

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**ALENKA TEODORVIČ**



**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**UVAJANJE MIKRO DELA KOT NAČIN ZMANJŠEVANJA  
BREZPOSELNOSTI V DRŽAVAH V RAZVOJU**

**Ljubljana, december 2010**

**ALENKA TEODOROVIČ**

## IZJAVA

Študentka Alenka Teodorovič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Anje Svetina Nabergoj, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

Ljubljana, december 2010

Alenka Teodorovič

## Kazalo

Uvod .....	1
1 Informacijsko-komunikacijske tehnologije .....	2
1.1 Vloga in vpliv IKT .....	3
1.2 Opredelitev dejavnosti in vrste IKT .....	5
1.3 Zgodovina IKT .....	6
2 Mikro pristopi k reševanju brezposlenosti v državah v razvoju .....	9
2.1 Mikro financiranje .....	9
2.1.1 Predstavitev mehanizma mikro posojil .....	9
2.1.2 Modeli razvoja MFI .....	11
2.1.3 Grameen banka .....	13
2.2 Mikro zavarovanje .....	15
2.3 Mikro delo .....	16
3 Študija primera: Samasource .....	17
3.1 Opis .....	17
3.1.1 Komu koristi delo organizacije? .....	18
3.1.2 Kako organizacija ustvarja delo? .....	19
3.1.3. Oglaševanje .....	22
3.2 Primer: Samasource v Keniji .....	22
3.2.1 Kenija - srce Afrike .....	22
3.2.2 Servisni centri v Keniji .....	24
3.2.3 Samasource v Keniji spreminja življenja .....	26
4 Prihodnost držav v razvoju je v uporabi IKT .....	28
Sklep .....	31
Literatura in viri .....	33

## **Kazalo slik**

Slika 1: Zemljevid lokacij Servisnih centrov Samasource.....	20
Slika 2: Zemljevid, ki prikazuje podvodne kable za internet okoli Afrike .....	30

## Uvod

Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) napreduje s skokovito hitrostjo in nam s tem daje nove in boljše možnosti za reševanje vsakodnevnih tegob na nivoju posameznika, podjetja ali družbe. Razvoj nam prinaša vedno nove rešitve za vedno bolj kompleksne probleme.

Eno rešitev je videla Leila Janah in zato ustanovila organizacijo Samasource. Bistvo organizacije je povezovanje velikih ameriških podjetij in revnih brezposelnih iz držav v razvoju v sistem, ki prvim omogoča cenovno ugodno in kvalitetno izvedbo njihovega projekta, drugim pa delo in dostojen zaslužek. Cilj moje naloge bo predvsem preučiti delovanje organizacije Samasource in njej podobnih modelov pomoči revnim v državah v razvoju. Prva hipoteza moje naloge je, da je Samasource organizacija, kjer so vsi udeleženci zmagovalci. Druga hipoteza moje naloge pa je, da lahko v določenem obsegu tudi v Sloveniji problem brezposelnosti rešujemo na podoben način, kot to počne Samasource. Preverbo hipotez sem izvedla na podlagi temeljitega pregleda znanstvene in strokovne literature in izvedla študijo primera organizacije Samasource, kar predstavlja empirični del diplomskega dela.

Metodološki prijemi pri izdelavi diplomskega dela temeljijo na metodah znanstvenega raziskovanja. Pri tem sem se pri izdelavi prvih dveh delih opirala predvsem na sekundarne podatke, točneje na proučevanje tuje in domače literature ter člankov, ki obravnavajo informacijsko komunikacijsko tehnologijo in mikro pristope k reševanju revščine. Tretje in četrto poglavje pa je empirično raziskovalni del naloge, ki ga predstavlja študija primera organizacije Samasource ter razmislek o prihodnosti držav v razvoju na področju informacijsko komunikacijske tehnologije.

Nalogo sem organizirala v več smiselno ločenih sklopov, ki skupaj dajejo odgovor na moja vprašanja.

Osnova za delovanje organizacije Samasource je visoko razvita informacijsko-komunikacijska tehnologija, zato sem v prvem delu naloge opredelila vlogo in vpliv IKT, opisala panogo in njen razvoj skozi zgodovino. Samo razumevanje IKT je bistvenega pomena za razumevanje nadaljnjih mehanizmov, ki sem jih opisala kasneje v nalogi.

Nadalje sem opisala nove načine za reševanje problema revščine v državah v razvoju, ki jih je prinesel razvoj IKT. Vsi opisani načini imajo eno skupno lastnost: ukvarjajo se z vsakim posameznikom posebej na mikro ravni. Rešitve so prilagojene revnim ljudem in temu, da bi pomagale spremeniti svet vsakega posameznika na bolje. Verjetno se uspeh teh mikro mehanizmov skriva ravno v tem. Kronološko gledano se je najprej pojavilo mikro

financiranje, zato sem ga najprej opisala. Mikrofinančne institucije ponujajo mikro kredite oz. mikro posojila, katerih funkcija je kombiniranje socialnega cilja (zmanjševanje revščine) z ekonomskim ciljem (finančna sposobnost operacij za obstoj).

Nato se je pojavila posebna oblika mikro financiranja, ki je bila namenjena zavarovanju – mikro zavarovanje. To je zavarovanje revnih ljudi proti določenim tveganjem v zameno za redno plačilo, katerega višina je odvisna od možnosti, da se tveganje zgodi, in od višine stroškov, ki jo povzroči. Glavna posebnost take vrste zavarovanj je, da je prilagojeno tistim z nerednimi in nizkimi dohodki.

Zadnja oblika, ki sem jo preučevala, je mikro delo, ki je temelj organizacije Samasource. Leila Janah večkrat poudarja, da je škoda potenciala in talenta, ki ga imajo revni ljudje, pa ga ne morejo izkoristiti, ker nimajo osnovnih pogojev za to. Samasource daje priložnost ravno tem ljudem in sicer tako, da jim da delo. Delo je izrednega pomena za človeka, posebej mladega. Ni samo edina možnost, da preživiš svojo družino, ampak daje tudi priložnost za novo učenje, napredek in dosežke.

## **1 Informacijsko-komunikacijske tehnologije**

V tem poglavju sem predstavila področje informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, ker menim, da spremembe in razvoj na tem področju pomembno vplivajo na življenje vsakega posameznika in na reševanje problema brezposelnosti v depriviligiranih regijah. Predstavila sem kratko zgodovino razvoja IKT, saj skozi njo vidimo, kako hitro in nepredvidljivo se to področje spreminja in kako težko je napovedati, kaj in kdaj se bo zgodilo.

IKT je od konca 19. stoletja do danes prinesla razvoj novih uporabnih naprav, ki jih ljudje in tudi podjetja s pridom uporabljamo: leta 1867 je Bell izumil telefon, leta 1895 sta brata Lumiere izumila kamero, leto 1900 pomeni začetek prenosa govora preko radijskih valov, leto 1920 predstavlja začetek televizije, v letu 1942 je bil narejen prvi računalnik, 1968 pomeni začetek uvedbe videorekorderjev, leto 1980 predstavlja začetek množične uporabe osebnih računalnikov (Williams, 1982, str. 25-39).

Razvoj IKT je zelo dinamičen. Uporaba te tehnologije prodira v vse sfere gospodarstva in družbe in predstavlja izjemno priložnost za rast produktivnosti in povečanje kakovosti življenja posameznikov. Tehnološke in netehnološke inovacije, povezane z IKT, prinašajo vedno nove priložnosti, izzive in tveganja. Z uporabo IKT se spreminjajo temeljni dejavniki gospodarskega razvoja in pospešeno uveljavljajo novi, ki odločilno vplivajo na uspešnost podjetij ter nacionalnih gospodarstev. Teh teženj v v razvoju ne more zaobiti nobena država,



lahko pa jih izkoristi in z inovativno uporabo IKT poveča konkurenčnost in blaginjo prebivalcev (Stare & Bučar, 2005, str. 13).

Z uporabo IKT prihaja do korenitih sprememb s stalnim in vse hitrejšim ustvarjanjem novih proizvodov in storitev, novih načinov poslovanja, novih tržnih in naložbenih priložnosti. Uvajamo nove družbene načine komunikacije ter interakcije med posamezniki, državljani in institucijami (Stare & Bučar, 2005, str. 13).

## 1.1 Vloga in vpliv IKT

Globalizacija in ostali sodobni trendi zahtevajo od človeka veliko prilagodljivost v času in prostoru, na področju zasebnega in poslovnega življenja (Ellegård, 2003, str. 1). Pri tem pa so nam v veliko pomoč IKT.

IKT danes uporabljamo vsakodnevno na vseh področjih življenja: pri izobraževanju, bančništvu, gospodarstvu in trgovini. V **izobraževanju** se uporaba IKT vedno bolj poudarja in spodbuja. Računalnike v učilnicah izobraževalnih institucij uporabljajo tako učitelji kot učenci. Tudi izobraževalni administraciji in vodstvu je v veliko pomoč pri delu. V **bančništvu** je računalnik »živčni sistem« celotnega svetovnega bančnega sistema. Uporabljajo ga za kontrolo celotnega bančnega sistema, tudi elektronskega bančništva, ki zagotavlja delovanje 24 ur na dan. V gospodarstvu uporabljajo lažje načrtovanje proizvodnje in kontrolnih sistemov kot podporo verigi upravljanja ter pomagajo pri oblikovanju v industrijskem sektorju. **E-trgovina** pospešuje prodajo. Prodaja in nabava sta sedaj lažji, hitrejši in bolj učinkoviti. Uporaba računalnikov, interneta in mreža je nujna za e-tgovino (Hamzah, 2008).

»Želite vedeti, kakšno razliko naredi uporaba IKT? Poskušajte živeti brez nje ...« so komentirali vplive IKT na življenje na International Telecommunication Union (v OECD, 2008, str. 4). Merjenje učinkov IKT na posameznika, podjetje ali družbo je zahtevno, saj je IKT prisotna povsod, nima pa direktnega učinka. Nista elektrika ali IKT kot taki tisti, ki sta naredili tako mogočen vpliv na družbo in gospodarstvo, pomembno je, kakšen vpliv imata na organizacijo, procese in obnašanje (OECD, 2008, str. 7). Najbolj očitna razdelitev vplivov IKT je razdelitev na gospodarske in socialne vplive.

Najbolj očitni **gospodarski vplivi** IKT po OECD (Organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj) (OECD, 2004; Ngwenyama & Morawczynski, 2009) so:

- Gospodarski vpliv IKT je močno povezan z obsegom razširjenosti določene tehnologije v državi (več ljudi kot uporablja neko mrežo, večja je korist za uporabnike).
- Države z največjo uporabo IKT beležijo tudi največji vpliv uporabe.

- Na rabo IKT vpliva tudi cena njene uporabe.
- Naložbe v IKT prispevajo k splošnem poglobljanju kapitala in s tem k večji produktivnosti.
- Sektorji, kot na primer trgovina na debelo in drobno, ki so najbolj povečali investicije v IKT, so beležili splošno povišanje učinkovitosti delovne sile in kapitala.
- Vplivov IKT ponavadi ne najdemo v uradnih statistikah, ker so merjenja produktivnosti storitev precej slaba.
- Študije podatkov na ravni podjetja so ponavadi najmočnejši dokaz za »pomembne« gospodarske vplive IKT.
- Podjetjem, ki uporabljajo poleg IKT tudi druge sodobne tehnologije, gre bolje kot tistim, ki uporabljajo le eno tehnologijo.
- Doseganje koristi od naložb v IKT ni enostavno: običajno zahteva dodatne naložbe in spremembe, na primer v človeški kapital.
- Dobrega razumevanja vpliva IKT na področju storitev še vedno primanjkuje, kljub temu, da je vse več dokazov, da lahko IKT pomaga pri preoblikovanju storitvenega sektorja in ga naredijo bolj inovativnega in produktivnega.
- Celotni potencial IKT ostaja neznan in zahteva nenehno spremljanje učinkov IKT in ustreznih politik za uresničevanje prednosti IKT.

Merjenje **socialnih vplivov** rabe IKT je bolj težavno in zato mu posvečajo manj pozornosti v uradnih meritvah od merjenja gospodarskih vplivov. Vseeno pa se meritve IKT vedno bolj pojavljajo v socialnih raziskavah, ki razkrivajo, da IKT spreminja način, kako ljudje počnejo stvari, kot so (OECD, 2008, str. 16-17):

- kako, in kje, delajo,
- kaj študirajo in kakšne poklice si izbirajo,
- kako počnejo vsakodnevne aktivnosti (nakupovanje, bančno poslovanje, urejanje stvari na uradnih uradih),
- kako porabijo svoje prihodke,
- čemu posvetijo čas,
- kako pridobivajo informacije o različnih zadevah, vključno z informacijami o aktualnih zadevah in zdravju,
- kako komunicirajo z družino in družbo.

