



FlexWork Blueprint No. 003
(Issue v.01 – 19/07/01)

Foglalkoztatási lehetőségek fogyatékkal élők számára

Sorozatunk példákat mutat be a rugalmas munkavégzésre. Olyan üzleti tanácsadóknak ajánljuk, akik a rugalmas munkavégzés iránt érdeklődo kis- és középvállalkozásokkal működnek együtt.

A FlexWork projekt számára készítette: Interaction Design Ltd, UK. <http://www.i-d.co.uk>
További segédletek található a FlexWork honlapján: <http://www.flexwork.eu.com>

Foglalkoztatási lehetőségek fogyatékkal élők számára

1. Összefoglaló

Segédletünkben módszereket mutatunk be arra, hogy a fogyatékkal élők miként juthatnak munkához rugalmas munkavégzés keretében. Az egyéni távmunkától a több személy számára is munkát biztosító formákig sokféle lehetőség elképzelhető. Néhány olyan konkrét esettel is megismertetjük az olvasót, amelyekből általános következtetések vonhatók le.

2. Kik és mire használhatják e lehetőségeket?

E segédletet haszonnal forgathatja minden KKV, amely fogyatékkal élőket kíván foglalkoztatni akár azért, hogy megfeleljen bizonyos jogszabályi előírásoknak, akár azzal a szándékkal, hogy a helyi közösség javát szolgálja. A segédlet felvetései hasznosíthatók a helyi gazdaságfejlesztés keretében, pl. úgy, hogy meglévő vállalkozásba fogyatékkal élőket vonnak be vagy az ő igényeik figyelembevételével újakat hoznak létre.

E módszereket sokan, sokféle megfontolásból alkalmazhatják. Néhány példát említünk:

- ? Munkalehetőség olyan dolgozóknak, akiknek nem áll módjukban munkahelyüket felkeresni, vagy akiknek a munkahely képtelen megfelelő munkakörülményeket biztosítani.
- ? A helyi gazdaság fejlesztésével, a foglalkoztatottak számának növelésével csökkenthető azok száma, akik a helyi szociális intézmények segítségére szorulnak.
- ? E segédletből ötleteket meríthetnek a helyi vállalkozók és a fogyatékkal élők egyaránt.

Az itt felvetett ötletek alkalmazásának várható hasznai:

- ? Növekedhet a szakmunkát végzők száma.
- ? Csökkenhet a fogyatékkal élők rászorultsága.
- ? Kisebbségi teher nehezedik a szociális ellátórendszerre.
- ? Egy átfogó gazdaságélénkítő program keretében fejlődhet a helyi gazdasági élet, és új vállalkozások indulhatnak be.

3. A módszerek gyakorlati megvalósulása

Gyakorlati tanácsainkat számos, a fogyatékkal élők igényeit figyelembe vevő rugalmas munkavégzési program és eset tanulmányai alapján fogalmaztuk meg. Célunk az volt, hogy érzékeltessük a lehetőségek sokféleségét. A fogyatékkal élőket foglalkoztatni kívánó szervezetek vagy vállalkozások alkalmazhatják az alapmodell bármely elemét. Az otthonról, illetőleg a munkahelytől távolról végzett munkával foglalkozó segédletsorozatunk és az abban foglalt esettanulmányok szót ejtenek az egyénileg, önfejlesztés céljából végzett rugalmas munkavégzési technikákról, pl. a távmunkáról is. Ami a fogyatékkal élők munkavégzését illeti, ok sok esetben kénytelenek kiegészítő, ún. segítő technikákat is igénybe venni.

3.1 Társadalmi háttér

Fogyatékkal élők kisebb-nagyobb számban minden településen élnek. Nemcsak azokra gondolunk, akik veleszületett hátrányokkal küzdenek. Ide soroljuk azokat is, akiknél a problémák forrása baleset, betegség vagy magas kor. A legtöbb országban a lehetőségektől függetlenül igyekeznek biztosítani a fogyatékkal élők önálló életét. Ennek ellenére nagyon sok fogyatékkal élő ember vissza-visszatérogondja, hogy mozgásában akadályoztatva van. Ezen még a számukra speciálisan kialakított közlekedési eszközök sem segítenek, mert az épített környezetben és a munkahelyeken számos további akadály nehezíti meg életüket. Hasonlóan komoly gondokat okoz, pl. a kommunikáció terén, a hallás és/vagy látás fogyatékoság.

