



*Nicolae Sfetcu*

# **Teleducru (Telework)**

*MultiMedia Publishing*

# **Telelucru (Telework)**

de Nicolae Sfetcu

Publicat de MultiMedia Publishing

Copyright 2018 Nicolae Sfetcu

Copyright © 2018 Nicolae Sfetcu

Toate drepturile rezervate.

Nicio parte a acestei cărți nu poate fi reprodusă sau stocată într-un sistem electronic sau transmisă sub nicio formă sau prin orice mijloace electronice, mecanice, prin fotocopiere, prin înregistrare sau prin alte mijloace, fără permisiunea expresă scrisă a autorului.

Publicat de MultiMedia Publishing, [www.setthings.com/editura](http://www.setthings.com/editura)

ISBN: 978-606-033-102-5

Prima ediție

**DECLINARE DE RESPONSABILITATE:** Având în vedere posibilitatea existenței erorii umane sau modificării conceptelor științifice, nici autorul, nici editorul și nicio altă parte implicată în pregătirea sau publicarea lucrării curente nu pot garanta în totalitate că toate aspectele sunt corecte, complete sau actuale, și își declină orice responsabilitate pentru orice eroare ori omisiune sau pentru rezultatele obținute din folosirea informațiilor conținute de această lucrare.

Cu excepția cazurilor specificate în această carte, nici autorul sau editorul, nici alți autori, contribuabili sau alți reprezentanți nu vor fi răspunzători pentru daunele rezultate din sau în legătură cu utilizarea acestei cărți. Aceasta este o declinare cuprinzătoare a răspunderii care se aplică tuturor daunelor de orice fel, incluzând (fără limitare) compensatorii; daune directe, indirecte sau consecvente, inclusiv pentru terțe părți.

Înțelegeți că această carte nu intenționează să înlocuiască consultarea cu un profesionist educațional, juridic sau financiar licențiat. Înainte de a o utiliza în orice mod, vă recomandăm să consultați un profesionist licențiat pentru a vă asigura că faceți ceea ce este mai bine pentru dvs.

Această carte oferă conținut referitor la subiecte educaționale. Utilizarea ei implică acceptarea acestei declinări de responsabilitate.

# Introducere

In ultimii 11 ani, s-au dezvoltat rapid noi tehnologii informationale si de comunicare, astfel incat in centrul dezbaterilor stiintifice, politice si economice din ultima perioada a stat aparitia si dezvoltarea Societatii Informativale, generatoare de noi oportunitati de munca dar si de schimbari esentiale in ceea ce priveste natura muncii si modul de lucru, schimbari comparabile cu cele petrecute in revolutia industrială.

In acest context, teleducrul (TL) a devenit domeniu strategic din punct de vedere teoretic si practic, deoarece:

- reprezinta o solutie cu potential practic important;
- se poate dezvolta repede;
- poate influenta in bine viata multor europeni;
- este un excelent promotor al noilor procese si tehnologii avansate;
- este o componenta a noii revolutii stiintifice si tehnologice, orientata spre societatea bazata pe informatie si cunoastere.

TL, ca un nou mod de a lucra prin efectuarea unei activitati (forme de munca) flexibile in timp si la distanta, utilizand tehnologia informationala si comunicatiile avansate, se concretizeaza in *teleactivitati si teleservicii*.

## Ce este Teleducrul

*Teleducrul este activitatea prin care se utilizeaza Tehologia Informatiei si Comunicatiilor (TIC) pentru realizarea unei activitati lucrative la distanta de locul unde este nevoie de rezultatul muncii sau de locul unde s-ar fi desfasurat munca in mod normal.*

### Teleducrul include:

*Teleducrul mobil:* cand o parte din personalul unei firme (TIC), care ii permite sa fie mai mult timp in contact cu clientii sau sa livreze, in timp ce nu este la birou, o serie de servicii care implica, in mod normal, prezenta in birourile companiei.

*Telecentre:* ofera facilitati de birouri locale pentru persoanele care nu vor sa lucreze acasa, dar intentioneaza sa profite de avantajele oferite de TL. Fiecare angajat lucreaza in biroul firmei aflat cel mai aproape de el sau cel mai convenabil, iar aceste centre sunt cuplate prin rețeaua electronica. Ele pot apartine unei singure companii sau compania interesata poate sa inchirieze o parte din acestea in scopul teleducrului.

*Telecomunitati (Telecottages):* comunitati locale cu acces, datorita marii performante a TIC, la avantajele dezvoltarii si la societatea care ii lipseste unui lucrator acasa, numite asa datorita originii lor in zonele rurale. Prima telecomunitate a exostat in Scandinavia. Telecomunitatile au urmatoarele avantaje

- posibilitati imbunatatite de instruire;

- regenerare economica;
- rol social.

*Modificare functionala*: functiile afacerii care initial erau localizate aproape de client sunt concentrate si livrate la distanta; activitatile includ:

- *front office* - vanzari care inainte erau efectuate "in drumul cumparatorului", iar acum sunt facute prin telefon sau retea;
- *back office* - acele activitati de intretinere si service realizate inainte "la fata locului", care sunt indeplinite oriunde in lume, folosindu-se accesul la distanta.

Se poate considera, de asemenea, ca TL include *echipe de lucru dispersate* prin care, de ex., o companie de engineering foloseste trei sau mai multe echipe in zone geografice diferite, fapt care ii permite sa lucreze 24 ore pe zi, datorita decalajului orar dintre zone, fiecare echipa "predand stafeta" alteia la sfarsitul zilei sale de lucru.

La toate aceste terminologii si clasificari consacrate se poate adauga o notiune folosita in prezent pe Internet, dar care nu este legata in mod special de conceptul de telelucru: *comunitatile virtuale*. Aceste "orase ale Internetului" cunosc in prezent o dezvoltare exploziva, constituindu-se, in acelasi timp, ca principalele centre de initiere si dezvoltare a multor telelucratori.

De asemenea, o activitate de viitor in domeniul TL o reprezinta infiintarea unor *companii virtuale* fara statut juridic, in cadrul carora mai multi telelucratori cu calitati complementare se unesc pentru a satisface, simultan, o gama cat mai diversa de solicitari, unindu-si eforturile si ajutandu-se reciproc.

### **Alte activitati legate de TL**

Convergenta telecomunicatiilor cu tehnologia calculatoarelor care faciliteaza telelucrul, face de asemenea posibile alte forme de interactiune colectiva, cunoscute sub numele de teleactivitati.

Teleactivitatile (TA) sunt activitatile socioeconomice bazate pe sisteme de telecomunicatii interactive, individualizate si asincrone care conecteaza persoane, obiective si informatii independent de distanta care le separa (Fathy, 1991).

Desi se pare ca TL are cel mai mare impact social si de mediu, celelalte TA, precum telecomertul, si telesocializarea, contribuie si ele la aceste efecte.

Exista o relatie simbiotica intre diferitele TA. In momentul in care oamenii incep o teleactivitate, creste si activitatea acestora in domeniul celorlalte TA.

#### *Telecomertul*

Telecomertul (TC) reprezinta utilizarea telecomunicatiilor si a calculatoarelor pentru a vinde si a cumpara produse si servicii.

Cataloagele on-line de produse si servicii au, dintre formele de vanzari-cumparari cu prezentare si comanda la distanta (prin telex, fax, telefon, posta, CD-ROM, etc.), cel mai mare potential de

revolutionare a comerțului cu produse și servicii. Ele sunt ușor de actualizat și permit efectuarea de comenzi on-line.

TC nu va înlocui niciodată complet vânzările clasice, întrucât spațiile fizice de comerț reprezintă, în același timp, și locuri de interacție socială și economică. Crearea unei astfel de atmosfere pe Internet, într-un mediu digital, este deosebit de dificilă. Dar, întrucât cumpăraturile pot fi făcute în acest mod și de acasă, unul din efectele acestei TA este și eliminarea deplasărilor necesare în cazul cumpărăturilor prin metodele clasice. Sunt reduse astfel și costurile implicite, simultan cu ocuparea, de către magazine și centre de comerț, a unui spațiu fizic mult mai redus, ceea ce face posibilă utilizarea spațiilor rămase disponibile în scopuri sociale sau de protecție a mediului înconjurător.

Utilizarea și efectele TC sunt în funcție de categoriile de populație cărora i se adresează. Un studiu efectuat în Germania a evidențiat faptul că cei care apelează cel mai frecvent la TC sunt persoanele cu dificultăți fizice și tinerii cu familie sau cu program de lucru încărcat. Motivatia acestor două grupe era foarte diferită (Tacken, 1990). Aspectul cel mai interesant evidențiat în acest studiu a fost acela că, după o perioadă de efectuare a cumpărăturilor prin Internet, persoanele respective și-au schimbat radical concepția despre cumpărături. Nu au renunțat definitiv să intre efectiv în magazine, dar au început să prefere deplasările pe jos sau pe bicicletă celor realizate cu transportul auto personal sau public). Astfel, chiar dacă efectele imediate ale promovării TC nu vor conduce la abandonarea metodelor clasice de a efectua cumpărături, această teleactivitate va avea un efect benefic asupra mediului înconjurător. Alte efecte ale TC pot fi descentralizarea zonelor urbane aglomerate, o repartitie mai echilibrată a zonelor urbane locuite, și reducerea utilizării automobilelor.

#### *TL la închisoare*

Persoanele din închisori pot desfășura în mod regulat anumite activități de TL, pentru care sunt plătite. De asemenea, în acest caz se poate folosi și studiul la distanță.

#### *Teletranzacțiile*

Teletranzacțiile includ oficiile prin care se realizează comenzile și decontările între persoane juridice, precum și între persoane fizice și cele juridice, precum în cazul burselor de valori computerizate. Tranzacțiile se realizează prin calculator folosind o rețea privată sau publică de linii telefonice sau, precum în cazul telebancilor, cu ajutorul liniilor „digital”. Cum banii și stocurile sunt „transferate” practic electronic, s-a modificat și modul de realizare a tranzacțiilor.

#### *Teleinvestitiile*

Combina accesul prin calculatorul personal cu serviciile de cotație a stocurilor cu ordin de plată computerizat.

Tranzacțiile prin fax, folosite pentru a stabili clauzele asigurătorii, pentru a furniza documente, sau pentru cumpărături, este o metodă din ce în ce mai utilizată, care înlocuiește posta, apelurile telefonice sau livrarea personală a documentelor, în funcție de fiecare tranzacție în parte.

*Teletaxele*, o subspecie a teletranzacțiilor, s-au răspândit rapid odată cu utilizarea

microcomputerelor si a modemurilor acasa sau in micile birouri.

### *Teleeducatia, Telestudiul*

Teleeducatia, sau telestudiul, implica folosirea unor sisteme satelit sau a TV prin cablu prin care se cursurile ajung la una sau mai multe clase de studiu aflate la distanta, sau la domiciliu.

Aceasta presupune expunerea, examenele, accesul la *biblioteca electronica*, examinarea directa, si chiar discutii. O latura importanta a teleeducatiei sunt *teleconferintele*, realizate prin telefon sau video.

### *Telecomparaturi („Teleshopping”)*

Telecomparaturile presupun utilizarea calculatorului sau a serviciilor TV pentru a cumpara un larg spectru de bunuri, precum mancare, imbracaminte, articole casnice, cadouri, etc.. Plata se efectueaza prin conturi de debit sau cu carduri.

### *Telebancile*

Teleactivitatile bancare presupun folosirea unui calculator, a unui modem si/sau a unui telefon digital pentru a efectua tranzactii financiare precum constituirea de depozite electronice, accesul la situatia financiara a contului, servicii financiare automatizate, etc.

### *Telemedicina si Telediagnoza*

Telecomunicatiile se pot utiliza si in cazul consultatiilor medicale si a dispozitivelor telemetrice de monitorizare care masoara ritmul inimii si alte functii vitale, si transmite informatiile despre starea pacientului catre un computer specializat pentru analize automate; imagini sofisticate (MRI, CAT, radiatii X) care se pot transmite prin linia telefonica sau prin eter cu ajutorul telefoniei mobile; si, la distanta, medicul care ia decizii.

### *Telejustitia*

Depozitii si plangeri penale se pot depune prin videoconferinte care pun in legatura tribunalele si inchisorile, evitandu-se astfel transportul persoanelor incarcerate.

### *Televotarea*

Televotarea este un sistem in curs de constituire din punct de vedere juridic, legalitatea fiind asigurata cu ajutorul semnaturii electronice.

### *Informare/Distractie*

Serviciile de stiri/informare includ vanzarea stirilor in retea, informatii despre stocuri, baze de date, etc. Serviciile de recreere includ plata pentru filmele rulate on-line, programe sportive speciale, evenimente culturale, jocuri, etc.

## **Definitii**

Teleducarea este, prin definitie, activitatea prin care se utilizeaza calculatoarele si telecomunicatiile

pentru a schimba geografia de lucru acceptata.

Telecomutarea este un termen folosit in SUA, in timp ce termenul de telelucru se foloseste mai mult in Europa.

Termenul de telecomutare a fost folosit pentru prima data de Jack Nilles, care a jucat un rol principal in promovarea acestui concept in SUA, fiind apoi popularizat de futuristul Francis Kinsman in cartea sa Telecomutatorii (1987). Termenul de telelucru a fost popularizat in Europa de Comisia Europeana, care a sponsorizat importante cercetari in domeniu.

Legat de aceasta activitate, se utilizeaza urmatoarea terminologie specifica:

Telelucrador, telecomutator: cineva care lucreaza acasa tot timpul sau o parte din el. Termenul poate, de asemenea, sa se refere la cineva care comuta pe o distanta mica, de exemplu la un telecentru, in loc sa lucreze intr-un sediu mai indepartat. Telelucradorii pot fi:

- cu contract
- semiangajati sau liber profesionisti (freelancers)
- informali sau iliciti
- antreprenoriali.

*Cine poate fi numit telelucrador?*

"Persoana care lucreaza in mod regulat minim o zi (ca zi de munca) pe saptamana, de la distanta, pe baza unui contract scris sau a unei intelegeri mutuale, folosind echipamente si tehnologie de telecomunicatii".

Unii autori fac chiar distinctie intre urmatoarele categorii:

- *telelucradori „marginali”*: una-doua zile pe luna lucrate la domiciliu;
- *telelucradori „substantiali”*: cu una sau mai multe zile pe saptamana;
- *telelucradori „dominanti”*: cu trei sau mai multe zile pe saptamana.

Dupa cum se poate observa, esential in definirea acestor concepte este faptul ca supervizarea muncii, contactele cu sefii (ierarhia superioara), cu colegii si cu beneficiarii sau clientii trebuie realizate - cel putin partial - prin telecomunicatii, precum si rezultatele muncii trebuie sa fie prezentate in acest mod.

Trebuie facuta distinctia intre angajati si persoanele care lucreaza pe cont propriu. Persoanele care lucreaza pe cont propriu au ca loc de munca propria locuinta, comunicand prin retele de telecomunicatii; nu orice lucrator la domiciliu este insa obligatoriu si un telelucrador.

De asemenea, trebuie facuta o distinctie clara intre persoanele care lucreaza acasa peste programul normal de lucru, permanent sau doar la sfarsit de saptamana si telelucradori.

Telelucradorii pot fi:

- persoane care lucreaza la domiciliu;



- persoane care se deplaseaza frecvent la domiciliul clientilor, dar al caror loc de munca este acasa;
- persoane care lucreaza in centre de telelucru.

Lucrul flexibil (Flexible Working): un centru de lucru care foloseste o larga paleta de noi practici, inclusiv flexibilitate in localizarea lucrului. Aici se poate incadra si ideea de "hot desk": in loc ca fiecare angajat sa aiba biroul si calculatorul propriu, acestia folosesc de fiecare data locurile disponibile in acel moment.

*Telelucrul concentrativ*: concept folosit (de exemplu) de Dell si American Express, care au utilizat telelucratori dispersati in anumite centre delimitate geografic.

*Telelucrul offshore*: presupune comutarea activitatii departe de regiunea, orasul sau tara in care domiciliaza lucratorul, datorita facilitatilor fiscale oferite.

*Telelucrul nomad*: lucratorii "nomazi" sunt obligati sa calatoreasca in permanenta, locul de munca fiind oriunde se intampla sa poposeasca.

## Avantaje si dezavantaje

### Beneficii

TL implica practici noi, care se pot pune in aplicare prin:

- reducerea costurilor si cresterea performantei calculatoarelor si telecomunicatiilor;
- largirea accesului la uneltele si serviciile care permit lucrul in reseaua electronica deschisa (Open Electronic Networking);
- cresterea dorintei tuturor de a exploata noile metode, de a face afaceri, si de a angaja personal.

TL este *atractiv* prin:

- cresterea presiunii asupra industriei, pentru a reduce costurile simultan cu imbunatatirea serviciilor;
- imbunatatirea calitatii mediului, in special prin impactul asupra drumurilor si masinilor;
- aparitia unei economii de retea, in care TL si telecomertul vor juca un rol central;
- comutarea de la "slujba platita" la oportunitati de lucru", cu o crestere a rolului individului si al intreprinderilor mici si mijlocii (IMM).

