

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.telework.ro/ro/editura

ISBN: 978-606-033-102-5

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.

Cuprins

Teleducru (Telework)	1
Introducere.....	8
Ce este Teleducrul	8
Teleducrul include:	8
Alte activități legate de TL.....	9
Definiții.....	12
Avantaje si dezavantaje	14
Beneficii.....	14
Dezavantaje.....	15
Alte dificultăți :	18
Persoane cu dizabilități fizice	19
Alte aspecte de interes general	20
Tipuri de teleducru.....	26
Alta modalitate de clasificare:	26
Integral / parțial	26
La domiciliu	27
Exista o diferență între TL și lucrul la domiciliu?	27
Telecentre	28
Avantajele muncii în telecentre:	28
Unele dezavantaje ale muncii în telecentre:	29
Atitudinea firmelor și organizațiilor privind telecentrelor:	29

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

Tipuri	29
Telecomunitate sau Telecentru?	29
Centrele regionale	30
Centrele-satelit	30
Centre locale	31
Centre în vecinătate	32
Telecentre rurale	32
Dotare	32
Modele de dezvoltare	33
Comparație între lucrul la domiciliu și în telecentre	33
Lucrul în cadrul unor organizații	35
Infrastructura	35
Telecooperarea	36
Telecomerț	36
Dotarea individuala a telelucrătorului.....	37
Mobilier, lumina, spațiu	37
Protecția electrică	37
Depozitarea și protecția	38
Resurse	38
Software	38
Agentii inteligenți.....	38
Protecția datelor și a informațiilor: PGP	39
Hardware.....	40
Telefonie:	40

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

Comunicații:	40
Echipamentul și mobilierul de birou:	40
Performante calculator	41
Periferice	41
Internet	42
Lucrul individual	42
Tranzacții	42
Lucrul in echipa.....	42
Munca interactivă	43
Conexiuni	43
Promovarea ca telelucrător	46
Cine poate fi telelucrător	46
Joburi cu potențial pentru telelucrători.....	46
Cerințe fizice minime necesare unui telelucrător:	48
Caracteristicile optime ale unui telelucrător includ:	48
Industrii care permit utilizarea telelucrătorilor:	48
Aptitudini	49
Resume	49
Resume-ul electronic:	49
Model	49
Scrisoarea de intenție	51
Marketing.....	53
Care este „produsul” dvs.?	54
Aptitudinile ca un „produs” oferit spre vânzare	54

Strategii de marketing specifice	55
Conceptul de “scam” pe Internet.....	57
Strategii pentru tehelucru.....	59
Cum funcționează?	59
Cum procedați?	59
Completarea profilului	59
Cum licitați?	60
Neclarități	60
Închiderea licitației	60
Despre serviciile oferite de firmele private:	60
Evaluări de preț ale serviciilor de tehelucrător	61
Evaluarea muncii de tehelucrător	61
Căutarea joburilor	63
Tehelucrul ca o afacere.....	63
Planul de acțiune	63
Strategia UE in domeniul tehelucrului	64
Recomandări ale Comisiei Comunității Europene (CCE)	65
Aspecte legislative	67
Politica de Tehelucru	67
Contractul de Tehelucru	68
Plata tehelucrătorilor pentru serviciile prestate.....	69
Cardurile	69
Conturi necomerciale	70
Cecuri on-line	70

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

Banii electronici	70
Implicații guvernamentale in promovarea tehelucrului.....	71
Cum se poate promova un proiect propriu.....	72
Etapete de proiectare și implementare a TL	72
Despre autor	74
Nicolae Sfetcu.....	74
Editura.....	75
MultiMedia Publishing	75

Introducere

În ultimii 11 ani, s-au dezvoltat rapid noi tehnologii informaționale și de comunicare, astfel încât în centrul dezbaterilor științifice, politice și economice din ultima perioadă a stat apariția și dezvoltarea Societății Informaționale, generatoare de noi oportunități de muncă dar și de schimbări esențiale în ceea ce privește natura muncii și modul de lucru, schimbări comparabile cu cele petrecute în revoluția industrială.

În acest context, telelucrul (TL) a devenit domeniu strategic din punct de vedere teoretic și practic, deoarece:

- reprezintă o soluție cu potențial practic important;
- se poate dezvolta repede;
- poate influența în bine viața multor europeni;
- este un excelent promotor al noilor procese și tehnologii avansate;
- este o componentă a noii revoluții științifice și tehnologice, orientată spre societatea bazată pe informație și cunoaștere.

TL, ca un nou mod de a lucra prin efectuarea unei activități (forme de muncă) flexibile în timp și la distanță, utilizând tehnologia informațională și comunicațiile avansate, se concretizează în *teleactivități și teleservicii*.

Ce este Telelucrul

Telelucrul este activitatea prin care se utilizează Tehnologia Informației și Comunicațiilor (TIC) pentru realizarea unei activități lucrative la distanță de locul unde este nevoie de rezultatul muncii sau de locul unde s-ar fi desfășurat munca în mod normal.

Telelucrul include:

Telelucrul mobil: când o parte din personalul unei firme (TIC), care îi permite să fie mai mult timp în contact cu clienții sau să livreze, în timp ce nu este la birou, o serie de servicii care implică, în mod normal, prezența în birourile companiei.

Telecentre: oferă facilități de birouri locale pentru persoanele care nu vor să lucreze acasă, dar intenționează să profite de avantajele oferite de TL. Fiecare angajat lucrează în biroul firmei aflat cel mai aproape de el sau cel mai convenabil, iar aceste centre sunt cuplate prin rețeaua electronică. Ele pot aparține unei singure companii sau compania interesată poate să închirieze o parte din acestea în scopul telelucrului.

Telecomunități (Telecottages): comunități locale cu acces, datorită mării performanțe a TIC, la avantajele dezvoltării și la societatea care îi lipsește unui lucrător acasă, numite așa datorită originii lor în zonele rurale. Prima telecomunitate a existat în Scandinavia. Telecomunitățile au următoarele avantaje

- posibilități îmbunătățite de instruire;
- regenerare economică;
- rol social.

Modificare funcțională: funcțiile afacerii care inițial erau localizate aproape de client sunt concentrate și livrate la distanță; activitățile includ:

- *front office* - vânzări care înainte erau efectuate "în drumul cumpărătorului", iar acum sunt făcute prin telefon sau rețea;
- *back office* - acele activități de întreținere și service realizate înainte "la fața locului", care sunt îndeplinite oriunde în lume, folosindu-se accesul la distanță.

Se poate considera, de asemenea, că TL include *echipe de lucru dispersate* prin care, de ex., o companie de engineering folosește trei sau mai multe echipe în zone geografice diferite, fapt care îi permite să lucreze 24 ore pe zi, datorită decalajului orar dintre zone, fiecare echipă "predând ștafeta" alteia la sfârșitul zilei sale de lucru.

La toate aceste terminologii și clasificări consacrate se poate adăuga o noțiune folosită în prezent pe Internet, dar care nu este legată în mod special de conceptul de telelucru: *comunitățile virtuale*. Aceste "orașe ale Internetului" cunosc în prezent o dezvoltare explozivă, constituindu-se, în același timp, că principalele centre de inițiere și dezvoltare a multor telelucrători.

De asemenea, o activitate de viitor în domeniul TL o reprezintă înființarea unor *companii virtuale* fără statut juridic, în cadrul cărora mai mulți telelucrători cu calități complementare se unesc pentru a satisface, simultan, o gamă cât mai diversă de solicitări, unindu-și eforturile și ajutându-se reciproc.

Alte activități legate de TL

Convergența telecomunicațiilor cu tehnologia calculatoarelor care facilitează telelucrul, face de asemenea posibile alte forme de interacțiune colectivă, cunoscute sub numele de teleactivități.