## 1.2 Opredelitev dejavnosti in vrste IKT

Pojem informacijsko-komunikacijska tehnologija vsebuje skupek različnih tehnologij (Clarke & Englebright, 2003, str. 4):

- računalniški sistemi,
- računalniške aplikacije (na primer podatkovne baze),
- komunikacijske tehnologije (elektronska pošta, mobilni telefoni, uporaba interneta),
- uporaba domačih in skupnih tehnologij (video rekorder, DVD predvajalnik, digitalne kamere),
- računalniška strojna oprema (tiskalniki, optični čitalci, digitalna oprema).

Saksida v svojem delu navaja, da posamezne elemente podsistema IKT združujemo v sklope. Ti predstavljajo zaokroženo celoto, ki ima za uporabnika neko vrednost. V zadnjih letih se za podporo poslovanju razvija pet takih sodobnih tehnologij: videokonferenca, baze podatkov, elektronsko skupinsko delo, navidezna resničnost in seveda internet (Saksida, 1999, str. 30).

**Videokonferenca** je elektronski sestanek, za katerega potrebujemo posebno opremo, ki lahko omogoča prenos videa, glasu ali le »pogovor« preko tipkovnice. Videokonferenco se lahko uporablja za poslovne ali zasebne namene. Tehnologija napreduje zelo hitro in ponuja skoraj vsak teden kako novost. Uporabniki ocenjujejo, da je uporaba videokonference namesto osebnega sestanka v več kot 70% uspešna, ker spodbuja hitrejše odločitve, bolj učinkovite sestanke in manj potovanj za zaposlene (Green & Hansell, 2001).

**Podatkovna baza** je aplikacija, ki upravlja s podatki in omogoča hitro shranjevanje podatkov in dostop do podatkov. Obstojajo različne vrste podatkovnih baz, najbolj priljubljena pa je relacijska baza podatkov, ki shranjuje podatke v tabelah, kjer ima vsaka vrstica v tabeli enake vrste informacij. V začetku leta 1970 je Ted Codd, raziskovalec v IBM, razvil 12 zakonov normalizacije. Ti se še vedno uporabljajo za določanje načina shranjevanja podatkov in odnosov med tabelami. Oracle in SQL sta programska jezika, ki se uporabljata v relacijskih podatkovnih bazah (About.com, 2010).

**Elektronsko skupinsko delo** omogoča sodelovanje in komunikacijo med ljudmi brez neposredneg stika v realnem času. Vsak sodelujoči lahko prispeva k skupnemu delu glede na svoj urnik oziroma razpoložljivi čas. Orodja skupinskega dela omogočajo lažje in zanesljivejše medsebojno komuniciranje posameznikov v delovnem okolju. Ta orodja omogočajo več funkcij: urejanje besedil in predstavitev, elektronsko pošto in pošiljanje sporočil, koledar, rokovnik posameznika in skupine, pristop do zunanjih subjektov skupine, zajemanje in nadzorovanje posredovanja dokumentov (Kovačič v Saksida, 1999, str. 32).

**Navidezna resničnost** je oblika računalniške simulacije, pri kateri ima udeleženec občutek, da se nahaja v umetnem okolju. Udeleženec si okolje ogleduje skozi dva drobna televizijska zaslona (za vsako oko po eden), ki sta vgrajena v vizir. Senzorji zaznajo premike glave ali telesa udeleženca, kar povzroči spremembo navideznega položaja gledanja. Udeleženec lahko nosi podatkovne rokavice (*datagloves*). To so s senzorji opremljene rokavice, kar uporabniku omogoča navidezno pobiranje in premikanje predmetov v simuliranem okolju. Tehnologija je še v razvoju, toda vsi pričakujejo, da bo doživela široko uporabo, na primer pri vojaškem in kirurškem urjenju, arhitekturi in za domačo zabavo (Wikipedia, 2010).

**Internet** (tudi medmrežje, skrajšano iz angleške besede *inter-network*) je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij. Internet je javno razpoložljiv, mednarodno povezan sistem računalnikov skupaj z informacijami in uslugami za uporabnike. Sistem uporablja način paketno preklopljivih komunikacijskih protokolov TCP/IP (transmission control protocol/internet protocol). V razširjenem izražanju se *internet* velikokrat nanaša na usluge, kot so svetovni splet (WWW), elektronska pošta in neposredni klepet (online chat) (Wikipedia, 2010).

O'Hara in Stevens (2006, str. 10) sta IKT bolj ozko opredelila kot skupek naslednjih tehnologij: elektronska pošta, omrežja, mobilna tehnologija, WWW, klepetalnica, e-trgovina itd. Najpogosteje pa je opredeljen enostavno kot programska in strojna oprema za komunikacijo s podatki (računalnik, fiksni in mobilni telefon, faks, internet ipd.).

Računalnik je ena izmed glavnih komponent IKT, Peršinova (2008, str. 14) pa v svojem delu navaja, da je »unikaten v svojih zmožnostih manipulacije in transformacije informacij in zaradi tega v svojih zmožnostih izvajanja funkcij avtomatično in brez človeške pomoči, ki so jih do sedaj lahko opravljali le človeški možgani«.

### 1.3 Zgodovina IKT

Profesor za film, radio ter nove medijske smeri na Univerzi v Alabami in Univerzi v Arizoni Jeremy G. Butler (1998) je razvoj IKT-ja zgodovinsko razdelil na štiri obdobja: predmehanska doba, mehanska doba, elektromehanska doba in elektronska doba. Glavni kriterij za to delitev je tehnologija, ki rešuje vprašanja *inputa* informacij, procesiranja, *outputa* ter komunikacijskih ovir.

V predmehanski dobi, ki je trajala od približno leta 3000 pred našim štetjem in do 1450 našega štetja, so nastale prve pisave in abecede. V tem obdobju so izumili tudi papir in različna pisala.

Pojavili so se prvi hranitelji informacij, knjige. Razvili so tudi številski sistem in prvi kalkulator, abak.

V mehanski dobi, ki je trajala med leti 1450 in 1840, se je zgodila prva informacijska eksplozija. Johann Gutenberg je začel obdobje z veliko iznajdbo tiska s premičnimi kovinskimi črkami. Pomembna iznajdba je bilo Napierovo odkritje logaritmov in izdelava prvih računskih tablic (Božić, 2003). V tem času so izumili nonij (prvi primer analognega računalnika Williama Oughtreda okoli leta 1600), pascaline (priprava za seštevanje, odštevanje, deljenje in množenje, ki jo je izumil Blaise Pascal leta 1642), Leibnizov stroj (stroj, ki je omogočal seštevanje in množenje pet do dvanajst mestnih števil Gottfrieda Wilheima von Leibniza leta 1671), Schickardov stroj (prvi znani mehanski kalkulator za operacije seštevanja, odštevanja, množenja in deljenja iz leta 1623). Sledili so izumi Charlesa Babbagea, ki je izdelal model diferenčnega in analitičnega stroja ter koncept programiranja z luknjanimi karticami. Kot prvega programerja lahko iz tega obdobja imenujemo Avgusto Ado Byron. Njena ideja, da z uporabo Bernulijevega zaporedja določi funkcije, ki bi jih stroj prepoznal in izvršil brez posredovanja človeka, je bila široko sprejeta kot prvi računalniški program (Butler, 1998).

Sledila je elektromehanska doba, ki je trajala od leta 1840 do 1940. Glavno odkritje tega obdobja so odkritja načinov koriščenja električne energije. Obdobje predstavlja začetke telekomunikacije z iznajdbo voltne baterije (baterija, poimenovana po njenem izumitelju Alessandru Guissepju Antoniju Anastasiju Volti), telegrafa (izumil Joseph Henry leta 1830, izpopolnil Samuel Morse, tudi izumitelj Morsejeve abecede, leta 1858), Morsejeve abecede, telefona (izumil Graham Bell leta 1876) in radia (izumil Guglielmo Marconi leta 1894) (Butler, 1998). Na področju elektromehanskega računalništva omenimo Hermana Holleritha, nemško-ameriškega statistika, ki je razvil mehanski tabulator, kasneje pa ustanovil podjetje IBM. Leta 1942 je s pomočjo IBM-a Howard Aiken dokončal računalnik Mark I (Božić, 2003).

Elektronska doba se je začela leta 1940 in traja še danes. Elektromehanski računalniki so dokaj hitro zatonili. Računanje z njimi je bilo počasno in delovanje nezanesljivo zaradi velikega števila mehanskih elementov. Leta 1943 so v Angliji izdelali prvi popolnoma elektronski računalnik, pri katerem so za izvajanje operacij uporabili vakuumske elektronke in ne več mehanske dele (Božić, 2003). Eckert in Mauchly sta leta 1945 dokončala ENIAC (»Electronic Numerical Integrator and Calculator«). Ta še ni imel možnosti shranjevanja podatkov, kar je dosegel Mark I iz Manchestra leta 1948. Leto kasneje je bil izdelan EDSAC (»Electronic Delay Storage Automatic Calculator«) in postal prvi računalnik z možnostjo shranjevanja programov v splošni rabi (Butler, 1998).

Po končani drugi svetovni vojni sta hiter razvoj in napredek zajela tehnično in tehnološko področje, kar je vplivalo tudi na področje IKT-ja. Čeprav se radio pojavi že pred drugo svetovno vojno, se je razmah dogodil po drugi svetovni vojni, in sicer z množično uporabo televizije.

Konceptualni temelj za rojstvo interneta so v veliki meri oblikovali trije posamezniki in raziskovalna konferenca; vsak od njih je pomembno vplival na splošno mnenje glede razvoja tehnologije:

- Vannevar Bush je napisal prvi vizionarski opis možne rabe informacijske tehnologije z opisom »Memex-a«, avtomatskega sistema pregleda gradiv leta 1945.
- Norbert Wiener je IKT povezal s področjem kibernetike, kar je spodbudilo še mnoge bodoče raziskovalce, da so se osredotočili na uporabo tehnologije kot načina za razvoj človeških zmogljivosti.
- Konferenca umetne inteligence v Darmouthu leta 1956 je razjasnila koncept napredka tehnologije z eksponentno rastjo in tako prinesla prvi resni razmislek o posledicah tega napredka.
- Marshall McLuhan je umestil idejo o globalni vasi v elektronski živčni sistem kot del naše popularne kulture (Livinginternet.com, 2010).

Leta 1957 je Sovjetska zveza v orbito poslala prvi satelit, Sputnik I, in s tem spodbudila Ameriko k ustanovitvi agencije ARPA. Nastala je z namenom ohranjanja tehnološke prednosti pred Sovjetsko zvezo. J.C.R. Licklider je bil prvi direktor IPTO (Information Processing Techniques Office) in tisti, ki je bil prepričan, da bi bila obramba pred možnim nuklearnim napadom boljša, če bi imeli komunikacijsko omrežje, ki bi povezovalo celotno državo. Zaposlil je Lawrencea Roberta, da bi uresničil to njegovo vizijo. Roberts je vodil razvoj, nekaj let kasneje pa je nastal poseben računalnik, imenovan Interface Message Processor, ki je lahko realiziral obliko, in oktobra 1969 so lansirali ARPANET. Prvi omrežni protokol, ki ga je uporabljal, je bil Network Control Program, leta 1983 pa je bil zamenjan z TCP/IP protokolom, ki je kmalu postal najbolj splošno rabljen omrežni protokol po celem svetu. Izumili so ga Robert Kahn, Vinton Cerf in drugi. Leta 1990 je bil ARPANET preusmerjen v NSFNET se kmalu priključil v CSNET, ki je povezoval univerze cele Severne Amerike, in potem še z Eunet, ki je združeval raziskovalne institucije v Evropi. Za javno uporabo interneta se lahko danes zahvalimo NSF-jevem naprednem managementu in popularnosti interneta, ki je po letu 1990 močno narasla. Zaradi tega je leta 1995 ameriška vlada predala njegovo upravljanje neodvisnim organizacijam. In zdaj smo tu (Livinginternet.com, 2010).

## **2 Mikro pristopi k reševanju brezposlenosti v državah v razvoju**

Skupna lastnost mikro pristopov k reševanju brezposelnosti v državah v razvoju je ta, da imajo vsi značilnosti **socialnega podjetništva**. Socialno podjetništvo ni enako dobrodelnosti. To je podjetništvo s socialnim ciljem, ki pa ne deluje z izgubo, ne z dobičkom. Trudi se povečevati pozitiven vpliv na družbo in hkrati zaslužiti dovolj za pokritje vseh stroškov ter, če je mogoče, ustvariti določen presežek namenjen širitvi poslovanja. Cilj podjetnika nikoli ni doseganje dobička zase (Yunus, 2008).