A fogyatékkal élők képzésére és egyéb formákban történő támogatására számos országban külön intézményeket hoznak létre. Ilyen pl. a nagy-britanniai „Edge” is. (Neve több jelentésű: széle, pereme valaminek; elony.) Az Edge vezetői úgy döntöttek, kipróbálják, vajon a rugalmas munkavégzés megkönnyíti-e a tagok számára a munkához jutást. Az elozményekhez hozzátartozik, hogy bár az Edge már több éve szervez számítástechnikával, üzemgazdaságtannal és egyéb témákkal foglalkozó tanfolyamokat tagjai számára, a tanfolyam elvégzése után eddig csak keveseknek sikerült munkát szerezni. Az intézet főleg mozgásukban és hallásukban korlátozott emberekkel áll kapcsolatban. A felkészítő tanfolyamok során a hallgatók a legelterjedtebb irodai berendezésekkel ismerkedtek meg, és olyan segítő technikák alkalmazását sajátították el, amelyek révén a fogyatékkal élők számára is lehetővé válik a szokásos munkaeszközök használata. (A segítő technikákról e segédlet nem szól részletesen, minthogy a téma igen bő magyarázatot igényelne. Ezekről informálódni a fogyatékkal élők támogatását végző intézményeknél lehet.)

Az Edge a rugalmas munkavégzés néhány formájának alaposabb vizsgálata mellett döntött, hogy kiszűrhesse, melyek alkalmazhatók pártfogoltjai körében.

3.2 Munkalehetőségek megtervezése

Miután áttekintették a rugalmas munkavégzéssel foglalkozó szakirodalmat, megállapították, hogy számos e téren sikeres vállalkozás teleközpontként működik.

E felismerés megfelelt az Edge irányvonalának, mivel egy ilyen központ létrehozása az intézmény profiljába illeszkedik. További vizsgálódások eredményeképpen arra a következtetésre jutottak, hogy három irányba léphetnek előre: létrehozhatnak egy telefonos ügyfélszolgálati központot (call centert), felállítanak egy kis számítástechnikai tervezővállalatot, illetve meg szerveznek egy általános profilú teleközpontot.

Kisméretű telefonos ügyfélszolgálati központ

A telefonos ügyfélszolgálati központ működését a 2-es számú segédlet alapján tanulmányozták. Megállapították, hogy az Edge tagjai között sokan rendelkeznek irodai ügyintézői képzettséggel, és értenek az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartáshoz is. Ezért alkalmasak voltak egy leendő telefonos ügyfélszolgálati központ munkájának elvégzésére. Az előzetes vizsgálatok azt mutatták, hogy a KKV-k igényeit kiszolgáló telefonos ügyfélszolgálati központ megvalósításának legnagyobb problémája, hogy miként juthatnak új ügyfelekhez. Végül úgy döntöttek, hogy inkább kevesebb, de

nagyobb méretű vállalatot igyekeznek ügyfélként megnyerni. Ennek megfelelően készítették el terveiket. Kiderült azonban, hogy az adott térségben jogosultság hiányában nem használhatják a betervezett berendezéseket. A további vizsgálatok szerencsére azt mutatták, hogy a térség telefonszolgáltatójától olyan távolról menedzselt szolgáltatást (managed service) vehetnek igénybe, amely nem túlságosan magas üzemeltetési költséggel ún. „virtuális telefonos ügyfélszolgálati központot” működtethet. A managed service-nek köszönhetően egyesek otthonukból végezhetik munkájukat. Ennek következtében a helyváltoztatásra képtelen személyek is részt tudtak venni e programban.