Teleactivitățile (TA) sunt activitățile socioeconomice bazate pe sisteme de telecomunicații interactive, individualizate și asincrone care conectează persoane, obiective și informații independent de distanța care le separa (Fathy, 1991).

Deși se pare că TL are cel mai mare impact social și de mediu, celelalte TA, precum telecomerțul, și telesocializarea, contribuie și ele la aceste efecte.

Există o relație simbiotică între diferitele TA. În momentul în care oamenii încep o teleactivitate, crește și activitatea acestora în domeniul celorlalte TA.

Telecomerț

Telecomerțul (TC) reprezintă utilizarea telecomunicațiilor și a calculatoarelor pentru a vinde și a cumpăra produse și servicii.

Cataloagele on-line de produse și servicii au, dintre formele de vânzări - cumpărări cu prezentare și comanda la distanță (prin telex, fax, telefon, poștă, CD-ROM, etc.), cel mai mare potențial de revoluționare 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 cumpărăturile 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. Motivația 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, aceasta 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 plătiți. De asemenea, în acest caz se poate folosi și studiul la distanță.

Teletranzacțiile

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

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 telebăncilor, cu ajutorul liniilor „digital”. Cum banii și stocurile sunt „transferate” practic electronic, s-a modificat și modul de realizare a tranzacțiilor.

Teleinvestițiile

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

Tranzacțiile prin fax, folosite pentru a stabili clauzele asiguratorii, pentru a furniza documente, sau pentru cumpărături, este o metodă din ce în ce mai uzitată, care înlocuiește poștă, 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 și a modemurilor acasă sau în micile birouri.

Teleeducația, Telestudiul

Teleeducația, 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 distanță, sau la domiciliu. Aceasta presupune expunerea, examenele, accesul la *biblioteca electronică*, examinarea directă, și chiar discuții. O latură importantă a teleeducației sunt *teleconferințele*, realizate prin telefon sau video.

Telecumpărături („Teleshopping”)

Telecumpărăturile presupun utilizarea calculatorului sau a serviciilor TV pentru a cumpăra un larg spectru de bunuri, precum mâncare, îmbrăcăminte, articole casnice, cadouri, etc.. Plata se efectuează prin conturi de debit sau cu cârduri.

Telebăncile

Teleactivitățile bancare presupun folosirea unui calculator, a unui modem și/sau a unui telefon digital pentru a efectua tranzacții financiare precum constituirea de depozite electronice, accesul la situația financiară a contului, servicii financiare automatizate, etc.

Telemedicina și Telediagnoza

Telecomunicațiile se pot utiliza și în cazul consultațiilor medicale și a dispozitivelor telemetrice de monitorizare care măsoară ritmul inimii și alte funcții vitale, și transmite informațiile despre starea pacientului către un computer specializat pentru analize automate; imagini sofisticate (MRI, CÂT, radiații X) care se pot transmite prin linia telefonică sau prin eter cu ajutorul telefoniei mobile; și, la distanță, medicul care ia decizii.

Telejustiția

Depoziții și plângeri penale se pot depune prin videoconferințe care pun în legătură tribunalele și închisorile, evitându-se astfel transportul persoanelor încarcerate.

Televotarea

Televotarea este un sistem în curs de constituire din punct de vedere juridic, legalitatea fiind asigurată cu ajutorul semnăturii electronice.

Informare/Distracție

Serviciile de știri/informare includ vânzarea știrilor în rețea, informații despre stocuri, baze de date, etc. Serviciile de recreere includ plata pentru filmele rulate on-line, programe sportive speciale, evenimente culturale, jocuri, etc.

Definiții

Teelucrul este, prin definiție, activitatea prin care se utilizează calculatoarele și telecomunicațiile pentru a schimba geografia de lucru acceptată.

Telecomutarea este un termen folosit în SUA, în timp ce termenul de teelucru se folosește mai mult în Europa.

Termenul de telecomutare a fost folosit pentru prima dată de Jack Nilles, care a jucat un rol principal în promovarea acestui concept în SUA, fiind apoi popularizat de futuristul Francis Kinsman în cartea sa Telecomutatorii (1987). Termenul de teelucru a fost popularizat în Europa de Comisia Europeană, care a sponsorizat importante cercetări în domeniu.

Legat de această activitate, se utilizează următoarea terminologie specifică:

Teelucraător, telecomutator: cineva care lucrează acasă tot timpul sau o parte din el. Termenul poate, de asemenea, să se refere la cineva care comută pe o distanță mică, de exemplu la un telecentru, în loc să lucreze într-un sediu mai îndepărtat. Teelucrătorii pot fi:

- cu contract
- semiangajați sau liber profesioniști (freelancers)
- informali sau iliciți
- antreprenoriali.

Cine poate fi numit teelucrător?

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

"Persoană care lucrează în mod regulat minim o zi (că zi de muncă) pe săptămână, de la distanță, pe baza unui contract scris sau a unei înțelegeri mutuale, folosind echipamente și tehnologie de telecomunicații".

Unii autori fac chiar distincție între următoarele categorii:

- *telelucrători „marginali”*: una-două zile pe lună lucrate la domiciliu;
- *telelucrători „substanțiali”*: cu una sau mai multe zile pe săptămână;
- *telelucrători „dominanți”*: cu trei sau mai multe zile pe săptămână.

După cum se poate observa, esențial în definirea acestor concepte este faptul că supervizarea muncii, contactele cu șefii (ierarhia superioară), cu colegii și cu beneficiarii sau clienții trebuie realizate - cel puțin parțial - prin telecomunicații, precum și rezultatele muncii trebuie să fie prezentate în acest mod.

Trebuie făcută distincția între angajați și persoanele care lucrează pe cont propriu. Persoanele care lucrează pe cont propriu au ca loc de muncă propria locuință, comunicând prin rețele de telecomunicații; nu orice lucrător la domiciliu este însă obligatoriu și un telelucrător.

De asemenea, trebuie făcută o distincție clară între persoanele care lucrează acasă peste programul normal de lucru, permanent sau doar la sfârșit de săptămână și telelucrători.

Telelucrătorii pot fi:

- persoane care lucrează la domiciliu;
- persoane care se deplasează frecvent la domiciliul clienților, dar al căror loc de muncă este acasă;
- persoane care lucrează în centre de telelucru.

Lucrul flexibil (Flexible Working): un centru de lucru care folosește o largă paleta de noi practici, inclusiv flexibilitate în localizarea lucrului. Aici se poate încadra și ideea de *"hot desk"*: în loc ca fiecare angajat să aibă biroul și calculatorul propriu, aceștia folosesc de fiecare dată locurile disponibile în acel moment.

Telelucrul concentrativ: concept folosit (de exemplu) de Dell și American Express, care au utilizat telelucrători dispersați în anumite centre delimitate geografic.

Telelucrul offshore: presupune comutarea activității departe de regiunea, orașul său țara în care domiciliază lucrătorul, datorită facilităților fiscale oferite.

Telelucrul nomad: lucrătorii "nomazi" sunt obligați să călătorească în permanență, locul de muncă fiind oriunde se întâmplă să poposească.

Avantaje si dezavantaje

Beneficii

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

- reducerea costurilor și creșterea performanței calculatoarelor și telecomunicațiilor;
- lărgirea accesului la uneltele și serviciile care permit lucrul în rețeaua electronică deschisă (Open Electronic Networking);
- creșterea dorinței tuturor de a exploata noile metode, de a face afaceri, și de a angaja personal.

TL este *atractiv* prin:

- creșterea presiunii asupra industriei, pentru a reduce costurile simultan cu îmbunătățirea serviciilor;
- îmbunătățirea calității mediului, în special prin impactul asupra drumurilor și mașinilor;
- apariția unei economii de rețea, în care TL și telecomerțul vor juca un rol central;
- comutarea de la "slujba plătită" la oportunități de lucru", cu o creștere a rolului individului și al întreprinderilor mici și mijlocii (ÎMM).