### **2.1 Mikro financiranje**

Mikrofinančne institucije ponujajo mikro kredite oz. mikro posojila, katerih funkcija je kombiniranje socialnega cilja (zmanjševanje revščine) z ekonomskim ciljem (finančna sposobnost operacij za obstoj) (Tourism. Microfinance and Poverty Alleviation: Recommendations to Small and Medium-sized Enterprises (sMEs) and to Microfinance Institutions (MFIs), 2005, str. 43).

#### **2.1.1 Predstavitev mehanizma mikro posojil**

Mehanizem mikro posojil najrevnejšemu prebivalstvu zagotavlja majhna posojila, ki jih lahko posojilojemalci odplačajo v tedenskih obrokih, razpršenih preko celega leta. Odplačilo prvega posojila je pogoj za pridobitev naslednjega, zato je izrednega pomena, kaj posojilojemalec s tem svojim prvim posojilom stori. Ponavadi gre za izpeljavo kakega projekta (npr. izdelovanje stolov iz bambusa), katerega posameznik in njegova skupina posojilojemalcev oceni za donosnega. Mikro posojila se nikakor ne namenjujejo za vzdževanje oz. povečanje potrošnje. Posamezne bančne podružnice sestavljajo podružnični manager in nekaj »terenskih managerjev«, ki skrbijo za 15 do 22 vasi (Uhan, 2008, str. 21).

Znotraj posameznih vasi se oblikujejo skupine petih perspektivnih posojilojemalcev. Od teh petih v prvi fazi posojilo prejmeta dva, ki imata najperspektivnejšo podjetniško zamisel (Bedell, 2006). V primeru, da prva dva posojilojemalca začneta z odplačevanjem kredita, k čemur ju sili tudi precejšen pritisk s strani ostalih treh članov petčlanske skupine, ki tudi želijo priti do svojega mikro posojila, postanejo po šestih tednih za kredit »godni« tudi omenjeni preostali člani skupine. Na ta način služi kolektivna odgovornost kot neke vrste porok za posojilo. Kredit strogo nadzorujejo tako s strani banke oblikovane skupine posojilojemalcev kot tudi bančni uslužbenci. Poudarek je na kreditni disciplini in kolektivni posojilojemalski odgovornosti, poleg tega pa se banka osredotoča tudi na varčevanje v obliki

obveznih ali prostovoljnih varčevalnih programov. Obresti na posojilo znašajo ponavadi okoli 15 %, odplačilna raven pa navadno presega 95 % (Bedell, 2006).

Kaj je torej tisti ključni element, po katerem se mikrofinančne institucije razlikujejo od tradicionalnih? Pravzaprav obstajata dva, med seboj povezana razlikovalna elementa. Mikrofinančne institucije so namreč v prvi vrsti namenjene ljudem, ki nimajo nikakršnih dohodkov oz. lastnine. Idejni ustanovitelj in direktor prve mikrofinančne institucije - banke Grameen, dr. Muhmmad Yunus, je v enem svojih intervjujev dejal (v Ložar, 1998): »Bančništvo je danes nekaj, kar temelji na principu »več kot imaš, več lahko dobiš«; če nimaš ničesar, tudi ničesar ne moreš dobiti. Menim pa, da bi moralo biti ravno obratno - če torej nimaš ničesar, bi moral biti obravnavan kot prioriteta. Zato smo v Grameen banki konvencionalni princip bančništva postavili na glavo. Revni ljudje imajo enormne sposobnosti in željo po spremembi svojega življenja na boljše. A primanjkuje jim denarja, da bi te svoje sposobnosti in gorečo željo tudi vnovčili. Tega denarja jim nihče ne da. Če nimaš prvega dolarja, ne moreš ujeti naslednjega.«

V svojih obtožbah obstoječega sistema gre profesor Yunus do skrajnosti: »Ekonomija je ustvarila današnji krivični svet. Semena revščine so trdno posajena v ekonomskih knjigah. Ekonomija je napravila ogromno napako pri konceptualizaciji človekega bitja, saj ga je zreducirala na manj, kot dejansko je, in še na manj, kot bi potencialno lahko bil. Določili so t.i. delovno silo in izvzeli nekaj podjetnikov. Danes bi živeli v drugačnem svetu, če bi ekonomija začela s predpostavko, da so vsi ljudje potencialni podjetniki, kar tudi so. Večina ljudi danes živi kot bonsai drevesa – majhni so zato, ker prisilno rastejo iz majhne osnove. Ekonomija se je popolnoma diskvalificirala kot družbena veda, ko govorimo o posojilih. Nikoli ni razumela socialne moči posojil. Prej ko napišemo nove knjige o ekonomiji, bliže bo svet brez revščine (Yunus, 2008)«.

Drugi razlikovalni element pa pravzaprav izhaja iz prvega. Če namreč revni ljudje nimajo dohodkov in lastnine, torej ne morejo z ničemer jamčiti, da bodo izposojeni denar tudi v resnici vrnil. Zato so mikrofinančne institucije svoj obstoj utemeljile na močnem medsebojnem zaupanju, tako med posojilodajalci in posojilojemalci, kot tudi med samimi posojilojemalci, ki tvorijo skupine posojilojemalcev. Lahko rečemo, da gre za neke vrste solidarno odgovornost, ko se vsi člani skupine posojilojemalcev čutijo odgovorni za vračanje izposojenega zneska posameznega posojilojemalca, saj vedo, da je njihovo posojilo odvisno od izpolnitve obveznosti predhodnega člana skupine. Poleg te visoke ravni zaupanja pa mikrofinančne institucije pogosto gradijo tudi na močnem občutku pripadnosti in povezanosti oz. deljenja skupne usode, kar zopet utrdi kolektivni duh vseh deležnikov tovrstnih organizacij. V skupine posojilojemalcev se ponavadi združujejo sosedi, znanci, prijatelji ter sorodniki, zato obstoja med njimi močan občutek empatije, kar prispeva k temu, da so v težkih



časih oz. neuspešnih poskusih podjetniškega ustvarjanja ponavadi pripravljeni priskočiti drug drugemu na pomoč.

### **2.1.2 Modeli razvoja MFI**

Nemški profesor dr. Manfred Zeller (2001) je predstavil pet najbolj značilnih oblik mikrofinančnih institucij in opisal njihov razvoj.

#### **Model kooperativ**

Prvi model, preko katerega so v nerazvitih državah poskušali predstaviti in vpeljati mikro finance, je bil model kooperativ. Predstavljajo avtonomna prostovoljna združenja posameznikov, ki poskušajo znotraj kooperative zadovoljiti skupne ekonomske, socialne in kulturne potrebe. Posamezniki imajo nekaj skupnih značilnosti – zaposleni so pri istem delodajalcu, pripadajo isti veri, so člani istega sindikata zaposlenih, živijo in delajo v isti skupnosti, imajo podobne socialne razmere. Posojila lahko dobijo samo tisti člani, ki so tudi lastniki kooperative. Delovanje mikrofinančne institucije je osredotočeno na opravljanje finančnih storitev z minimalnimi provizijami. Kooperativa je skupna last, ki jo vodijo na demokratičen način in jo v korist vseh članov upravljajo izvoljeni posamezniki. Ustvarjeni dobiček namenijo za povečanje kapitala kooperative ali se razdeli med člane.

V to skupino lahko uvrstimo tudi kreditne zadrage, predstavljajo posebno pravno obliko. Te se samofinancirajo z vplačili članov, ki zadrugo tudi vodijo. Ustanovljene so za določeno skupino ljudi ali organizacije, ki se strinjajo, da bodo s skupnim varčevanjem in posojanjem denarja po primernih obrestnih merah dosegli koristi za vse člane. Organizacija deluje na neprofitni bazi in skrbi za izvajanje aktivnosti v interesu članov. Vsak član je lastnik in je lahko tudi voljen v vodstvene organe organizacije.

#### **Model solidarnostnih skupin**

Solidarnostne skupine vključujejo 3 do 10 posameznikov, ki bi radi pridobili dostop do finančnih storitev, kar je v večini primerov začetno posojilo. V določenih skupinah morajo posamezniki varčevati, preden lahko zaprosijo za posojilo. Mikrofinančna institucija poleg posojil skupinam nudi tudi druge nefinančne storitve, kot so izpopolnjevanje, izobraževanje in različne tržne informacije. Uvedba kolektivne odgovornosti za odplačilo posojila povečuje stopnjo povrnitve posojil, saj si člani skupine v večji meri medsebojno pomagajo, da bi posameznik v celoti odplačal posojilo. Visoka zainteresiranost in pripadnost skupini se krepi, ker je pridobitev naslednjega posojila odvisna prav od povrnitve prejšnjega. Takšen pritisk, ki

se izvaja v skupini, je največja garancija za odplačilo, saj si vsi želijo pridobiti posojilo. Člani so tudi lastniki mikrofinančne institucije, vendar se dobiček ne razdeli med njih, ampak se povečuje vrednost rezerv in skupnih skladov. Vsota zbranih sredstev se uporablja za programe v skladu z željami večine članov. Najbolj znana institucija, ki deluje po tem modelu, je Grameen banka. Njeno delovanje in cilje sem predstavila v tretji točki tega poglavja.

### **Bančništvo na vasi (*Village Banking*)**

Bančništvo na vasi poteka znotraj skupnosti, v kateri se odvija tako posojilni kot varčevalni program. V program je vključenih od 25 do 50 posameznikov z nizkimi dohodki, ki iščejo priložnost, da bi si kot samozaposleni izboljšali življenjski standard. Je neke vrste mešanica modela kooperativ in modela solidarnostnih skupin. Za ta model je značilno, da vsebuje zelo malo formalnosti in manj kompleksno strukturo same institucije. Začetni kapital omogoči ustanovitelj programa iz zunanjega vira, člani skupnosti pa nato sami vodijo banko, izbirajo nove člane, volijo vodstvo, postavljajo interne pogoje, distribucijo in višino posojil, zbirajo vplačila in prihranke. Vsa posojila so odobrena na podlagi moralnega zavarovanja tako, da za vsemi posojili stoji celotna skupina. Zaradi zelo decentralizirane strukture je mikrofinančni instituciji onemogočeno, da bi svoje storitve ponudila tudi v zelo odročnih redelih. Ta model promovirajo nekatere mednarodne nevladne organizacije (ameriški nevladni organizaciji CARE in FINCA). Tovrsten okvir mikrofinančnega programa je značilen predvsem za FINCA (Foundation for International Community Assistance), ki ustanavlja mikrokreditne programe v Južni, Srednji in Severni Ameriki.

### **Vezni model (*The Linkage model*)**

Gradnja tega modela je osnovana na neformalnih skupinah za samopomoč (self-help groups-HGs), kot je na primer ROSCAs. Vezni model poskuša združevati prednosti neformalnega sistema (bližina strank, fleksibilnost, socialni kapital, doseganje revnih strank) s prednostmi formalnega sistema (transformacija sredstev, finančno posredništvo med regijami in panogami, skupno zbiranje prihrankov in provizij za dolgoročna posojila). Člani skupine stopijo v kontakt z izbrano banko, ki nudi varčevalne in posojilne programe za skupine. Skupina je povezana z banko kot celota, posamezniki pa nimajo direktne povezave z banko.

### **Mikro banke**

Vsi štiri zgoraj naštetih modeli mikrofinančnih institucij so zasnovani na članstvu, kjer so člani udeleženi pri lastništvu in sodelujejo pri upravljanju ter izvajanju kontrole v sami mikrofinančni instituciji. Mikro banke so v večini aktivnosti podobne navadnim bankam z individualnim razmerjem med banko in stranko. Tovrstne banke imajo največkrat drugačne

pristope in ocenjevanje kreditne sposobnosti pri zavarovanju posojil kot navadne banke. Očitno je, da si vsak posojilojemalec želi samostojno posojilo, če ga je možno pridobiti pod pogoji, ki veljajo za članske mikrofinančne institucije. Prvi štirje modeli so bolj uspešni v okoljih, kjer je manjša gostota poseljenosti, višja stopnja nepismenosti in slaba cestna ter komunikacijska infrastruktura. Zato se mikro banke pojavljajo predvsem v urbanih okoljih, v razvijajočih in tranzicijskih državah. Zneski posojil so višji in jih v večini primerov prejema tisti posamezniki, ki so nekoliko nad mejo revščine in so po bančnih merilih kreditno sposobni. Posojilojemalec je sam odgovoren za odplačilo posojila in ni udeležen ne v upravljanju ne v dobičku mikro banke. Ta model je značilen za BancoSol iz Bolivije, ki se je iz nevladne organizacije s pomočjo vpeljevanja mikrofinančnih programov skozi leta preobrazila v pravo mikrobančno institucijo (Zeller, 2001, str. 10).