Ügyfelek után kutatva értesültek arról, hogy a helyi önkormányzat egyes szolgáltatásait alvállalkozóknak kívánja kiadni. A tárgyalások elvi megállapodást eredményeztek. Döntés született egy felállítandó telefonos ügyfélszolgálati központról, azzal a kísérleti céllal, hogy az önkormányzat fogyatékosokra és idősre vonatkozó szolgáltatásaival kapcsolatos telefonon feltett kérdésekre válaszoljanak. Ennek alapján létrehoztak egy virtuális telefonos ügyfélszolgálati központot, amely az Edge épületének egyik termében működik.

Honlaptervező és -készítő cég

Megvizsgálták az önálló, kisméretű és rugalmas munkavégzést alkalmazó vállalkozások beindításának lehetőségét is. Azonban az Edge pártfogoltjainak képzettségét elemezve nem találtak egyetlen sikerrel kecsegtető szolgáltatási területet sem. A tagok egy honlaptervező és -készítő tanfolyamot már elvégzett, fogyatékkal élő, kerekese kocsijához kötött csoportja azzal a javaslattal állt elő, hogy kísérletet tesz saját vállalat beindítására, mivel kevés esélyt lát arra, hogy tagjait valamelyik nagyobb vállalat alkalmazza. Az Edge egyetértett a javaslattal, és egy gazdasági tapasztalatokkal rendelkező személyt bízott meg azzal, hogy segítsen az üzleti terv kidolgozásában. A tanácsadó nagy lendülettel látott hozzá a vállalkozás beindításához, és megkezdte az ügyfelek felkutatását.

Táv munka-központ halláskárosultak számára

Az Edge tagjai közül a halláskárosultak már több tanfolyamot elvégeztek az adminisztratív munka és az információs és kommunikációs technológiák terén. Kommunikációs nehézségeik miatt még a többiekénél is kisebb esélyük volt arra, hogy állást kapjanak. Az Edge központ által biztosított irodai helyiségben a helyi közösség számára saját kezdeményezésük alapján bizonyos szolgáltatásokat végeztek. Ezek a következők voltak: egy helyi jótékonyági szervezet kiadványát szerkesztették és nyomdai előkészítő munkákat végeztek; különböző jótékonyági szervezetek és halláskárosult csoportok számára e-mailes marketing kampányokat bonyolítottak le; jótékonyági és egyéb helyi lakossági csoportok számára könyvelési munkát láttak el. A jelek szerint tevékenységük már magában hordozta egy teleközpont működésének alapelemeit, ugyanakkor még előttük tornyosult a fő akadály: a hallókkal való kommunikáció. E ponton kerültek kapcsolatba a helyi gazdaságsegítő hálózat egyik üzleti tanácsadójával, aki a konzultációkba egy helyi munkaközvetítő cég vezetőjét vonta be. Közös munkával a következő működési tervet dolgozták ki: a halláskárosultak „teleközpontja” szolgáltatásait majd munkaközvetítő cégen keresztül nyújtja (jogi értelemben nem ideiglenes alkalmazás, hanem forráskihelyezés formájában), az Edge

pedig olyan halló személyt bocsát rendelkezésre, aki a halláskárosultak jelbeszédét ismeri, és tolmácsként közvetíti a halláskárosultak csoportja, valamint a hallók között.

3.3 A rugalmas munkát végző szervezetek működése

A fent vázolt három, rugalmas munkát végző szervezet ugyanabban az évben kezdte meg tevékenységét. Tagjaik idonként összejöttek, hogy megbeszéljék tapasztalataikat. Az alábbiakban ezeket ismertetjük.

Kisméretű telefonos ügyfélszolgálati központ

Mint már említettük, a telefonos ügyfélszolgálati központ első megbízatása az volt, hogy „egyablakos rendszerben” felvilágosítást adjon a helyi önkormányzat fogyatékkal élők és idősök számára nyújtott szolgáltatásairól. Az Edge pártfogoltjai a dolog természetéből következően igen jól ismerték ezt a területet, a szolgáltatásokat és a támogató intézkedéseket éppúgy, mint a kifizetéseket és a vonatkozó rendelkezéseket. Munkájukat segítette, hogy rendelkeztek az összes szükséges nyomtatvánnyal és jogszabálygyűjteménnyel. Megbízatásuknak nem egyik pillanatról a másikra kellett megfelelniük. Az átmeneti időszakban a háttérben állt még az a részleg, amely e tevékenységet korábban végezte.