Toate studiile și analizele efectuate de firme de prestigiu din întreaga lume converg către ideea unor beneficii nete pentru toate părțile implicate:

Pentru *lucrători*:

- mai bună concentrare și o optimizare a fluxului de lucru, rezultând o productivitate mai mare;
- Lipsa întârzierilor de la servicii datorită traficului aglomerat;
- Timp de lucru și costuri mai mici;
- Oportunități de lucru mai bune;
- Facilități de recrutare;
- Evitarea concediilor medicale;
- Legătură mai bună cu familia;

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

- Un echilibru mai bun între lucru și viața familială;
- Posibilitatea participării la activitățile comunităților locale;
- Ore de lucru flexibile.

Pentru *firme*:

- Costuri mai mici;
- Productivitate crescută;
- Motivație mai bună;
- Stabilitate mai mare a personalului;
- Flexibilitate în organizare;
- Conducere flexibilă;
- Rezistența crescută în fața factorilor externi;
- Eliminarea plăților pentru lucrul suplimentar.

Câteva *beneficii sociale și economice* ale tehelucrului sunt:

- Descongestionarea traficului;
- Reducerea deplasării și a poluării;
- Oportunități de lucru mai mari;
- Accesul la lucru pentru oamenii cu dificultăți specifice;
- Regenerarea economică.

Dezavantaje

Tehelucrul, ca un mod nou de lucru, nu e scutit de unele dezavantaje și obstacole.

Pentru *angajați*, dezavantajele potențiale:

- Problemele de *natură tehnică*: este necesar un loc de muncă și un echipament adecvat, precum și asistență pentru rezolvarea micilor probleme tehnice care apar;
- *Aspectele legislative*: nu sunt totdeauna clare, de pildă ce taxe și impozite trebuie plătite (de patron, de angajat). Există și probleme de tip protecția muncii, asigurarea de sănătate, etc.;

NICOLAE SFETCU: TEELUCRU (TELEWORK)

- *Dezavantaje economice:*
 - Anumite firme tind să plătească telelucrătorii mai slab decât pe cei care efectuează activități similare la "sediu";
 - Trebuie să cheltuie mai mulți bani pentru
 - Decorarea/finisarea biroului de lucru;
 - Suplimentarea sau îmbunătățirea sistemului de iluminat;
 - Linii telefonice suplimentare;
 - Costul calculatoarelor și a echipamentelor aferente, inclusiv software;
 - Asigurări suplimentare;
 - Îmbunătățiri la sistemul de acces al biroului de lucru;
 - Mobilier de lucru;
 - Plata unor permise și taxe locale.
- Dar problemele pot fi și de natură *socială și emoțională:*
 - Izolarea, marginalizarea și lipsa informațiilor privind viața companiei și „jocurile” de putere, ceea ce poate reduce șansa de valorificare a unor noi oportunități, a unor posibile promovări;
 - Modificarea obiceiurilor personale și de familie;
 - Pericolul, mai ales pentru femei, de a lucra aproape dublu și de a se izola de familie;
 - Limitarea interacțiunii normale cu colegii de la locul de muncă;
 - Riscul de a dedica prea mult timp muncii;
 - Riscul izolării profesionale;
 - Pierderea subvențiilor sociale din partea firmei;
 - Pierderea subvențiilor publice.

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

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

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

- Accesibilitatea angajaților („Unde sunt când ai nevoie de ei?”)
- Pierderea controlului („Dacă nu îi pot vedea, nu îi pot controla”)
- Reducerea productivității („Nu cumva ei privesc la TV în loc să lucreze?”);
- Probleme de securitate („Dacă îmi șterg bazele de date și strica fișierele atunci când intră pe Internet?”);
- Fluxul informațional;
- Pierderea contactului cu clienții;
- Dificultăți de comunicare;
- Probleme de motivare și disciplină;
- Dificultatea organizării de ședințe operative;
- Îndepărtarea telelucrătorilor de obiectivele și cultura organizației;
- Evaluarea la termene mai scurte a personalului;
- Costuri suplimentare de perfecționare a personalului;
- Costuri mai mari pentru siguranța echipamentelor, programelor și comunicațiilor.

Principala problemă constă în pierderea controlului în sens larg.

Pentru *sindicate*, pericolul este pierderea contactului cu membrii lor, iar posibilitatea acestora de a participa la viața sindicală și de a fi mobilizați pentru acțiuni revendicative scade mult, ceea ce poate conduce la apariția sentimentului de inutilitate a uniunilor sindicale, situație greu de acceptat de liderii acestora.

Sindicatele au expus, în 1993, următoarele *cerințe*:

- Acceptarea voluntară a activității în sistem telelucru;
- Acordarea statutului de salariat telelucrătorului, cu toate drepturile aferente;
- Salarii și toate celelalte drepturi la fel ca pentru angajații de la sediu;
- Posibilitatea de a-și întâlni cu regularitate colegii și șefii;
- Acces liber la poșta electronică și telefon pentru legături reciproce;

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Responsabilitatea managerilor de a se afla în contact, cu regularitate, cu personalul angajat;
- Includerea în programe de dezvoltare profesională;
- Întreținerea și înlocuirea echipamentelor, la fel ca în sediul central, suportate de întreprindere;
- Răspunderea patronilor pentru sănătatea teleworkerilor și pentru protecția muncii.

Alte dificultăți :

Există în prezent o multitudine de probleme tehnice specifice care atenuează dezvoltarea TL. Pentru unele dintre ele s-a găsit deja o modalitate principală de rezolvare.

Lărgimea de bandă este necesară datorită creșterii exponențiale a numărului utilizatorilor rețelelor de calculatoare.

Rezolvare: utilizarea serviciilor "suprapuse", cu prețuri în funcție de viteză de livrare.

Autentificarea este legată de necesitatea asigurării cumpărătorului că tranzacția este autorizată.

Rezolvare: semnăturile electronice, validarea unei a treia părți, de încredere.

Securitatea: ambele părți vor să fie sigure că detaliile tranzacției lor rămân confidențiale.

Rezolvare: încriptarea, servere de securitate.

Armonizarea legislației: sub care jurisdicție se încheie tranzacția, cea a țării cumpărătorului, a vânzătorului, sau a serverului?

Această problemă este încă în dezbatere.

Plata: cum poate cineva să pună la punct un mecanism simplu și fără riscuri pentru plată, uzitând diverse monede și fără garanții bancare?

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

Calități pentru activitatea on-line: comerțul on-line presupune calități diferite pentru rețelele de lucru și o evaluare a eticii în rețele.

Rezolvare: programe de dezvoltare a acestor calități, discuții și schimburi de experiență.

De asemenea, mecanismele de "*cuplare*" a cererii cu oferta este încă nepus la punct. Din punct de vedere tehnic, pare ușor să se realizeze aceasta:

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Pentru telelucrători: se pune la dispoziția acestora un formular simplu, pentru completare on-line, și se adună rezultatele într-o bază de date, astfel încât firmele să poată găsi persoanele cu calitățile dorite;
- Pentru companii: se pun la dispoziție facilitățile de căutare, împreună cu o listă a telelucrătorilor care îndeplinesc cerințele necesare; se adăugă facilitatea de a-și declara posturile libere sau calitățile dorite, astfel încât telelucrătorii care îndeplinesc aceste condiții să le poată contacta ulterior.