### **2.1.3 Grameen banka**

Grameen banka je postavila na glavo običajno bančno prakso z odpravo jamstva in ustvarila bančni sistem, ki temelji na medsebojnem zaupanju, odgovornosti, sodelovanju in kreativnosti. Grameen zagotavlja posojila brez jamstev najrevnejšim med revnimi na podeželju Bangladeša. V tej banki je posojilo cenovno učinkovito orožje v boju proti revščini in služi kot katalizator v splošnem razvoju družbeno-gospodarskih razmer revnih, ki prej niso mogli dobiti bančnega posojila, saj gre za sloj ljudi, ki so po običajnih bančnih standardih posojilno nesposobni. Profesor Mohammad Yunus, ustanovitelj in direktor Grameen banke pravi, da če omogočimo revnim ljudem dostop do finančnih sredstev po primernih in razumnih pogojih, lahko »milijoni majhnih ljudi z milijoni majhnih nalog ustvarijo največji razvojni čudež«. Pozitivni učinki Grameen banke na revne in nekdanje revne posojilojemalce so bili dokumentirani v številnih neodvisnih študijah, izvedenih s strani zunanjih agencij, vključno s Svetovno banko (Grameen Bank, 2010).

Začetkom Grameen banke lahko sledimo v leto 1976, ko je vodja oddelka za gospodarski program podeželja na Univerzi Chittagong, prof. dr. Muhammad Yunus s svojimi študenti hodil po podeželju Bangladeša, kjer je vladala revščina. Ugotovil je, da se ljudje kljub delu in marljivosti ne morejo rešiti iz začaranega kroga revščine. Obresti, ki so jih za svoje usluge zaračunavali posojevalci denarja, so bile preveč oduševne, da bi ljudje lahko zaslužili dovolj za bivanje.

Iz svojega žepa je posodil malo denarja (nekaj funtov) izdelovalcem stolov, ki so potrebovali denar za nakup osnovne surovine, bambusa. Na ta način je ljudem omogočil, da denar, ki so ga prej porabili za odplačevanje obresti, vlagajo v posel, družino, izobraževanje, zdravje ipd. Ni jim samo »posodil« denarja, temveč jim pokazal tudi pot, kako lahko preživijo sebe in svojo družino na dostojen način.

Ideja je počasi dobivala vse večje razsežnosti. Sprva so bili to poizkusni projekti v nekaterih vaseh (Jobra 1976-1979/ Dhaka 1979). Oktobra leta 1983 pa je bila uradno ustanovljena neodvisna banka Grameen.

Cilji Grameen banke so (Grameen Bank, 2010):

- razširiti bančne storitve med revne moške in ženske,
- prekiniti izkoriščanje revnih s strani posojevalcev denarja,
- ustvariti priložnosti za samozaposlitev za številne nezaposlene ljudi na podeželju Bangladeša,
- predstaviti ljudem, ki so v neugodnem položaju, predvsem ženskam iz najrevnejših gospodinjstev, organizacijsko obliko, ki jo lahko razumejo in same upravljajo,
- obrniti začarani krog »nizkih dohodkov, nizkih prihrankov in nizkih investicij« v krog »nizkih dohodkov, posojil, investicij, večjega dohodka, več investicij, več dohodka.

Po besedah dr. Yunusa bi moralo biti posojilo osnovna človekova pravica, ki bi bila zapisana v ustavi.

Metode dela sistema Grameen banke lahko ponazorimo s sledečimi načeli (Grameen Bank, 2010):

1. Začnimo rajši s težavo kot rešitvijo. Posojilni sistem mora temeljiti na raziskavi družbenega sistema in ne na prej uveljavljenih bančnih tehnikah.
2. Osvojimo napreden odnos: razvoj je dolgoročen proces, ki je odvisen od aspiracije in predanosti gospodarskih subjektov.
3. Potrebno je zagotoviti, da je posojilni sistem namenjen revnim in ne obratno: bančni uslužbenci obiskujejo vasi in spoznavajo posojilojemalce.
4. Vzpostavimo delovne prioritete nasproti ciljni populaciji: služiti ljudem, najbolj prizadetim z revščino, ki potrebujejo sredstva za vlaganje in nimajo dostopa do posojil.
5. Na začetku omejimo posojilo na dohodkovno ustvarjalne operacije, ki jih izbere posojilojemalec. Posojilojemalcu je potrebno omogočiti, da lahko odplača posojilo.
6. Naslonimo se na solidarnostne skupine: majhne neformalne skupine, ki jih sestavljajo člani z enakim ozadjem, ki si zaupajo.
7. Povežimo prihranke s posojilom, čeprav to ni predpogoj.
8. Združimo skrbno nadzorovanje posojilojemalcev s preprostimi in standardiziranimi postopki.
9. Potrebno je narediti vse, kar je mogoče, da ohranimo finančno ravnotežje sistema.
10. Vlagajmo v človeški kapital: urjenje vodij bo omogočilo resnično razvojno etiko, ki temelji na strogosti, kreativnosti, razumevanju in spoštovanju podeželskega okolja.

## 2.2 Mikro zavarovanje

Ko delavec enkrat dobi posojilo in začne s svojim delom skrbeti za svojo družino in dom, je naslednja logična stopnja zavarovanje svojega premoženja. Problem je toliko večji, ker se mora ta delavec zelo boriti za to, da nekaj ustvari in ga lahko poplava, vojna, smrt v družini ali kakšna druga nesreča tako prizadene, da se po statističnih podatkih le redki lahko poberejo. Strah pred tako hudo nesrečo jih lahko zato ovira pri sprejemanju tveganj, ki so za uspešen posel nujna. Tako se mati boji poslati hčer v šolo, ker jo potrebuje za delo doma. Ali pa sploh ne posadijo žita, ker se bojijo poplav, pa čeprav je možnost zanje le ena proti dvajset. Vendar pa več kot 90% ljudi v 100 najbolj revnih državah na svetu nima dostopa do zavarovanja, zato je bilo potrebno najti investitorje, ki bodo ustvarili način zavarovanja, primeren za tak trg (May, 2010).

Za razlago samega pojma mikro zavarovanje (*microinsurance*) je potrebno opredeliti najprej problem. Revni ljudje živijo v nepredvidljivih okoljih in so občutljivi za mnoga tveganja kot so bolezen, nenadna smrt ali invalidnost, izguba premoženja zaradi požara, slaba letina. Hitro in močno občutijo posledice težav, ki nastanejo zaradi človeških ali naravnih vzrokov. Ne samo, da ti revni ljudje posledice nesreče najbolj čutijo, tudi najbolj jih dejansko prizadenejo. Ti ljudje na robu preživetja imajo sicer neke neformalne načine za ublažitev visokega tveganja, vendar le-ti ne zagotavljajo dovolj velike varnosti zanje. Največji problem teh neformalnih načinov za zavarovanje rizika pa nastane takrat, ko se težave pojavijo večkrat zaporedoma, torej v primerih, ko si gospodinjstvo še ne opomore od prejšnje težave in že nastane druga (Churchill, 2006, str. 12-14).

Mikro zavarovanje je zavarovanje revnih ljudi proti določenim tveganjem v zamenjavo za redno plačilo. Višina premije je odvisna od stopnje tveganja in od zavarovalne vsote. Ta definicija je praktično taka kot za vsa ostala zavarovanja z edino očitno razliko v ciljni publikli. Pri mikro zavarovanju so to ljudje z nizkimi prihodki. Razlika morda na prvi pogled zgloda majhna, vendar se izkaže za zelo veliko (Churchill, 2006, str. 12-14).

Kaj pomeni besedna zveza »ljudje z nizkimi prihodki«, je različno od države do države. Na splošno pa to pomeni ljudi, ki so revnejši od večine in si ne morejo privoščiti običajnih načinov zavarovanja in socialne varnosti, torej primernih zavarovalnih produktov. Posebej pomembna je zagotovitev kritja za osebe brez formalne zaščite, ki bi jo zagotovila podjetja, v katerih so zaposleni, ali država preko podjetij. Veliko lažje je ponuditi zavarovanje nekemu z rednimi prihodki, čeprav so le-ti nizki, kot pa nekemu z nerednim prilivom denarja. Ravno to pa predstavlja mejo med »običajnim« zavarovanjem in mikro zavarovanjem.

Mikro zavarovanje se ne navezuje na majhne ponudnike storitev, čeprav so nekateri ponudniki res majhni ali so celo neformalne institucije. Vendar pa je med ponudniki veliko primerov velikih podjetij, na primer AIG Uganda, Deltalife iz Bangladeša in vse zavarovalniške hiše v Indiji. Te priznane družbe imajo v svoji ponudbi na voljo poseben produkt ali skupino produktov, ki so namenjeni ljudem z nizkimi dohodki. Ameriško podjetje LeapFrog, ki namerava investirati v sistem mikro zavarovanja v Indiji, Pakistanu, Južni Afriki, Gani, Ugandi, Keniji in na Filipinih, je ugotovilo, da trenutno cena police za mikro zavarovanje v povprečju znaša 1 \$, zavarovalna vsota, ki jo v primeru škodnega dogodka dobi zavarovanec, pa je 250 \$. Izplačilo je precej nizko, vendar pa je to znatni znesek za revno družino (May, 2010).

Poti, kako lahko mikro zavarovanje podamo med ljudi, je več in so med seboj zelo različne – od malih shem, ki bazirajo na skupnosti, kreditnih zadrug in podobnih institucij do velikih mednarodnih zavarovalniških hiš (Norton, 2010).

Mikro zavarovanje se ne nanaša na majhnost tveganja iz vidika zavarovanca. Sama tveganja namreč na noben način niso »mikro« z vidika gospodinjestev, ki jih izkusijo. Zavarujejo se lahko proti različnim tveganjem, na primer proti bolezni, smrti, invalidnosti ali izgubi premoženja.

Mikro zavarovanje se navezuje le na zavarovanje rizika, ki klasično vključuje element razpršitve tveganja. Tisti med zavarovanci, ki v času zavarovanja ne utrpijo nobene škode, v bistvu pokrijejo škodo tistim, ki niso imeli te sreče. Ali pogledano z druge strani: zavarovanci vplačujejo majhno premijo vsako leto, ko pa jih prizadene kakšna nesreča, dobijo nazaj denar, ki so ga vplačali prejšnja leta (Norton, 2010). Zavarovanje zmanjša občutljivost s tem, ko gospodinjstva zamenjajo nepredvidljivo pričakovanje izgub z zagotovostjo vplačevanja majhnih premij zavarovanja (Churchill, 2006, str. 12-14).

## **2.3 Mikro delo**

Bistvo mikro dela je projektno nalogo razdrobiti na tako majhne dele, da jih je z lahkoto mogoče opraviti preko interneta. Mikro delo je plačano za vsako nalogo posebej, od nekaj centov do nekaj dolarjev, odvisno od zahtevnosti. Gre za povsem nov koncept, ki v znanstveni literaturi praktično še ni definiran.

Organizacija, ki z mikro delom poskuša zmanjševati brezposelnost v državah v razvoju, se imenuje Samasource. Le-ta je tako napredna in inovativna, da je težko najti podobno

organizacijo, s katero bi jo bilo vredno primerjati. V nadaljevanju dela sem jo razčlenjeno predstavila.

### 3 Študija primera: Samasource

#### 3.1 Opis

Ustanoviteljica in direktorica organizacije je mlada (rojena leta 1982) Leila Chirayath Janah. Leila je bila že na dobri poti, da postane še eno kolesce v kolesju mednarodnih velikih podjetij. Vendar pa je spoznala, da ni prav, da gre talent, ki ga imajo revni ljudje po celem svetu, v nič. »Opravljala sem zelo dobro plačano delo, živela v čudovitem stanovanju v Manhattnu in delala v Grand Mercy Park-u. Imela sem čudovito življenje,« pravi sama, ampak se je vsemu temu odpovedala in zamenjala za kavč v stanovanju bivšega partnerja in ustanovila Samasource (De Waal, 2010).

Samasource je neprofitna organizacija, ki povezuje revne ljudi z namenom dela preko interneta. Hkrati ponuja visoko kakovostno oblikovanje vsebine, vnos podatkov in druge storitve za različna podjetja, med ostalim tudi LinkedIn, Intuit in ameriško vlado.

Sedež prodaje in izvedbe organizacije Samasource leži v San Franciscu. Velike projekte z veliko podatki pomagajo različnim strankam prilagoditi sistemu za distribucijo dela preko interneta, ki se imenuje *SamaHub*. Predani delavci po vsem svetu dostopajo do sistema SamaHub iz svojih centrov, pri delu pa jih usmerja osebje organizacije Samasource. Skrbniki strank in nadzorniki kvalitete (*QA professionals*) organizacije Samasource zagotavljajo kakovost, natančnost in pravočasno izvedbo nalog.