Bebizonyosodott, hogy e szolgáltatás remekül működik; a csoport tagjai fogadták a bejövő hívásokat és megadták a kért információkat. Részletesen elmagyarázták, miként kell kitölteni egy-egy nyomtatványt, mi szükséges ahhoz, hogy valaki ilyen vagy olyan támogatást megkapjon. Szükség esetén az alközpont segítségével az információt kéro hívását átkapcsolták az önkormányzat illetékes eloadójához. Az ügyfél számára nem tunt fel, hogy a vonal túlsó végén kérdéseire egy kerek kocsiban ülo ember válaszol. A szolgáltatás jól működött. Ugyanakkor a csoport azon tagjai számára, akik munkájukat otthonról végezték, problémát jelentett, hogy miként helyezték el lakásukban a kérdések megválaszolásához szükséges nagy mennyiségű dokumentumot. Ezért döntés született arról, hogy a szükséges iratanyagot CD-ROM-on tárolják, amely aztán akár on-line módon is elérhető.

Az idok folyamán e tevékenység hivatalos szolgáltatás rangjára emelkedett. E változáshoz pusztán arra volt szükség, hogy két munkatársat magasabb felkészültségű új csapattaggal cseréljenek fel. Az idő tehát megérett arra, hogy a vállalkozás újabb ügyfél után nézzen. Az új ügyfél egy kiterjedt gyorséttermi lánc lett, amely esetenként alvállalkozó bevonásával bonyolította le a céget népszerűsítő kampányát. A munka a következőkből állt: vásárlók hívásának fogadása, adataik felvétele, és az aktuális kínálat értékeléséhez használható kérdőívek szétküldése. A kitöltött kérdőíveket postán visszakapták, és rögzítették a rajtuk lévő adatokat. (Az így rögzített adatok visszakerültek a megrendelő céghez.)

Honlaptervező és -készítő cég

A csapat nagy lendülettel kezdte meg tevékenységét. Tudomásukra jutott, hogy a helyi labdarúgócsapatnak még nincs honlapja. Delegált üzleti tanácsadójukat megbízták, hogy lépjen kapcsolatba a klubbal. A megkeresés nem érte váratlanul a csapatvezetést, mivel az ötlet már bennük is felmerült, és szívesen adtak ilyen irányú megbízást a fogyatékkal

élok számára. Elsoként egy tervezetet rendeltek meg. E célból személyes találkozó jött létre a honlaptervezők és a focicsapat tagjai, valamint a klub marketing menedzsere között. Mindkét találkozó gyarapította „üzleti” tapasztalataikat. A honlap végül rövid idő alatt elkészült és felkerült a hálóra. A munka során a klub tagjai és a tervezők számtalan e-mailt váltottak egymással és gyakran beszéltek telefonon. A telefonon és e-mailen bonyolított kapcsolat teljes mértékben helyettesítette az ide-oda utazást. A klub tagjai megkapták a szükséges jelszót, hogy a készülés stádiumában bármikor megtekinthessék az alakuló honlapot a hálón. Az otthonról dolgozók néhány alkalommal videokonferenciát is tartottak. Mára a honlaptervező és -készítő csapat - az alapító tagokra épülő - önálló vállalkozássá nőtte ki magát.

Táv munka-központ halláskárosultak számára

A halláskárosultak táv munka-központja a már korábban is működő, nagy forgalmú, de nyereséget nem termelő csoport új tevékenységeként jött létre. Új ügyfeleket a munkaközvetítő cég szerzett, a tárgyalásokat pedig a halló „ügyfélszolgálatos” munkatárs folytatta. Kezdetben csupán egyszerű adminisztratív és adatrögzítési feladatokat láttak el; ez volt a betanulás és a nagyobb kihívásokra való felkészülés időszaka. A tevékenység nagyobb része az Edge területén bonyolódott, mivel csupán egyetlen munkatárs kívánta munkáját otthonából végezni. Az Edge központban dolgozók és az otthon dolgozó munkatárs esetenként videokonferenciát tartottak. A teendőket a munkaközvetítő cég vezetője osztotta ki, és ő felügyelte a határidők betartását is. A csoport hamarosan felismerte, hogy a korábbi (jótékonyági szervezeteknek végzett) nonprofit tevékenységről a nyereségérdekelte munkára történő átállás nem igényel új készségeket. A legnagyobb változást a munka mennyisége és ütemezése jelentette, valamint, hogy halló munkatársukon keresztül most már a halló ügyfelekkel is tudtak kommunikálni.