Există însă mai multe *probleme* care împiedică realizarea acestui deziderat:

- Oferta nu se potrivește cu cererea: există o mulțime de (sau așa-zii) telelucrători care caută de lucru, dar puține companii angajează telelucrători.
- Este dificil să te poți face auzit: într-o piață plină de "rechini", peștișorii" încearcă din greu să se facă auziți. Există firme și agenții care se oferă să angajeze personal pentru alte companii, iar de obicei acestea au deja o agenție favorită.
- Prea puține firme caută personal on-line: conform unui studiu al EITO, există cca 30 milioane de utilizatori ai Internetului în Europa, dar puțini manageri sunt conectați activ. De obicei, agențiile de angajări prefera modul clasic de lucru.
- TL se vinde încă foarte greu: managerii nu agreează lucrul cu angajați cărora nu le pot vedea chipurile și pe care trebuie să-i conducă de la distanță.
- Angajarea personalului lucrător este încă o problemă la nivel "național": aceasta se datorează legilor specifice fiecărei țări, reglementărilor diverse privind taxele și asigurările sociale, costurilor suplimentare în cazul efectuării plăților, monezilor diferite.

Persoane cu dizabilități fizice

Limitele impuse de diverse handicapuri în viața de zi cu zi împiedică desfășurarea unei activități de lucru normale pentru persoanele cu dizabilități fizice.

Educația la distanță și telelucrul pot ajuta, parțial, la depășirea obstacolelor. Dar există anumite condiții pe care aceste persoane trebuie să le îndeplinească dacă vor să profite de aceste facilități.

Avantajele telelucrului pentru persoanele cu dizabilități fizice:

- Facilitarea accesului la cunoaștere și la noi modalități de lucru;
- „Spargerea” izolării;
- Restabilirea unei identități sociale.

Alte aspecte de interes general

Munca si familia

Din acest punct de vedere, TL prezintă atât avantaje cât și dezavantaje. De aceea, pentru a beneficia de aceste avantaje trebuie impuse câteva reguli. În primul rând, nu trebuie amestecate viața de familie cu telelucrul. Biroul de lucru trebuie amenajat într-o cameră separată. De asemenea, familia trebuie să înțeleagă și să sprijine acest mod alternativ de lucru.

Aspecte sociale

Securitatea socială, sistemul de pensii și cel de șomaj, trebuie reorganizate în noile condiții de lucru. Considerarea venitului de bază (taxele pe venit) reprezintă, în acest caz, soluția ideală.

Sindicale

Deși este una din cele mai noi modalități de lucru, TL cunoaște deja o implicare activă a sindicatelor. Sindicatele se tem de o exploatare asemănătoare celei a lucrului acasă (realizat, de obicei, de femei). Problemele ridicate includ:

- Posibilă eroziune a condițiilor și statutului telelucrătorului;
- Izolarea de colegi;
- Marginalizarea carierei;
- Probleme de sănătate și protecție;
- Amestecarea timpului de lucru cu timpul liber;
- Costurile implicate de TL.

De aceea, s-a realizat un ghid sindical pentru telelucrători, astfel încât aceștia să poată beneficia de toate drepturile internaționale în materie:

- Telelucrătorul trebuie să fie angajat cu drepturi depline la firmă;
- Pentru a evita izolarea, contractele de angajare trebuie să prevadă că lucrătorii acasă să vină periodic la sediul firmei;
- Acasă trebuie să existe o cameră separată pentru TL, un telefon separat și plata costurilor suplimentare, precum cele pentru lumina și căldură;
- Trebuie să existe discuții săptămânale regulate între telelucrător și supraveghetorul/managerul său;
- Telelucrătorii trebuie plătiți la fel ca angajații pentru munci clasice, inclusiv să beneficieze de asistență socială;
- Toate echipamentele trebuie date, plătite și întreținute de angajați ai firmei; aceștia trebuie să accepte, la rândul lor, toate responsabilitățile legale în cazul unor accidente;
- Telelucrătorul trebuie să aibă acces la sindicate și să poată merge la mitinguri în timpul orelor de lucru.

(Condiții impuse de Technology Professionals Association, Marea Britanie)

Psihologice

Studiile sugerează considerarea a patru aspecte în elaborarea politicii și programelor de telelucru:

- *Sarcinile* care trebuie îndeplinite de telelucrători, și dacă aceștia le pot duce la bun sfârșit;
- *Contextul organizațional* – de ex., nu se poate introduce telelucrul într-o firmă care nu are încă implementată o rețea internă
- *Stabilirea biroului de lucru* – de ex., nu se poate lucra acasă în condițiile unui apartament mic și a existenței multor copii
- *Personalitatea individuală, experiența și preferințele*: o persoană necăsătorită va prefera un telecentru, fiind dornic de socializare și noi contacte.

Prin aceasta prismă, s-a constatat apariția unor probleme psihologice specifice TL. Astfel, telelucrătorii, întrucât lucrează nesupravegheați, trebuie să-și impună o anumită autodisciplină. Ei pot ajunge dependenți de lucru (nu se mai pot opri din lucru) și pot deveni singuratici și izolați.

Personalitatea specifică a telelucrătorului se manifestă, printre altele, și prin agrearea unor condiții de muncă față de care alte persoane manifesta indiferența sau chiar respingere:

- lipsa birourilor zgomotoase;
- performanțe optime la ore neobișnuite.

Sănătate

Telelucrul poate îmbunătăți sănătatea generală, reducând astfel cheltuielile aferente. Conform unor studii de profil, persoanele expuse traficului zilnic sunt afectate din punct de vedere psihologic și cardiologic, datorită stresului specific.

Ecologice

Activitatea zilnică a oamenilor are un important impact asupra mediului înconjurător. Aceasta se repercutează automat asupra costurilor sociale și economice. TL, și într-o măsură mai mică TA, reprezintă o modalitate de reducere a efectelor negative asupra mediului a activităților umane.

Reducerea utilizării automobilelor și a consumului de resurse neregenerabile

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

Conform studiilor Ministerului Transporturilor al SUA, Agenției de Protecția Medilui și AT&T, numai angajații AT&T au evitat în 1999, prin activități de TL, parcurgerea a cca. 140 milioane km, economisind astfel 15,6 l de benzină. În acest mod s-a reușit să se evite următoarele emisii de poluanți:

- 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 că nu se ia în considerare numai cantitatea de combustibil consumată, ci și transformările fizico-chimice la care este supus aerul.

Prin eliminarea deplasărilor fizice, telelucrul poate reduce implicit și consumul de resurse neregenerabile. Chiar dacă exista tendința de a reduce emisiile poluante ale automobilelor prin utilizarea de filtre și noi tehnologii, acestea nu pot fi eliminate definitiv, iar marile corporații din domeniul petrolului au investit prea mult în infrastructura lor pentru a permite o comutare rapidă a transportului auto prin utilizarea energiei solare.

TL permite reducerea acestei poluări, prin renunțarea la utilizarea automobilului pentru deplasarea la locul de muncă. În plus, în acest mod se reduc și costurile necesare întreținerii automobilelor, a drumurilor publice, etc. Studii asupra telelucrătorilor (Handy, 1994; Kitamura, 1991, 1990; Mokhtaria,, 1991; Pendyala, 1992) au arătat că aceștia renunța zilnic la cel puțin două deplasări cu transportul auto.

De asemenea, TL poate reduce aglomerarea traficului urban în perioadele sale de vârf.

Pentru că TL să aibă ca efect o reducere efectivă a traficului urban sunt necesare o planificare și o strategie comune și coordonate din partea diverselor departamente guvernamentale și ale administrației locale. Impactul este minim în lipsa acestor corelări.

Trebuie avut însă în vedere că diminuarea utilizării automobilelor ar avea efecte financiare negative asupra unor sectoare economice. De asemenea, s-ar reduce taxele și impozitele generate de vânzări, servicii și întreținerea automobilelor. Aceste implicații fac mult mai dificilă adoptarea efectivă a unei astfel de strategii.

Mai multe studii asupra impactului lucrului la distanță asupra traficului (Autoglass, 1996) consideră că se poate ajunge astfel la o reducere a traficului auto zilnic de până la 38%.

