

# SPECJALIŚCI DO SPRAW DOSTĘPNOŚCI



**Marcin Kocór**

# SPIS TREŚCI

STRESZCZENIE .....	3
WPROWADZENIE: TROCHĘ HISTORII .....	3
RÓŻNORODNOŚĆ, SPRAWIEDLIWOŚĆ I WŁĄCZENIE.....	4
... A DOSTĘPNOŚĆ.....	6
SPECJALISTA DO SPRAW DOSTĘPNOŚCI .....	7
PRZYKŁADY OPISU STANOWISK SPECJALISTÓW DS. DOSTĘPNOŚCI .....	9
ŹRÓDŁA .....	11

# STRESZCZENIE

Kwestia dostępności, mimo że jest stosunkowo nowym zagadnieniem, jest bardzo dobrze rozpoznana i funkcjonuje zarówno na polu biznesu jak i w obszarze polityki publicznej. Co więcej jest ona dobrze sformalizowana, a w Polsce zakres zadań specjalistów zajmujących się dostępnością jest opisany jako standard Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Opis tej roli zawodowej jest spójny z rozwiązaniami stosowanymi na zachodzie, a co trzeba podkreślić jest on precyzyjniej opisany ze względu na wymogi ZSK.

## WPROWADZENIE: TROCHĘ HISTORII

Kwestia zwrócenia uwagi w biznesie, ale także ogólnie gospodarczo, społecznie i kulturowo, na zagadnienia ogólnie różnorodności jest stosunkowo nowa. Wiąże się ona z szerszym zagadnieniem społecznej odpowiedzialności, która obecnie jest najpowszechniejsza w ujęciu prowadzenia działalności gospodarczej, czyli społecznej odpowiedzialności biznesu (*corporate social responsibility* – CSR). Przypada to na okres ostatnich trzech dekad XX wieku, przy czym formalizowanie się definicji i samej idei CSR, to dopiero początek lat dziewięćdziesiątych (Gaweł & Golba, 2016). Co ciekawe, to w związku z zachodzącymi wówczas przemianami gospodarczymi w Polsce, CSR mógł od początku wejść do polskiej gospodarki, ale ze względu na trudności zachodzącej wówczas transformacji był on na tamtym etapie domeną głównie firm z kapitałem zagranicznym.

CSR jest kompleksową strategią zarządzania prowadzoną działalnością gospodarczą i w związku z tym obejmuje jej różne pola. Ale od początku kształtowania się tej idei w środku zainteresowania byli ludzie. W tym kontekście zwracano dużą uwagę na pracowników, co znalazło odzwierciedlenie w

skodyfikowaniu w 2010 roku zasad CSR w ramach normy ISO 26000, gdzie jednym siedmiu głównych obszarów są stosunki pracy. Stąd też kluczową kwestią jest odpowiednie zarządzanie kapitałem ludzkim oparte na wartościach i zasadach, które zapewniają spełnienie roli społecznej odpowiedzialności. Czym zatem są te wartości?

# RÓŻNORODNOŚĆ, SPRAWIEDLIWOŚĆ I WŁĄCZENIE...

Idea CSR powstawała w okresie właściwie już globalnej gospodarki a jej korzenie wywodzą się z krajów cechujących się znaczną różnorodnością społeczną. Dlatego szybko zwrócono uwagę na rolę jako różnorodność może odgrywać w strategii zarządzania firmą. Różnorodność jest rozumiana... różnie, ale ogólnie jej definicje można sprowadzić do tego, że chodzi w tym przypadku o takie podejście do pracowników, które uwzględnia poszanowanie i docenienie tych cech, które ich różnią. Najczęściej współcześnie wskazuje się na:

- rasę
- wiek
- tożsamość płciową
- pochodzenie etniczne
- religię
- orientacją seksualną
- niepełnosprawność
- status weterana.

Warto jest podkreślić, że te akurat cechy nie stanowią zamkniętego katalogu, dlatego że różnorodność nie jest cechą samoistną ludzi, ale relacyjną. Oznacza to, że różnice pojawiają się poprzez odniesienie pewnych cech do powszechnych norm, czyli pozostawanie w relacji na zasadzie mniejszość w stosunku do większości.

Z tak pojmowaną różnorodnością wiąże się druga wartość, jaką jest sprawiedliwość. Zapewnia ona dostęp wszystkim pracownikom do tych samych możliwości. Przy czym należy tutaj odróżnić sprawiedliwość (*equity*) od równości (*equality*). Równość zakłada bowiem traktowanie wszystkich pracowników w ten sam sposób, np. poprzez ustalanie regularnych godzin pracy. Natomiast sprawiedliwość wymaga bardziej intencyjnego podejścia uwzględniającego indywidualne różnice, które można przy pomocy odpowiednich działań wyrównać, aby wspierać niektóre osoby, które tego wymagają.