4. Technikai kérdések

A fenti három esetben nem volt szükség különösen bonyolult technikára. Általában széles körben elérhető muszaki megoldásokat alkalmaztak. Kivétl csupán a videokonferencia és a távolról működtetett menedzselt távbeszélő szolgáltatás jelentett.

E-mail: főleg a honlaptervező csoport használta, továbbá a telefonos ügyfélszolgálati központ munkatársai egymás közötti megbeszéléseikhez.

Állománytovábbítás: az összes felhasználás során alkalmazták. Miután megtörtént az adatrögzítés, a telefonos ügyfélszolgálati központ munkatársai FTP-vel továbbították anyagokat az ügyfél szerverére. A honlaptervezők ezt olyankor alkalmazták, amikor több személy egy időben dolgozott a készülő honlapon. A halláskárosultak egyfelől ügyfelüknek FTP-vel továbbították állományt, másfelől ODBC (open database connectivity) adatbázisok közötti kapcsolatot biztosító szoftvert használtak, amikor a kitöltött kérdőíveket kellett visszaküldeniük.

Több személy dolgozik ugyanazon a fájlban (shared file space): az állománytovábbítás (lásd fent) részeként használták, továbbá a honlaptervezők, amikor az ügyfelet a munka haladásáról tájékoztatták. Ezt a lehetőséget a honlapfejlesztési munka során is alkalmazták.

Telefon: mindegyik felhasználásban igénybe vették, különösen a telefonos ügyfélszolgálati központ marketing tevékenysége során.

Videokonferencia: a halláskárosultak teleközpontja alkalmazta. Ehhez H323 codec (tömörítő és kicsomagoló) szoftvert használtak az interneten keresztül (IP). Így vált lehetővé, hogy a halláskárosult teamtagok használhassák a jelelo nyelvet és a szájról olvasást. Az otthonról dolgozó munkatárs ISDN kapcsolattal rendelkező gépe H320-as codec-et alkalmazott. T120-as modulokra is szükség volt, hogy több ember dolgozhasson ugyanazon a fájlon. A rendszert azonban alig használták ki, mivel a teendők nagy része ezt nem igényelte, és az erre vonatkozó megbeszélések sem tértek ki a részletekre.

Menedzselt kommunikációs szolgáltatás: helyettesíti a telefonos ügyfélszolgálati központ igényeit kiszolgáló (dedicated) külön távbeszélő szolgáltatást (amely drágább lenne). Menedzselt szolgáltatásokat a legtöbb telefonszolgáltató nyújt. Ez azt jelenti, hogy pl. számos távbeszélő-szolgáltatással kapcsolatos ügyben a telefonos ügyfélszolgálati központ maga dönt.

5. Vállalatszervezési és eljárási kérdések

A fent ismertetett három vállalkozási példa számos vállalatszervezési és eljárási kérdést vet fel. A kisméretű telefonos ügyfélszolgálati központ létrejöttkor az újfajta tevékenység koordinálásához új vezetői posztra volt szükség. Mivel a telefonos ügyfélszolgálati központ munkáját menedzselt telefonszolgáltatás segíti, az új vezetőknek muszáj kérdésekhez is értenie kellett. Emellett a rugalmas munkavégzés megszervezéséhez (pl. egymástól távol eső munkahelyek, rugalmas munkaidő) át kellett gondolni az Edge addigi foglalkoztatási elveit.

