nie usuwa nikogo z pola widzenia – telepracownik to ktoś obecny wirtualnie. W tym celu należy wykorzystać dwie metody kontaktu wirtualnego: elektroniczną listę dyskusyjną oraz wideokonferencję. Elektroniczna lista dyskusyjna umożliwia kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej. Natomiast wideokonferencja stanowi interaktywny kontakt wzbogacony o fonię i wizję. Zastosowanie tej metody zależy od dostępności szybkich łącz oraz obniżenia kosztów miniaturowych kamer cyfrowych. Wirtualna obecność wprowadza aspekt społeczny procesu pracy i stanowi jeden z głównych środków komunikowania się z przełożonymi, współpracownikami czy klientami.

Niezbędnym warunkiem skutecznego przebiegu pracy jest zachowanie wymagań kompatybilności, czyli zgodności pod względem parametrów technicznych zarówno oprogramowania, jak i sprzętu teleinformatycznego (komputer, kamera cyfrowa, drukarka). Standardowe wyposażenie wirtualnego biura obejmuje: osobisty komputer, modem, telefon z automatyczną sekretarką, faks, dostęp do poczty elektronicznej, kamerę cyfrową. W niektórych przypadkach będzie niezbędny też zakup dodatkowych urządzeń, takich jak np. fotokopiarka.

Umowa o pracę w systemie zdalnym powinna być tak sformułowana, aby dokładnie określała kwestie ubezpieczenia pracownika (od nieszczęśliwych wypadków, np. porażenia prądem), świadczeń zdrowotnych w przypadku choroby (np. przeziębienie – „do pracy nie musisz iść, a pracować możesz”)

oraz ubezpieczenia wirtualnego biura (przed pożarem, kradzieżą, utratą danych). Stanowisko pracy powinno spełniać wszelkie wymagania związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, dlatego przed podpisaniem umowy powinno ono być sprawdzone przez lekarza medycyny pracy i pracownika bhp, aby w razie potrzeby wprowadzić stosowne korekty.

## Zakończenie

Telepraca niewątpliwie stanowi ogromną szansę na zatrudnienie dla osób niepełnosprawnych. „Praca z informacją” w szerokim tego słowa znaczeniu jest odpowiednia dla tej grupy osób właśnie dlatego, że znikają ograniczenia związane z przestrzenią i czasem. Pracę można wykonywać w każdym miejscu i o każdej porze, co ze względu na niepełnosprawność ma ogromne znaczenie.

Jest kilka przesłanek sukcesu w zakresie telepracy osób niepełnosprawnych. Po pierwsze, są realizowane dwa programy celowe (*Homer i Drogowskaz*) Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, dzięki którym wiele osób niepełnosprawnych (niewidomych i niedowidzących oraz ze znaczną niesprawnością kończyn górnych) ma możliwość zakupu sprzętu komputerowego, tak potrzebnego do aktywizacji zawodowej.

Po drugie, sektor organizacji pozarządowych wykazuje inicjatywę informatyczną. Jest wiele organizacji osób niepełnosprawnych, które dostrzegły ogromne możliwości dla osób niepełnosprawnych w społeczeństwie informacyjnym. Warto wymienić chociażby inicjatywy Fundacji Matematyków i Informatyków Niepełnosprawnych Ruchowo z Warszawy, Fundacji Fuga Mundi z Lublina (której działalność omówiono w dodatku), czy Fundacji im. Stefana Batorego, która systematycznie wspiera tego typu inicjatywy. Wydaje się, że sektor pozarządowy jest szczególnie predysponowany do realizowania projektów informatycznych. Ma bezpośredni dostęp do zainteresowanych osób niepełnosprawnych, może bardziej specyficznie reagować na konkretne potrzeby, realizuje projekty po niższych kosztach – jest bardziej efektywny ekonomicznie.

Jest jednak sporo zagrożeń. Struktura i poziom wykształcenia osób niepełnosprawnych stanowi realne zagrożenie dla tej grupy. Niewiele osób potrafi korzystać ze zdobyczy transformacji informatycznej. Nawet szkolenia na poziomie „europejskiego komputerowego prawa jazdy” są dalece niewystarczające, aby skutecznie konkurować na otwartym rynku pracy. Wymaga się bowiem specyficznych i profesjonalnych kompetencji informatycznych. W przeciwnym razie osoby niepełnosprawne będą podejmowały zawody o niskim prestiżu społecznym i ekonomicznym, zawody z „drugiej ligi informatycznej”.