O ile różnorodność i sprawiedliwość dotyczą określonych postaw w stosunku do pracowników, to aby były one skuteczne wymagają zaplanowanych działań. I z tym wiąże się właśnie podejście włączające czy po prostu włączenie, które odzwierciedla stopień, w jakim osoby o różnych tożsamościach czują się mile widziane, wspierane, doceniane i wykorzystywane w strukturze organizacji.

Dlaczego te wartości są tak ważne w strategii zarządzania kapitałem ludzkim i szerzej firmą? Jak pokazują cyklicznie realizowane badania McKinsey & Company (2015, 2018, 2020) rola różnorodności w efektywności firm rośnie z roku na rok. Te które wykazują się lepszymi wskaźnikami w tym zakresie (nawet biorąc pod uwagę różnorodność jedynie w wymiarze płci i pochodzenia etnicznego) osiągają większe wyniki finansowe niż firmy o gorszych wskaźnikach różnorodności. Z badania Harvard Business School wynika także, że różnorodność w zarządzaniu przekłada się dość znacząco na innowacyjność firm (Hewlett et al., 2013).

Warto także dodać, że kwestia różnorodności i sprawiedliwości dostrzegana jest nie tylko przez samych pracodawców, ale również

przez pracowników. Zmieniają się modele postaw i dla młodszych pokoleń coraz większego znaczenia nabierają kwestie pozafinansowe zatrudnienia – równowaga pracy i życia prywatnego (*work-life ballance*) oraz kwestia szeroko pojmowanej właśnie różnorodności na miejscu pracy. Co ciekawe badania pokazują, że nie jest to tylko charakterystyczne dla krajów wysoce rozwiniętych, gdzie pracownicy i kandydaci do pracy zwracają dużą uwagę na różnorodność w firmach (Glassdoor, 2008), ale także w Polsce (Deloitte, 2021; Górniak et al., 2018).

Można zatem powiedzieć, że wartości wchodzące w skład trójcy DEI (*diversity, equity & inclusion*) będą stanowiły pewien standard we współczesnych strategiach zarządzania a firmy będą coraz powszechniej rozwijały działy zajmujące się zarządzaniem tymi wartościami. Tym bardziej, że działania takie są wzmacniane zmianami prawa wprowadzanymi przez organizacje rynku pracy oraz rządy różnych krajów.

## ... A DOSTĘPNOŚĆ

W obrębie różnorodności na szczególną uwagę zasługuje kwestia uwzględniania osób z niepełnosprawnością ujmowanych również poprzez posiadanie szczególne potrzeby związane z dostępnością do miejsca pracy. I zapewnienie takiej właśnie dostępności staje się współcześnie bardzo istotne. Przede wszystkim należy zwrócić uwagę, że osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami stanowią nawet jedną piątą populacji osób aktywnych zawodowo. W Polsce według danych Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych osób z potwierdzoną niepełnosprawnością jest około 10% a wszystkich nawet do 20% populacji (GUS, 2021; Janicka, 2018a). Przy czym mniej niż jedna trzecia spośród takich osób jest aktywnych zawodowo (Janicka, 2018b). Ta kategoria osób stanowi zatem znaczący zasób na rynku pracy i warto w świetle rosnącego zapotrzebowanie na pracowników zainteresować się tą kategorią. Najważniejszym krokiem do tego jest właśnie zapewnienie im większej dostępności, bez której to nie będzie

można mówić o realizacji różnorodności, sprawiedliwości i włączania. Coraz częściej w kontekście osób z niepełnosprawnościami mówi się zatem o rozszerzeniu tych wartości do koncepcji IDEA (*inclusion, diversity, equity, and access*). W krajach Unii Europejskiej kwestia dostępności nabrała od 2019 roku formalnego wymiaru po ogłoszeniu tzw. European Accessibility Act (EAA) – dyrektywy ws. dostępności produktów i usług. W Polsce prawo to zostało uwzględnione w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Na podstawie tych regulacji firmy oraz instytucje publiczne powinny zapewnić dostępność osobom z niepełnosprawnościami, a zająć tym powinni się koordynatorzy do spraw dostępności.

# SPECJALISTA DO SPRAW DOSTĘPNOŚCI

Przed omówieniem roli takich specjalistów i zakresu zadań z niej wynikających, należy podkreślić, że na tym polu panuje wyjątkowa spójność praktyków ze środowisk biznesu oraz legislatorów zajmujących się wprowadzonymi zmianami w prawie. Analizując opisy stanowisk tworzonych w firmach zgodnie z koncepcją IDEA można je przenieść na język prawa stanowionego w celu wsparcia osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy. Wynika to po części z ogólnego charakteru takich specjalistów, których zadania uzupełniają się w zakresie odpowiedniego projektowania działań mających na celu włączenie osób ze szczególnymi potrzebami, monitorowanie istniejących rozwiązań oraz koordynowanie ich wdrażania.

Wprowadzone regulacje prawne wymusiły dookreślenie zakresu zadań zawodowych takich specjalistów. W związku z tym w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji w 2020 roku wprowadzono opis takiego stanowiska: koordynatora ds. dostępności w

organizacji, za którego opis i certyfikację odpowiadała Fundacja Widzialni oraz Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy ([https://kwalifikacje.gov.pl/k?id\\_kw=13495](https://kwalifikacje.gov.pl/k?id_kw=13495)).