Reducerea solicitărilor de spații fizice

Una din legile economice fundamentale ale forței de muncă spune că oamenii se mută la orașe în căutarea locurilor de muncă, simultan cu deplasarea din centrele urbane aglomerate către zonele periferice și orașe mai mici, în căutarea unui mediu de viață mai

bun, cu condiția ca locul de muncă să poată fi accesibil cu ajutorul transportului în comun sau personal. În cazul telelucrului, distanța față de locul de muncă devine un element nesemnificativ. Se poate lucra la distanță chiar dacă ești în vârf de munte.

Răspândirea pe scară largă a TL în cadrul unei companii va diminua nevoile de spațiu de lucru. Aceasta presupune micșorarea costurilor necesare securizării, operării și menținerii locurilor de muncă, ca și a celor destinate mediului (încălzire, ventilație, aer condiționat, etc.) și spațiilor de parcare pentru automobilele lucrătorilor. Parcările, de ex., sunt sursa multor probleme de. Spațiile de parcare uriașe acționează ca un colector solar gigant, scăzând albedoul suprafeței pământului și crescând temperatura în vecinătatea lor. Aceasta încălzire locală determina o creștere a temperaturii medii a zonelor urbane, fenomen cunoscut sub numele de „efect termic insular”.

Construcția parcărilor se face în detrimentul spațiilor verzi și a celor agricole. Într-un oraș dezvoltat, se poate ajunge ca jumătate din terenul utilizat să fie alocat diverselor nevoi automobilistice (parcare, întreținere, etc.) (MacKenzie, 1992). Cheltuielile urbane cu aceste spații, precum și poluarea fizică a acestor zone (inclusiv prin deversarea locală a unor deșeuri) vor fi, în cazul utilizării TL, mult diminuate.

Modificări asupra utilizării infrastructurii de transport

Întrucât TL acționează ca o forță descentralizatoare, infrastructura de transport ajunge să fie mai puțin solicitată (Schuler, 1992). O astfel de strategie, dacă este aplicată pe scară largă, poate avea consecințe majore pentru rețeaua de transport și activitățile legate de construcția, întreținerea și repararea acesteia.

Modificări asupra activităților casnice

TL permite o utilizare mai eficientă a spațiului de acasă. Spațiile nefolosite pot fi convertite în birouri, permițând o repartitie mai rațională a impozitelor și taxelor aferente. Se economisesc astfel și banii dedicați cheltuielilor pentru microclimat, care vor fi cheltuiți acum doar pentru un singur spațiu, întrucât locul de muncă și cu cel de acasă coincid.

Implicații asupra urbanismului

TL contribuie la o descentralizare a aglomerărilor urbane, oamenii nemaifiind obligați să locuiască aproape de locurile lor de muncă (Mokhtarian, 1991).

Multe din impactele asupra mediului luate în discuție sunt rezultatul modificărilor comportamentale ale oamenilor. Aceste modificări au la baza motivații prioritare de ordin personal, social sau economic.

Implicații asupra consumului de material lemnos și a deșeurilor de hârtie rezultate

“Eliminarea hârtiilor”, sintagma echivalentă dintotdeauna cu eliminarea birocrăției, devine un deziderat realizabil în era TIC. Elementele-cheie pentru aceasta sunt:

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- utilizarea pe scară largă a mesajelor electronice – e-mail;
- dezvoltarea unui sistem intranet , în care manualele, deciziile, specificațiile, etc. să fie stocate pe suport magnetic, pe pagini web de circulație internă, rezultând astfel și o accesare mai rapidă a informației;
- cooperarea on-line, prin transferul în rețea de fișiere electronice în locul unei circulații mai lente a hârtiilor;
- reducerea documentației pe suport de hârtie în relațiile firmelor cu beneficiarii, clienții și furnizorii.

Tipuri de telelucru

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

- *TL în locuri multiple*: când se alternează lucrul la firma 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*: implica activități de banking prin telefon și introducere de date, care necesită o mai mare concentrare de atenție din partea telelucrătorului.

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 telelucrătorii independenți. În cadrul lor pot fi desfășurate și alte activități, precum teletraining, telecumpărături, 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 deservesc;
- *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 / parțial

În presă de popularizare, TL este descris adesea ca o activitate permanentă, personalul angajat nelucrând aproape niciodată în sediul firmei. În realitate, cei mai mulți telelucrători 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 telelucrătorii 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 telelucrători 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;
- Teamă 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:

- Prețuri relativ reduse pentru computere, echipamente și consumabile,
- Tarife telefonice mici,
- Bună infrastructura 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 „telelucrător” pentru a desemna persoană care lucrează acasă și nu în birou. Dar TL include, de asemenea, și lucrul într-un centru de TL, în care caz telelucrătorul nu mai este un „lucrător la domiciliu”.

Oficiul Internațional al Muncii (Internațional Labour Office – ILO) folosește termenul de „lucrător 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 „telelucrător”. „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. Față de aceștia, telelucrătorii pot fi inclusiv manageri, specialiști, sau practică 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 facilitate publică, accesibilă oricui dorește să o folosească, pe bază de abonament. Dar există și telecentre particulare.

Vom considera trei categorii de telecentre, astfel:

- *Centrele-satelit.* Aceste sunt, în general, telecentre fixe, construite și exploatate de către o singură firmă, pentru uzul exclusiv al propriilor angajați. Mulți consideră însă că un astfel de centru nu poate fi considerat decât un alt sediu, excluzându-l din categoria TL.
- *Centre executive.* Acestea sunt, în general, telecentre fixe, construite și exploatate în scopul obținerii de profit. Ele sunt puse la dispoziția tuturor celor care au nevoie de spațiu de lucru. În această categorie intră și *telecentrele locale*, mici, precum și *telecentrele zonale*, mai mari. Centrele executive sunt utilizate de obicei de persoane care au nevoie de spațiu de lucru fără facilități de TL speciale, deși cei mai mulți astfel de utilizatori sunt telelucrători.
- *Birouri comune.* Acestea sunt birouri zonale convenționale utilizate de angajați pe baza unui program comun de lucru „în schimburi”. Utilizatorii pot aparține de firme diferite.

Avantajele muncii în telecentre:

- Reduce izolarea;
- Separa casa de locul de muncă;

NICOLAE SFETCU: TELEGUCRU (TELEWORK)

- Mediul formal al biroului oferă posibilitatea de concentrare;
- Asigurările de sănătate și siguranță sunt acoperite;
- Accesul la servicii: instruire, suport software-hardware, secretariat, specialiști;
- Îmbunătățirea imaginii în afaceri;
- Costuri mai scăzute datorită - lipsei cheltuielilor de investiții/reinvestiții, împărțirii facilităților între utilizatori.

Unele dezavantaje ale muncii în telecentre:

- Temeri privind confidențialitatea;
- Anumite constrângeri în orele de vârf;
- Zgomot de fond.

Atitudinea firmelor și organizațiilor privind telecentrelor:

- Conceptul de Centru telelucru este nou;
- Unele firme și organizații au rezerve în luarea în considerare a TL datorită cerințelor tehnologice;
- Evaluarea costurilor și beneficiilor este foarte importantă dar dificil de realizat;
- Factorul uman este cea mai semnificativă provocare;
- Se experimentează forme de lucru flexibile; Există un mai mare interes pentru TL în regim part-time.
- Companiile preferă să aibă o sucursală sau filiala și nu să lucreze într-un telecentru;
- Autoritățile guvernamentale locale par să prefere "birourile locale" (apropierea de cetățeni este un obiectiv politic);

Telecentrul este preferat lucrului la domiciliu, pentru că asigură condiții mai bune de organizare și control a activității.

Tipuri

Telecomunitate sau Telecentru?