Organizacija Samasource je dobila ime iz beseda *sama*, ki v sanskrtu pomeni enak, enakovreden (*equal*). Ustanovljena je bila leta 2008. Vodstva družbe sestavljajo strokovnjaki na področju distribucije dela, gospodarskega razvoja in *outsourcinga* (oddajanje del zunanjim izvajalcem). Misija organizacije Samasource je zmanjševanje revščine s povezovanjem žensk, mladih in beguncev z digitalnim delom preko interneta.

Najbolj pomembno je, da delavci razvijejo z organizacijo Samasource dolgoročno sodelovanje. Delajo preko lokalnih podjetij, ki organizirajo in najemajo delavce in izvajajo kontrolo kvalitete. Podjetje ima 1200 zaposlenih v različnih državah in njihova ambicija je to število še veliko povečati. Ustanoviteljica in direktorica Leila Janah pravi, da je delovne sile,

ki bi delala za nekaj dolarjev na uro, neomejeno veliko in da te službe naredijo ogromno razliko v življenjih teh delavcev. Organizacija raste počasi, ker ne bi radi odpuščali delavcev, če ne bi bilo dovolj dela zanje. Del dela organizacije je torej tudi najti dolgoročne partnerje s stalnim prilivom dela. V dobrih dveh letih delovanja je organizacija pridelala okoli 1,2 miliona dolarjev prihodkov, od tega je bilo razdeljenega delavcem direktno okoli 85% (Arrington, 2010).

Poslovni model organizacije je precej enostaven. Velika podjetja vidijo Samasource kot outsource podjetje, vendar je tukaj večji poudarek na spremljanju posameznih poslov in na nadzoru poteka dela. Ključni dejavnik je težnja k uresničevanju socialnih ciljev, dobiček pa je drugotnega pomena. »Neprofitno podjetje vodimo tako, kot bi bilo običajno podjetje, ker imamo odgovornost do tistih, ki nas plačujejo, vendar za našo delovno silo najemamo izključno ženske, mladino in begunce. Delavce pred zaposlitvijo preverimo, če so dejansko revni, in jim nudimo posebne programe usposabljanja, ki jim lahko pomagajo pri učenju, razvoju in proizvodnji dela, ki ga je mogoče prodati velikim strankam v ZDA,« pravi Leila Janah (De Waal, 2010). Poudarek je na ženski delovni sili, kajti po raziskavah ženske porabijo svoj denar za izobraževanje in vzdrževanje svojih in razširjenih družin. Mladi in begunci pa so v skupini, ki zasluži dnevno manj kot 2,5 dolarja, zato skrbijo za povečanje njihovih prihodkov in jim dajo priložnosti za učenje, da bi nekoč lahko opravljali delo z računalnikom tudi drugje (De Waal, 2010).

Prihodki v panogi outsourcinga po podatkih tržne analize podjetja IDC Canada znašajo 112 milijard dolarjev za leto 2009. Leila Janah bi rada, da bi se nekaj tega denarja usmerilo tudi k tisiim, ki najbolj potrebujejo delo (Grant, 2010).

### **3.1.1 Komu koristi delo organizacije?**

Organizacija koristi tako ljudem, ki živijo v revščini, kot tudi organizacijam, ki dajejo delo. Delo je temeljnega pomena za človeško dostojanstvo. Polovica svetovnega prebivalstva živi z manj kot tremi dolarji na dan. V teh regijah z najvišjo stopnjo brezposelnosti je zelo težko najti dostojno delo. Vsaj milijarda žensk, 150 milijonov mladih in 42 milijonov beguncev je ranljivih za izkoriščanje zaradi njihovega socialnega statusa, kar vodi v vrsto socialnih problemov, kot so preseljevanje v barakarska naselja, trgovina z ljudmi, prisilno delo in priključevanje mafijskim tolpom in terorističnim organizacijam (Giles, 2009).

Programi Samasource imajo močan vpliv ne le na dohodke njihovih upravičencev, ampak tudi na njihov občutek lastne vrednosti. Marie, ustanoviteljica Samasource-Incubated Women's Digital League of Pakistan, pravi: »Zame in za druge ženske v Pakistanu je Samasource naš lastni žarek svetlobe, naš izhod iz klavstrofobičnega okolja, ki nas obdaja.« Organizacija



Samasource je dvignila dohodke mnogih delavcev v svojem omrežju za več kot 200% v samo nekaj mesecih (Samasource, 2010).

Organizacija služi tudi podjetjem, ki potrebujejo delovno silo. Njihove stranke so organizacije, ki najemajo delavce organizacije Samasource za zagotavljanje različnih storitev preko interneta. Njihove stranke prejmejo kakovostno opravljeno delo po konkurenčnih cenah z dobro lokalno servisno službo v San Franciscu. Prav tako pomagajo organizaciji Samasource igrati aktivno vlogo v boju proti revščini z zagotavljanjem dela za ljudi, ki ga najbolj potrebujejo – ženske, mladi in begunci v revnih regijah. Z organizacijo Samasource lahko stranke spoznavajo raznolikost talenta, ki obstaja na svetovni ravni.

Delo organizacije Samasource ustvarja situacijo, v kateri vsi pridobijo: ženske, mladi in begunci dobijo priložnost, da uporabijo svoje sposobnosti in si prislužijo prihodke, ki jim spremenijo življenje, in podjetja, ki imajo koristi od usposobljene, motivirane delovne sile. Stranke organizacije so podjetniki z nizkimi dohodki iz New Jerseyja, neprofitne organizacije in nova podjetja v Silicijevi dolini - z drugimi besedami, podjetja s tesnim proračunom. Njihove storitve jim omogočajo opravljanje dela, da ne bi slučajno ostali brez. S kakovostnim delom po nizkih cenah so ustvarili nova delovna mesta, ki jih preprosto ne bi bilo brez njih, partnerjem pa omogočajo ustvarjanje prihodkov za ta nova delovna mesta (Samasource, 2010).

Poleg tega s ponudbo kakovostnih storitev po konkurenčnih cenah organizacija Samasource ustvarja priložnosti za domača podjetja, ki omogočajo nižje cene za končne stranke, višjo prodajo in navsezadnje več zaposlovanja za servisiranje te prodaje.

Zaposleni v organizaciji Samasource večinoma opravljajo digitalno delo po zahtevah ameriških strank, ki ga ameriški domači delavci verjetno ne bi bili pripravljene opravljati. Na primer, Google Maps ima podatke o lokaciji podjetij, ki se spremenijo, ko podjetje spremeni lokacijo, se razširi ali zapre. Preverjanje podatkov preko organizacije Samasource je zelo enostavno z enostavnim preverjanjem spletnih strani podjetij. Taka naloga lahko kenijskemu delavcu prinese okoli 5 centov. To ni veliko denarja, ampak v enem dnevu lahko delavec zasluži nekaj dolarjev, kar je nekaj sto procentov nad njihovimi sedanjimi dohodki (Parker, 2010).

### **3.1.2 Kako organizacija ustvarja delo?**

Samasource povezuje vodenje projektov za stranke v San Franciscu s trenutno 1200 zaposlenimi usposobljenimi strokovnjaki v servisnih centrih po celem svetu. Vse, kar potrebujejo za svoje delo, je internet, prenosni računalnik in znanje (Grant, 2010). Delavci v

organizaciji Samasource so usposobljeni za delo, še preden jih sprejmejo v bazo razpoložljive delovne sile. Osebe organizacije Samasource zanje pripravi poseben trening, dokazati pa morajo tudi znanje različnih veščin.

Samasource servisni centri so partnerji organizacije, ki upravljajo in plačujejo delavce v mreži. Med njimi so neprofitne organizacije, družbeno odgovorna podjetja in izobraževalne ustanove, ki delajo z ženskami, mladino in begunci, ki živijo v revščini. Ti posamezniki imajo običajno najmanj srednješolsko izobrazbo, vendar so odrezani od trga dela zaradi svojega geografskega položaja ali socialnega statusa. Posamezniki v mnogih regijah, v katerih deluje Samasource, se soočajo s formalno stopnjo brezposelnosti v višini do 70%.

Samasource ima servisne centre v državah v razvoju: Kenija, Uganda, Indija, Pakistan in Haiti. Na sliki 1 ena so prikazane lokacije vseh servisnih centrov.

*Slika 1: Zemljevid lokacij Servisnih centrov Samasource*



*Vir: Samasource, 2010.*

Servisni partnerji morajo izpolnjevati vrsto meril. Na splošno morajo (Samasource, 2010):

1. Zmanjševati revščino v regijah z nizkimi dohodki z neizkoriščenim človeškim kapitalom (upoštevajo se države z nizkimi dohodki, kot jih opredeljuje Svetovna banka, in regije z nizkimi dohodki v ostalih državah, kot jih opredeljuje Columbia University Global Distribution of Poverty Set).
2. Delo z ženskami, mladimi med 18 do 30 let in begunci ali notranje razseljenimi osebami (NRO).

3. Delavcem morajo izplačati plače, ki zadostujejo za dostojno življenje, glede na *Fair Wage Guide* v državi, v kateri delujejo.

Trenutno ima organizacija Samasource 20 servisnih partnerjev v sedmih državah v Afriki in južni Aziji.

Kot neprofitna organizacija si Samasource prizadeva zagotoviti tako visoke plače za delavce, da lahko živijo dostojno življenje, ter možnost nenehnega izobraževanja zanje. Motivirana, dobro usposobljena delovna sila, sestavljena iz *marginaliziranih* delavcev, ponuja strankam nižje stroške in bolj dolgoročno vrednost od tradicionalnih outsourcing rešitev.

Zaposleni v organizaciji Samasource lahko opravljajo vrsto nalog na zelo visoki ravni natančnosti, vključno z:

- *Samaguard* – urejanje podatkov v sliki ali besedilu, bodisi v realnem času ali združeno.
- *Samascribe* – zelo natančno (99% ali bolje) avdio in video časovno ožigosano prepisovanje. Nudijo tudi digitalizacijo prejemkov, knjig in arhivskih dokumentov, vnašanje besedilnih in številčnih podatkov.
- *Samaproof* – rudarjenje podatkov (*data mining*), obogatitev podatkov in preverjanje seznamov podjetij, ki izboljšajo informacijski sistem podjetja. Za hitrejša raziskave preko interneta in tekoče delo uporabljajo optično internetno povezavo.

Delo v organizaciji poteka v šestih korakih:

1. Podjetje pošlje organizaciji Samasource projekt.
2. Organizacija Samasource projekt razdeli na manjše naloge (mikro delo).
3. Delo je alocirano med servisne centre.
4. Ženske, mladina in begunci opravijo naloge.
5. Organizacija Samasource združi opravljeno delo in preveri kvaliteto.
6. Organizacija Samasource podjetju dostavi projekt, podjetje pa pomaga pri reševanju brezposelnosti.

Samasource obljublja kakovost, razširjenost, cenovno dostopnost in dolgoročno sodelovanje. Delo je opravljeno izjemno kakovostno in hitreje od pričakovanega. Število razpoložljive delovne sile raste več kot 100% na četrtletje in lahko hitro zadovolji potrebam strank, saj ohranjajo stalno kapaciteto razpoložljive delovne sile. Ker je organizacija neprofitna, lahko ponuja svoje storitve po zelo konkurenčnih cenah, kar podjetjem pomaga oklestiti administrativne stroške, a hkrati ohranjati kvaliteto. Zaradi ugodnih cen, kakovosti in dobrega servisa se več kot 92% strank vrača z novimi projekti.

### **3.1.3. Oglaševanje**

Organizacija Samasource uporablja ITK tudi pri oglaševanju svoje dejavnosti. Za oglaševanje ne uporabljajo klasičnega načina oglaševanja, temveč se skušajo približati ljudem preko predstavitev in komunikacije na socialnih mrežah, s pojavljanjem v medijih, blogi. Njihovim novičkam in objavam lahko dnevno sledimo na straneh Twitter, Facebook, YouTube, Flickr in LinkedIn.

Eden izmed načinov, kako se približati širši javnosti, je aplikacija za iPhone, ki jo je naredila organizacija Samasource v povezavi s podjetjem *CrowdFlower* (bolj podrobno opisano v poglavju 3.2.3), z imenom GiveWork. GiveWork je aplikacija, ki vsakomur omogoča podporo beguncev v begunskem taborišču Dadaabu v Keniji v nekaj minutah in sicer tako, da na zaslonu telefona hitro izpolni kratko nalogo. Begunci se usposabljujejo za opravljanje istih nalog. S tem, ko nekdo prostovoljno izpolni kratko nalogo preko iPhonea, daruje svoj »zaslužek« v namen usposabljanja beguncev v Keniji. Aplikacijo si je do sedaj na svoje telefone naložilo že 20.000 prostovoljcev. V prihodnosti planirajo narediti podobno aplikacijo tudi za uporabo na internetu preko Facebook-a, ki dovoljuje uporabnikom tekmovati za točke. Leila Janah upa, da bo to spodbudilo neko zdravo rivalstvo med uporabniki, vzporedno pa povečevalo prepoznavnost naše misije (Samasource, 2010; Benton, 2010).