Toate studiile si analizele efectuate de firme de prestigiu din intreaga lume converg catre ideea unor beneficii nete pentru toate partile implicate:

Pentru *lucratori*:

- mai buna concentrare si o optimizare a fluxului de lucru, rezultand o productivitate mai mare;
- Lipsa intarzierilor de la servicii datorita traficului aglomerat;

- Timp de lucru si costuri mai mici;
- Oportunitati de lucru mai bune;
- Facilitati de recrutare;
- Evitarea concediilor medicale;
- Legatura mai buna cu familia;
- Un echilibru mai bun intre lucru si viata familiala;
- Posibilitatea participarii la activitatile comunitatilor locale;
- Ore de lucru flexibile.

Pentru *firme*:

- Costuri mai mici;
- Productivitate crescuta;
- Motivatie mai buna;
- Stabilitate mai mare a personalului;
- Flexibilitate in organizare;
- Conducere flexibila;
- Rezistenta crescuta in fata factorilor externi;
- Eliminarea platilor pentru lucrul suplimentar.

Cateva *beneficii sociale si economice* ale telelucrului sunt:

- Descongestionarea traficului;
- Reducerea deplasarii si a poluarii;
- Oportunitati de lucru mai mari;
- Accesul la lucru pentru oamenii cu dificultati specifice;
- Regenerarea economica.

## **Dezavantaje**

Telelucrul, ca un mod nou de lucru, nu e scutit de unele dezavantaje si obstacole.

Pentru *angajati*, dezavantajele potentiale:

- Problemele de *natura tehnica*: este necesar un loc de munca si un echipament adecvat, precum si asistenta pentru rezolvarea micilor probleme tehnice care apar;
- *Aspectele legislative*: nu sunt totdeauna clare, de pilda ce taxe si impozite trebuie platite (de patron, de angajat). Exista si probleme de tip protectia muncii, asigurarea de sanatate, etc.;
- *Dezavantaje economice*:
  - Anumite firme tind sa plateasca telelucratorii mai slab decat pe cei care efectueaza activitati similare la "sediul";
  - Trebuie sa cheltuie mai multi bani pentru
    - Decorarea/finisarea biroului de lucru;
    - Suplimentarea sau imbunatatirea sistemului de iluminat;

- Linii telefonice suplimentare;
  - Costul calculatoarelor si a echipamentelor aferente, inclusiv software;
  - Asigurari suplimentare;
  - Imbunatatiri la sistemul de acces al biroului de lucru;
  - Mobilier de lucru;
  - Plata unor permise si taxe locale.
- Dar problemele pot fi si de natura *sociala* si *emotionala*:
    - Izolarea, marginalizarea si lipsa informatiilor privind viata companiei si „jocurile” de putere, ceea ce poate reduce sansa de valorificare a unor noi oportunitati, a unor posibile promovari;
    - Modificarea obiceiurilor personale si de familie;
    - Pericolul, mai ales pentru femei, de a lucra aproape dublu si de a se izola de familie;
    - Limitarea interactiunii normale cu colegii de la locul de munca;
    - Riscul de a dedica prea mult timp muncii;
    - Riscul izolarii profesionale;
    - Pierderea subventiilor sociale din partea firmei;
    - Pierderea subventiilor publice.

Teleducrul modifica fundamental modelul de activitate traditional, bazat pe contiguitatea spatiala, conlocuire, prezenta si vizibilitate, schimba rolurile si conceptele organizatorice si manageriale, ceea ce poate da sentimentul de a fi rupt de restul lumii.

Dezavantaje potentiale pentru *firme* - Probleme *manageriale*:

- Accesibilitatea angajatilor („Unde sunt cand ai nevoie de ei?”)
- Pierderea controlului („Daca nu ii pot vedea, nu ii pot controla”)
- Reducerea productivitatii („Nu cumva ei privesc la TV in loc sa lucreze?”);
- Probleme de securitate („Daca imi sterg bazele de date si strica fisierele atunci cand intra pe Internet?”);
- Fluxul informational;
- Pierderea contactului cu clientii;
- Dificultati de comunicare;
- Probleme de motivare si disciplina;
- Dificultatea organizarii de sedinte operative;
- Indepartarea teleducratorilor de obiectivele si cultura organizatiei;
- Evaluarea la termene mai scurte a personalului;
- Costuri suplimentare de perfectionare a personalului;
- Costuri mai mari pentru siguranta echipamentelor, programelor si comunicatiilor.

Principala problema consta in pierderea controlului in sens larg.

Pentru *sindicate*, pericolul este pierderea contactului cu membrii lor, iar posibilitatea acestora de a participa la viata sindicala si de a fi mobilizati pentru actiuni revendicative scade mult, ceea ce poate conduce la aparitia sentimentului de inutilitate a uniunilor sindicale, situatie greu de

acceptat de liderii acestora.

Sindicatul au expus, in 1993, urmatoarele *cerinte*:

- Acceptarea voluntara a activitatii in sistem telelucru;
- Acordarea statutului de salariat telelucratorului, cu toate drepturile aferente;
- Salarii si toate celelalte drepturi la fel ca pentru angajatii de la sediu;
- Posibilitatea de a-si intalni cu regularitate colegii si sefii;
- Acces liber la posta electronica si telefon pentru legaturi reciproce;
- Responsabilitatea managerilor de a se afla in contact, cu regularitate, cu personalul angajat;
- Includerea in programe de dezvoltare profesionala;
- Intretinerea si inlocuirea echipamentelor, la fel ca in sediul central, suportate de intreprindere;
- Raspunderea patronilor pentru sanatatea teleworkerilor si pentru protectia muncii.

### **Alte dificultati :**

Exista in prezent o multitudine de probleme tehnice specifice care atenuaza dezvoltarea TL. Pentru unele dintre ele s-a gasit deja o modalitate principala de rezolvare.

*Largimea de banda* este necesara datorita cresterii exponentiale a numarului utilizatorilor retelelor de calculatoare.

*Rezolvare*: utilizarea serviciilor "suprapuse", cu preturi in functie de viteza de livrare.

*Autentificarea* este legata de necesitatea asigurarii cumparatorului ca tranzactia este autorizata.

*Rezolvare*: semnaturile electronice, validarea unei a treia parti, de incredere.

*Securitatea*: ambele parti vor sa fie sigure ca detaliile tranzactiei lor raman confidentiale.

*Rezolvare*: incriptarea, servere de securitate.

*Armonizarea legislatiei*: sub care jurisdicție se incheie tranzactia, cea a tarii cumparatorului, a vanzatorului, sau a serverului?

Aceasta problema este inca in dezbatere.

*Plata*: cum poate cineva sa puna la punct un mecanism simplu si fara riscuri pentru plata, uzitand diverse monede si fara garantii bancare?

*Rezolvare*: prin mecanismul banilor electronici, noi protocoale pe Internet, banci virtuale.

*Calitati pentru activitatea on-line*: comerțul on-line presupune calitati diferite pentru retelele de lucru si o evaluare a eticii in retele.

*Rezolvare*: programe de dezvoltare a acestor calitati, discutii si schimburi de experienta.

De asemenea, mecanismele de "cuplare" a cererii cu oferta este inca nepus la punct. Din punct de vedere tehnic, pare usor sa se realizeze aceasta:

- Pentru telelucratori: se pune la dispozitia acestora un formular simplu, pentru completare on-line, si se aduna rezultatele intr-o baza de date, astfel incat firmele sa poata gasi persoanele cu calitatile dorite;
- Pentru companii: se pun la dispozitie facilitatile de cautare, impreuna cu o lista a telelucratorilor care indeplinesc cerintele necesare; se adauga facilitatea de a-si declara posturile libere sau calitatile dorite, astfel incat telelucratorii care indeplinesc aceste conditii sa le poata contacta ulterior.

Exista insa mai multe *probleme* care impiedica realizarea acestui deziderat:

- Oferta nu se potriveste cu cererea: exista o multime de (sau asa-zisi) telelucratori care cauta de lucru, dar putine companii angajeaza telelucratori.
- Este dificil sa te poti face auzit: intr-o piata plina de "rechini", pestisorii" incearca din greu sa se faca auziti. Exista firme si agentii care se ofera sa angajeze personal pentru alte companii, iar de obicei acestea au deja o agentie favorita.
- Prea putine firme cauta personal on-line: conform unui studiu al EITO, exista cca 30 milioane de utilizatori ai Internetului in Europa, dar putini manageri sunt conectati activ. De obicei, agentiile de angajari prefera modul clasic de lucru.
- TL se vinde inca foarte greu: managerii nu agreeaza lucrul cu angajati carora nu le pot vedea chipurile si pe care trebuie sa-i conduca de la distanta.
- Angajarea personalului lucrator este inca o problema la nivel "national": aceasta se datoreaza legilor specifice fiecarei tari, reglementarilor diverse privind taxele si asigurarile sociale, costurilor suplimentare in cazul efectuarii platilor, monezilor diferite.

### **Persoane cu dizabilitati fizice**

Limitele impuse de diverse handicapuri in viata de zi cu zi impiedica desfasurarea unei activitati de lucru normale pentru persoanele cu dizabilitati fizice.

Educatia la distanta si telelucrul pot ajuta, partial, la depasirea obstacolelor. Dar exista anumite conditii pe care aceste persoane trebuie sa le indeplineasca daca vor sa profite de aceste facilitati.

Avantajele telelucrului pentru persoanele cu dizabilitati fizice:

- Facilitarea accesului la cunoastere si la noi modalitati de lucru;
- „Spargerea” izolarii;
- Restabilirea unei identitati sociale.

### **Alte aspecte de interes general**

#### **Munca si familia**

Din acest punct de vedere, TL prezinta atat avantaje cat si dezavantaje. De aceea, pentru a beneficia de aceste avantaje trebuiesc impuse cateva reguli. In primul rand, nu trebuiesc

amestecate viata de familie cu telelucrul. Biroul de lucru trebuie amenajat intr-o camera separata. De asemenea, familia trebuie sa inteleaga si sa sprijine acest mod alternativ de lucru.

### *Aspecte sociale*

Securitatea sociala, sistemul de pensii si cel de somaj, trebuiesc reorganizate in noile conditii de lucru. Considerarea venitului de baza (taxele pe venit) reprezinta, in acest caz, solutia ideala.

### **Sindicale**

Desi este una din cele mai noi modalitati de lucru, TL cunoaste deja o implicare activa a sindicatelor. Sindicatele se tem de o exploatare asemanatoare celei a lucrului acasa (realizat, de obicei, de femei). Problemele ridicate includ:

- Posibila eroziune a conditiilor si statutului telelucratorului;
- Izolarea de colegi;
- Marginalizarea carierei;
- Probleme de sanatate si protectie;
- Amestecarea timpului de lucru cu timpul liber;
- Costurile implicate de TL.

De aceea, s-a realizat un ghid sindical pentru telelucratori, astfel incat acestia sa poata beneficia de toate drepturile internationale in materie:

- Telelucratorul trebuie sa fie angajat cu drepturi depline la firma;
- Pentru a evita izolarea, contractele de angajare trebuie sa prevada ca lucratorii acasa sa vina periodic la sediul firmei;
- Acasa trebuie sa existe o camera separata pentru TL, un telefon separat si plata costurilor suplimentare, preum cele pentru lumina si caldura;
- Trebuie sa existe discutii saptamanale regulate intre telelucrator si supraveghetorul/managerul sau;
- Telelucratorii trebuie platiti la fel ca angajatii pentru munci clasice, inclusiv sa beneficieze de asistenta sociala;
- Toate echipamentele trebuie date, platite si intretinute de angajati ai firmei; acestia trebuie sa accepte, la randul lor, toate responsabilitatile legale in cazul unor accidente;
- Telelucratorul trebuie sa aiba acces la sindicate si sa poata merge la mitinguri in timpul orelor de lucru.

(Conditii impuse de Technology Professionals Association, Marea Britanie)

### **Psihologice**

Studiile sugereaza considerarea a patru aspecte in elaborarea politicii si programelor de telelucru:

- *Sarcinile* care trebuiesc indeplinite de telelucratori, si daca acestia le pot duce la bun sfarsit;
- *Contextul organizational* – de ex., nu se poate introduce telelucrul intr-o firma care nu

are inca implementata o retea interna

- *Stabilirea biroului de lucru* – de ex., nu se poate lucra acasa in conditiile unui apartament mic si a existentei multor copii
- *Personalitatea individuala, experienta si preferintele*: o persoana necasatorita va prefera un telecentru, fiind dornic de socializare si noi contacte.

Prin aceasta prisma, s-a constatat aparitia unor probleme psihologice specifice TL. Astfel, telelucratorii, intrucat lucreaza nesupravegheati, trebuie sa-si impuna o anumita autodisciplina. Ei pot ajunge dependenti de lucru (nu se mai pot opri din lucru) si pot deveni singuratici si izolati.

Personalitatea specifica a telelucratorului se manifesta, printre altele, si prin agreearea unor conditii de munca fata de care alte persoane manifesta indiferenta sau chiar respingere:

- lipsa birourilor zgomotoase;
- performante optime la ore neobisnuite.

## **Sanatate**

Telelucrul poate imbunatati sanatatea generala , reducand astfel cheltuielile aferente. Conform unor studii de profil, persoanele expuse traficului zilnic sunt afectate din punct de vedere psihologic si cardiologic, datorita stresului specific.

## **Ecologice**

Activitatea zilnica a oamenilor are un important impact asupra mediului inconjurator. Aceasta se repercuteaza automat asupra costurilor sociale si economice. TL, si intr-o masura mai mica TA, reprezinta o modalitate de reducere a efectelor negative asupra mediului a activitatilor umane.

### *Reducerea utilizarii automobilelor si a consumului de resurse neregenerabile*

Conform studiilor Ministerului Transporturilor al SUA, Agentiei de Protectia Medilui si AT&T, numai angajatii AT&T au evitat in 1999, prin activitati de TL, parcurgerea a cca. 140 milioane km, economisind astfel 15,6 l de benzina. In acest mod s-a reusit sa se evite urmatoarele emisii de poluanti:

- 37 milioane kg dioxid de carbon
- 162 milioane kg hidrocarburi
- 84 milioane kg oxizi de azot
- 1,25 miliarde kg monoxid de carbon

Aceste cifre sunt mari pentru ca nu se ia in considerare numai cantitatea de combustibil consumata, ci si transformarile fizico-chimice la care este supus aerul.

Prin eliminarea deplasarilor fizice, telelucrul poate reduce implicit si consumul de resurse neregenerabile. Chiar daca exista tendinta de a reduce emisiile poluante ale automobilelor prin utilizarea de filtre si noi tehnologii, acestea nu pot fi eliminate definitiv, iar marile corporatii din

domeniul petrolului au investit prea mult in infrastructura lor pentru a permite o comutare rapida a transportului auto prin utilizarea energiei solare.

TL permite reducerea acestei poluari, prin renuntarea la utilizarea automobilului pentru deplasarea la locul de munca. In plus, in acest mod se reduc si costurile necesare intretinerii automobilelor, a drumurilor publice, etc. Studii asupra telelucratorilor (Handy, 1994; Kitamura, 1991, 1990; Mokhtaria., 1991; Pendyala, 1992) au aratat ca acestia renunta zilnic la cel putin doua deplasari cu transportul auto.

De asemenea, TL poate reduce aglomerarea traficului urban in perioadele sale de varf.

Pentru ca TL sa aiba ca efect o reducere efectiva a traficului urban sunt necesare o planificare si o strategie comune si coordonate din partea diverselor departamente guvernamentale si ale administratiei locale. Impactul este minim in lipsa acestor corelari.

Trebuie avut in vedere ca diminuarea utilizarii automobilelor ar avea efecte financiare negative asupra unor sectoare economice. De asemenea, s-ar reduce taxele si impozitele generate de vanzari, servicii si intretinerea automobilelor. Aceste implicatii fac mult mai dificila adoptarea efectiva a unei astfel de strategii.

Mai multe studii asupra impactului lucrului la distanta asupra traficului (Autoglass, 1996) considera ca se poate ajunge astfel la o reducere a traficului auto zilnic de pana la 38%.

### *Reducerea solicitarilor de spatii fizice*

Una din legile economice fundamentale ale fortei de munca spune ca oamenii se muta la orase in cautarea locurilor de munca, simultan cu deplasarea din centrele urbane aglomerate catre zonele periferice si orase mai mici, in cautarea unui mediu de viata mai bun, cu conditia ca locul de munca sa poata fi accesibil cu ajutorul transportului in comun sau personal. In cazul telelucrului, distanta fata de locul de munca devine un element nesemnificativ. Se poate lucra la distanta chiar daca esti in varf de munte.

Raspandirea pe scara larga a TL in cadrul unei companii va diminua nevoile de spatiu de lucru. Aceasta presupune micșorarea costurilor necesare securizarii, operarii si mentinerii locurilor de munca, ca si a celor destinate mediului (incalzire, ventilatie, aer conditionat, etc.) si spatiilor de parcare pentru automobilele lucratorilor. Parcarile, de ex., sunt sursa multor probleme de. Spatiile de parcare urias actioneaza ca un colector solar gigant, scazand albedoul suprafetei pamantului si crescand temperatura in vecinatatea lor. Aceasta incalzire locala determina o crestere a temperaturii medii a zonelor urbane, fenomen cunoscut sub numele de „efect termic insular”.