Wstrzeźliwie postawy pracodawców wobec telepracy oraz obawy przed zatrudnianiem osób niepełnosprawnych stanowią ogromne wyzwanie dla służb i działań prozatrudnieniowych. W istocie celem tych działań powinno być wprowadzenie osób niepełnosprawnych na otwarty rynek pracy. Praca stanowi bowiem integralny element życia każdego człowieka. Daje niezależność ekonomiczną oraz poczucie jakości życia i satysfakcji z życia.

W kontekście rozważań nad telepracą nie można pominąć ewentualnych negatywnych skutków społecznych i psychologicznych wprowadzania osób niepełnosprawnych do systemu pracy zdalnej. Programy telepracy, które będą źle wdrażane, mogą prowadzić do izolacji społecznej i jeszcze jednego odsunięcia osób niepełnosprawnych od kontaktów społecznych, kształtujących człowieka. Należy więc ze szczególną uwagą opracowywać te programy, a zwłaszcza procedury i techniki, budujące relacje międzyludzkie w środowisku pracy.

## Wnioski i postulaty

Telepraca nie jest panaceum na sytuację osób niepełnosprawnych na rynku pracy. Nie wolno zastępować normalnego sposobu pracy przez telepracę. Tym niemniej, należy w pełni wykorzystać tkwiący w telepracy potencjał. Szczególnie organizacje pozarządowe powinny być rzecznikiem i propagatorem idei telepracy, prowadząc marketing telepracy osób niepełnosprawnych. Potrzebne są kampanie informacyjne oraz internetowe serwisy na temat telepracy i środowiska osób niepełnosprawnych, informujące o możliwościach oraz potrzebach osób niepełnosprawnych, podające sprostowania fałszywych informacji.

Doświadczenia krajów Unii Europejskiej w zakresie wdrażania programów telepracy (*Horyzont, Adapt*) dobitnie wykazały, że brak zaangażowania sektora biznesu w realizację programów kończył się niepowodzeniem, zaraz po ustaniu dotacji z inicjatyw unijnych. Programy telepracy osób niepełnosprawnych powinny być zawarte w strategiach biznesowych firm komercyjnych, dając mierzalne i konkretne efekty finansowe. Aby tak się stało, do programów należy przekonać i włączyć osoby zajmujące najwyższe stanowiska zarządzające w firmach, a także przedstawicieli związków zawodowych. Telepraca osób niepełnosprawnych musi być rozpatrywana w kategoriach biznesowych i ochrony praw pracowniczych, a nie jako kolejna społeczna inicjatywa, stawiająca osoby niepełnosprawne w pozycji biorców pomocy społecznej i działań charytatywnych.

Potrzebne są również rzetelne badania różnych aspektów telepracy osób niepełnosprawnych. Czy jest to metoda realnej aktywizacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych? Czy nie powoduje izolacji społecznej? Jakie korzyści ekonomiczne przynosi osobom niepełnosprawnym i pracodawcom? Tych pytań jest znacznie więcej. Powszechnie obserwowany zachwyt pozytywnym wpływem nowych technologii na środowisko osób niepełnosprawnych musi być zweryfikowany, a przede wszystkim należy określić i oddzielić czynniki pozytywne od tych, które marginalizują osoby niepełnosprawne. Kompleksowe badania zjawiska telepracy mogą służyć jako podstawa do kreowania polityki państwa i organizacji pozarządowych w zakresie wykorzystania pozytywnych aspektów telepracy dla osób niepełnosprawnych.

## Bibliografia

- [1] *The Ability to Work, Employers, Employment and People with Disabilities*. The Adapt and Employment Community Initiatives Innovations no. 3, Employment-Horizon, European Union, 1999
- [2] *Aktywność ekonomiczna ludności*. Warszawa, Główny Urząd Statystyczny, luty 1999
- [3] Bańka A.: *Zawodoznawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy*. Poznań, Wydawnictwo Print-B, 1995
- [4] Bertin I., Denbigh A.: *The Teleworking Handbook*. New Ways of Working in the Information Society, TCA, the Telework, Telecottage and Telecentre Association, 2000
- [5] *The Developing Telework – Telework '99*. Danish Confederation of Trade Unions, September 1999
- [6] *The Digital Work Force: Building Infotech Skills at the Speed of Innovation*. U.S. Department of Commerce, Technology Administration, Office of Technology Policy, June 1999