V začetku novembra tega leta je organizacija organizirala gala dobrodelno prireditev, ki se imenuje Give Work Charity Gala, s katero je zbirala sredstva za svoje delovanje. Karte so bile tudi po 300\$ po osebi, vendar so bile razprodane.

## **3.2 Primer: Samasource v Keniji**

Organizacija Samasource je svoj prvi servisni center odprla v begunskem taborišču Dadaab v Keniji. Zaradi tega sem za primer uspešne prakse organizacije izbrala to državo in nadalje tudi ta servisni center. Najprej sem opisala osnovne značilnosti Kenije, ker so le-te pomembne za razumevanje družbeno-političnega stanja v državi. Nato sem opisala stanje organizacije Samasource v Keniji. V zadnjem delu pa sem opisala nekaj zgodb.

### **3.2.1 Kenija - srce Afrike**

Kenija, prazgodovinska zibelka človeštva, se tujcu razodeva z več obrazi in je polna nasprotij. Vse do neodvisnosti, ki jo je leta 1963 po več vmesnih stopnjah le pridobila, je imela status angleške kolonije. Imperij oskrbovala s trsnim sladkorjem, ananasom, sisalom, kavo in čajem;

slednja sta še danes na prvem mestu med poljedeljskimi izvoznimi elementi zaradi njune kakovosti. V današnji Keniji, kjer se mešajo protestantska, katoliška in muslimanska vera, živijo pripadniki več kot petdesetih ljudstev, ki so si med seboj zelo različna. Graditev železniške proge v osemdesetih letih devetnajstega stoletja je odprla deželo in tja je začelo prihajati vse več Indijcev, ki so jih pripeljali Britanci, saj jim domača kenijska delovna sila ni zadostovala. Indijci so si prilastili podeželje in izrinili afriško prebivalstvo v rezervate. S svojo podjetnostjo so zasloveli kot spretni trgovci in bančniki. V rokah Indijcev je skoraj vsa obrt, več kot tri četrtine trgovin in več kot polovica drobne industrije, zato so domačinom ljubši belci, ki jim nudijo možnost dela in zaslužka na svojih plantažah, Indijci pa poosebljajo bogastvo v primerjavi z bolj ali manj siromašnim domačim prebivalstvom.

Zaradi pokrajinske raznolikosti in pisanosti živalskega in rastlinskega sveta je Kenija tudi ena izmed najbolj obiskanih turističnih dežel v Afriki, zato je v mednarodnem kontekstu danes znana predvsem kot popotniška in turistična destinacija. Turizem je za dohodke v deželi še pomembnejši kot izvoz kave. Vendar po eni strani nekdanja Hemingwayeva lovišča ogrožajo brezglavi turistični safariji, ki jih zahodnjaki radi obiskujejo in ki v jeziku svahili ne pomenijo nič drugega kot potovanje. Turističen je predvsem severni del Kenije, medtem ko južni, zaradi pogostih medplemenskih spopadov in cestnih ropov, ni turistično primeren, pravi naš znani svetovni popotnik Zvone Šeruga. Največja atrakcija so nacionalni parki, med katerimi sta najbolj znana Masai Mara in Serengeti. »Ko prispeš v Masai Maro, opaziš neverjetno razliko v primerjavi z vasmi, ki so le lučaj stran. Na oni strani revne hiše, tu pa angleška travica, luksuzni hoteli, vse za ugodje turistov. Turizem je za dohodke v deželi še pomembnejši kot izvoz kave. Povrh vsega te še vprašajo, ali ti odgrnejo posteljo, preden greš spat, zajtrk pa ti prinesejo kar v posteljo. Vendar se to ne zgodi samo v hotelih, temveč tudi v »fancy« šotoru, ki ima še tuš in zakonsko posteljo,« se po noči v Masai Mari ni mogel načuditi sogovornik Erik Mihelj, zdravstveni tehnik, ki je sodeloval študijsko-humanitarni odpravi v Kenijo v sklopu sekcije za tropsko medicino (Vidmar, b.l.).

Glavno mesto Nairobi (ime »Nai - robi« v jeziku Kikuiji pomeni »bistra voda«) je danes eno najlepših in modernih afriških mest na ekvatorialni planoti, ki se je povzpelo in razcvetelo prav s skokovitim gospodarskim razvojem. Zunanji videz daje prej vtis evropskega velemesta kot pa tipično afriškega, zlasti poslovno središče z najsodobnejšimi in modernimi stavbami (kot so kenijski parlament, ministrstvo za delo, mestna hiša, hoteli itd.), parki, cvetočimi prometnimi otočki in drevoredi, obenem pa tudi z ulicami s svojim večnim vrvežem in tisočimi kombiji, ki verjetno predstavljajo 95 odstotkov javnega prevoza. Če se pelješ sam, ne smeš pozabiti, da vedno voziš po levi strani ceste, kar je še ostanek kolonialnega časa.

Kenija velja za eno najstabilnejših afriških držav. To velja tako za gospodarsko kot tudi za družbeno-politično sfero. Gospodarstvo je kapitalistično, vzpodbujajo privatno podjetništvo.

Veliko državnih uslužbencev na visokih nivojih in celo ministrov ima svoje trgovine, posestva ali pa delnice v tujih družbah. Kljub temu pa to ne pomeni blaginje za vse, saj revščina in lakota še vedno pestita mnogo ljudi. »Tudi korupcije je tam zelo veliko,« pravi Neva Lepenik, ki že pet let živi v Keniji skupaj z možem Romanom, s katerim sta lastnika turistične agencije Eyes On Africa, ki se ukvarja z izvedbo safarijev po Vzhodni Afriki. Na eni strani se bohotijo zasebne posesti in vile angleških kolonialistov in novodobnih bogatašev, s katerimi se ne more primerjati niti Beverly Hills, na drugi strani so barakarska naselja, kjer neuradno živi dva milijona prebivalcev.

James Shikwati, šestintridesetletni afriški ekonomist, ki objavlja v najuglednejših svetovnih časnikih (v londonskem Timesu, Guardianu, ameriškem Wall Street Journalu in Washington Postu), je pred leti je evropski prostor razburkal z izjavo: »Za božjo voljo, prenehajte nam (Kenijcem op.p.) pošiljati pomoč (Božič, 2006)!« Leila Janah se strinja z njim, ko pravi, da je najboljši način, da ljudem pomagaš iz revščine ta, da jim enostavno daš delo.

### **3.2.2 Servisni centri v Keniji**

Zgodba organizacije Samasource v Keniji se je začela na samem začetku delovanja organizacije. Poslovni model organizacije Samasource se je razjasnil ravno v Keniji med srečanjem s Stephenom Mutheejem med potovanjem, ko je Leila Janah delala še kot svetovalka v mednarodnem podjetju. Muthee je diplomant Univerze v Nairobiju, ki ni mogel najti zaposlitve, zato se odločil ustanoviti svoje podjetje. Z bančnim posojilom je Muthee kupil nekaj prenovljenih računalnikov, najel štiri študente in opravljal vnašanje podatkov v manjšem obsegu. Stephen je bil v Keniji in niti ni mogel dobiti vize za ZDA, čeprav je vedel, da se vse glavne pogodbe podpisujejo z velikimi multinacionalkami s sedežem v Londonu ali Los Angelesu. Takrat je rekel, da če bi on dobil te posle, bi zaposlil Kenijce, ki so obupno revni, vendar izobraženi. Muthee je postal eden prvih poslovnih centrov Samasource in danes, dve leti kasneje, zaposluje 35 ljudi (De Waal, 2010).

V Keniji je že 9 servisnih centrov organizacije Samasource, ki skupno zagotavljajo okoli 500 delovnih mest.

- **Adept Technologies**

Adept Technologies je servisni partner organizacije Samasource, ki zagotavlja podatkovne in AutoCAD rešitve. Nahaja se v Nairobiju v Keniji. Adept vodi Kenijka Diana Gitaba. Vizija Adepta je zagotoviti delovna mesta in s tem samozavest 300 kenijskim mladostnikom do leta 2014. Politika družbe je, da 10% letnega dobička namenijo za otroške domove za podporo izobraževanja otrok in za močno prihodnjo generacijo.

- Beeline

Beeline je servisni center organizacije Samasource, ki ima sedež v Nairobiju. Beeline, ki ga vodi mlad Kenijec Mwangi Muthui, zaposluje 30 mladih iz Nairobija. Za ameriške stranke našajo podatke, testirajo in opravljajo storitve preko interneta.

- Daproim

Daproim je servisni center, ki nudi delo revnim in fizično omejenim mladim iz Kenije s sedežem v Nairobiju. Storitve Daproim-a vključujejo brskanje za podatki, moderatorstvo vsebine in testiranje. Daproim zaposluje več kot 10 posameznikov, med njimi je 6 žensk in nekaj študentov s polovičnim delovnim časom.

- Flytech BPO

Flytech je servisni partner organizacije Samasource s sedežem v Nairobiju. Zagotavlja delo mladini z nizkimi prihodki.

- Intrepid

Intrepid mladim, izobraženim, računalniško pismenim študentom omogoča učenje in nudi priložnosti za pripravništvo. Zavezujejo se tudi za subvencioniranje družin z dvema otrokoma. Intrepid pomaga tudi pri razvoju študijskih programov šole za spletno oblikovanje za revne, a nadarjene fante in dekleta iz Nairobija.

- Ken-Tech

Nudi delo študentom in njihovo usposabljanje na delovnem mestu.

- Multiple Choices

Zagotavlja brezplačno usposabljanje nadarjenih študentov tehnologije v Nairobiju. Trenutno razvijajo eno največjih platform za zbiranje in razdeljevanje vsebin v sodelovanju z Unicefom in drugimi partnerji, vključno z Googlom.

- Preciss International

Center vodita dve Kenijki. Nudijo delo revnim študentom, od tega je 50 % žensk. V zadnjih treh letih so zaključili že več kot 100 projektov prepisovanja, postavljanja podnapisov in podnaslavljanja za Veliko Britanijo in Združene države.

- Refugee Work Program

Begunci so v taborišču Dadaab nastanjeni že več kot 15 let. Vse se je začelo leta 1991 z enim avionom beguncev iz Somalije. V sodelovanju z organizacijo CARE International (humanitarna organizacija, ki se bori proti globalni revščini) in platformo CrowdFlower je organizacija Samasource pripravljala begunce za plačano delo z uporabo tehnologije.

### 3.2.3 Samasource v Keniji spreminja življenja

Siromašno, umazano, prenatrpano. Kenijsko begunsko taborišče Dadaab, v katerem živi okoli 300.000 ljudi, je zadnji prostor na svetu, kjer bi iskal poznavalce interneta (Bates, 2010). Dadaab je največje svetovno begunsko taborišče, ki je sestavljeno iz treh delov: Ifo, Dagahaley in Hagadera. Zgrajeno je bilo za sprejem do 90.000 ljudi, zdaj pa jih je tam že več kot 284.000. Zaradi pomanjkanja prostora ne morejo sprejeti novih prišlekov. Pogosto se zgodi, da na površini 12x13 metrov živi do 30 ljudi (UNHCR na Samasource.org, 2010). Od leta 2006 imajo begunci prepoved prostega gibanja zunaj begunskih taborišč. Begunci nimajo veliko možnosti za zaposlitev, za tiste, ki pa obstajajo (mesarstvo in izdelava ledu), pa zmanjkuje sredstev. Mladi nezaposleni moški so prvi kandidati za rekrutacijo med vojake, kadar je potrebno reševati kakšne civilne nemire, še posebej v Afriki (UN Economic Report on Africa na Samasource.org, 2010).

Samasource se je skupaj s spletno stranjo CrowdFlower povezal v projekt, ki bo beguncem pomagal iz bede. Spletna stran CrowdFlower daje možnost podjetjem, da zelo hitro dobijo zunanjo delovno silo za njihove rutinske naloge, kot so na primer prepisovanje ali označevanje slik, preko interneta. Že predhodno je dobrodela organizacija CARE priskrbela opremo in internet za dve IKT centra (Samasource, 2010). Delavci ponavadi dobijo nekaj centov plačila za svoje delo, podjetja pa imajo delo narejeno pogosto že v nekaj minutah. CrowdFlower dovoli podjetjem, da izbirajo iz različnih baz delavcev. Samasource bo omogočil več kot 150-im beguncem iz treh taborišč v Dadaabu vpis v te baze. Pilotna skupina 16-ih delavcev je že dobila dostop do računalnikov in se usposobila za opravljanje nekaterih nalog, na primer vnos podatkov za podjetje, ki izdeluje zemljevide. Podjetje uporablja programsko opremo za identifikacijo cest iz slik, posnetih iz zraka. Ta programska oprema včasih napačno zazna kakšno obliko kot na primer vrsto parkiranih avtomobilov. Begunec pregleda vsako sliko in preveri pravilnost dela programa.