Potrzeby osób z niepełnosprawnościami oraz funkcjonowanie współczesnych instytucji i podmiotów gospodarczych wymaga zwrócenie uwagi na trzy pola, w którym taka dostępność jest konieczna do zapewnienia. Są to:

- rozwiązania prawne,
- dostęp cyfrowy,
- rozwiązania fizyczne, szczególnie architektoniczne.

Te właśnie obszary zostały uwzględnione w opisie zadań takich specjalistów ujętych w ZSK. Jak widać z powyższego opisu oraz przedstawionych poniżej przykładowych wymagań związanych z rolą specjalistów ds. dostępności zadania te są zwykle ujmowane stosunkowo ogólnie, ale też ich zakres jest określony zasadami obowiązującego prawa.



# PRZYKŁADY OPISU STANOWISK SPECJALISTÓW DS. DOSTĘPNOŚCI

(na podstawie ofert z serwisu glassdoor.com)

## **Amazon.com Services LLC – Senior Program Manager, People Accessibility**

Kluczowe obowiązki

- Wykazanie się wiedzą specjalistyczną i silnym zaangażowaniem w kwestię integracji osób niepełnosprawnych i ich dostępności.
- Tworzenie map podróży pracowników, ocena luk i zalecenia dotyczące usprawnień.
- Określanie wskaźników sukcesu i prezentowanie wpływu rozwiązań na kandydatów, pracowników i firmę.
- Zarządzaj wieloma programami, współpracując z technicznymi i nietechnicznymi interesariuszami z całej firmy Amazon.
- Wspieranie bieżących wysiłków mających na celu zwiększenie naszych możliwości poprzez szkolenia, rozwój, podręczniki gry i ulepszenia programu.

- Prezentowanie informacji różnym grupom odbiorców, zarówno technicznym, jak i nietechnicznym.
- Posiadanie silnego nastawienia na działanie i umiejętność radzenia sobie z niejednoznacznością w zdecentralizowanej strukturze.

## **Dzień z życia**

Typowy dzień pracy na tym stanowisku może obejmować zagłębianie się w dane i anegdoty, spotkania z interesariuszami w celu zrozumienia specjalistów i ograniczeń biznesowych, planowanie programu/projektu oraz prowadzenie przeglądów biznesowych w celu wpływania na zmiany i rozliczania interesariuszy.

# **Google - Senior Program Manager, Accessibility Support**

## Obowiązki

- Definiowanie celów, strategii i planu działania dla wewnętrznego programu wsparcia dostępności w Google.
- Zarządzanie zespołem członków zespołu wsparcia i analityków dostępności poprzez nadzorowanie codziennej pracy i projektów długoterminowych.
- Prowadzenie, nadzorowanie i zarządzanie codziennymi operacjami w ramach wewnętrznej usługi wsparcia dostępności dla pracowników Google.
- Wykorzystywanie danych, spostrzeżeń i informacji zwrotnych od klientów w celu ustalania priorytetów i ułatwiania pracy, która usprawni proces wsparcia w zakresie technologii wspomagających, zwiększy

produktywność pracowników i poprawi ogólny ekosystem dostępności.

- Buduj i utrzymuj relacje z zespołami interesariuszy, którzy są klientami i partnerami działu wsparcia dostępności.

## ŹRÓDŁA

Deloitte, (2021). *First Steps into the Labour Market: 2021 International survey of students and recent graduates.*

Fundacja Widzialni, (2021). *Doświadczenie i umiejętności specjalistów dostępności cyfrowej.*

Gaweł, W., & Golba, D., (2016). *Źródła i droga ewolucji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu.* (w:) *Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Społeczeństwo, Środowisko, Innowacje w gospodarce.* Wydawnictwo UŁ. <https://doi.org/10.18778/8088-490-8.04>

Glassdoor, (2008). *Diversity & Inclusion Workplace Survey.*

Górniak, J., Kocór, M., Kwinta-Odrzywołek, J., Maźnica, Ł., Worek, B., & Wróblewski, J., (2018). *Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego. Sektor finansowy.*

GUS, (2021). *Osoby niepełnosprawne w 2020 r.*

Hewlett, S. A., Marshall, M., & Sherbin, L., (2013). *How Diversity Can Drive Innovation.* Harvard Business Review.

Janicka, M., (2021a, 31 marzec). *Dane demograficzne.* Biuro Pełnomocnika Rządu Do Spraw Osób Niepełnosprawnych.

Janicka, M., (2021b, 12 kwiecień). *Rynek pracy.* Biuro Pełnomocnika Rządu Do Spraw Osób Niepełnosprawnych.

McKinsey & Company, (2015). *Diversity Matters.*

McKinsey & Company, (2018). *Delivering through diversity.*

McKinsey & Company, (2020). *Diversity wins: How inclusion matters*.

Zintegrowany System Kwalifikacji, (2022).