Constructia parcarilor se face in detrimentul spatiilor verzi si a celor agricole. Intr-un oras dezvoltat, se poate ajunge ca jumatate din terenul utilizat sa fie alocat diverselor nevoi automobilistice (parcare, intretinere, etc.) (MacKenzie, 1992). Cheltuielile urbane cu aceste spatii, precum si poluarea fizica a acestor zone (inclusiv prin deversarea locala a unor deseuri) vor fi, in cazul utilizarii TL, mult diminuate.

### *Modificari asupra utilizarii infrastructurii de transport*



Intrucat TL actioneaza ca o forta descentralizatoare, infrastructura de transport ajunge sa fie mai putin solicitata (Schuler, 1992). O astfel de strategie, daca este aplicata pe scara larga, poate avea consecinte majore pentru reseaua de transport si activitatile legate de constructia, intretinerea si repararea acesteia.

#### *Modificari asupra activitatilor casnice*

TL permite o utilizare mai eficienta a spatiului de acasa. Spatiile nefolosite pot fi convertite in birouri, permitand o repartitie mai rationala a impozitelor si taxelor aferente. Se economisesc astfel si banii dedicati cheltuielilor pentru microclimat, care vor fi cheltuiti acum doar pentru un singur spatiu, intrucat locul de munca si cu cel de acasa coincid.

#### *Implicatii asupra urbanismului*

TL contribuie la o descentralizare a aglomerarilor urbane, oamenii nemaifiind obligati sa locuiasca aproape de locurile lor de munca (Mokhtarian, 1991).

Multe din impactele asupra mediului luate in discutie sunt rezultatul modificarilor comportamentale ale oamenilor. Aceste modificari au la baza motivatii prioritare de ordin personal, social sau economic.

#### *Implicatii asupra consumului de material lemnos si a deseurilor de hartie rezultate*

“Eliminarea hartiilor”, sintagma echivalenta dintotdeauna cu eliminarea birocratiei, devine un deziderat realizabil in era TIC. Elementele-cheie pentru aceasta sunt:

- utilizarea pe scara larga a mesajelor electronice – e-mail;
- dezvoltarea unui sistem intranet , in care manualele, deciziile, specificatiile, etc. sa fie stocate pe support magnetic, pe pagini web de circulatie interna, rezultand astfel si o accesare mai rapida a informatiei;
- cooperarea on-line, prin transferul in retea de fisiere electronice in locul unei circulatii mai lente a hartiilor;
- reducerea documentatiei pe support de hartie in relatiile firmelor cu beneficiarii, clientii si furnizorii.

## Tipuri de telelucru

Conform definiției lui Ursula Huws din *Teleworking: Guidelines for Good Practice*, există cel puțin cinci tipuri de TL:

- *TL in locuri multiple*: când se alternează lucrul la firmă cu cel la domiciliu sau în telecentre;
- *Lucrul la domiciliu*: se realizează de obicei acasă
- *Liber profesioniști („freelance”)*: TL se realizează de obicei la domiciliu, iar persoana respectivă lucrează pentru mai mulți clienți
- *TL mobil*: presupune utilizarea facilităților oferite de calculatoare și telefonie mobilă pentru a lucra „din mers”;
- *TL în sistem „back-office” reamenajat*: implică activități de banking prin telefon și introducerea de date, care necesită o mai mare concentrare de atenție din partea telelucratorului.

### Alta modalitate de clasificare:

- *TL acasă*: lucru la domiciliu, prin folosirea TIC pentru manipularea obiectului muncii și contacte cu una sau mai multe companii;
- *Centre satelit*: unități relativ autonome din cadrul unei firme, la distanță de sediul firmei respective și în contact permanent cu aceasta prin sistemul de telecomunicații;
- *Telecentre*: un centru echipat corespunzător, a cărui dotare este utilizată de diverse persoane angajate la firme diferite. Aceste centre pot fi folosite și de către telelucratorii independenți. În cadrul lor pot fi desfășurate și alte activități, precum teletraining, telecomparaturi, activități instructiv-educative, etc.;
- *TL nomad*: utilizat de către persoanele care călătoresc mult, și care utilizează comunicațiile pentru a păstra legătura cu diversele firme pe care le deservește;
- *Teleservicii*: firmele care oferă teleservicii vând și promovează produse și servicii care sunt distribuite prin rețeaua de telecomunicații (de ex., servicii telematice, teletraining, etc.).

### Integral / partial

În presa de popularizare, TL este descris adesea ca o activitate permanentă, personalul angajat nelucrând aproape niciodată în sediul firmei. În realitate, cei mai mulți telelucratori lucrează doar parțial la distanță de sediul firmei. Peste jumătate din aceștia lucrează acasă 1-3 zile pe săptămână, media de lucru la domiciliu fiind de 18,6 ore săptămânal. 79% din toți telelucratorii își desfășoară activitatea la domiciliu în regim de lucru parțial (mai puțin de 35 ore pe săptămână). Aproximativ 26% din ei lucrează acasă mai puțin de 8 ore pe săptămână.

### La domiciliu

Mulți telelucratori la domiciliu își desfășoară activitatea doar parțial acasă (1-3 zile pe săptămână), restul timpului lucrând în sedii sau centre de lucru.

Avantajele lucrului la domiciliu:

- Mai mare flexibilitate în stabilirea orelor de lucru;
- Nu este necesară deplasarea la locul de muncă;
- Mai ieftin pentru firme, deoarece permite economii de timp și bani;
- Poate fi realizat în sistem alternativ (telelucru acasă și activitate curentă la biroul central);

Dezavantaje potențiale ale lucrului la domiciliu:

- Costuri mai mari pentru investiții pe persoană;
- Relativă izolare de colectiv;
- Suprapunere între problemele casei și mediul de lucru;
- Teama de exploatarea lucrătorilor la domiciliu, ceea ce explică și opoziția sindicatelor.

Pentru introducerea cu succes pe o scară mai largă a telelucrului la domiciliu de către persoane fizice independente, este nevoie de:

- Preturi relativ reduse pentru computere, echipamente și consumabile,
- Tarife telefonice mici,
- Bună infrastructură de comunicații, și, în mod deosebit,
- Condiții de locuit (spațiu, utilități casnice) care să permită aranjarea unui post de lucru pentru TL.

### **Exista o diferență între TL și lucrul la domiciliu?**

Presa de popularizare, TV, etc. Folosesc, în general, termenul de „telelucrator” pentru a desemna persoana care lucrează acasă și nu în birou. Dar TL include, de asemenea, și lucrul într-un centru de TL, în care caz telelucratorul nu mai este un „lucrator la domiciliu”.

Oficiul Internațional al Muncii (International Labour Office – ILO) folosește termenul de „lucrator tradițional la domiciliu” pentru a desemna persoanele care lucrează la domiciliu prestand servicii brute, precum tricotajul, completarea și trimiterea plicurilor publicitare, etc., făcând diferențierea între aceștia și termenul general de „telelucrator”. „Lucrătorii tradiționali la domiciliu” mai sunt numiți uneori și „manufacturieri” („outworkers”), și sunt în general plătiți prost, lucrând în condiții dificile și fără contract de angajare. Fără de aceștia, telelucrătorii pot fi inclusiv manageri, specialiști, sau practica activități foarte bine retribuite.

### **Telecentre**

Centrele de TL au în dotare echipamente utilizate în comun de telelucrători.

Centrele TL fixe sunt, practic, birouri sau clădiri a căror destinație este de a sprijini lucrătorii a căror activitate se desfășoară la distanță de locul lor normal de muncă.

În cele mai multe cazuri, un centru TL fix este realizat ca o facilități publică, accesibilă oricui dorește să o folosească, pe baza de abonament. Dar există și telecentre particulare.

Vom considera trei categorii de telecentre, astfel:

- *Centrele-satelit*. Aceste sunt, in general, telecentre fixe, construite si exploatate de catre o singura firma, pentru uzul exclusiv al propriilor angajati. Multi considera insa ca un astfel de centru nu poate fi considerat decat un alt sediu, excluzandu-l din categoria TL.
- *Centre executive*. Acestea sunt, in general, telecentre fixe, construite si exploatate in scopul obtinerii de profit. Ele sunt puse la dispozitia tuturor celor care au nevoie de spatiu de lucru. In aceasta categorie intra si *telecentrele locale*, mici, precum si *telecentrele zonale*, mai mari. Centrele executive sunt utilizate de obicei de persoane care au nevoie de spatiu de lucru fara facilitati de TL speciale, desi cei mai multi astfel de utilizatori sunt telelucratori.
- *Birouri comune*. Acestea sunt birouri zonale conventionale utilizate de angajati pe baza unui program comun de lucru „in schimburi”. Utilizatorii pot apartine de firme diferite.

#### **Avantajele muncii in telecentre:**

- Reduce izolarea;
- Separa casa de locul de munca;
- Mediul formal al biroului ofera posibilitatea de concentrare;
- Asigurarile de sanatate si siguranta sunt acoperite;
- Accesul la servicii: instruire, suport software-hardware, secretariat, specialisti;
- Imbunatatirea imaginii in afaceri;
- Costuri mai scazute datorita - lipsei cheltuielilor de investitii/reinvestitii, impartirii facilitatilor intre utilizatori.

#### **Unele dezavantaje ale muncii in telecentre:**

- Temeri privind confidentialitatea;
- Anumite constrangeri in orele de varf;
- Zgomot de fond.

#### **Atitudinea firmelor si organizatiilor privind telecentrele:**

- Conceptul de Centru telelucru este nou;
- Unele firme si organizatii au rezerve in luarea in considerare a TL datorita cerintelor tehnologice;
- Evaluarea costurilor si beneficiilor este foarte importanta dar dificil de realizat;
- Factorul uman este cea mai semnificativa provocare;
- Se experimenteaza forme de lucru flexibile; Exista un mai mare interes pentru TL in regim part-time.
- Companiile prefera sa aiba o sucursala sau filiala si nu sa lucreze intr-un telecentru;
- Autoritatile guvernamentale locale par sa prefere "birourile locale" (apropierea de cetateni este un obiectiv politic);

Telecentrul este preferat lucrului la domiciliu, pentru ca asigura conditii mai bune de organizare si control a activitatii.

## ***Tipuri***

### **Telecomunitate sau Telecentru?**

In general, acesti doi termeni se considera ca reprezinta acelasi concept. Initiativa ETD (European Telework Development) face insa o nuanzare in acest sens:

*Telecomunitatile* beneficiaza de facilitati specifice comunitatilor pentru studiu, acces la tehnologie si la munca, etc. Acest concept a fost initiat in Suedia, raspandindu-se rapid, in special in Anglia unde, la ultima recenzie, existau cca 200 telecomunitati.

*Telecentrul* sugereaza facilitati mai degraba comerciale, stabilite pe criteriile comerciale. De obicei ele asigura spatiu de lucru pentru persoanele care pot avea un job permanent, dar prefera sa lucreze in exteriorul sediului, fara a lucra acasa. In acest sens, telecentrele se aseamana cu alte oferte de servicii care functioneaza de ani de zile, dar se deosebeste de acestea prin accentul pus pe spatiul de lucru, aparatura de inalta performanta si accesul la serviciile in retea.

*Telecomunitatile* accentueaza pe latura sociala a activitatii. Din aceasta cauza, multi telelucratori folosesc aceste centre datorita accesului mai ieftin, unii avand legaturi cu telecomunitatile, in retea, chiar de acasa, pentru a beneficia de facilitatile oferite.

Telecentrele sunt mult mai bine organizate, securizate, si ofera un loc de munca non-stop pentru persoanele care au nevoie de spatiu pentru a lucra, a contacta pe ceilalti angajati, colegi, clienti, etc.

Telecommuting Advisory Council (TAC) cu sediul in Los Angeles a stabilit niste criterii pe baza carora se poate recunoaste daca un centru poate fi considerat sau nu telecentru, precum:

- Centrul este mai aproape de utilizatori decat sediul firmelor la care lucreaza;
- Rezultatul activitatii utilizatorilor este transmis la sediul central al firmelor la care sunt angajati sau pentru care lucreaza;
- Utilizatorii trebuie sa fie angajati a mai multor firme, sau din compartimente diferite din cadrul aceleiasi firme.

Mokhtarian sugereaza inca doua criterii suplimentare: independenta de locul de desfasurare a activitatii (aceasta poate fi realizata, la fel de bine, oriunde) si structura organizationala (absenta unei ierarhii de decizie).

### **Centrele regionale**

O modalitate importanta de TL este prin utilizarea de telecentre localizate relativ aproape de acasa. Aceste centre sunt echipate cu suficiente echipamente de calcul si facilitati de comunicare pe care le utilizeaza ca o extensie normala a locului de munca. Aceste facilitati sunt utile in primul rand celor care ar trebui sa strabata drum lung pana la sediul unde trebuie sa isi desfasoare activitatea. Telecentrele nu elimina complet necesitatea deplasarii, dar micsoreaza mult distantele. Cea mai buna amplasare a centrelor este in locuri descongestionate sau in apropierea zonelor publice de tranzit.

## Centrele-satelit

Centrele-satelit sunt plasate in afara sediului firmei, dar apartin acesteia. Sunt o forma de organizare prin care se muta activitatile TL departe de sediile principale pentru utilizarea de personal calificat si realizarea de economii. Ele permit organizarea activitatii in grupuri mici, ceea ce poate fi o optiune performanta pentru o firma.

Centrul-satelit poate exploata dispersia geografica existenta in vederea promovarii TL intr-o organizatie descentralizata.

Pentru *angajati*, avantajele apar in sensul imbunatatirii calitatii vietii.

Pentru *firme* cele mai importante beneficii sunt urmatoarele :

- Cresterea productivitatii. In Centrele-satelit *productivitatea* poate creste cu cca. 30-40%. Digital estimeaza ca productivitatea timpului de lucru creste de la 50% la 80%, cand angajatii schimba biroul traditional cu munca la distanta.
- *Stabilitatea* personalului. Pastrarea personalului a fost singurul beneficiu important si semnificativ pentru 21% din companiile care au participat la un studiu efectuat in Marea Britanie, si un beneficiu important pentru alte 51%. Pastrarea personalului este uneori mai importanta decat recrutarea de personal nou deoarece este nevoie de experienta de munca si de continuitate in activitate.
- *Reducerea costurilor si cheltuielilor*. Beneficiile cresterii productivitatii si a reducerii de costuri si cheltuieli vor fi realizate de organizatie dupa un anumit timp.

Economii substantiale pot fi facute daca un numar semnificativ de angajati devin telelucratori si organizatia este capabila sa inchida un birou, sau nu mai are nevoie sa deschida unul fiind capabila sa desfasoare aceleasi operatii cu acelasi numar de personal intr-un birou pe jumatate ca marime din cladirea de baza, prin extinderea schemei de teleactivitati. Acesta a fost perceput ca fiind singurul beneficiu important pentru 27% de companii, si un beneficiu important pentru 53% din companiile studiate.

Birourile satelit au unele probleme potentiale, atat in ceea ce priveste protectia angajatului cat si cu managementul activitatii si oamenilor implicati.

Pentru *angajat* motivele de ingrijorare sunt legate de pierderea oportunitatilor de avansare si de pericolul de exploatare care poate apare in biroul aflat la distanta.

Pentru *manageri*, problemele principale sunt pierderea contactului "fata-in-fata" si a comunicarii, care conduce la problema "lipsei de manageriat", a controlului motivational si disciplinat al fortei de munca.

## Centre locale

Centrele locale pun in comun spatiu de lucru si echipamente pentru lucratorii din apropiere. Aceste centre pot fi finantate, in comun, de toate comunitatile care profita de pe urma acestora.

## Centre in vecinatate

O varianta a centrelor locale sunt centrele din imediata vecinatate („neighborhood centers”), minicentre care se dezvoltă de obicei în număr mare, fiecare din ele deșevind un număr mic de utilizatori. Acestea sunt accesate de către telelucratori parcurgând drumul până la ale pe jos, distanța fiind foarte mică.

### **Telecentre rurale**

Prima Conferința Mondială asupra Dezvoltării Telecomunicațiilor (CMDT), organizată de către Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (UIT) la Buenos Aires (Argentina) în 21 martie 1994 a hotărât să promoveze dezvoltarea integrată a zonelor rurale, pentru a beneficia de resursele informaționale puse la dispoziție cu ajutorul telematicii și rețelelor informatice.

Telecomunicațiile pot surmonta factorul geografic din ecuația dezvoltării economice, și poate face ca zonele rurale să devină foarte accesibile și atractive pentru afaceri. O rezultantă importantă a acestei acțiuni este accesibilitatea oportunităților de lucru pentru toate zonele, cu referire specială la cele rurale, și stoparea tendinței de emigrare.