În general, acești doi termeni se consideră că reprezintă același concept. Inițiativa ETD (European Telework Development) face însă o nuanțare în acest sens:

Telecomunitățile beneficiază de facilități specifice comunităților pentru studiu, acces la tehnologie și la muncă, etc. Acest concept a fost inițiat în Suedia, răspândindu-se rapid, în special în Anglia unde, la ultima recenzie, existau cca 200 telecomunități.

Telecentrul sugerează facilități mai degrabă comerciale, stabilite pe criterii comerciale. De obicei ele asigură spațiu de lucru pentru persoanele care pot avea un job permanent, dar prefera să lucreze în exteriorul sediului, fără a lucra acasă. În acest sens, telecentrele se aseamănă cu alte oferte de servicii care funcționează de ani de zile, dar se deosebește de acestea prin accentul pus pe spațiul de lucru, aparatura de înaltă performanță și accesul la serviciile în rețea.

Telecomunitățile accentuează pe latura socială a activității. Din această cauză, mulți telelucrători folosesc aceste centre datorită accesului mai ieftin, unii având legături cu telecomunitățile, în rețea, chiar de acasă, pentru a beneficia de facilitățile oferite.

Telecentrele sunt mult mai bine organizate, securizate, și oferă un loc de muncă non-stop pentru persoanele care au nevoie de spațiu pentru a lucra, a contacta pe ceilalți angajați, colegi, clienți, etc.

Telecommuting Advisory Council (TAC) cu sediul în Los Angeles a stabilit niște criterii pe baza cărora se poate recunoaște dacă un centru poate fi considerat sau nu telecentru, precum:

- Centrul este mai aproape de utilizatori decât sediul firmelor la care lucrează;
- Rezultatul activității utilizatorilor este transmis la sediul central al firmelor la care sunt angajați sau pentru care lucrează;
- Utilizatorii trebuie să fie angajați a mai multor firme, sau din compartimente diferite din cadrul aceleiași firme.

Mokhtarian sugerează încă două criterii suplimentare: independentă de locul de desfășurare a activității (aceasta poate fi realizată, la fel de bine, oriunde) și structura organizațională (absența unei ierarhii de decizie).

Centrele regionale

O modalitate importantă de TL este prin utilizarea de telecentre localizate relativ aproape de acasă. Aceste centre sunt echipate cu suficiente echipamente de calcul și facilități de comunicare pe care le utilizează ca o extensie normală a locului de muncă. Aceste facilități sunt utile în primul rând celor care ar trebui să străbată drum lung până la sediul unde trebuie să își desfășoare activitatea. Telecentrele nu elimină complet necesitatea deplasării, dar micșorează mult distanțele. Cea mai bună amplasare a centrelor este în locuri descongestionate sau în apropierea zonelor publice de tranzit.

Centrele-satelit

Centrele-satelit sunt plasate în afară sediului firmei, dar aparțin acesteia. Sunt o formă de organizare prin care se mută activitățile TL departe de sediile principale pentru utilizarea de personal calificat și realizarea de economii. Ele permit organizarea activității în grupuri mici, ceea ce poate fi o opțiune performanță pentru o firmă.

Centrul-satelit poate exploata dispersia geografică existența în vederea promovării TL într-o organizație descentralizată.

Pentru *angajați*, avantajele apar în sensul îmbunătățirii calității vieții.

Pentru *firme* cele mai importante beneficii sunt următoarele :

- Creșterea productivității. În Centrele-satelit *productivitatea* poate crește cu cca. 30-40%. Digital estimează că productivitatea timpului de lucru crește de la 50% la 80%, când angajații schimbă biroul tradițional cu munca la distanță.
- *Stabilitatea* personalului. Păstrarea personalului a fost singurul beneficiu important și semnificativ pentru 21% din companiile care au participat la un studiu efectuat în Marea Britanie, și un beneficiu important pentru alte 51%. Păstrarea personalului este uneori mai importantă decât recrutarea de personal nou deoarece este nevoie de experiență de muncă și de continuitate în activitate.
- *Reducerea costurilor și cheltuielilor*. Beneficiile creșterii productivității și a reducerii de costuri și cheltuieli vor fi realizate de organizație după un anumit timp.

Economii substanțiale pot fi făcute dacă un număr semnificativ de angajați devin telelucrători și organizația este capabilă să închidă un birou, sau nu mai are nevoie să deschidă unul fiind capabilă să desfășoare aceleași operații cu același număr de personal într-un birou pe jumătate ca mărime din clădirea de bază, prin extinderea schemei de teleactivități. Acesta a fost perceput ca fiind singurul beneficiu important pentru 27% de companii, și un beneficiu important pentru 53% din companiile studiate.

Birourile satelit au unele probleme potențiale, atât în ceea ce privește protecția angajatului cât și cu managementul activității și oamenilor implicați.

Pentru *angajat* motivele de îngrijorare sunt legate de pierderea oportunităților de avansare și de pericolul de exploatare care poate apare în biroul aflat la distanță.

Pentru *manageri*, problemele principale sunt pierderea contactului "fata-in-fata" și a comunicării, care conduce la problema "lipsei de manageriat", a controlului motivațional și disciplinat al forței de muncă.

Centre locale

Centrele locale pun în comun spațiu de lucru și echipamente pentru lucrătorii din apropiere. Aceste centre pot fi finanțate, în comun, de toate comunitățile care profită de pe urmă acestora.

Centre în vecinătate

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

Telecentre rurale

Prima Conferință 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 că zonele rurale să devină foarte accesibile și atractive pentru afaceri. O rezultată 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 sărăciei și șomajului.

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 niște 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, agricultură, etc.

Aceasta 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 telematica.

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 și programe corespunzătoare. Pentru lucrător este necesar un efort de auto-organizare;
- Oferta de teleservicii clasice pentru IMM-uri, cu costuri reduse, împărțite în rețea;
- Teletraining - cursuri de pregătire pe diverse teme;
- "Spațiu expozițional": un loc de prezentare a ofertei publice sau private, un punct de contact între

Modele de dezvoltare

Autoritățile de stat și locale trebuie să sprijine lucrul la domiciliu, precum și celelalte inițiative din domeniul TL.

În realizarea marketingului pentru serviciile oferite de telecentre trebuie avute în vedere următoarele obiective:

- Organizațiile-țintă cu o rapidă dezvoltare;
- Organizațiile-țintă cu experiență în lucru la domiciliu;
- Organizațiile guvernamentale locale cu responsabilități privind mediul, transportul, dezvoltarea economică, politicile de ocupare a forței de muncă, asistență pentru persoane și familii;
- Dezvoltarea contactelor personale la înalt nivel cu factori de decizie din organizațiile-țintă;
- Realizarea mai multor studii de caz și demonstrații pentru evidențierea caracteristicilor și avantajelor telecentrelor.

Comparație între lucrul la domiciliu și în telecentre

Avantajele telecentrelor:

- reduce izolarea lucrătorilor;

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

- împărțirea facilităților oferite reduce costurile;
- casă și locul de muncă sunt separate;
- mediul de lucru favorizează concentrarea și calitatea muncii;
- înlesnește munca în echipa și contactul cu alte organizații similare;
- condiții mai bune de securitate / asigurare / sănătate pentru telelucrători;
- randament mai mare;
- asistenta și sprijin tehnic calificat la nevoie;
- reduce timpul necesar și stresul pentru deplasare (transport);
- încurajează dezvoltarea comunității locale.

Unele **dezavantaje** ale "biroului în vecinătate":

- cheltuieli pentru chirie;
- fragmentarea organizării activității firmelor;
- dificultăți de corelare cu alte organizații / locuri de muncă;
- asigurarea securității și confidențialității lucrărilor;
- amplasarea oficiului trebuie să fie convenabilă.