Po neplačanem testnem obdobju so začeli delavci dobivati plačilo za svoje delo. Zaslužijo približno 2 \$ na uro; povprečna plača delavca v taborišču pa je 50 \$ na mesec. Organizacija Samasource se je odločila za financiranje usposabljanja za naslednjih 150 beguncev in začela delati tudi drugod po Keniji izven taborišč (Giles, 2009). Naslednji projekt so bila taborišča v severni Indiji. Organizacija je tako dejansko začela spreminjati življenja.

Na spletni strani organizacije Samasource sem našla zgodbo, ki dokazuje uspešnost prizadevanja organizacije in priložnosti za revne. Paul Parach je star 24 let in je v drugem letniku srednje šole. Paul je zapustil svojo rojstno vasico v južnem Sudanu, ko mu je bilo 9 let, ker ga je preganjala vojaška policija. Doma je bil prisiljen zapustiti svojo mater in štiri sestre. Po nekaj tednih hoje po državi so s skupino fantov prispeli na mejo s Kenijo in potem v begunsko taborišče Kakuma. Tam ga je član nekega nasprotnega plemena ustrelil v nogo, zato



so ga preselili v bolnišnico v Nairobi. Noga je ostala paralizirana. Ampak Paul se ni vdal. UNHCR (UN High Commissioner for Refugees) ga je leta 1994 preselil v begunsko taborišče Ifo v Dadaabu. Od takrat naprej je živel po svoje, učil se je angleščine in se prebijal skozi šolo. Družil se je le ljudmi, ki so kot on prišli iz južnega Sudana, medtem ko so skoraj vsi v Dadaab prišli iz Somalije.

Paul je prišel na usposabljanje organizacije Samasource, čeprav se je šele kak mesec pred tem prvič dotaknil računalnika. V nekaj minutah se je naučil uporabljati spletno pošto in Google. Naslednji dan je že učil svoje sošolce, kako opraviti delo, ki jim ga je našel. Ena izmed nalog je bila iskanje spletnih naslovov spletnih strani, ki študentom ameriških fakultet nudijo finančno pomoč. Med opravljanjem tega dela je Paul naletel na sliko fanta iz Sudana, ki ga je poznal iz Kakuma. Znanec si je pridobil štipendijo za univerzo v Mainu in je bil predstavljen na njihovi spletni strani. V tistem trenutku si je Paul zaželel, da bi tudi on lahko šel študirat v Ameriko. Paul je bil izbran v prvo skupino za usposabljanje za delo preko interneta. Če bo uspešen, bo zaslužil dovolj, da se bo lahko vzdrževal, dokler ne zaključi srednje šole. Organizacija Samasource pa mu bo pomagala najti primerno štipendijo za univerzo.

Vse večje število beguncev dobiva delo zunaj taborišča, saj so se dela naučili in ga sedaj lahko opravljajo tudi za druge organizacije (Bates, 2010). Parkerjeva (2010) pravi, da misija Leile Janah, da bi spremenila položaj revnih, celo po najstrožjih standardih dokazuje uspeh. Vse te zgodbe so dokaz, da je to mogoče.

### **3.3 Odzivi na organizacijo**

Na organizacijo se ljudje različno odzivajo. Mnenja so močno pozitivna, nekateri pa se sprašujejo, kaj takšen sistem pomeni za domače delavce v razvitih državah, ki jih tudi pesti brezposelnost.

»To je neverjetno,« pravi Vivek Wadhwa, gostujoči profesor iz UC Berkley in vodja raziskav v Centru za podjetništvo in komercializacijo raziskav na univerzi Duke. »Dati ljudem v tujini majhna dela, ki jih lahko opravijo enostavno in od doma. To jim daje moč in omogoča prevzem nadzora nad svojim življenjem.«

Stranke so zadovoljne z opravljenim delom in s tem, da lahko nekaj pripomorejo k izboljšanju življenja revnih. GoodGuide, spletni katalog iz San Francisca, ki ocenjuje 65.000 potrošniških izdelkov glede na njihov vpliv na zdravje, okoljsko in družbeno delovanje, je dejal, da Samasource delavci pomagajo zbirati osnovne podatke, kot so sestavine, hranilne vrednosti ali druge lastnosti proizvoda in s tem poenostavljajo proces pregleda proizvoda. »Samasource je

bil ključni sestavni del pri povečevanju števila izdelkov v našem sistemu, in vedno bolj se zanašam nanje,« je dejala direktorica raziskav v GoodGuide Rhonda Evans (Martinez-Cabrera, 2010).

Ron Hira, docent za področje javne politike na Rochester Institute of Technology in soavtor knjige »Outsourcing America« pravi, da je model Samasource trden in obetaven, vendar bi lahko neprofitna organizacija zaključila z negativnim prizvokom, povezanim z zunanjim izvajanjem: eno delovno mesto več v tujini pomeni eno delovno mesto manj doma. »Samasource se mora jasno zavedati morebitnega nasprotovanja,« pravi Hira. »Zdaj imamo veliko brezposlenih delavcev. Zakaj ne bi ti ljudje opravljali enakega dela?« (Martinez-Cabrera, 2010)

V intervjuju na največjem kanadskem novičarskem portalu Star so vprašali mestnega svetnika Toronta Glenna De Baeremaekerja, če je model Samasource nekaj, o čemer bi mesto lahko razmišljalo. De Baeremaeker je odgovoril, da prebivalci Toronta raje vidijo, da se storitve izvajajo na lokalni ravni. »Ampak, če bo v kakem primeru smiselno najemanje zunanjih izvajalcev, mislim, da bi želeli to storiti na tovrsten etičen način, ki daje neposredno korist za lokalno skupnost. Ne bi želeli, da se zaupa zunanje izvajanje ponudniku iz nekega neznanega mesta, izvedeno s strani neznanega podjetja, za katerega ne vemo, kako skrbi za svoje zaposlenice, le zato, ker je najcenejši.« (Grewal, 2010)

Lukas Biewald (ustanovitelj spletne platforme CrowdFlower) pravi, da je podjetjem vseč dobrodelni faktor najemanja delovne sile iz Dadaaba. Tudi rezultati njihovega dela so bolj zanesljivi od ostalih delavcev, ker begunce bolj zanima dolgoročno sodelovanje (Giles, 2009).

#### **4 Prihodnost držav v razvoju je v uporabi IKT**

Leila Janah pravi, da je računalnik nov šivalni stroj, imenuje ga »digitalni tekoči trak«, je digitalna različica proizvodnega tekočega traku iz prvih desetletij dvajsetega stoletja. Problem je v tem, da fizične proizvodne linije zahtevajo infrastrukturni kapital: fizično opremo za izdelavo produkta, ceste in pristanišča za njihovo distribucijo. Potem je tu še vprašanje ekonomije obsega - da bi v finančnem smislu delovalo, mora biti v tovarnah zaposlenih veliko ljudi, ki delajo na enem mestu. Revni delavci iz podeželja nimajo dostopa do tovarn, ki so samo v večjih mestih.

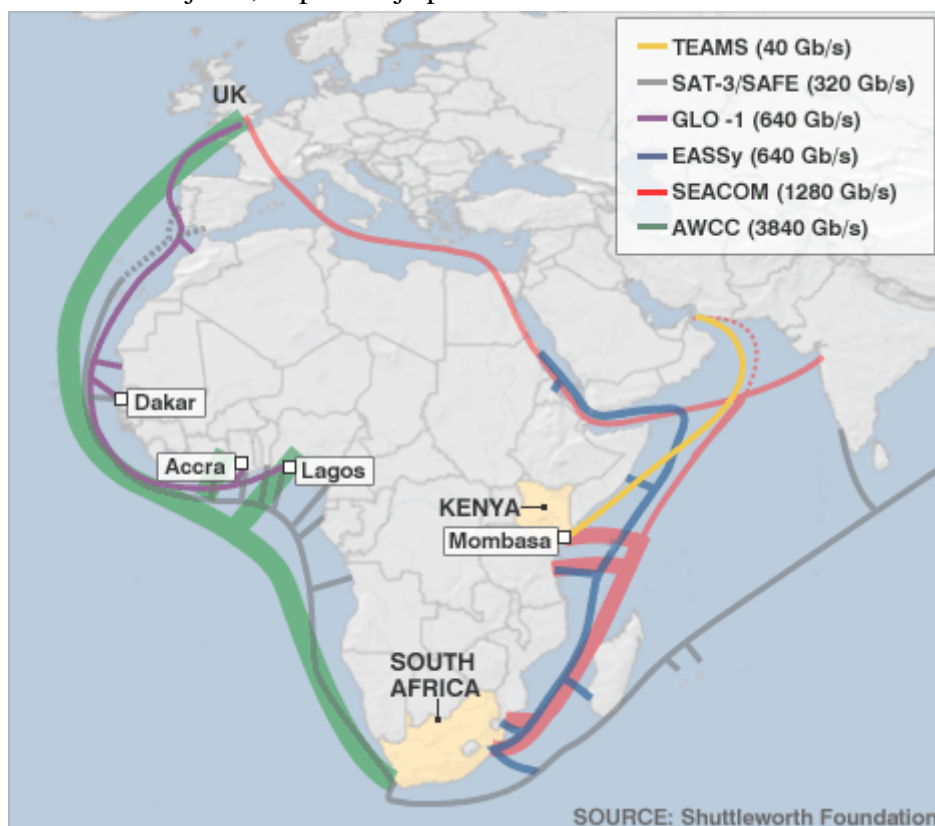
Internet ta problem odstrani. To pomeni delo brez posrednikov; veliko število virtualnega dela, ki odpravlja potrebo po posredniku in omogoča neposredno razdeljevanje prihodkov med zaposlene. Virtualno delo je mogoče dati tudi na osnovi posameznih nalog, in ga ni potrebno

ves čas spremljati in meriti, da bi bilo učinkovito. Delavci lahko delajo iz svojih vasi na podeželju. Na ta način internet ni samo informacijska veleprometnica ampak tudi delovna veleprometnica (Parker, 2010).

Afriška celina je s podmorskim optičnim kablom od junija 2009 končno povezana z ostalim svetom, kar pomeni, da bodo v Afriki zdaj lahko uporabljali hitrejši širokopasovni internet. Do zdaj so afriške države za dostop do interneta uporabljale analogno in satelitsko mrežo, ki seveda ne omogočata tako velikih zmogljivosti kot optika. Podmorski optični kabel, ki prinaša širokopasovno internetno povezanost vzhodne Afrike z ostalim svetom, je iz Združenih arabskih emiratov dosegel kenjsko obalo.

Gre za projekt, ki ga skupaj razvijajo kenjska vlada, podjetje Emirates Telecommunication Technology (Etisalat) in konzorcij lokalnih investitorjev. S 4500 kilometrov dolgim kablom, ki se razteza med Kenijo in Združenimi arabskimi emirati, nameravajo povečati zmogljivost internetnih povezav in do 60% zmanjšati stroške telekomunikacij, posebej prenosa podatkov v omenjeni regiji (Gerand, 2010).

Slika 2: Zemljevid, ki prikazuje podvodne kable za internet okoli Afrike



Vir: BBC News, 2010.

Še vedno pa ni jasno, kdaj in ali sploh bodo internet lahko dobile tudi manjše vasice znotraj kontinenta. Mnoge od teh vasi se še vedno borijo za zanesljivo dobavo električne energije. Z znižanjem stroškov interneta lahko pričakujemo višjo stopnjo penetracije interneta.

Afrika je imela leta 2010 penetracijo (% uporabnikov med prebivalci) interneta 10,9%, kar je precej manj od svetovnega povprečja, ki je 31,8% (podatki z dne 30.6.2010, Internetworldstats.com, 2010). Vendar pa je imela Afrika v zadnjih desetih letih kar 5,3-krat večjo rast od svetovnega povprečja, kar je sigurno znak za napredek.

Najbolj revni ljudje na svetu imajo malo koristi od digitalne ekonomije (Giles, 2010), ampak organizacije kot je Samasource in njej podobne, nam kažejo načine, kako se to lahko spremeni. Tem organizacijam je v veliko pomoč sam razvoj IKT in razširjenost širokopasovnega interneta.

## Sklep

V nalogi sem sistematično opisala IKT kot osnovo za razumevanje mikro programov za izboljševanje kvalitete življenja revnih prebivalcev držav v razvoju, ki imajo veliko željo po dostojnem življenju, a so imeli to nesrečo, da so se rodili v svet, kjer zanje ni veliko priložnosti.