Telelucrul este perceput ca o nouă modalitate de dezvoltare economică a zonelor rurale. Prin accesibilitatea la oportunitățile de lucru a zonelor defavorizate din punct de vedere economic, telelucrul reduce tensiunile sociale datorate săraciei și somajului.

Deși mulți analiști sunt optimiști, există dificultăți în această inițiativă generate de lipsa unor facilități specifice lucrului la distanță în aceste zone, și a serviciilor aferente. Aceste probleme pot fi depășite doar în cazul în care potențialii beneficiari ating un anumit număr critic.

Telelucrul de unul singur nu poate determina dezvoltarea economică a unei zone, dacă nu este sprijinit printr-o activă intervenție a autorităților la nivel local și regional, prin care să se remedieze deficiențele în telecomunicații și să se asigure aceste resurse fiscale.

Telecentrele comunitare reprezintă din ce în ce mai mult o soluție pentru facilitarea integrării accelerate a zonelor rurale, permițând astfel dezvoltarea mai multor sectoare precum învățământul, sănătatea, mică inițiativă, agricultura, etc.

Această dezvoltare nu poate deveni durabilă decât dacă telecentrele comunitare constituie rețele rurale, legate între ele și cu rețelele de telecomunicații ale zonelor avansate, cu sprijinul inovațiilor tehnologice din telematică.

### **Dotare**

Un telecentru are în dotare toate calculatoarele și echipamentele necesare unui birou pentru angajați, pentru a-și îndeplini scopul propus: stații de lucru, săli de conferință, servicii suplimentare, etc.

Centrele de telelucru sunt dotate cu echipamente adecvate, care se pot închiria (echipamente, spațiu de lucru, linii telefonice, tehnologie, etc), în care poate lucra atât angajații unor firme cât și persoane care lucrează pe cont propriu.

Telecentrele asigură, în general, patru funcții mai importante:

- Asigurarea cu calculatoare, echipamente si programe corespunzatoare. Pentru lucrator este necesar un efort de auto-organizare;
- Oferta de teleservicii clasice pentru IMM-uri, cu costuri reduse, impartite in retea;
- Teletraining - cursuri de pregatire pe diverse teme;
- "Spatiu expozitional": un loc de prezentare a ofertei publice sau private, un punct de contact intre

## **Modele de dezvoltare**

Autoritatile de stat si locale trebuie sa sprijine lucrul la domiciliu, precum si celelalte initiative din domeniul TL.

In realizarea marketingului pentru serviciile oferite de telecentre trebuie avute in vedere urmatoarele obiective:

- Organizatiile-tinta cu o rapida dezvoltare;
- Organizatiile-tinta cu experienta in lucru la domiciliu;
- Organizatiile guvernamentale locale cu responsabilitati privind mediul, transportul, dezvoltarea economica, politicile de ocupare a fortei de munca, asistenta pentru persoane si familii;
- Dezvoltarea contactelor personale la inalt nivel cu factori de decizie din organizatiile-tinta;
- Realizarea mai multor studii de caz si demonstratii pentru evidentierea caracteristicilor si avantajelor telecentrelor.

## **Comparatie intre lucrul la domiciliu si in telecentre**

**Avantajele** telecentrelor:

- reduce izolarea lucratorilor;
- impartirea facilitatilor oferite reduce costurile;
- casa si locul de munca sunt separate;
- mediul de lucru favorizeaza concentrarea si calitatea muncii;
- inlesneste munca in echipa si contactul cu alte organizatii similare;
- conditii mai bune de securitate / asigurare / sanatate pentru telelucratori;
- randament mai mare;
- asistenta si sprijin tehnic calificat la nevoie;
- reduce timpul necesar si stresul pentru deplasare (transport);
- incurajeaza dezvoltarea comunitatii locale.

Unele **dezavantaje** ale "biroului in vecinatate":

- cheltuieli pentru chirie;
- fragmentarea organizarii activitatii firmelor;
- dificultati de corelare cu alte organizatii / locuri de munca;
- asigurarea securitatii si confidentialitatii lucrarilor;



- amplasarea oficiului trebuie sa fie convenabila.

Pentru luarea unei decizii privind **alegerea** intre telelucru la domiciliu sau in centre, trebuie analizati cativa factori-cheie:

- situatia utilizatorilor potentiali (IMM si persoane fizice);
- nivelul de dezvoltare al TIC (retele, echipamente tehnologii);
- situatia infrastructurii de comunicatii;
- pretul calculatoarelor si al celorlalte echipamente necesare;
- tarifele telefonice;
- stadiul de dezvoltare si caracteristicile sectorului de servicii;
- situatia si structura pietei muncii;
- conceptia si stilul de munca al oamenilor.

Analiza si evaluarile privind situatia actuala din tara noastra, caraterizata prin:

- nivelul relativ scazut de dezvoltare al infrastructurii de comunicatie;
- costul ridicat al serviciilor telefonice si echipamentelor necesare;
- situatia economica generala nefavorabila si in special a IMM;
- gradul de cunoastere si penetrare al conceptului de telelucru;
- potentialul diferitelor forme de organizare a telelucrului,

au evidenciat faptul ca, in acest moment, conditiile pentru telelucrului la domiciliu (pentru persoane fizice independente) sunt minime si ocazionale in Romania, si de aceea introducerea telelucrului in tara noastra fi promovata cel mai bine prin infiintarea de telecentre (din studiul d-lui Adrian Toia).

### **Lucrul in cadrul unor organizatii**

Atat angajatii, cat si managerii unei intreprinderi, inainte de a implementa un sistem de telelucru in cadrul organizatiei, vor sa stie daca organizatia respectiva este pregatita sa faca acest pas.

In cazul unei astfel de initiative, apar probleme atat fizice (in special, tehnologice), cat si de ordin emotional. In primul rand, ar fi o mare greseala sa se introduca telelucrul intr-o institutie care nu este inca cuplata la reseaua informatica si nu beneficiaza de avantajele mesageriei electronice, a discutiilor si bibliotecilor on-line, etc. Telelucrul se poate dezvolta numai intr-un mediu cu mentalitate corespunzatoare.

In cazul unei organizatii care utilizeaza efectiv reseaua informationala, necesitatea contactului direct dispare.

La fel de important, in cazul adoptarii de catre o organizatie a sistemului de lucru la distanta, este atitudinea manageriala fata de acest mod de lucru. Daca sefii sunt obisnuiti sa verifice timpul de lucru al angajatilor sai, si sa evidentieze pe cei care muncesc „din greu”, in acest caz managerii respectivi vor accepta cu dificultate telelucrul, condierand ca prin acest sistem nu isi mai pot controla subordonatii.

## **Infrastructura**

Infrastructura organizationala trebuie sa sprijine telelucrul. Mai jos se sugereaza cateva intrebari care se pot constitui in criterii de verificare a nivelului de acceptanta pentru TL:

- *Cat de mult foloseste organizatia TIC? Utilizarea intensiva a computerelor si telecomunicatiilor este un indicator pozitiv pentru TL si alte noi modalitati de lucru. Investitiile necesare in acest caz sunt relativ mici, conducerea organizatiei este deja obisnuita cu noile tehnologii iar, la nivelul organizatiei, exista deja aptitudinile necesare pentru a suporta un mediu de lucru la distanta.*
- *Care este capacitatea/costul/rezilienta telecomunicatiilor si mediul de comunicatii pentru transferul datelor? Este mediu TIC stabil si actualizat in mod regulat? Daca da, acesta poate fi utilizat din ce in ce mai mult pentru a promova noi metode de lucru.*
- *Cat de avansat este accesul la distanta in cadrul organizatiei? Pot fi accesate de la distanta aplicatiile si datele necesare unei munci obisnuite de la birou? Daca exista probleme privind tehnica sau politica de securizare a acestui acces, atunci organizatia respectiva nu este pregatita pentru telelucru.*

Infrastructura externa este de asemenea un factor hotarator, intrucat telelucratorii sunt dependenti de o buna comunicatie intre reseaua interna a organizatiei si locul lor de acces (la domiciliu sau in telecentre)

## **Telecooperarea**

Telelucrul are o stransa legatura cu facilitatile de telecooperare create de organizatie. Aceasta inseamna un contact mai bun cu colegii de munca, si posibilitatea cooperarii cu specialisti din toata lumea, indiferent de locul de acces.

## **Telecomert**

Telecomertul (comertul electronic) poate fi dezvoltat fara a implica o anume telecooperare (de ex., cand se fac cumparaturi pe Internet prin cardurile electronice, fara a implica un angajat al organizatiei in aceasta activitate), dar telecooperarea permite o mult mai mare diversificare a produselor si serviciilor oferite prin telecomert. Telecooperarea este, de asemenea, prezenta in orica activitate de comert pe Internet unde clietului ii sunt oferite servicii de consiliere si prezentare (inainte, in timpul si dupa efectuarea cumparaturilor).

# Dotarea individuala a telelucratorului

## Mobilier, lumina, spatiu

Inaltimea *biroului* sau mesei folosite trebuie sa asigure o pozitie de lucru confortabila. De obicei, biroul are o inaltime de 0,73 m. Inaltimea recomandata pentru suportul calculatorului este de 0,66 m.

Scaunul este, probabil, cea mai importanta piesa de mobilier. El trebuie sa fie ajustabil iar inaltimea de la podea a celei mai inalte suprafete a suprafetei de asezat trebuie sa fie intre 0,38-0,53 m. Spatarul trebuie sa fie ajustabil ca inaltime si unghi, iar suportul pentru maini trebuie sa fie suficient, dar nu prea mare pentru a nu deranja. Intreg mobilierul de birou trebuie aranjat in asa fel incat sa asigure o ergonomie maxima:

- Trebuie sa puteti sta drept, cu gatul cat mai vertical posibil in conditiile unei pozitii comode. O asezare inadecvata produce oboseala si discomfort;
- Asezati ecranul calculatorului la o lungime de brat de fata dvs., si putin sub nivelul ochilor;
- Tastatura trebuie sa permita incheieturii mainii sa fie in pozitie rectilinie, cu palma si bratul pe aceeasi linie;

*Lumina* actioneaza asupra confortului, vizibilitatii si performantei. Indiferent daca folositi lumina naturala sau artificiala, sursa trebuie sa se gaseasca in stanga dvs. sau in afara liniei de vizibilitate, nu in fata si nici deasupra dvs.

Incercati sa gasiti un spatiu pentru biroul in care va desfasurati activitatea in afara zonelor in care se desfasoara activitatea zilnica, pentru a atenua din zgomot. Ideal ar fi o camera a carei usa se poate inchide, si unde nu au acces ceilalti colocatari. Biroul dvs. trebuie, de asemenea, sa fie un loc sigur si protejat.

## Protectia electrica

Exista numeroase conditii care trebuiesc asigurate pentru o buna protectie electrica:

- *Impamantarea*: este recomandat sa se utilizeze prize cu impamantare si protectie la supratensiune pentru toate echipamentele utilizate.
- *Cordoanele electrice*: acestea trebuie verificate periodic din punct de vedere al calitatii cotelor, uzurii si distrugerii izolatiei, al integritatii contactoarelor si expunerii firelor la defectiuni accidentale. Trebuie limitate pe cat posibil prelungitoarele. Daca totusi sunt folosite, este recomandabil ca acestea sa aiba cel putin aceeasi sectiune a firelor ca si cordoanele care se cupleaza la acestea, iar conectoarele sa fie compatibile.
- *Prizele electrice*: acestea reprezinta o cauza majora a supraincarcarii circuitelor electrice. Aceasta se intampla, de obicei, in cazul utilizarii unor stechere multiple de alimentare. Limitati numarul dispozitivelor conectate la aceeasi priza.

## Depozitarea si protectia

Pentru a evita incidentele, limitati inaltimea foilor si dosarelor suprapuse la 0,45 m. Piese grele trebuiesc stocate in partea de jos, si asigurati-va ca aveti acces la toate materialele de care aveti nevoie. Daca unele documente cu care lucrati au un regim aparte (sunt confidentiale, sau se deterioreaza usor), inchideti-le intr-un spatiu protejat sau, daca acestea sunt pe calculator, folositi parole de protectie, etc.

## **Resurse**

Exista multe tipuri de resurse care va pot ajuta in activitatea de telelucrador:

- Carti;
- Publicatii si periodice;
- Documente oficiale guvernamentale, etc.

## **Software**

In ceea ce priveste software-ul, se recomanda achizitionarea cu prioritate a unor programe pentru: Procesoare de texte si documente, Spreadsheets, Baze de date, Grafica, Contabilitate.

## **Agentii inteligenti – uneltele obligatorii ale telelucradorilor**

### *Introducere*

Telelucradorii cu activitate intensa intampina dificultati specifice. De ex., ei trebuie sa evite mesajele nedorite („spamul”). De aceea, ei au nevoie de agenti inteligenti, care le usureaza munca. Acesti agenti ridica munca telelucradorului pe o treapta superioara, aducand informatia spre telelucrador intr-un mod sistematizat.

### *Ce sunt agentii inteligenti?*

Exista multe definitii pentru agentii inteligenti, in functie de domeniile implicate in topic si de principalele domenii de interes ale inteligentei artificiale, ingineriei software, retele, etc. In acest context, se poate folosi urmatoarea *definitie*:

*Agentii inteligenti sunt programe software pentru realizarea unor sarcini specifice, partial autonome, prin interactiunea cu mediul de interes.*

Agentii inteligenti eficientizeaza intr-un inalt grad munca, reducand timpul necesar activitatilor specifice. Ei pot verifica si filtra cantitati uriase de informatii, pe care o persoana fara ajutorul acestora nu ar avea timpul necesar sa o proceseze.

Telelucradorii intampina, in activitatea lor, probleme deosebite datorita traficului intens al comunicatiei electronice. Astfel, apar probleme cu mesajele publicitare nesolicitate, cautarea informatiilor pe Internet, etc. De asemenea, oportunitatile de lucru sau de afaceri pe situri si listele de discutii specifice trebuiesc cautate in mod constant. Toate acestea, ca si alte aspecte, sunt arii specifice de aplicatie a agentilor inteligenti.

### *Automatizarea mesajelor*

Persoanele individuale cu libera initiativa si micile companii trebuie sa sorteze si sa raspunda zilnic la o multime de mesaje, pierzand astfel un timp pretios. Agentii inteligenti folosesc filtre pentru sortarea acestora, si pot fi setati sa stearga sau sa raspunda in mod automat la anumite mesaje, evitand, de asemenea, utilizarea functiilor CC (Carbon Copy) si BCC (Blind Carbon Copy) care fac ca un mesaj cu multipli destinatari sa semene cu un spam.

## **Protectia datelor si a informatiilor: PGP**

Procesul de modificare a unui text astfel incat sa se ascunda mesajul initial, se numeste criptare. Un mesaj criptat se numeste text criptat. Procesul invers se numeste decriptare. Stiinta care se ocupa de aceste transformari, este criptografia.

### *Securitatea datelor*

Securizarea datelor este un aspect important pentru telelucratori. Solutiile traditionale de protectie folosite in cazul birourilor clasice, nu mai sunt valabile in cazul lucrului la distanta, cand datele sunt transferate prin retea.

Daca datele cu care se lucreaza in TL nu sunt protejate, aceasta se poate transforma intr-o mare problema. Anumiti rauvoitori pot accesa cu usurinta aceste date folosindu-se de vulnerabilitatile protocoalelor de retea si a sistemelor de operare. In acest caz, criptarea informatiilor este o metoda viabila de protectie a datelor.

### *Securitatea interfetei cu utilizatorul (SSH)*

SSH (Secure Shell) este un program de criptare la nivel de aplicatie care permite securizarea sesiunilor de telnet si X-windows in retea. SSH functioneaza la nivelul aplicatiilor, ca aplicatie de tip TCP/IP, precum telnetul.

### *Pretty Good Privacy (PGP)*

PGP este un program de incryptare electronica a mesajelor si fisierelor. PGP este independent de metoda de transfer.

PGP foloseste chei publice de criptare. El este utilizat pe calculatoare care utilizeaza MS-DOS, Unix, VAX/VMS, etc.

### *Plata securizata ermetizata (ESP)*

ESP (Encapsulated Security Payload) este un protocol din familia IP care permite criptarea oricarui pachet IP de plata electronica, rezultand ca poate fi folosit cu toate protocoalele din familia IP, precum TCP si UDP. Poate fi, de asemenea, folosit cu orice aplicatie IP. ESP este o implementare de nivel 3 si protejeaza toate datele care trec prin el. ESP poate fi implementat prin rute de securitate precum [ITInet](#), sau folosind drivere speciale ale protocoalelor sistemelor de operare. ESP poate fi de asemenea folosit pentru a crea Reteaua Privata Virtuala (VPN \_ Virtual Private Network), putandu-se astfel include situl de telelucru in retea internă protejata a unei companiei, ferindu-l astfel de incercari externe de penetrare a acestuia.