- [7] *e-Europe, An Information Society For All*. Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon, March 2000
- [8] *European Survey of Information Society*. Extension to Central and Eastern European Countries and the Mediterranean Area, ISPO – the Information Society Promotion Office of the European Commission, 2000
- [9] *Informator Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Lublinie – III kwartał 1999 r.* Lublin, Wojewódzki Urząd Pracy, 1999
- [10] Johnston P., Botterman M.: *European Telework Information Day Report 1999*. European Commission, Directorate-General XIII, 2000
- [11] Knukle R.: *Perspectives on Successful Telework Initiatives*. WSU Cooperative Extension Energy Program, April 2000
- [12] Miller J.: *Telework Enters the Mainstream: New Technologies, Social and Business Dynamics Transforming the Workplace*. US WEST & Rebeca Self, Ph.D. Center for Digital Culture, 2000
- [13] *Narodowa strategia zatrudnienia i rozwoju zasobów ludzkich 2000–2006*. Projekt programu rządu RP. Warszawa, czerwiec 1999
- [14] Nilles J. M.: *MIS and Telecommuting: Friends or Foes?* Jala Incorporation, 1994
- [15] Nilles J. M.: *Telecommunications and Organizational Decentralization*. IEEE Trans. Commun., vol. COM-23, no. 10, s. 1142–1147, 1975
- [16] Normann S.: *Telework and Emergency Management: A New Understanding of Handling Business Interruption*. MA European Communication Studies, International School for Humanities and Social Sciences University of Amsterdam, Amsterdam, 2000
- [17] *Overview of Telecommuting Today, Interagency Telecommuting Program*. Sponsored jointly by the U.S. Department of Transportation and the U.S. General Services Administration, 1999
- [18] *Raising Employment Levels of People with Disability*. Komisja Europejska, 1998
- [19] *Report for MSF Annual Conference 2000*. Development of the Information Society, draft
- [20] Reymers K.: *Telecommuting: On the Re-integration of Work and Family*. Department of Sociology, SUNY at Buffalo, 1998
- [21] *Status Report on European Telework*. New Methods of Work 1999, AC990518, Telework'99, European Commission, August 1999
- [22] *Strategies for jobs in the Information Society*. Communication from the Commission, Brussels, COM (2000) 48 final, 04.02.2000
- [23] Turnbull K. F.: *Successful Telecommuting Programs in the Public and Private Sectors: Report to Congress*. Prepared for the U. S. Department of Transportation Office of the Secretary and U. S. Environmental Protection Agency Office of Policy in Texas Transportation Institute. The Texas A&M University System College Station, Texas 77843-3135, June 1997



## Dodatek

### Fundacja Fuga Mundi

Fundacja Fuga Mundi<sup>①</sup> została ustanowiona 15 listopada 1995 roku w Lublinie z inicjatywy osób niepełnosprawnych. Jest to organizacja pozarządowa, nie osiągająca zysków, nie prowadząca działalności gospodarczej.

Fundacja mieści się w Centrum Kultury w Lublinie przy ul. Peowiaków 12 (pow. około 60 m<sup>2</sup>) oraz w obiekcie nad Zalewem Zemborzyckim koło Lublina (pow. około 700 m<sup>2</sup>).

Głównym celem statutowym Fundacji jest kompleksowa rehabilitacja osób o największym stopniu niepełnosprawności oparta na standardach i metodach stosowanych w krajach Unii Europejskiej.

Fundacja współpracuje z innymi organizacjami pozarządowymi (krajowymi i zagranicznymi), a także z instytucjami oraz administracją publiczną.

Od początku istnienia Fundacja zaangażowała się w realizację projektów związanych z wyrównywaniem szans osób niepełnosprawnych we wszystkich obszarach życia społecznego i zawodowego. Podstawowym celem jest włączanie osób niepełnosprawnych w główny nurt życia społecznego oraz zapobieganie spychaniu tej grupy na margines życia społeczno-ekonomicznego.

Fundacja Fuga Mundi prowadzi działalność, realizując takie cele, jak:

- zapewnienie osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom dostępu do pełnej informacji,
- zatrudnienie i aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych,
- integracja osób niepełnosprawnych ze społeczeństwem.

Realizacja projektu zapewniającego osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom dostęp do pełnej informacji polega na prowadzeniu **Punktu Informacji i Doradztwa dla Osób Niepełnosprawnych** (od 1996 r.) oraz **Pracowni Internetowej** (od 1998 r.). Punkt Informacji zajmuje się głównie poradnictwem psychologicznym i prawnym związanym z problematyką niepełnosprawności. Natomiast Pracownia Internetowa umożliwia zainteresowanym osobom samodzielne, bezpłatne korzystanie z Internetu. Ponadto jest tu przygotowywany internetowy lokalny serwis informacyjny *Internet dla Niepełnosprawnych – Region Ziemi Lubelskiej (IdN-3)*, adresowany do osób niepełnosprawnych, ich rodzin, organizacji i urzędów. Serwis powstaje przy współpracy z Fundacją Matematyków i Informatyków Niepełnosprawnych Ruchowo z Warszawy. Jest to pierwsza i jedyna w Lublinie pracownia internetowa dostępna dla osób niepełnosprawnych, poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Działania Fundacji związane z zatrudnieniem i aktywizacją zawodową osób niepełnosprawnych polegają na **organizowaniu kursów, szkoleń i warsztatów**, umożliwiających podniesienie kwalifikacji zawodowych lub zdobycie nowych. Podejmuje się też działania, mające na celu promocję przeszkolonych osób niepełnosprawnych, w szczególności na otwartym rynku pracy. Największe szanse na zatrudnienie osób niepełnosprawnych dają programy Fundacji **Infostrada bez Barrier** oraz **Asystent Osoby Niepełnosprawnej**.