Pentru luarea unei decizii privind **alegerea** între telelucru la domiciliu sau în centre, trebuie analizați câțiva factori-cheie:

- situația utilizatorilor potențiali (ÎMM și persoane fizice);
- nivelul de dezvoltare al TIC (rețele, echipamente tehnologice);
- situația infrastructurii de comunicații;
- prețul calculatoarelor și al celorlalte echipamente necesare;
- tarifele telefonice;
- stadiul de dezvoltare și caracteristicile sectorului de servicii;
- situația și structura pieței muncii;
- concepția și stilul de muncă al oamenilor.

Analiza și evaluările privind situația actuală din țara noastră, caracterizată prin:

- nivelul relativ scăzut de dezvoltare al infrastructurii de comunicație;
- costul ridicat al serviciilor telefonice și echipamentelor necesare;
- situația economică generală nefavorabilă și în special a IMM;
- gradul de cunoaștere și penetrare al conceptului de telelucru;
- potențialul diferitelor forme de organizare a telelucrului,

au evidențiat faptul că, în acest moment, condițiile pentru telelucrului la domiciliu (pentru persoane fizice independente) sunt minime și ocazionale în România, și de aceea introducerea telelucrului în țara noastră fi promovată cel mai bine prin înființarea de telecentre (din studiul d-lui Adrian Toia).

Lucrul în cadrul unor organizații

Atât angajații, cât și managerii unei întreprinderi, înainte de a implementa un sistem de telelucru în cadrul organizației, vor să știe dacă organizația respectivă este pregătită să facă acest pas.

În cazul unei astfel de inițiative, apar probleme atât fizice (în special, tehnologice), cât și de ordin emoțional. În primul rând, ar fi o mare greșeală să se introducă telelucrul într-o instituție care nu este încă cuplată la rețeaua informatică și nu beneficiază de avantajele mesageriei electronice, a discuțiilor și bibliotecilor on-line, etc. Telelucrul se poate dezvolta numai într-un mediu cu mentalitate corespunzătoare.

În cazul unei organizații care utilizează efectiv rețeaua informațională, necesitatea contactului direct dispare.

La fel de important, în cazul adoptării de către o organizație a sistemului de lucru la distanță, este atitudinea managerială față de acest mod de lucru. Dacă șefii sunt obișnuiți să verifice timpul de lucru al angajaților săi, și să evidențieze pe cei care muncesc „din greu”, în acest caz managerii respectivi vor accepta cu dificultate telelucrul, considerând că prin acest sistem nu își mai pot controla subordonații.

Infrastructura

Infrastructura organizațională trebuie să sprijine telelucrul. Mai jos se sugerează câteva întrebări care se pot constitui în criterii de verificare a nivelului de acceptanță pentru TL:

- *Cat de mult folosește organizația TIC?* Utilizarea intensivă a computerelor și telecomunicațiilor este un indicator pozitiv pentru TL și alte noi modalități de lucru. Investițiile necesare în acest caz sunt relativ mici, conducerea organizației este deja

obișnuită cu noile tehnologii iar, la nivelul organizației, există deja aptitudinile necesare pentru a suporta un mediu de lucru la distanță.

- *Care este capacitatea/costul/rezilienta telecomunicațiilor și mediul de comunicații pentru transferul datelor?* Este mediu TIC stabil și actualizat în mod regulat? Dacă da, acesta poate fi utilizat din ce în ce mai mult pentru a promova noi metode de lucru.
- *Cat de avansat este accesul la distanță în cadrul organizației?* Pot fi accesate de la distanță aplicațiile și datele necesare unei munci obișnuite de la birou? Dacă există probleme privind tehnică sau politica de securizare a acestui acces, atunci organizația respectivă nu este pregătită pentru telelucru.

Infrastructura externă este de asemenea un factor hotărâtor, întrucât telelucrătorii sunt dependenți de o bună comunicație între rețeaua internă a organizației și locul lor de acces (la domiciliu sau în telecentre)

Telecooperarea

Telelucrul are o strânsă legătură cu facilitățile de telecooperare create de organizație. Aceasta înseamnă un contact mai bun cu colegii de muncă, și posibilitatea cooperării cu specialiști din toată lumea, indiferent de locul de acces.

Telecomerț

Telecomerțul (comerțul electronic) poate fi dezvoltat fără a implica o anumite telecooperare (de ex., când se fac cumpărături pe Internet prin cardurile electronice, fără a implica un angajat al organizației în această activitate), dar telecooperarea permite o mult mai mare diversificare a produselor și serviciilor oferite prin telecomerț. Telecooperarea este, de asemenea, prezenta în oricare activitate de comerț pe Internet unde clientului îi sunt oferite servicii de consiliere și prezentare (înainte, în timpul și după efectuarea cumpărăturilor).

Dotarea individuala a telelucrătorului

Mobilier, lumina, spațiu

Înălțimea *biroului* său mesei folosite trebuie să asigure o poziție de lucru confortabilă. De obicei, biroul are o înălțime de 0,73 m. Înălțimea recomandată pentru suportul calculatorului este de 0,66 m.

Scaunul este, probabil, cea mai importantă piesă de mobilier. El trebuie să fie ajustabil iar înălțimea de la podea a celei mai înalte suprafețe a suprafeței de așezat trebuie să fie între 0,38-0,53 m. Spătarul trebuie să fie ajustabil ca înălțime și unghi, iar suportul pentru mâini trebuie să fie suficient, dar nu prea mare pentru a nu deranja. Întreg mobilierul de birou trebuie aranjat în așa fel încât să asigure o ergonomie maximă:

- Trebuie să puteți sta drept, cu gâtul cât mai vertical posibil în condițiile unei poziții comode. O așezare inadecvată produce oboseala și discomfort;
- Așezați ecranul calculatorului la o lungime de braț de față dvs., și puțin sub nivelul ochilor;
- Tastatura trebuie să permită încheieturii mâinii să fie în poziție rectilinie, cu palma și brațul pe aceeași linie;

Lumina acționează asupra confortului, vizibilității și performanței. Indiferent dacă folosiți lumina naturală sau artificială, sursă trebuie să se găsească în stânga dvs. sau în afară liniei de vizibilitate, nu în față și nici deasupra dvs.

Încercați să găsiți un spațiu pentru biroul în care vă desfășurați activitatea în afară zonelor în care se desfășoară activitatea zilnică, pentru a atenua din zgomot. Ideal ar fi o cameră a cărei ușa se poate închide, și unde nu au acces ceilalți colocatari. Biroul dvs. trebuie, de asemenea, să fie un loc sigur și protejat.

Protecția electrică

Există numeroase condiții care trebuie asigurate pentru o bună protecție electrică:

- *Împământarea*: este recomandat să se utilizeze prize cu împământare și protecție la supratensiune pentru toate echipamentele utilizate.
- *Cordoanele electrice*: acestea trebuie verificate periodic din punct de vedere al calității contactelor, uzurii și distrugerii izolației, al integrității contactoarelor și expunerii firelor la defecțiuni accidentale. Trebuie limitate pe cât posibil prelungitoarele. Dacă totuși sunt folosite, este recomandabil că acestea să aibă cel puțin aceeași secțiune a firelor ca și cordoanele care se cuplează la acestea, iar conectoarele să fie compatibile.

- *Prizele electrice:* acestea reprezintă o cauză majoră a supraîncărcării circuitelor electrice. Aceasta se întâmplă, de obicei, în cazul utilizării unor ștechere multiple de alimentare. Limitați numărul dispozitivelor conectate la aceeași priză.

Depozitarea și protecția

Pentru a evita incidentele, limitați înălțimea foilor și dosarelor suprapuse la 0,45 m. Piese grele trebuie stocate în partea de jos, și asigurați-vă că aveți acces la toate materialele de care aveți nevoie. Dacă unele documente cu care lucrați au un regim aparte (sunt confidențiale, sau se deteriorează ușor), închideți-le într-un spațiu protejat sau, dacă acestea sunt pe calculator, folosiți parole de protecție, etc.