Prvi tak program je mikro financiranje, ki je pomagalo izboljšati življenje tolikim ljudem, da si je avtor programa zanj zaslužil Nobelovo nagrado za mir leta 2006. Mikro financiranje je postalo dosegljivo tistim, ki so ga najbolj potrebovali in sicer tako, da so »postavili na glavo« običajne prakse bančnih sistemov in jih prilagodili ljudem in njihovim potrebam. Tako so tudi bančniki enkrat začeli delati za ljudi in ne samo za denar.

Naslednja stopnja, ki se je razvila iz mikro financiranja, je mikro zavarovanje. Mikro zavarovanje je v svojem bistvu zelo podobno običajnemu zavarovanju, le da je bolj dostopno – cenovno in tudi s strani formalne zaščite, ki jo revni ljudje v državah v razvoju ponavadi nimajo.

Tretji program, ki sem ga vzela pod drobnogled, je organizacija Samasource, ki v to skupino mikro rešitev doda še mikro delo. To je delo, ki ga lahko opravlja vsakdo, plačano pa je le toliko, da omogoča dostojno življenje prebivalcem revnejših predelov sveta. Zaradi konkurenčne cene je dosegljiv večim podjetjem. Ta sklenjen krog ponudbe in povpraševanja ima za rezultat kup zgodb s srečnim koncem. Za boljšo predstavo sem izbrala konkreten primer države, skupnosti v njej in posameznika, kjer je organizaciji uspelo pomagati in zopet vzpostaviti upanje na boljši jutri.

Skozi nalogo sem podrobno spoznala delovanje organizacije Samasource in sedaj lahko odgovorim na hipotezi, ki sem ji postavila v uvodu v diplomsko delo. Prva hipoteza je bila, da je Samasource organizacija, kjer so vsi udeleženci zmagovalci. Hipotezo lahko na podlagi svojega raziskovanja potrdim. Brezposelni prebivalci držav v razvoju (predvsem ženske, mladi in begunci) imajo od organizacije velike koristi. Samasource jim zagotavlja dostojno plačo, s katero lahko preživijo svojo družino in v velikih primerih omogoča tudi izobraževanje. Potrditev pri delu jim daje novo moč za sprejemanje odgovornosti za svojo usodo. Po drugi strani so zmagovalci podjetja, ki potrebujejo hitro in dobro rešene enostavne projektne naloge. Revni brezposelni se za dobro opravljeno delo potrudijo bolj kot druga delovna sila, poteg tega pa imajo podjetja dober občutek pri tem, da pomagajo nekemu, ki je pomoči resnično potreben. Med raziskavo nisem zasledila nobene resne kritike organizacije, sem pa v nekaterih izjavah opazila strah pred klasičnim problemom outsourcinga iz drugih držav. Dvom izvira iz dejstva, da delovno mestu v tujini pomeni več, kot delovno mesto doma manj. Vendar mislim,

da v tem primeru strah ni upravičen, saj nihče v zahodnem svetu ne bi bil pripravljen opravljati takšnega dela za tako majhno plačilo. Ne bi mu zadoščalo za preživetje, medtem ko zadostuje za preživetje prebivalcem držav v razvoju. Mislim celo, da bi možnost, ki jo imajo podjetja s tem, ko za rutinska dela najemajo poceni delovno silo, morali jemati kot priložnost za hitrejši razvoj in rast podjetja, kar pomeni potrebo po več redno zaposlenih v podjetju. Menim torej, da so vsi aktivni in pasivni udeleženci v procesu lahko zadovoljni z delovanjem organizacije in možnostim, ki jih ponuja. Organizacija lahko učinkovito pomaga pri reševanju problema brezposelnosti v državah v razvoju.

Druga hipoteza mojega diplomskega dela je bila, da lahko uvedemo organizacijo Samasource tudi v Sloveniji za reševanje brezposelnosti. Na podlagi preučevanja virov sem ugotovila, da moram hipotezo zavrniti. V taki obliki, kot je Samasource v tem trenutku oblikovan, za državljana Slovenije ne ponuja dovolj velikih prihodkov, da bi lahko od tega posameznik preživel. Po drugi strani pa menim, da bi o sodelovanju z organizacijo morala razmišljati slovenska podjetja. Najmanjše ugodne delovne sile za izvajanje raziskav, vpisovanje podatkov ipd. bi lahko koristilo tudi njim. Pojavi se sicer problem tujega jezika, ne za samo komunikacijo, ker mislim, da je znanje angleščine pri nas na dovolj visokem nivoju, vendar v primerih, ko bi bili končni podatki javno objavljeni širši publiki. Kljub tej oviri mislim, da bi bilo sodelovanje velikokrat smiselno.

V sklepnih mislih moram poudariti dejstvo, da so moje ugotovitve omejeno zanesljive. Samasource je le dobri 2 leti stara organizacija, ki ima sicer za tako kratko obdobje delovanja precej izkušenj, vendar se dolgoročnih posledic še ne da natančno predvideti. To pomeni, da sem mogoče izpustila kako pomembno spremenljivko, ki bi spremenila celoten pogled na tematiko. Problem bi se dalo raziskovati še iz mnogih drugih vidikov, npr. iz vidika outsourcinga, neprofitne organizacije ali družbeno odgovornega podjetja.

Internetna povezava ni prinesla le novih možnosti za delo, prinesla je tudi večjo svobodo v življenje do sedaj zapostavljenih delov sveta. Nove možnosti za izobraževanje, dostop do aktualnih podatkov o dogajanju po svetu, nove možnosti komunikacije. Oboroženi z vsemi novimi možnostmi se bodo bolj enakopravno borili za svoje pravice, kar je verjetno želela povedati tudi Leila Janah z izbiro imena svoje organizacije. Mislim, da se je problema reševanja brezposelnosti v državah v razvoju lotila na pravi način. Ali kot pravi kitajski pregovor: »Daj človeku ribo, nahranil ga boš za en dan. Nauči ga loviti ribe, prehranil ga boš za vse življenje.«

## Literatura in viri

1. Arrington, M. (2010, 1. julij). How Samasource Helps The World, And A Secret Tattoo Unveiled. *Techcrunch*. Najdeno 28. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://techcrunch.com/2010/07/01/how-samasource-helps-the-world-and-a-secret-tattoo-unveiled-video/>
2. Bates, T. (2010, march). Why Outsourced Tech-Jobs Are Saving Refugees in Kenya. *Fast Company* (143).
3. BBC News (2009, 23. julij). East africa gets high-speed web. *BBC News*. Najdeno 30. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://news.bbc.co.uk/2/hi/africa/8165077.stm>.
4. Bedell, D. (2006, november). Banker bags peace prize. *Global Finance*, 20 (10), 9.
5. Benton E. (2010, 23. marec). Leila Jamah, founder of Samasource. *Fast Company*. Najdeno 29. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.fastcompany.com/article/leila-jamah-samasource>.
6. Božič, M. (2003). Zgodovina računalništva. Najdeno 19. oktobra 2010 na spletnem naslovu [http://www.educa.fmf.uni-lj.si/izodel/sola/2002/di/bozic/PC\\_history/index1.html](http://www.educa.fmf.uni-lj.si/izodel/sola/2002/di/bozic/PC_history/index1.html)
7. Božič, K. (2006, 11. november). Zakaj Masaj ubije slona?. *Dnevnik.si*. Najdeno 29. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.dnevnik.si/objektiv/211561>.
8. Butler, J. G. (1998). A History of Information Technology and Systems. Najdeno 19. oktobra 2010 na spletnem naslovu <http://www.tcf.ua.edu/AZ/ITHistoryOutline.htm>
9. Churchill, C. (2006). *Protecting the poor: A microinsurance compendium*. Munchen: International Labour Organization.
10. Clarke, A. & Englebright, L. (2003). *ICT: The new basic skill*. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education.
11. Database. (b.l.) V *About.com*. Najdeno 27. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://cplus.about.com/od/glossar1/g/databasedefn.htm>

12. De Waal, M. (2010, 3. avgust). Samasource, a cyber solution to global poverty. *The Daily Maverick*. Najdeno 15. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.thedailymaverick.co.za/article/2010-08-03-samasource-a-cyber-solution-to-global-poverty>
13. Develtere D., Doyen G. & Fonteneau B. (2004). *Micro-insurance and Health Care in Delevoping Counries*. Leuven: Cera foundation.
14. Ellegård, K. (2003). *ICT-applications as tools for flexile everyday life – methodological considerations for making ICT related activities seen in everyday life*. Najdeno 20. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.crito.uci.edu/noah/HOIT/HOIT%20Papers/ICT-applications%20as%20tools%20for%20flexile%20everyday%20life.pdf>
15. Gerand, C. (2010, 14. junij). Afraca-Europe underwater cable: West Africa to get high speed internet. *Afrik News*. Najdeno 30. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.afrik-news.com/article17772.html>
16. Giles, J. (2009, 17. oktober). Refugees to tap demand for virtual workforce. *New Scientist*, 204 (2730), 24-24.
17. *Grameen Bank* (2010). Najdeno 15. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.grameen-info.org/>
18. Grant, T. (2010, 6. marec). Microwork is new, new buzzword in global outsourcing. *Globe and Mail* (), F.4
19. Green D. & Hansell K. (2001). Videoconferencing. *Business Horizons*, 27 (6), 57-61.
20. Grewal, S. (2010, 23. januar). On a mission to give away jobs. *Toronto Star* (Canada), GTA, str. GT10
21. Hamzah, R. (2008). ICT in Everyday Life. Najdeno 20. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://smklangkawi.edu.my/blogict/?p=12>
22. Internet. (b.l.) Na *Wikipedia.org*. Najdeno 27. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet>
23. *Living the internet*. Najdeno 27. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.livinginternet.com/i/ii.htm>



24. Ložar, B. (1998, 14. november). Bankir za reveže: dr. Muhammad Yunus, nenavadni direktor Grammen Bank. *Delo*, str. 36.
25. Martinez-Cabrera, A. (2010, 30. september). Outsourcing helps pull workers out of poverty. *San Francisco Chronicle*, pD1, 0p
26. May, M. (2010). Microfinance's Next Frontier – LeapFrog Investments aims to insure the poor on a grand scale. *Stanford social innovation review*, (jesen), 63-64.
27. Navidezna resničnost. (b.l.) Na *Wikipedia.org*. Najdeno 27. novembra 2010 na spletnem naslovu [http://sl.wikipedia.org/wiki/Navidezna\\_resni%C4%8Dnost](http://sl.wikipedia.org/wiki/Navidezna_resni%C4%8Dnost)
28. Ngwenyama, O. & Morawczynski, O. (2009). Factors affecting ICT expansion in emerging economies: An analysis of ICT infrastructure expansion in five Latin American countries. *Information Technology for Development*, (15) 4, 237-258.
29. Norton, M. (2010). Microinsurance, Brick by Brick. *World policy journal*, (jesen), 78-79.
30. OECD (2004, 4. november). The Economic Impact of ICT: Measurement, Evidence and Implications. *Future Survey*, str. 16.
31. OECD (2008). Measuring the Impacts of ICT Using Official Statistics (št. dokumenta: 10.1787/230662252525). *OECD Digital Economy Papers, No. 136*, OECD Publishing.
32. O'Hara, K. & Stevens, D. (2006). *Inequality.com: Power, Poverty and the Digital Divide*. Oxford: Oneworld publications.
33. Parker, C. (2010, 13. avgust). Samasource CEO on bridging the digital divide and creating a global meritocracy. *Memeburn, Web Savvy Insight and Analysis*. Najdeno 30. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://memeburn.com/2010/08/samasource-ceo-on-bridging-the-digital-divide-and-creating-a-global-meritocracy/>
34. Peršin T. (2008). *Informacijska pismenost in digitalni razkorak: Neegalitarnost v sodobni družbi in oblikovanje participativne elite* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
35. Saksida U. (1999). *Informacijsko-komunikacijska tehnologija in njen vpliv na organizacijo sodobnega podjetja* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

36. *Samasource* (2010). Najdeno 15. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.samasource.org/>
37. Stare M. & Bučar M. (2005). *Učinki informacijsko-komunikacijskih tehnologij*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
38. Uhan, M. (2008). Vloga mikrofinančnih institucij pri odpravljanju revščine v svetu (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta
39. Zeller Manfred. (2001). Promoting institutional innovation in microfinance replicating best practices is not enough. *Development and Cooperation*. No. 1, januar/februar 2001, str. 8-11.
40. Williams, F. (1982). *The Communications Revolution*. Beverly Hills: Sage.
41. Yunus, M. (2008). How »social business« can create a world without poverty. *Christian Science Monitor*, (100) 57.
42. Vidmar, Š. (b.l.). Kenija – dežela z več obrazi, a s skupnim utripom. *Združenje manager*. Najdeno 30. novembra 2010 na spletnem naslovu <http://www.zdruzenje-manager.si/si/publikacije-dokumenti/vodnik/kenija/>