*Infostrada bez Barrier* to program aktywizujący zawodowo osoby niepełnosprawne dzięki wykorzystaniu najnowszych technik teleinformatycznych. Promuje się w nim ideę tzw. „telepracy” jako odpowiednią

<sup>①</sup> *Fuga Mundi* (łac.) oznacza czas refleksji i zadumy nad podstawami egzystencji człowieka.

formę zatrudnienia, szczególnie dla osób o największym stopniu niepełnosprawności. Program umożliwia osobom niepełnosprawnym realizację aspiracji zawodowych na otwartym rynku pracy, w tym także niepełnosprawnym mieszkańcom małych miast i terenów wiejskich.

Program *Asystent* jest oryginalnym (jak na warunki polskie) programem, skierowanym do osób o największym stopniu niepełnosprawności. Ma on stworzyć im warunki do niezależnego i pełnego uczestnictwa w życiu społeczno-zawodowym. Wprowadza też „instytucję” osobistego asystenta, która wyrównuje szansę na edukację w szkołach masowych oraz na zatrudnienie, w szczególności na otwartym rynku pracy. Ponadto dąży do wprowadzenia rozwiązań prawnych i systemowych instytucji osobistego asystenta (znanej i dobrze funkcjonującej w krajach UE, a nowej w polskich warunkach).

Programy Fundacji *Infostrada bez Barrier* oraz *Asystent* zostały przyjęte w 2000 r. przez Sejmik Województwa Lubelskiego do programu Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego w obszarze zatrudnienia i rozwoju zasobów ludzkich.

Od 1996 r. Fundacja jest zaangażowana w projekt modernizacji i rozbudowy swojego obiektu nad Zalewem Zemborzyckim w Lublinie z przeznaczeniem na **Ośrodek Rehabilitacyjno-Szkoleniowy** dla osób niepełnosprawnych. Będzie to pierwszy tego rodzaju ośrodek w całym makroregionie środkowo-wschodniej Polski, służący rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych.

Fundacja organizuje środowiskowe **spotkania integracyjne**. Promuje twórczość artystyczną osób niepełnosprawnych. Jest współorganizatorem **Jesiennych Debiutów Poetyckich**, na których jest prezentowana twórczość artystyczna osób niepełnosprawnych. Ponadto Fundacja organizuje wycieczki, spotkania, prelekcje, ogniska oraz imprezy okolicznościowe dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin.

W realizacji omówionych projektów pomagają Fundacji rozmaici partnerzy, a mianowicie: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Fundacja im. Stefana Batorego, Urząd Miasta w Lublinie, Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego, Polskie Towarzystwo Informatyczne, Fundacja Matematyków i Informatyków Niepełnosprawnych Ruchowo, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Ambasada Królestwa Niderlandów w Warszawie, Ambasada USA w Warszawie, Cooperating Dutch Foundations for Central and Eastern Europe, Fundusz Współpracy – Program PHARE i inni.

Adres Fundacji: **Fundacja Fuga Mundi**, 20-007 Lublin, ul. Peowiaków 12, tel. /fax (0-81) 534-26-01, e-mail: [ffm@ffm.lublin.pl](mailto:ffm@ffm.lublin.pl), <http://www.ffm.lublin.pl>

## Marek Piasecki



Mgr Marek Piasecki (1965) – absolwent Wydziału Psychologii Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego (1992) oraz studiów podyplomowych w Polsko-Amerykańskim Instytucie Zarządzania (1997–1998); psycholog; pracownik naukowy, wykładowca, instruktor, współpracownik Wojewódzkiego Zespołu Pomocy Społecznej w Lublinie (1994–1998), fundator i członek zarządu Fundacji Fuga Mundi; zainteresowania: psychologia humanistyczna, rehabilitacji i komunikacji, relacje interpersonalne, problemy osób niepełnosprawnych, organizacje pozarządowe, świadczące usługi socjalne.  
e-mail: [mpias@ffm.lublin.pl](mailto:mpias@ffm.lublin.pl)