## Hardware

Scurta prezentare a echipamentelor necesare unui telelucrator:

### Telefonie:

- Telefon
- Caller id
- 3 way calling
- Redirectionare apeluri
- Mesaj vocal cu extensii
- Linie telefonica aditionala
- Apel cu sunet personalizat

### Comunicatii:

- ISP cu emai
- Serviciu de paging
- ISDN

### Echipamentul si mobilierul de birou:

- PC
- Laptop
- Software
- Imprimanta
- Scanner
- Fax
- Sistem Internet Fax
- Birou si scaun
- Alte

### Performante calculator

Calculatoarele sunt o investitie mare, de aceea patru *reguli de achizitie* sunt utile:

- se va cumpara pentru nevoile reale, nu pentru a se atinge un varf tehnologic;
- se va evita "falsa" economie, cum ar fi calculatoarele ieftine si lente, ceea ce va conduce la pierdere de timp pentru a realiza lucrarile;
- cand exista fonduri disponibile, este mai ieftin sa se cumpere memorie suplimentara si hard disc la momentul achizitiei decat mai tarziu.
- trebuie sa fie compatibile cu ceea ce este disponibil pentru o mai mare flexibilitate si asigurarea suportului tehnic necesar.

### Periferice

Teleducrul nu are nevoie de echipament sofisticat, chiar daca exista diferente necesare in functie de forma de organizare (la domiciliu sau in centre teleducru).

Echipamentul uzual include in general urmatoarele:

- *Linie de telefon separata si telefon* cu posibilitati de programare si stocare;
- *Robot telefonic* - pentru a permite returnarea apelurilor, dar si pentru ca teleducratorii sa aiba controlul necesar in timpul cand ei nu sunt disponibili;
- *Imprimantele* laser sunt mai scumpe si de aceea in cazul unui buget auster se pot cumpara imprimante cu ace sau cu jet de cerneala. Criteriile de alegere se bazeaza pe marimea hartiei, culoare, viteza de tiparire masurata in pagini pe minut. Un criteriu esential pentru alegerea imprimantei este costul consumabilelor (toner si hartie) si nivelul de prezentare catre clienti.
- *Modem* pentru a furniza acces la e-mail si la un domeniu larg de sisteme si servicii disponibile. Cateva scheme teleducru actuale utilizeaza modemul pentru transfer de fisiere.
- *Fax*, nu neaparat numai pentru scopul sau, ca o modalitate de transmitere a informatiei, ci si pentru a oferi fotocopiere, daca este nevoie.

## **Internet**

### **Lucrul individual**

In acest caz, necesitatile tehnice sunt reduse. Practic, este nevoie de transferarea datelor numai la inceputul lucrului si la final. De ex., translatorii vor prelua textul care trebuie tradus la inceputul lucrului si, dupa traducere, il vor transmite clientului. Acesta il poate transmite inapoi pentru mici modificari. Exista mai multe modalitati de transfer al datelor: prin copierea lor pe dischete, cu ajutorul calculatorului (folosind un modem), prin telefonie mobila, etc. Nu sunt probleme financiare deosebite cu astfel de modalitati de transfer. De asemenea, securitatea datelor nu pune probleme deosebite, utilizarea PGP este suficienta.

### **Tranzactii**

In procesul tranzactiilor trebuie sa existe un acces continuu la bazele de date. In cazul tranzactiilor care se efectueaza cu o viteza mare este important timpul de raspuns al calculatorului.

Datorita necesitatii accesului continuu, sunt excluse din start conexiunile prin dial-up sau ISDN, fiind prea scumpe. Cu atat mai mult conexiunea prin telefonie mobila. Solutia optima este folosirea unei linii inchiriate sau a retelei cu comutare de pachete. Solutia liniei inchiriate este viabila in cazul unor distante mici.

Liniile telefonice analogice cu modem sau ISD sunt de asemenea utile pentru comunicatii directe daca nu exista Internet, dar acestea pot deveni si ele foarte scumpe daca distanta intre cele doua puncte de comunicatie depasesc aria telefoniei locale.

Securitatea este foarte importanta in procesul tranzactiei, pentru ca informatia este confidentiala si, de multe ori, sunt manuite cu aceasta ocazie multi bani. Cea mai buna solutie practica este criptarea puternica a tuturor fluxurilor de date. In aceste situatii, nu poate fi considerata sigura nici

macar o linie telefonica inchiriata.

## **Lucrul in echipa**

In lucrul in echipa, este foarte important ca toti membrii echipei sa aiba acces continuu la toate datele. De asemenea, membrii echipei trebuie sa se intalneasca din cand in cand fata in fata intr-un birou, de unde este nevoie, de asemenea, de acces la bazele de date. In acest caz, singura solutie este o conexiune permanenta.

In echipa, este necesara si o comunicare sociala intre membri. Simpla legatura telefonica nu este suficienta, in cele mai multe cazuri. Sistemul conferintelor video ar fi de mare ajutor. In acest caz, solutia practica este inchirierea unei linii rapide cu 64 K...2Mbit/s.

In privinta securitatii, datele de proiectare pot fi foarte importante, si, deci, trebuiesc protejate. Transmisiile prin videoconferinta, ca si conversatiile telefonice, nu necesita in mod normal protectie prin criptare.

## **Munca interactiva**

Lucrul interactiv, precum educatia la distanta, necesita linii de telecomunicatii de inalta performanta, pe cat posibil cu largime de banda garantata. Singura solutie, in acest caz, este conexiunea prin Internet.

## **Conexiuni**

### *Liniile telefonice analogice*

Acestea se pot utiliza in cazul unor comunicatii in interiorul unei aceleiasi zone de convorbire locala, nefiind scumpe si permitand aceiasi viteza ca in cazul tehnologiei ISDN cu modem. In astfel de situatii, liniile telefonice analogice se pot utiliza in cazul lucrului individual si al tranzactiilor locale limitate. Totusi, daca exista posibilitatea cuplarii la Internet, aceasta solutie (a Internetului) este mai rapide si mai ieftina.

### *ISDN*

ISDN nu ofera mai multe facilitati fata de liniile telefonice analogice, dar este mult mai scump. Practic, singurul avantaj al acestora ar fi viteza de transfer mai mare.

### *Telefonia mobila*

Telefonia fara fir ofera mobilitate, dar este foarte scumpa, choiar si numai pentru citirea mesajelor.

### *Linii inchiriate*

Liniile inchiriate permit cele mai bune performante. In cazul distantelor mai mici se pot utiliza modemurile, reusindu-se sa se mentina largimea de banda in limitele normale. Singura problema este ca liniile inchiriate sunt scumpe in cazul unor distante mari.



### *Linii inchiriate cu acces la Internet*

Prin cuplarea liniilor inchiriate la cel mai apropiat nod de acces la Internet se obtine o largime de banda mare dar negarantata. Problema cea mai mare ar fi existenta unui nod de acces la Internet cat mai apropiat.

### **Semnatura electronica**

In 13 decembrie 1999, Uniunea Europeana a aprobat o directiva pentru semnatura electronica.

Semnatura electronica este importanta pentru TL, intrucat permite ca anumite aspecte care necesita prezenta fizica (precum semnatura pe unele documente) sa fie transportate la distanta prin transfer in retea. Un alt avantaj este ca acceptarea semnaturii digitale va determina standardizarea formularelor care trebuiesc semnate.

### *Definitii*

In Austria (una din primele tari care au adoptat sistemul semnaturii electronice), se defineste semnatura electronica drept: *datele electronice atasate sau legate in mod logic de alte date electronice care servesc la autentificare, respectiv la stabilirea identitatii semnatarului.*

In aceasta definitie este inclus principalul aspect al semnaturii, conexiunea dintre document si o persoana fizica.

Semnatura electronica <-> semnatura digitala

Semnatura electronica are o acceptiune mult mai larga, in cadrul careia se pot utiliza, de ex., sistemul de chei publice sau dinamica semnaturilor. De obicei, semnatura electronica foloseste doar o modalitate de autentificare, care face ca aceste doua notiuni sa se confunde: *semnatura digitala*. Aceasta consta dintr-o cheie privata (folosita pentru criptarea semnaturii) si una publica (specificata in document, si care face conexiunea intre aceasta cheie privata si o persoana unica)

### *Probleme*

Exista mai multe probleme legate de semnaturile electronice. Ele sunt avantajoase, dar nu pot indeplini toate cerintele juridice, datorita unor dificultati specifice:

*Prezentarea* documentului care trebuie semnat: Semnatura electronica se aplica intotdeauna unui document in forma binara, si nu reprezentarii vizuale a acestuia. Dac exista diferente intre acestea (setarea caracterelor, a culorilor, etc.), documentul semnat este valid, dar pot exista si alte diferente. Din cauza aceasta, este necesara prezenta unei vizualizari protejate a documentului.

*Unicitatea documentului semnat*: Dupa semnarea documentului acesta poate fi multiplicat, dar copiile nu sunt criptate si protejate. Din cauza aceasta, copiile nu sunt indicate in anumite cazuri, de ex. in situatia unor documente „la purtator”.

### *Semnarea documentelor*

Documentele autentificate prin semnatura electronica pot fi verificate pentru a vedea cine sunt semnatarii acestuia.

O arie larga de utilizare a semnaturii electronice este in cazul documentelor guvernamentale si, in general, in cazul documentelor publice.

#### *Avantajele generale ale infrastructurii de chei publice (ICP)*

Folosirea unei semnaturi digitale necesita, in multe cazuri, o ICP (PGP nu este adecvat pentru autentificari legale, intrucat nu exista nicio autoritate care sa garanteze corectitudinea datelor). Aceasta inseamna ca oricine doreste sa aiba o semnatura electronica primeste (cel putin) o certificare, stocata de obicei pe un cip, care se foloseste in cazul semnaturilor securizate, dar si in situatii obisnuite:

*Acces:* Verificarea accesului este posibila prin simpla insertie a cipului;

*Identificarea utilizatorilor:* Daca telelucratorul acceseaza datele companiei printr-un sit, el poate fi identificat automat prin certificarea pe care o detine, fara a mai fi nevoie de parola. Un astfel de exemplu este SSL (Secure Socket Layer). De asemenea, conexiunea poate fi securizata printr-o incryptare, pentru a evita interceptarile neautorizate.. In acest caz, un alt avantaj este faptul ca nu este nevoie de aplicatii speciale, numai un browser obisnuit si un server securizat.

*Criptarea simpla:* Ca si in cazul cipului, criptarea poate fi utilizata foarte bine prin utilizarea cheilor private de criptare.

# Promovarea ca telelucrator

## Cine poate fi telelucrator

### Joburi cu potential pentru telelucratori

Cele mai utilizate joburi de catre telelucratorii cu contract permanent sunt cele cu functii de cunoastere, vanzatori si marketing. Categoria de „functie de cunoastere” sau „lucrator in domeniul informatiei” include servicii decitire, scriere si cercetare (a cartilor, bazelor de date, prin telefon), ca si functiile analitice, in timp ce prin functia de vanzare se intelege se intelege activitatea efectuata cu ajutorul telefonului, planificarea si pastrarea inregistrarilor. Foarte multe activitati de telemarketing sunt efectuate din asa-numitele „boiler rooms” si nu de acasa, atat pentru a folosi mai intensiv facilitatea de „voce prin Internet” cat si pentru a maximiza motivatia.

Joburile cele mai utilizate de catre telelucratori:

- Contabil
- Notar
- Asistent in functii administrative
- Lucrator in domeniul publicitatii
- Agent
- Analist
- Arhitect
- Evaluator
- Artist
- Auditor
- Bancher
- Broker
- In conducerea unor firme
- Dactilografie
- Consultant
- Monitorizare contracte
- Inginer in calculatoare
- Introducere date in baze de date
- Specialist in cautarea informatiilor
- Economist
- Recrutare personal
- Realizare interviuri in inginerie
- Analist finantist
- Artist grafica
- Jurnalist
- Inginerie industrială
- Avocat, jurist
- Manager

- Analist in domeniul pietelor
- Profesor
- Programator
- Cumparator
- Receptioner (primire – transmitere mesaje electronice)
- Agent imobiliar
- Cercetator
- Administrator de scoala
- Inginer in software
- Statistician
- Analist de stocuri
- Broker de stocuri
- Supraveghetor
- Analist de sistem
- Telemarketing
- Elaborator de cursuri
- Procesare texte
- Scriitor

(ordinea este cea alfabetica pentru corespondentele acestor joburi in limba engleza).

**Cerinte fizice** minime necesare unui telelucrator:

- Control individual asupra locului de munca
- Livrare prompta
- Posibilitatea de concentrare
- Etapizarea activitatii, si
- Necesitati relativ scazute pentru comunicarea directa.

**Caracteristicile optime** ale unui telelucrator includ:

- Autodisciplina
- Aptitudini specializate, si
- Abilitatea de a lucra independent

De notat ca respectivele caracteristici necesare unui telelucrator sunt independente de tehnologia implicata.

**Industrii** care permit utilizarea telelucratorilor:

- Servicii in domeniul afacerilor
- Intermediere, revanzare
- Banci – finante
- Industria manufacturiera
- Telecomunicatii

- Sanatate

## **Aptitudini**

TL presupune ca lucratorul sa posede o serie de caracteristici fundamentale, cum ar fi:

- Increderea in propria activitate si in el insusi
- Stabilitatea in ceea ce priveste modul de viata si de munca;
- Auto-motivatia;
- Auto-disciplina;
- Flexibilitatea si abilitatea de a inova si de a fi creativ.

Aceste distinctii si caracteristici evidentiaza ideea ca TL reprezinta atat o problema tehnica, cat si, in special, o problema sociala, cu impact direct asupra vietii si activitatii oamenilor implicati.

## **Resume**

### **Resume-ul electronic:**

- Scrieti resume-ul intr-un procesor obisnuit de texte, precum MS Word. Pregatiti inca o copie in format txt (cu Notepad), care se va utiliza ulterior in cuprinsul mesajelor. De asemenea, realizati un resume in format html, pentru a fi afisat pe una din paginile sitului dvs.
- Uploadati toate tipurile de formate ale resume-ului in situl dvs., pentru a fi usor de obtinut on-line.
- Inainte de a transmite resume-ul, testati-l: trimiteti-l la adresa dvs. de e-mail si vedeti cum arata intr-un mesaj receptionat. Efectuati modificarile necesare.

### *Alte indicatii:*

- Scrieti in headerul mesajului, la „From”, numele dvs. intreg si real;
- Resume-ul sa fie scurt si concis.
- Verificati mesajul si resume-ul din punct de vedere al erorilor gramaticale.

## **Model**

Numele complet

Adresa

Judetul

Codul postal

Telefon, inclusiv prefixul

Pager (daca aveti)

Telefon mobil

ICQ (daca aveti)

*Obiectivul*

Explicati ce puteti realiza si ce experienta anterioara aveti in legatura cu jobul solicitat. Subliniati disponibilitatea dvs., si faptul ca doriti ca aceasta activitate sa o desfasurati la distanta:

*To provide exceptional customer service using my prior experience in Customer Service and Data Entry. My ideal is to work from my home office in a telecommuting capacity. I have a fully equipped home office and I am accessible by telephone, pager, facsimile, e-mail. I have complete Internet access.*

*Aptitudini*

Folositi cuvinte-cheie cu rezonanta. Detaliati aplicatiile software la care va pricepeti.:

*Excellent communication abilities (written and verbal); Demonstrated ability to meet deadlines; Highly dependable, with excellent organizational and time management skills; Proficient in Windows 95 & 98 and MS Office 97 Professional Edition (Access, Excel, Power Point and Word).*

*Realizari*

Evidentiati premiile si recunoasterile obtinute. Folositi, pe cat posibil, cuvinte-cheie.

*Educatia*

Listati mai intai scolile si studiile cele mai recente.

*Experienta*

*Organizatia* la care ati lucrat: De la (luna, anul) pana la (luna, anul)

*Pozitia:* Denumirea pozitiei

*Experienta in:* Detaliati principalele atributii si responsabilitati

Incepeti cu cea mai recenta slujba, si folositi cuvinte-cheie. Incercati sa explicati atributiile si respoinsabilitatile doar in 4-5 propozitii.

*Parteneriate si asociatii*

Evidentiati orice activitate comunitara sau pe baza de voluntariat.

*Observatii:*

Persoanele fara studii superioare este bine sa renunte la rubrica „Educatie” daca nu au terminat

liceul relativ curand ( sub 10 ani

In general, este bine sa folositi litere Courier sau Arial, fara „floricel”, iar titlurile sa fie bolduite. Lasat spatii (sunt de efect) intre idei.

### **Scrisoarea de intentie**

Scrisoarea de intentie este, de obicei, primul contact pe care il luati cu firma sau persoana beneficiara. Daca veti reusi sa ii convingeti ca ati depus efort incercand sa intelegeti de ce au ei nevoie, va imbunatatiti sansele de a fi angajat.

Acesta este un exemplu despre cum trebuie scrisa o scrisoare de intentie pentru a obtine un contract ca telelucrator. El se poate modela necesitatilor specifice ale fiecaruia.