A honlaptervező és -készítő team az Edge helyiségében működött, annak egy új osztályaként. Élére vezetőt kellett kinevezni, aminek következtében az intézmény vezetői struktúrája összetettebb lett. Új üzleti eljárásként e csoport munkájában megjelent az újfajta szolgáltatás marketingje, és rendszeressé váltak az üzletszerzéshez kapcsolódó tárgyalások.

A halláskárosultak telefonos ügyfélszolgálati központja esetében az irányítást bonyolította, hogy együtt kellett működni a munkaközvetítő céggel. Míg korábban csak nonprofit megbízásokat teljesítettek, most piaci határidők betartására kellett átállniuk. Ehhez hozzáadódott, hogy sokaknak a munka mellett még új készségeket is el kellett sajátítaniuk.

6. A megvalósítás általános kérdései

A fogyatékkal élők számára az új munkalehetőség biztosítása korábbi tevékenységek kiegészítéseként vagy szakképzés eredményeképpen történhet. Képzés esetén a helyzet többféleképpen alakulhat: előfordul, hogy az érdekeltek már létező szaktanfolyamokhoz csatlakoznak, vagy egy munkaadó indít új kurzust. Az ilyen típusú képzés teljes mértékben nyereségorientált elven is beindítható, a résztvevők pedig részben (vagy egészében) olyanok lehetnek, akik már dolgoznak valahol. A gyakorlati példák igazolják, hogy a fogyatékkal élő emberek a legkülönbözőbb, számukra kialakított munkák elvégzésére alkalmasak.

Általánosságban megállapítható, hogy a fogyatékkal élők körében – a fogyatékkal élőkkel összefüggő betegségek miatt – a szokásosnál gyakoribb a munkahelyről való hiányzás. A

feladatok kiosztásakor a vezetőknek ezért az átlagosnál rugalmasabbnak kell lenniük, és érdemes nagyobb számú tartalék munkaerőről gondoskodniuk. Eloffordulhat, hogy a fogyatékkal élők úgy érzik, nem tudnak egészséges munkatársaik munkatempójához igazodni. Ez csak bizonyos esetekben van így. A leghelyesebb, ha a vezető egyénekre bontva mérlegeli az eseteket.

Mint ahogy a fogyatékkal élők számára több helyen is folyik szakmunkásképzés, a lehetőségek adottak nyereségorientált vállalkozások beindítására. Ezek felválthatják vagy kiegészíthetik a szociális foglalkoztatók tevékenységét. Akár így, akár úgy, a munkatempót nem szabad túlságosan eróltetni. Ilyen típusú vállalkozás esetében már a szociális szempontú támogatás csökkentése is komoly motivációs tényező. Azt is tudni kell, hogy ezen a területen, ahol sajnos igen gyakran egyáltalán nincs munkalehetőség, a kevés munka is sokat számít.

Amikor egy telefonos ügyfélszolgálati központ számára vásárolunk muszaki berendezéseket, érdemes helyi cégek termékeit beszerezni, mert így nagyobb az esélye annak, hogy azok kompatibilisek lesznek a regionális telefonszolgáltató berendezéseivel.

7. A témához kapcsolódó esetek

A <http://www.flexwork.eu.com> honlapon nagyszámú eset, technikai információ és tanács érhető el. Közülük több a jelen segédlet témájához kapcsolódik.

Regionális esetek:

Tele.pdf - Telemarketing programme for blind and partially sighted
Nor.pdf - Creating work and enterprise - teleworkers, telecentres, and SMEs.
DTI.pdf - Save Transport, Time and Energy: Work at Home some Days a Week.
Cepadite.pdf - Employment for People with Disabilities through Telework .
Longford.pdf - Getting into ICT; training and promoting regional telework.
Exeldat.pdf - Excel Data: Denmark's first satellite office
Fincoop.pdf - Sustainable Suburban Economy - Cooperative using teleworking.

Technológiai esetek:

c1 - BSCW shared workspace system
c6 - t4d telework platform testing (for mobility impaired)
c14 - Careline software and home care services
c24 - Tools for distributed publishing (groupware)
c26 - Distributed software production

8. További információ az interneten:

<http://www.isdac.org>
<http://www.flexwork.eu.com>
<http://www.gilgordon.com>