### **Model 1**

Adresa si modalitati de contactare

Data

Adresa beneficiarului

*Dear Sir/Madam* (folositi numele persoanei, daca il cunoastetei)

*I am submitting my resume in consideration for this position that you currently have advertised as (numele pozitiei). I would like to fulfil this position as a Private Contractor working from my fully equipped home office. I am accessible via telephone, email and facsimile. (Aici puteti include aplicatiile software de care dispuneti.)*

*(Aici explicati de ce doriti sa lucrati de la distanta, ca telelucrator, in cazul in care in oferta nu este solicitata in mod explicit o astfel de posibilitate) Working from my home office allows me to concentrate fully on the task at hand and produce high quality, professional results. In this capacity, I am also accessible beyond "ordinary" office hours in order to provide exceptional customer service and support. I also have the capability to connect to your system via modem as well as transfer files by email and ftp.*

*Hiring a private contractor, saves you expenses:*

- *NO payroll taxes and benefits.*
- *NO overhead for office space and/or equipment.*
- *NO cost for pick-up and delivery of assignments.*

*I am available:(incepand de cand si pentru cat timp sunteti disponibil)*

- *For short or long term assignments*
- *On a project-needed basis*

*(Puteti specifica zilele si orele disponibile)*

*I look forward to discussing these benefits with you.*

*Respectfully yours,*

Numele dvs.

*Encl.*

## **Model 2**

Scrisoarea dvs. trebuie sa includa toate posibilitatile de contactare, inclusiv ICQ, pager sau e-mail.

Data

Adresa beneficiarului

*Attention:* Daca cunoasteti numele, scrieti-l aici.

*Dear Sir or Madam:*(folositi apelativul adecvat, si numele – daca il cunoasteti)

*Please accept the attached resume in consideration for the position of (numele pozitiei) that you advertised in the (unde si cand a fost publicat sau afisat).*

*I would be very interested in fulfilling this position in a telecommuting capacity. This particular position is one well suited to my skills and I will provide the high level of customer service and professional support that you demand. I am accessible via telephone, email and facsimile.*

(Evidentiati cateva beneficii ale TL, in functie de beneficiar. Folositi enumerarea si paragrafele. Fiti concis.)

- *Telecommuting reduces real estate expenses.*
- *Studies have proven an employee's productivity is increased in a telecommuting capacity.*

(Este suficienta evidentierea a doua sau trei beneficii.).

(Daca ati mai lucrat inainte ca telelucrator, detaliati acest aspect aici. Includeti pozitia detinuta, numele beneficiarului, si ce anume ati facut.) *I spent seven months working as a (pozitia) for (numele beneficiarului) in this capacity and was able to maintain a high level of customer service to both internal and external customers. I communicated with the branch staff and the brokers via telephone, email, facsimile and memorandums. I have proven that I am dependable, possess excellent organizational and time management skills.*

I look forward to further discussion of the benefits that telecommuting can provide to you.

*Respectfully yours,*

Numele dvs.



*Encl.*

## **Marketing**

Cum va puteti promova, face reclama si vinde serviciile dvs. pe Internet?

Pentru aceasta, trebuie sa efectuati o analiza corecta a urmatoarelor aspecte:

- Care este „produsul” dvs. pe care doriti sa il vindeti
- Ganditi-va la aptitudinile dvs. ca la un produs
- strategie de cost zero
- Prezenta web ca parte a propriei strategii
- strategie colectiva/colaborativa
- Servicii de cautare a unui job

Teleducrul in sine nu se promoveaza, intrucat el nu este un produs sau serviciu, ci doar un mod de lucru. Modalitatea de lucru, aptitudinile utilizate si experienta acumulata, toate acestea sunt parti componente ale produselor si serviciilor pe care le vindeti. Aceste aspecte sunt evidentiata prin concluziile rezultate din:

- Cunoasterea produselor si serviciilor pe care doriti sa le vindeti
- Identificarea potentialilor cumparatori ai acestor produse si servicii
- Contactarea acestora si stabilirea unor relatii pozitive, pentru a-i determina sa va cumpere produsele si serviciile pe care le oferiti
- Aducerea la cunostinta a potentialilor clienti asupra produselor si serviciilor pe care le puteti oferi

### **Care este „produsul” dvs.?**

Daca activati ca un teleducrator individual, „produsul” dvs. poate fi unul din urmatoarele trei tipuri:

- Propriile dvs, aptitudini
- Utilizarea propriilor aptitudini pentru a crea sau gasi un produs care poate fi vandut in retea, sau
- Inercarea de a obtine o slujba permanenta, ca angajat platit cu un salariu fix.

### **Aptitudinile ca un „produs” oferit spre vanzare**

Multe persoane nu reusesc sa se mentina in pozitia de teleducrator individual („sel employed”) pentru ca nu fac diferenta intre vanzarea propriei persoane – specifica unui lucrator traditional – si oferirea de solutii in cazul unei probleme pe termen scurt, aspect care este o caracteristica a teleducratorului individual. De ex., daca doriti sa efectuati traduceri in regim de teleducrator individual, nu este bine sa scrieti:

Pot face traduceri din germana in engleza, stiti pe cineva care mi-ar putea oferi de lucru in domeniul acesta?

Corect este sa analizati mai multe aspecte implicate in acest caz, precum:

- Ce organizatii si persoane au nevoie de traduceri din germana in engleza? R: *Companii cu sediul in Germania si care fac vanzari in Germania, dar au oportunitati de export si in tarile in care se vorbeste limba spaniola.*
- Dintre acestia, care sunt cei cu conexiune Internet, astfel incat sa poata fi contactati on-line? R: *Companii care au un sit in germana, si care fac export, dar care nu au inca un sit sau pagini in limba spaniola.*
- Cum ii puteti gasi si cum ii recunoasteti? R: *Cautati situri care sunt in limba germana dar care au si pagini in limba engleza – aceasta inseamna ca firmele respective intentioneaza sa vanda si in afara Germaniei. Se pot cauta si situri in germana cu pagini in limba franceza.*
- Cum le puteti retine atentia? R: *Folositi strategia de cost zero ca strategie de marketing de baza, si marketingul prin e-mail (contactarea companiilor prin e-mail).*
- Cum ii convingeti ca au nevoie de serviciile dvs.? R: *Aveti nevoie de mesaje scurte, care sa retina atentia. Crearea unor astfel de mesaje este o arta pe care s-ar putea sa nu o stapaniti. In acest zac, va fi nevoie sa apelati la ajutorul altcuiva. Important este sa scoateti in evidenta faptul ca dvs. puteti oferi ceea ce au nevoie potentialii clienti.*
- Cum ii puteti ajuta sa se decida in favoarea dvs.? R: *Pentru aceasta aveti nevoie de cel putin un „sit de referinta” – un client cu un sit al carui continut l-ati tradus din limba germana in limba spaniola. Daca este nevoie, aceasta traducere „de referinta” va trebui sa o realizati chiar si gratuit! De asemenea, aveti nevoie de propriul dvs. sit, in care sa explicati de ce si in ce mod este mai buna traducerea dvs. decat a altor tradlatori de limbi echivalente.*
- Cum veti face pentru a fi contactat cat mai usor posibil de catre cei care au nevoie de serviciile dvs.? R: *Stabiliti o oferta de pornire atragatoare. Aceasta ar putea fi (de exemplu) crearea, pentru potentialii clienti, a unei singure pagini web care sa sumarizeze facilitatile oferite de catre acestia clientilor lor. Daca vor cumpara aceasta simpla pagina, ii puteti deja considera clienti. In procent de peste 80%, afacerile sa fac cu parteneri cu care s-a mai lucrat, astfel incat obtinerea unui client nou este mai importanta decat a unei comenzi mai importante.*

Acest mod de gandire reprezinta esenta marketingului.

Bineinteles, in final trebuie sa puneti in practica tehnica cea mai importanta, dar si cea mai dificila – trebuie sa solicitati o comanda scrisa.

### **Strategii de marketing specifice**

Cel mai important lucru pe care il aveti de facut in permanenta este sa studiatii piata. De ex., cunoasteti cate persoane se conecteaza la Internet in Romania, si in tara in care doriti sa va vindeti serviciile? Stiti care tara cheltuie cei mai multi bani pe computere si telecomunicatii, si deci ai carei cetateni sunt predispusi sa faca cumparaturi on-line? O sursa deosebita din care puteti afla toate aceste lucruri sunt rapoartele nationale si internationale in domeniu.

*Strategia de cost zero*

Pe Internet exista o multime de Liste de discutii si forumuri pe web, newsgroupuri, etc. Faceti-va reclama prin toate aceste modalitati, prin mesaje bine alese, cu raspunsuri competente la solicitarile celorlalti membri ai grupului de discutii. Sau, daca doriti o publicitate directa, trebuie sa platiti pentru aceasta.

Trebuie sa identificati toate grupurile de discutii cu tematica adecvata serviciilor pe care le oferiti. Inscrieti-va in cele care va intereseaza, si asteptati, mai intai, sa vedeti care sunt „obiceiurile” specifice fiecarui astfel de grup. Obisnuiti-va sa mentineti un ritm constant al mesajelor pe care le transmiteti. In acest mod, beneficiati de multiple avantaje:

- Va construiti o reputatie personala, de persoana competenta si amabila;
- Unii din repondentii la mesaje pot fi chiar viitorii dvs. clienti;
- Realizati, in acest mod, o retea de contacte in domeniul de interes;
- Invatati atat din raspunsurile la mesajele dvs., cat si din discutiile celorlalti membri ai grupului de discutii.

In concluzie, mai important decat a vinde rapid, este sa construiti o retea de „conexiuni utile” care se vor dovedi utile mai tarziu.

### *Strategia prezentei pe paginile web*

Aceasta strategie necesita ceva efort de timp si financiar, dar va da rezultate deosebite daca este utilizata impreuna cu cea a interventiilor in grupurile de discutii. Oricum, daca doriti sa va mentineti pe linia lucrului la distanta pe Internet, prezenta dvs. in paginile web este esentiala.

Realizati un sit cu informatii utile din domeniul dvs. de interes, linkuri cu resurse, liste cu clienti cu care ati lucrat, exemple din activitatea dvs., etc.

Incercati sa il realizati in mai multe limbi de circulatie, in functie de clientii vizati. Nu abandonati strategia interventiilor pe listele de discutii. Construiti, in timp, o lista cu intrebari si raspunsuri (FAQ), in functie de problemele ridicate de ceilalti membri ai listelor de discutii.

Trebuie sa va concentrati atentia in directia indexarii sitului dvs. pe principalele motoare de cautare si directoare, mentionarea acestuia in diverse reviste, etc.

### *Strategia colectiva/colaborativa*

Puteti merge mai departe, dezvoltand un „grup de telelucru” cu interese comune, care sa devina o „companie virtuala”, impartind costurile si eforturile unei campanii comune de marketing. Aceasta strategie presupune mai mult efort, dar este mai usor de sustinut.

Intre astfel de parteneri trebuie sa exista intelegeri clare despre responsabilitatile si munca fiecaruia.

### *Servicii de identificare a oportunitatilor de lucru*

Exista situri specializate in gasirea oportunitatilor de lucru. Desi unele din acestea functioneaza, nu trebuie sa va bazati in exclusivitate pe acestea. Ele trebuie considerate, mai degraba, ca o

sursa suplimentara de astfel de informatii, intrucat sunt putine companiile care folosesc aceste servicii pentru a cauta telelucratori. Principala dvs. preocupare trebuie sa fie contactul direct cu potentialii clienti si dezvoltarea unei relatii durabile cu acestia.

## Conceptul de “scam” pe Internet

Tratati cu atentie siturile si publicitatea care promit ca ofera oportunitati de telelucru. Unele sunt corecte, dar cele mai multe ofera sau munca necalificata si prost platita, sau sunt pur si simplu o inselatorie.

Nu platiti bani in avans in cazul unor astfel de reclame – daca cineva are nevoie de persoane cu aptitudinile dvs., el trebuie sa va plateasca!

Adevarul este ca acest gen de inselatorii („scam”) au devenit din ce in ce mai frecvente. Practic, exista doua tipuri de inselatorii: pe baza de reclama, si deghizate.

Inselatoria pe baza de reclama este cea mai usor de detectat. Promite bani multi si munca usoara si minimala. In ea sunt inserate, de obicei, expresii de genul „work at home”, „work from your computer”, „stay at home”, „mom's stay home and work”. Cuvintele sunt astfel alese incat sa va atraga atentia si sa va incite. Dar, ca la orice reclama, ar trebui sa va ganditi: „Nu cumva este prea bine pentru a fi adevarat?”. De cele mai multe ori, ajungeti la un rezultat afirmativ.

Cititi intotdeauna intreaga reclama. Cel mai adesea, veti observa abia in detalii sau pe situl la care se face trimitere ca trebuie sa platiti. Aproape intotdeauna, nu veti gasi detalii despre munca efectiva pentru care sunteti solicitat, nici macar pe situri, ci vi se cere sa transmiteti un e-mail pentru a afla aceste detalii.

Daca efectuati cateva verificari minime ale companiilor si persoanelor implicate, veti reusi sa va salvati banii.

Al doilea tip de inselatorie este cea deghizata. Ea este ceva mai subtila. Iata un exemplu caracteristic: un membru al unui grup de discutii trimite un mesaj in care spune ca a gasit un mod „grozav” de a face bani. Din „intamplare”, alt membru al listei cere detalii, eventual confirmand, ulterior, versiunea acestei „afaceri”.

Pentru a evita astfel de inselatorii, si a tria oportunitatile reale de cele false, solicitati, cu prima ocazie, urmatoarele informatii:

- Ce aveti de facut, concret?
- Este vorba de un salariu, sau de comision?
- De cine veti fi platit?
- Cand veti primi prima plata?
- Ce costuri materiale si financiare trebuie sa suportati dvs.?

Iata cateva din „schemele” de inselatorii cel mai frecvent utilizate:

- *Metoda plicurilor*: promite bani multi pentru a lucra, la domiciliu, cu plicuri cu mesaje publicitare sau de marketing. Trebuie sa platiti o taxa pentru informatii;

- *Copierea de CD-uri*: sumele platite sunt mici, munca este ilegală de două ori (fără contract, și activități de piraterie în domeniul software sau al muzicii) și, foarte adesea, sfârșiti prin a vă infesta propriul calculator cu viruși colectați din fișierele transmise prin e-mail;
- *Publicarea de rapoarte/manuale/pamflete*: mesaje despre „oportunitatea vieții tale”, prin care ti se propune să cumperi dreptul de redifuzare a unor informații;
- *Servicii medicale*: contra unor sume destul de mari de bani, ti se promit pachete software specializate în domeniul serviciilor medicale;
- *Companii de „human recruitment”*: ti se solicită bani în avans, contra unei garanții îndoielnice de a-ți găsi de lucru;
- *Consultanții*: deși anunțul pare a oferi de lucru în mod concret, în final nu sunt decât informații despre respectiva oportunitate de lucru;
- *Lucrari de artizanat*: ti se cere, mai întâi, să cumperi materialele sau un kit, de la expeditorul anunțului.

## **Strategii pentru telelucru**

O data, de doua ori... VANDUT!

Siturile cu joburi obtinute prin licitatie reprezinta ultima moda de lucru individual on-line cu contact. Pentru a reusi, trebuie sa stiti cum sa utilizati aceste situri. Aceasta metoda poate fi foarte utila in obtinerea unui contract individual. Cele mai multe astfel de joburi se preteaza perfect pentru lucrul la distanta, in regim de telelucru.

### ***Cum functioneaza?***

Prin folosirea sistemului licitatiei, telelucratorii individuali transmit sumele de bani pentru care ei sunt dispusi sa realizeze un anumit proiect. Toate ofertele sunt vizibile tuturor, permitand ca licitatia sa devina competitiva. Dupa inchiderea licitatiei, se selecteaza castigatorul: solicitantul alege persoana in functie de pret, experienta conform portofoliului existent on-line, modul de exprimare a telelucratorului, profilul sau, modul in care a raspuns la solicitarile de informatii suplimentare. Apoi, solicitantul contacteaza pe castigatorul licitatiei, pentru a negocia in continuare contractul.

Un aspect foarte important al acestor licitatii este ca nu conteaza situarea geografica a telelucratorilor sau a solicitantilor, rezultand o deschidere mult mai mare a fortei de munca.

### ***Cum procedati?***

Inainte de a incepe sa licitati pentru un proiect, asigurati-va ca aveti calificarea necesara. Nu mergeti pe ideea ca veti invata cu aceasta ocazie ceea ce este necesar.

Cititi cu atentie cerintele si notati detaliile. Asigurati-va ca dispuneti de dotarea necesara si sunteti familiarizat cu aceasta.

Studiati licitatiile care deja s-au desfasurat, si modul in care a fost selectat castigatorul. Verificati daca solicitantul care va intereseaza a mai supus acest proiect, sau altul, inainte, si cum s-a finalizat licitatia in aceste cazuri.

Cititi toate mesajele si intrebarile care s-au pus inainte. Aceasta va va ajuta sa intelegeti la ce trebuie sa va asteptati.

Studiati profilul solicitantului si pe cel al companiei de care apartine.

### ***Completarea profilului***

Multe licitatii va solicita sa va completati profilul cand va inregistrati. Daca studiatii proiectele doar din curiozitate, puteti sa mai amanati completarea profilului. Dar nu incepeti o licitatie fara a avea deja completat profilul.

In profil, trebuie sa includeti linkuri catre alte lucrari la care ati participat (daca exista), referinte, si un link catre resume-ul dvs. on-line. S-ar putea sa vi se ceara si transmiterea unei copii in

format ASCII a resume-ului dvs. catre solicitant, deci va trebui sa aveti la indemana si un astfel de format al resume-ului.

Realizati profilul concis si la obiect. Pentru informatii suplimentare si exemple, creati linkuri.

### ***Cum licitati?***

Ultimul lucru pe care trebuie sa il faceti este sa va subevaluati serviciile. Trebuie sa faceti o evaluare realista a pretului dvs., luand in considerare si rezultatele licitatiilor anterioare. O subevaluare continua a muncii dvs. va determina o desconsiderare din partea celorlalti.

De asemenea, nu trebuie sa supralicitati. Solicitantul are deja stabilit, in principiu, o anumit pret pentru proiect peste care nu va sari.

### ***Neclaritati***

Daca aveti neclaritati, puteti solicita detalii. Dar fiti mai intai sigur ca ati citi cu atentie proiectul si cerintele.

Puteti de asemenea intrea cum si cand se va efectua plata, acest aspect nu este intotdeauna precizat in solicitare.

### ***Inchiderea licitatiei***

Daca ati castigat licitatiea pentru un proiect, este important sa mentineti o forma de comunicare cu solicitantul. O modalitate foarte buna este prezentarea unor rapoarte saptamanale privind evolutia lucrarii, in special in cazul unor proiecte de amploare. Oferiti clientului dvs. mai multe modalitati alternative prin care puteti fi contactat.

Servicii on-line pentru identificarea oportunitatilor de lucru

Cand incepeti sa cautati de lucru pe Internet, trebuie sa va puneti mai intai niste intrebari ale caror raspunsuri stau la baza unei analize utile a posibilitatilor concrete si specifice.

### ***Despre serviciile oferite de firmele private:***

- *Cat de des sunt actualizate joburile listate pe situl respectiv?* Multe situri cu joburi on-line se bazeaza pe cantitatea foarte mare de oferte, dar unele din ele sunt foarte vechi, chiar de peste trei luni.
- *Cat de eficienta este facilitatea de cautare a sitului respectiv?* Unele situri permit o „fituire” activa intre telelucratori si joburi, pe cand altele nu sunt decat simple directoare cu posibilitati de cautare pe categorii.
- *Rezultatele cautarilor corespund unei „fituiri” optime?* In general, este destul de dificil de obtinut un rezultat bun al cautarii numai pe baza de software.
- *Vi se solicita profilul si apoi sunteti lasati sa va descurcati singur?* In acest caz, scopurile urmarite de siturile respective sunt altele decat sprijinirea eforturilor dvs.
- *Situl respectiv utilizeaza un „test al calitatii” pentru informatiile pe care le furnizati?* O buna agentie de recrutare verifica mai intai persoanele pe care le recomanda companiilor,

si verifica, de asemenea, veridicitatea joburilor solicitate de firme, inainte de a le expune pe sit.

- *Care este identitatea persoanelor sau firmelor care detin situl respectiv? Vedeti daca se pot identifica persoanele si firmele ofertante, dupa adresa de e-mail si/sau sit. Oamenii de afaceri reali nu isi ascund identitatea.*

## **Evaluari de pret ale serviciilor de telelucrator**

### **Evaluarea muncii de telelucrator**

*Cei patru „P” ai marketingului*

*Pretul* corect in sine nu este suficient pentru a asigura o activitate continua si succesul ca telelucrator. Trebuie de asemenea sa determini care este *Produsul* pe care urmeaza sa il vinzi – serviciul pe care il oferi. De asemenea, trebuie sa stii cum sa te *Promovezi* pe Piata. *Produsul*, *Piata*, *Promovarea* si *Pretul* – acestia sunt cunoscuti drept cei patru „P” ai marketingului.

*Strategia pretului*

Inainte de a stabili un pret al serviciilor oferite de dvs., trebuie sa stabiliti ce obiectiv urmariti. Exista cel putin trei modalitati de stabilire al nivelului pretului serviciilor respective:

- *Nivelul de supravietuire* – este considerat cel ma jos nivel posibil cu care se pot acoperi costurile.
- *Nivelul competitiv* – situat mult peste cel de supravietuire, dar avand grija ca acesta sa fie competitiv
- *Nivelul premium* – pozitionarea serviciilor dvs. peste oferta generala, tintind catre clienti care doresc numai ceea ce este mai bun.

*Pretul de supravietuire*

Aceasta este prima treapta in dezvoltarea unei strategii a pretului dvs. In evaluarea costurilor implicate in munca de telelucrator, care trebuie acoperita prin retributia solicitata, se pot considera trei variante:

- *Cea pesimista*, prin care va propuneti sa „supravietuiti celui mai rau „scenariu”
- *Cea optimista*, in care considerati de la inceput ca totul va merge bine, si
- *Cea realista*, bazata pe experientele anterioare.

Elementele de cost ale evaluarii:

- Costurile cu biroul (caldura, lumina, telefon, etc.)
- Uzura echipamentului
- Cercetari si studiul diverselor aplicatii, proiecte, etc. (inscrierea in asociatii, cumpararea de carti si rapoarte, cursuri, conferinte, etc.)
- Salariul echivalent (cheltuielile necesare traiului zilnic)
- Taxe, chirii, asigurari



### *Timpul de lucru*

O companie din occident stabileste, pentru salariatii sai, o norma anuala de lucru de 150-200 zile, defalcate astfel:

- Saptamani de lucru = 46
- Sarbatori publice = 15 zile
- Cursuri, imbolnaviri, alte perioade neproductive = 4 saptamani
- Numarul de zile lucratoare = 165.

Rezulta, pentru un telelucrador apartinand tarilor dezvoltate din punct de vedere economic, o retributie medie de 40 Euro/ora.

### *Pretul competitiv*

Acest nivel este utilizat dupa ce ati ajuns sa fiti cunoscut ca telelucrador, si aveti posibilitatea sa alegeti din mai multe oferte de lucru.

### **Cautarea joburilor**

Prima etapa in cautarea joburilor ca telelucrador, este evaluarea si listarea aptitudinilor dvs. Adaugati in lista absolut tot ceea ce ati obtinut dvs. Prin studiu, experienta sau aptitudini naturale, niciodata nu se stie cand se va ivi ocazia sa folositi oricare din ele.

Apoi, stabiliti o echivalenta intre aceste aptitudini si categoriile de joburi care pot fi indeplinite prin telelucru: introducere de date (data entry), procesare texte (word processing), transcriere, etc.

Identificati companii/afaceri care au nevoie de serviciile dvs.

### **Telelucrul ca o afacere**

In domeniul micilor afaceri („small business”), prelungirea lucrului peste programul normal, cu un ritm neregulat, reprezinta mai degraba regula decat exceptia. Lucrul in domeniul micilor afaceri presupune o autonomie si responsabilitati mai mari, cu decizii care pot afecta nu numai persoana telelucradorului, ci intreaga firma pe care o reprezinta.

Avantaje ale telelucrului in domeniul micilor afaceri:

- Economii financiare, prin utilizarea unei dotari mai restranse
- Cresterea productivitatii
- Flexibilitate din punct de vedere a timpului de lucru si a spatiului geografic

### **Planul de actiune**

Plan de actiune pe termen scurt sau lung?

Planul de actiune pe termen scurt este util in cazul in care stiti ca urmeaza sau planificati

schimbari in modul dvs. de lucru. El este utilizat, de obicei, de telelucratorii individuali. Este usor de modificat si de adaptat, la nevoie.

Un plan de actiune pe termen lung se foloseste in cazul unor joburi cu multiple sarcini si indatoriri.

### ***Componenta Planului de actiune***

In cazul unui job existent:

- Termene pentru viitoarele proiecte
- Informatii de contact, si de ce aveti nevoie pentru a le obtine
- Detalii sau informatii despre proiectele propuse
- Programarea concediilor celorlalti colaboratori

Pentru telelucratorii care cauta de lucru:

- Identificarea pozitiilor pe care le cautati
- Listarea companiilor cu care ati avut contact in trecut
- Companiile pe care intentionati sa le contactati
- Siturile pe care intentionati sa le investigati
- Locurile in care aveti deja afisat resume-ul dvs.
- Contactele realizate in perioada investigatiilor dvs.

Planul de actiune poate sa fie constituit din scurte note inscrise intr-un calendar, sau din informatii detaliate pe fiecare luna in parte. Modalitatea de abordare depinde de personalitatea fiecarui telelucrador in parte.

Un Plan de actiune bine pus la punct, va ajuta sa reduceti stresul zilnic, si sa alegeti obiectivele corecte.

### **Strategia UE in domeniul telelucrului**

TL a devenit o directie de activitate teoretica si aplicativa de amploare deosebita in anii '90, ca urmare a inscrierii sale printre prioritatile programelor de cercetare si de actiune ale UE privind construirea societatii informatinale.

Domeniile de interes comun pe care Comisia Uniunii Europene le-a propus pentru stimularea mijloacelor specifice societatii informatinale includ si telelucru.

In competitia dintre Europa, Statele Unite si tarile Asiei de Est, programul TL al Uniunii Europene constituie o componenta importanta a politicilor de dezvoltare.

Guvernul Frantei este un promotor activ al teleactivitatilor ca o masura a deplasarii lucrului catre populatia din provincie. Uniunile sindicale din Germania negociaza termenii si conditiile pentru formarea politicilor de baza si legilor ce guverneaza implementarea telework. Departamentul de Comert si Industrie si Departamentul de Munca din Marea Britanie finanteaza studii privind

potentialul teleactivitatilor de a crea o viata noua pentru indivizi si o forta de munca flexibila pentru firme.

Parlamentul European considera TL ca o directie majora de cercetare si actiune.

Comisia Europeana, prin Directoratul General 13 (DG XIII), dedicat informatizarii, a initiat numeroase actiuni pentru stimularea telework.

Exista doua **documente** principale care definesc contextul acestei activitati:

- **Cartea alba**, in care se promova conceptul de "societatea informatiei",. Conform acestui document, promovarea TL constituie un pas obligatoriu pentru cresterea utilizarii tehnologiilor informatice in Europa.

"Cartea Alba" este un document important al Comunitatii Europene, fiind editata in 1993, sub ingrijirea lui Jaques Delors, si avand ca subtitlu "Crestere, competitivitate, slujbe". Ea prezinta o strategie a relansarii economice europene, TL fiind prezentat ca una din cele 8 axe ale dezvoltarii strategice, pe care le promoveaza UE. In aceasta lucrare se apreciaza ca investitiile in TL trebuie sa ajunga pana la r miliarde ECU intre 1994 si 1999, din totalul de 67 miliarde ECU necesari pentru constructia retelei europene de telecomunicatii, in general.

Se considera ca TL este foarte important in domeniul comercial, care implica niveluri mari de schimburi de informatii, servicii financiare, sustinerea vanzarilor comerciale, etc. De asemenea, TL va juca un rol esential in domeniul audiovizualului.

- **Raportul Europa si Societatea Informationala Globala**, cunoscut si sub numele de Raportul Bangemann, difuzat in iunie 1994, Printre primele zece aplicatii ale tehnologiilor informatiei figura si telework. Se afirma ca acesta va aduce "*mai multe locuri de munca si locuri de munca noi, pentru o societate mobila*". Exista si un obiectiv: in Uniunea Europeana, pana in 1996, 2% din "gulerele albe" sa devina teleworkeri, iar in anul 2000 sa se ajunga la 10 milioane de telelucratori.

Multiplele probleme legate de deplasarea la birourile centrale din orase, incluzand stresul lucratorilor, poluarea mediului inconjurator si costurile cu energia si chiria birourilor au constituit argumentul principal care a condus la introducerea TL in tarile Uniunii Europene (Franta, Germania, Spania, Anglia, Irlanda sa).

### ***Recomandari ale Comisiei Comunitatii Europene (CCE)***

In documentele prin care se precizeaza strategia UE de promovare a Societatii Informationale, CCE recomanda in mod special adoptarea, de catre tarile membre, a urmatoarelor masuri de sprijinire a TL:

- reglarea sistemelor sociale pentru protectia persoanelor cu activitate in TL, care lucreaza in locuri de munca conventionale;
- lucrul pe baza de contracte colective de munca;
- realizarea de sindicate ale persoanelor implicate in TL;

- trebuie luate ca modele conventia si recomandarile care protejeaza persoanele care lucreaza acasa ("homeworking"), adoptate la Conferinta Internationala Internationala a Muncii din 1995 pentru probleme europene.

### *Charta europeana pentru TL*

Charta europeana pentru TL reprezinta un acord european asupra oportunitatilor oferite de TL, constituindu-se intr-un ghid pan-european pentru implementarea, organizarea si desfasurarea TL.

TL, ca o componenta-cheie a Societatii Informationale, poate afecta o arie extinsa a activitatii economice.

Charta are ca scop evidentierea aspectelor pozitive si influentarea opiniei publice in scopul dezvoltarii Societatii Informationale prin TL.

### *Continut*

Noi, semnatarii acestui document, luand in considerare modificarile sociale si economice din Europa si tranzitia de la societatea industrială catre Societatea Informationala, credem ca TL, ca un nou mod de lucru, are potentialul de a contribui substantial la imbunatatirea calitatii vietii, a muncii sustinute si participarii egale a cetatenilor la toate nivelele.

In acest context, TL este definit ca un mod de lucru care foloseste TIC, in care munca este realizata independent de spatiul in care se desfasoara, in particular intr-o zona diferita de cea a muncii traditionale. Aceasta poate permite lucratorilor sa isi desfasoare activitatea de acasa una sau mai multe zile pe saptamana, in telecentre sau in timp ce se deplaseaza. Poate permite persoanelor din zonele rurale sau de la periferii sa se dezvolte intr-un mod armonios.

Prin semnarea acestei Charte, sustinem masurile care contribuie la dezvoltarea TL, in special in urmatoarele domenii:

- *Oportunitati de lucru*
- *Activitati lucrative*
- *Calitatea vietii*
- *Proiectarea organizationala*
- *Democratia si politica*
- *Protectia mediului si dezvoltarea sustinuta*

## Aspecte legislative

Aparitia telelucrului a determinat aparitia unor probleme noi de ordin legislativ, precum:

- Compensarile acordate lucratorilor
- Asigurarile auto
- Asigurarea echipamentelor, si de viata
- Taxele pe venit, locale si guvernamentale
- Deductiile financiare din lucrul la domiciliu
- Indemnizatiile de deplasare si alte astfel de cheltuieli
- Licenta software
- Reglementari legislative

De obicei, companiile care utilizeaza in activitatea lor telelucrul, rezolva aceste probleme prin stabilirea unui cadru de lucru, in acte precum Politica de Telelucru (Telework Policy) si/sau Contractul de Telelucru (Teleworker Agreement)

### Politica de Telelucru

Politica de Telelucru stabileste scopurile programului de telelucru, obligatiile organizatiei si cerintele tuturor contractelor de telelucru care se vor realiza.

Politica de Telelucru se va regasi in toate Contractele de Telelucru . Ea contine, de obicei, cerinte general aplicabile tuturor telelucratorilor, precum:

- Motivele pentru care compania a adoptat acest mod de lucru, si beneficiile preconizate
- Natura voluntara a contractelor cu telelucratorii (in cazul angajatilor permanenti)
- Eligibilitatea telelucratorilor
- Respectarea cerintelor contractuale traditionale, in cazul telelucrului, si a egalitatii de drepturi dintre telelucratori si angajatii traditionali
- Mentinerea sistemului traditional in domeniul asigurarilor si a compensatiilor
- Respectarea politicii de securitate a companiei
- Responsabilitatile privind taxele ca telelucru
- Modalitatea de incetare a telelucrului
- Cerintele minime ale unui contract cu telelucratorii

### Contractul de Telelucru

- Relatia dintre telelucratori si companie este guvernata de Contractul de Telelucru, semnata de telelucru si un reprezentant al companiei. Scopul acestui contract este concretizarea modului in care se va aplica Politica de Telelucru. De obicei, un astfel de contract include:
  - Sarcini de lucru, rapoarte privind evolutia muncii, si mecanismul de evaluare a activitatii
  - Cursuri si deplasari prognozate
  - Modul de stabilire si mentinere a unei configuratii minime pentru hardware, software si

echipamente

- Modul de conectare electronica la sediul central
- Politica de asigurari, sanatate si securitate
- Detalii administrative:
  - Localizarea telelucratorului, ore de lucru
  - Deplasari
  - Decontari
- Includerea Politicii de Teleducru, pentru referire la aceasta

Contractul este, uneori, impartit in doua documente separate, contractul propriu-zis ca formular, si un Ghid al Teleducratorului.

### **Contracte pentru telelucratori**

Intrucat nu exista o legislatie clara in acest domeniu, contractele cu telelucratorii difera mult de la o companie la alta, existand chiar clauze discutabile in unele din ele. In continuare, se prezinta cateva exemple preluate din prezentarea proiectului MIRTI

#### *British Gas (Marea Britanie)*

Teleducrul se foloseste, in acest caz, pentru ingineri, sefi si manageri. Contractul include clauze speciale despre sanatatea telelucratorilor si sistemul de protejare a datelor.

#### *Cooperative Bank (Marea Britanie)*

Include o ajustare a taxelor care sa permita „cheltuieli rezonabile cu intretinerea biroului de la domiciliu”

#### *IBM Germania*

La intelegere participa si sindicatul. Participarea este voluntara. Timpii de lucru vor fi inregistrati de catre companie. Cheltuielile sunt decontate lunar. Teleducrul poate inceta numai dupa un preaviz al partii care solicita acest lucru de cel putin trei luni.

#### *Lufthansa (Germania)*

In curs de experimentare. Orele de lucru sunt stabilite de comun acord intre telelucrator si seful lui direct.

#### *Siemens-Nixdorf (Suedia)*

Responsabilitatile si cerintele companiei sunt stipulate cu mare atentie, „pentru a evita orice dubiu”.

#### *Telstra (Australia)*

Contractul este semnat si de Organizatia Lucratorilor din Comunicatii din Australia.

## *Deutsche Telekom (Germania)*

In contract se prevede ca „locul de lucru la domiciliu trebuie sa fie situat in casa sau apartament (nu in garaj, sau alta amenajare externa). Echipamentul (oferit de companie) nu poate fi folosit in scopuri personale, iar teleducrul „poate inceta oricand, fiind suficienta vointa unei singure parti, fara a fi nevoie de justificari”

## **Plata teleducratorilor pentru serviciile prestate**

### **Cardurile**

Procesarea cardurilor este cea mai obisnuita metoda de plata on-line. Pentru multe afaceri mici si anumite servicii ca teleducrator, crearea unui sistem protejat de acceptare a platilor cu carduri este un aspect esential. Oricum, intotdeauna vor fi avantajati cei care folosesc acest sistem, datorita comoditatii lui de utilizare.

Rezultatul urmarit este de a transfera bani din contul cardului clientului in cel al bancii vanzatorului. In acest scop, vanzatorul nu poate folosi orice cont comercial, ci numai un „Internet Merchant Account”, un cont comercial valabil pe Internet.

Secventa de transfer a banilor este urmatoarea:

1. Clientul introduce detaliile cardului intr-un formular aflat intr-o retea securizata care apartine, de obicei, unui sistem mai larg de vanzari on-line. Urmeaza apoi o etapa necesara pentru protectia impotriva fraudei: verificarea validitatii numarului de card si a adresei.
2. Datele sunt apoi directionate spre sistemul de tranzactii, prin sistemul de situri pentru magazine, catre organizatia care a elaborat cardul respectiv (de ex., Visa sau MasterCard), printr-o retea de procesare a platii.
3. Tranzactia este autorizata sau refuzata, in functie de limitele de credit ale cardului respectiv. Daca tranzactia este aprobata, se retrag din cont fondurile necesare, intr-un cont temporar.
4. Rezultatele sunt comunicate vanzatorului. Dupa ambalarea bunurilor cumparate, vanzatorul completeaza o solicitare de transfer a banilor in propriul cont.

### **Conturi necomerciale**

Exista companii care ofera servicii prin care poti accepta platile on-line cu carduri fara a fi nevoie sa deschizi un cont comercial pe Internet.

Cheltuielile sunt mai mari fata de o procesare directa a cardurilor, dar astfel de servicii sunt utile la inceput de drum. Trebuie totusi sa fiti atent cu multe din astfel de companii, pentru a nu fi inselat.

### **Cecuri on-line**

Cecurile par metode inechitate de plata, dar sunt foarte mult utilizate pe Internet

### **Banii electronici**

Banii electronici au fost la moda acum cativa ani, dar in prezent aceasta metoda a cazut in desuetitudine. Se folosesc inca, dar in combinatie cu alte metode.



## **Implicatii guvernamentale in promovarea telelucrului**

Daca se adopta pe scara larga, TL va afecta profund geografia si functiunile asezarilor umane. Aceste modificari au un impact major asupra mediului. Se prognozeaza ca se va ajunge astfel la multiple zone cu activitate intensa, distribuite uniform in cadrul unor asezari urbane. Astfel, cu un mic ajutor din partea politicianilor, a edililor si a proiectantilor, dezvoltarea telelucrului si a teleactivitatilor poate face ca orasele noastre sa devina asezaminte mai curate si mai functionale

Un domeniu important care poate ajuta la dezvoltarea telelucrului cu impact supra mediului, este dezvoltarea noilor industrii si a locurilor de munca din aceste sectoare. Pentru aceasta, un rol decisiv il au organizatiile, atat private cat si de stat, intelegerea, de catre ele, a rolului decisiv a economiei on-line si a noului mod de lucru in dezvoltarea societatii

Din punct de vedere al strategiei de dezvoltare, politicile cu cel mai mare impact in prezervarea mediului prin TL sunt cele privind utilizarea terenurilor urbane si rurale, si dezvoltarea economica, ca si deciziile asupra dezvoltarii locale

Cel mai bun mod pentru stat de a sustine o politica de mediu eficienta si competitiva, se realizeaza prin considerarea unei forme mixte de dezvoltare, promovand atat formele clasice de lucru cat si cele specifice, rezultate din dezvoltarea intensiva a TIC. In acest fel, diversele agentii implicate in dezvoltarea economica pot combina strategia de dezvoltare durabila cu cea de dezvoltare a TIC

Modalitati prin care statul poate dezvolta o strategie eficienta pentru dezvoltarea durabila prin implementarea la nivel national a TL:

- includerea, in strategiile de dezvoltare durabila, a utilizarii TLA;
- promovarea sustinuta a acestor concepte prin crearea unor departamente speciale in cadrul agentiiilor guvernamentale cu activitate in domeniul TIC;
- dezvoltarea serviciilor on-line;
- incurajarea infiintarii de organizatii si asociatii cu preocupari in domeniul TLA, precum si a firmelor care apeleaza la aceste metode alternative de lucru;
- infiintarea de telecentre

# Cum se poate promova un proiect propriu

Cand si unde incepem

- Incercati sa „intrati” in subiect inainte de a va decide asupra topicului de interes pentru cercetarea dvs., pentru a vedea care este stadiul general al cercetarilor in respectivul domeniu;
- Sfatuiti-va cu specialistii in TL inainte de a incepe cercetarea
- Studiati rapoartele cercetarilor anterioare legate de tematica dvs.
- Alegeti obiective tangibile.

## Etapele de proiectare si implementare a TL

### *Studiul de fezabilitate*

Analiza potentialului general pentru telework, identificarea cerintelor existente pentru implementarea telework si clarificarea problemelor pentru care telework poate fi o solutie potrivita

### *Elaborarea proiectului-pilot*

*Faza 1:* Stabilirea echipei pentru proiectul-pilot.

*Faza 2:* Studii in organizatii-tinta (firme, organisme publice, autoritati locale) si pentru grupe-tinta de populatie in scopul identificarii activitatilor si locurilor de munca pentru telework, a utilizatorilor si a cerintelor acestora, precum si pentru evaluarea noilor competente si calificari necesare telework.

*Faza 3:* Definirea cerintelor generale pentru schema telework:

- identificarea clientilor potentiali;
- stabilirea specificatiei de teleservicii;
- structura activitatii (tipuri de teleactivitati si teleservicii);
- structura organizatorica (centru sau home telework);
- programul de lucru.

*Faza 4:* Stabilirea surselor de finantare - fonduri publice, locale sau/si centrale, fonduri atrase private.

### *Lansarea schemei experimentale telework*

Pregatirea lansarii schemei telework necesita actiuni pentru asigurarea infrastructurii tehnice, achizitionarea si instalarea echipamentului necesar, selectia si pregatirea personalului, rezolvarea aspectelor legale, stabilirea datei de lansare a centrului telework, efectuare experimente, studii de caz si demonstratii telework.

### *Evaluarea proiectului-pilot*

Procesul de evaluare trebuie sa aiba loc inainte, in timpul si dupa implementarea proiectului pilot.

# Despre autor

## Nicolae Sfetcu

Asociat și manager MultiMedia SRL și Editura MultiMedia Publishing.

Partener cu MultiMedia în mai multe proiecte de cercetare-dezvoltare la nivel național și european

Coordonator de proiect European Teleworking Development Romania (ETD)

Membru al Clubului Rotary București Atheneum

Cofondator și fost președinte al Filialei Mehedinți al Asociației Române pentru Industrie Electronica și Software Oltenia

Inițiator, cofondator și președinte al Asociației Române pentru Teleducru și Teleactivități

Membru al Internet Society

Cofondator și fost președinte al Filialei Mehedinți a Asociației Generale a Inginerilor din România

Inginer fizician - Licențiat în fizică, specialitatea Fizică nucleară. Masterand în Istoria și filosofia științei.

## De același autor

Alte cărți scrise sau traduse de același autor:

- A treia lege a lui Darwin - O parodie reală a societății actuale (RO)
- Ghid Marketing pe Internet (RO)
- Bridge Bidding - Standard American Yellow Card (EN)
- Teleducru (Telework) (RO)
- Harta politică - Dicționar explicativ (RO)
- Beginner's Guide for Cybercrime Investigators (EN)
- How to... Marketing for Small Business (EN)
- London: Business, Travel, Culture (EN)
- Fizica simplificată (RO)
- Ghid jocuri de noroc - Casino, Poker, Pariuri (RO)
- Ghid Rotary International - Cluburi Rotary (RO)
- Proiectarea, dezvoltarea și întreținerea siturilor web (RO)
- Facebook pentru afaceri și utilizatori (RO)
- Întreținerea și repararea calculatoarelor (RO)
- Corupție - Globalizare - Neocolonialism (RO)

- Traducere și traducători (RO)
- Small Business Management for Online Business - Web Development, Internet Marketing, Social Networks (EN)
- Sănătate, frumusețe, metode de slăbire (RO)
- Ghidul autorului de cărți electronice (RO)
- Editing and Publishing e-Books (EN)
- Pseudoștiință? Dincolo de noi... (RO)
- European Union Flags - Children's Coloring Book (EN)
- Totul despre cafea - Cultivare, preparare, rețete, aspecte culturale (RO)
- Easter Celebration (EN)
- Steagurile Uniunii Europene - Carte de colorat pentru copii (RO)
- Paști (Paște) - Cea mai importantă sărbătoare creștină (RO)
- Moartea - Aspecte psihologice, științifice, religioase, culturale și filosofice (RO)
- Promovarea afacerilor prin campanii de marketing online (RO)
- How to Translate - English Translation Guide in European Union (EN)
- ABC Petits Contes (Short Stories) (FR-EN), par Jules Lemaître
- Short WordPress Guide for Beginners (EN)
- ABC Short Stories - Children Book (EN), by Jules Lemaître
- Procesul (RO), de Franz Kafka
- Fables et légendes du Japon (Fables and Legends from Japan) (FR-EN), par Claudius Ferrand
- Ghid WordPress pentru începători (RO)
- Fables and Legends from Japan (EN), by Claudius Ferrand
- Ghid Facebook pentru utilizatori (RO)
- Arsène Lupin, gentleman-cambrioleur (Arsene Lupin, The Gentleman Burglar) (FR-EN), par Maurice Leblanc
- How to SELL (eCommerce) - Marketing and Internet Marketing Strategies (EN)
- Arsène Lupin, The Gentleman Burglar (EN), by Maurice Leblanc
- Bucharest Tourist Guide (Ghid turistic București) (EN-RO)
- Ghid turistic București (RO)
- Ghid WordPress pentru dezvoltatori (RO)
- French Riviera Tourist Guide (Guide touristique Côte d'Azur) (EN-FR)
- Guide touristique Côte d'Azur (FR)
- Ghid pagini Facebook - Campanii de promovare pe Facebook (RO)
- Management, analize, planuri și strategii de afaceri (RO)
- Guide marketing Internet pour les débutants (FR)
- Gambling games - Casino games (EN)
- Death - Cultural, philosophical and religious aspects (EN)
- Indian Fairy Tales (Contes de fées indiens) (EN-FR), by Joseph Jacobs
- Contes de fées indiens (FR), par Joseph Jacobs
- Istoria timpurie a cafelei (RO)
- Londres: Affaires, Voyager, Culture (London: Business, Travel, Culture) (FR-EN)
- Cunoaștere și Informații (RO)
- Poker Games Guide - Texas Hold 'em Poker (EN)
- Gaming Guide - Gambling in Europe (EN)
- Crăciunul - Obiceiuri și tradiții (RO)

- Christmas Holidays (EN)
- Introducere în Astrologie (RO)
- Psihologia mulțimilor (RO), de Gustave Le Bon
- Anthologie des meilleurs petits contes français (Anthology of the Best French Short Stories) (FR-EN)
- Anthology of the Best French Short Stories (EN)
- Povestea a trei generații de fermieri (RO)
- Web 2.0 / Social Media / Social Networks (EN)
- The Book of Nature Myths (Le livre des mythes de la nature) (EN-FR), by Florence Holbrook
- Le livre des mythes de la nature (FR), par Florence Holbrook
- Misterul Stelelor Aurii - O aventură în Uniunea Europeană (RO)
- Anthologie des meilleures petits contes françaises pour enfants (Anthology of the Best French Short Stories for Children) (FR-EN)
- Anthology of the Best French Short Stories for Children (EN)
- O nouă viață (RO)
- A New Life (EN)
- The Mystery of the Golden Stars - An adventure in the European Union (Misterul stelelor aurii - O aventură în Uniunea Europeană) (EN-RO)
- ABC Petits Contes (Scurte povestiri) (FR-RO), par Jules Lemaître
- The Mystery of the Golden Stars (Le mystère des étoiles d'or) - An adventure in the European Union (Une aventure dans l'Union européenne) (EN-FR)
- ABC Scurte povestiri - Carte pentru copii (RO), de Jules Lemaitre
- Le mystère des étoiles d'or - Une aventure dans l'Union européenne (FR)
- Poezii din Titan Parc (RO)
- Une nouvelle vie (FR)
- Povestiri albastre (RO)
- Candide - The best of all possible worlds (EN), by Voltaire
- Şah - Ghid pentru începători (RO)
- Le papier peint jaune (FR), par Charlotte Perkins Gilman
- Blue Stories (EN)
- Bridge - Sisteme și convenții de licitație (RO)
- Retold Fairy Tales (Povești repovestite) (EN-RO), by Hans Christian Andersen
- Povești repovestite (RO), de Hans Christian Andersen
- Legea gravitației universale a lui Newton (RO)
- Eugenia - Trecut, Present, Viitor (RO)
- Teoria specială a relativității (RO)
- Călătorii în timp (RO)
- Teoria generală a relativității (RO)
- Contes bleus (FR)
- Sunetul fizicii - Acustica fenomenologică (RO)
- Teoria relativității - Relativitatea specială și relativitatea generală (RO), de Albert Einstein
- Fizica atomică și nucleară fenomenologică (RO)
- Louvre Museum - Paintings (EN)
- Materia: Solide, Lichide, Gaze, Plasma - Fenomenologie (RO)
- Căldura - Termodinamica fenomenologică (RO)

- Lumina - Optica fenomenologică (RO)
- Poems from Titan Park (EN)
- Mecanica fenomenologică (RO)
- Solaris (Andrei Tarkovsky): Umanitatea dezumanizată (RO)
- De la Big Bang la singularități și găuri negre (RO)
- Schimbări climatice - Încălzirea globală (RO)
- Electricitate și magnetism - Electromagnetism fenomenologic (RO)
- Știința - Filosofia științei (RO)
- La Platanie - Une aventure dans le monde à deux dimensions (FR)
- Climate Change - Global Warming (EN)

## Contact

Email: [nicolae@sfetcu.com](mailto:nicolae@sfetcu.com)

Skype: nic01ae

Facebook/Messenger: <https://www.facebook.com/nicolae.sfetcu>

Twitter: <http://twitter.com/nicolae>

LinkedIn: <http://www.linkedin.com/in/nicolaesfetcu>

Google Plus: <https://www.google.com/+NicolaeSfetcu>

YouTube: <https://www.youtube.com/c/NicolaeSfetcu>

# Editura

## MultiMedia Publishing

*web design, comerț electronic, alte aplicații web \* internet marketing, seo, publicitate online, branding \* localizare software, traduceri engleză și franceză \* articole, tehnoredactare computerizată, secretariat \* prezentare powerpoint, word, pdf, editare imagini, audio, video \* conversie, editare și publicare cărți tipărite și electronice, isbn*

Tel./ WhatsApp: 0040 745 526 896

Email: [office@multimedia.com.ro](mailto:office@multimedia.com.ro)

MultiMedia: <http://www.multimedia.com.ro/>

Online Media: <https://www.setthings.com/>

Facebook: <https://www.facebook.com/multimedia.srl/>

Twitter: <http://twitter.com/multimedia>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/multimedia-srl/>

Google Plus: <https://plus.google.com/+MultimediaRo>