Resurse

Există multe tipuri de resurse care vă pot ajuta în activitatea de telelucrător:

- Cărți;
- Publicații și periodice;
- Documente oficiale guvernamentale, etc.

Software

În ceea ce privește software-ul, se recomandă achiziționarea cu prioritate a unor programe pentru: Procesoare de texte și documente, Spreadsheets, Baze de date, Grafică, Contabilitate.

Agentii inteligenți

Introducere

Telelucrătorii cu activitate intensă întâmpina dificultăți specifice. De ex., ei trebuie să evite mesajele nedorite („spamul”). De aceea, ei au nevoie de agenți inteligenți, care le ușurează munca. Acești agenți ridică munca telelucrătorului pe o treaptă superioară, aducând informația spre telelucrător într-un mod sistematizat.

Ce sunt agenții inteligenți?

Există multe definiții pentru agenții inteligenți, în funcție de domeniile implicate în topic și de principalele domenii de interes ale inteligenței artificiale, ingineriei software, rețele, etc. În acest context, se poate folosi următoarea *definiție*:

Agenții inteligenți sunt programe software pentru realizarea unor sarcini specifice, parțial autonome, prin interacțiunea cu mediul de interes.

Agenții inteligente eficientizează într-un înalt grad muncă, reducând timpul necesar activităților specifice. Ei pot verifica și filtra cantități uriașe de informații, pe care o persoană fără ajutorul acestora nu ar avea timpul necesar să o proceseze.

Teleducătorii întâmpina, în activitatea lor, probleme deosebite datorită traficului intens al comunicației electronice. Astfel, apar probleme cu mesajele publicitare nesolicitate, căutarea informațiilor pe Internet, etc. De asemenea, oportunitățile de lucru sau de afaceri pe situri și listele de discuții specifice trebuie căutate în mod constant. Toate acestea, ca și alte aspecte, sunt arii specifice de aplicație a agenților inteligenți.

Automatizarea mesajelor

Persoanele individuale cu libera inițiativă și micile companii trebuie să sorteze și să răspundă zilnic la o mulțime de mesaje, pierzând astfel un timp prețios. Agenții inteligenți folosesc filtre pentru sortarea acestora, și pot fi setați să șteargă sau să răspundă în mod automat la anumite mesaje, evitând, de asemenea, utilizarea funcțiilor CC (Carbon Copy) și BCC (Blând Carbon Copy) care fac ca un mesaj cu mulți destinatari să semene cu un spam.

Protecția datelor și a informațiilor: PGP

Procesul de modificare a unui text astfel încât să se ascundă mesajul inițial, se numește criptare. Un mesaj criptat se numește text criptat. Procesul invers se numește decriptare. Știința care se ocupă de aceste transformări, este criptografia.

Securitatea datelor

Securizarea datelor este un aspect important pentru teleducători. Soluțiile tradiționale de protecție folosite în cazul birourilor clasice, nu mai sunt valabile în cazul lucrului la distanță, când datele sunt transferate prin rețea.

Dacă datele cu care se lucrează în TL nu sunt protejate, aceasta se poate transforma într-o mare problemă. Anumiți răuvoitori pot accesa cu ușurință aceste date folosindu-se de vulnerabilitățile protocoalelor de rețea și a sistemelor de operare. În acest caz, criptarea informațiilor este o metodă viabilă de protecție a datelor.

Securitatea interfeței cu utilizatorul (SSH)

SSH (Secure Shell) este un program de criptare la nivel de aplicație care permite securizarea sesiunilor de telnet și X-windows în rețea. SSH funcționează la nivelul aplicațiilor, ca aplicație de tip TCP/IP, precum telnetul.

Pretty Good Privacy (PGP)

PGP este un program de încriptare electronică a mesajelor și fișierelor. PGP este independent de metodă de transfer.

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

Plata securizată ermetizată (ESP)

ESP (Encapsulated Security Payload) este un protocol din familia IP care permite criptarea oricărui pachet IP de plată electronică, rezultând că poate fi folosit cu toate protocoalele din familia IP, precum TCP și UDP. Poate fi, de asemenea, folosit cu orice aplicație IP. ESP este o implementare de nivel 3 și protejează 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 Rețeaua Privată Virtuală (VPN _ Virtual Private Network), putându-se astfel include situl de telelucru în rețeaua internă protejată a unei companii, ferindu-l astfel de încercări externe de penetrare a acestuia.

Hardware

Scurta prezentare a echipamentelor necesare unui telelucrător:

Telefonie:

- Telefon
- Caller id
- 3 way calling
- Redirecționare apeluri
- Mesaj vocal cu extensii
- Linie telefonică adițională
- Apel cu sunet personalizat

Comunicații:

- ISP cu emai
- Serviciu de paging
- ISDN

Echipamentul și mobilierul de birou:

- PC

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Laptop
- Software
- Imprimantă
- Scanner
- Fax
- Sistem Internet Fax
- Birou și scaun
- Alte

Performante calculator

Calculatoarele sunt o investiție mare, de aceea patru *reguli de achiziție* sunt utile:

- se va cumpăra pentru nevoile reale, nu pentru a se atinge un vârf tehnologic;
- se va evita "falsă" economie, cum ar fi calculatoarele ieftine și lente, ceea ce va conduce la pierdere de timp pentru a realiza lucrările;
- când există fonduri disponibile, este mai ieftin să se cumpere memorie suplimentară și hard disc la momentul achiziției decât mai târziu.
- trebuie să fie compatibile cu ceea ce este disponibil pentru o mai mare flexibilitate și asigurarea suportului tehnic necesar.

Periferice

Telelucrul nu are nevoie de echipament sofisticat, chiar dacă există diferențe necesare în funcție de formă de organizare (la domiciliu sau în centre telelucru).

Echipamentul uzual include în general următoarele:

- *Linie de telefon separată și telefon* cu posibilități de programare și stocare;
- *Robot telefonic* - pentru a permite returnarea apelurilor, dar și pentru că telelucrătorii să aibă controlul necesar în timpul când ei nu sunt disponibili;
- *Imprimantele laser* sunt mai scumpe și de aceea în cazul unui buget auster se pot cumpăra imprimante cu ace sau cu jet de cerneală. Criteriile de alegere se bazează pe mărimea hârtiei, culoare, viteza de tipărire măsurată în pagini pe minut. Un

criteriu esențial pentru alegerea imprimantei este costul consumabilelor (toner și hârtie) și nivelul de prezentare către clienți.

- *Modem* pentru a furniza acces la e-mail și la un domeniu larg de sisteme și servicii disponibile. Câteva scheme telelucru actuale utilizează modemul pentru transfer de fișiere.
- *Fax*, nu neapărat numai pentru scopul său, că o modalitate de transmitere a informației, ci și pentru a oferi fotocopiere, dacă este nevoie.

Internet

Lucrul individual

În acest caz, necesitățile tehnice sunt reduse. Practic, este nevoie de transferarea datelor numai la începutul lucrului și la final. De ex., translatorii vor prelua textul care trebuie tradus la începutul lucrului și, după traducere, îl vor transmite clientului. Acesta îl poate transmite înapoi pentru mici modificări. Există mai multe modalități de transfer al datelor: prin copierea lor pe dischete, cu ajutorul calculatorului (folosind un modem), prin telefonie mobilă, etc. Nu sunt probleme financiare deosebite cu astfel de modalități de transfer. De asemenea, securitatea datelor nu pune probleme deosebite, utilizarea PGP este suficientă.

Tranzacții

În procesul tranzacțiilor trebuie să existe un acces continuu la bazele de date. În cazul tranzacțiilor care se efectuează cu o viteză mare este important timpul de răspuns al calculatorului.

Datorită necesității accesului continuu, sunt excluse din start conexiunile prin dial-up sau ISDN, fiind prea scumpe. Cu atât mai mult conexiunea prin telefonie mobilă. Soluția optimă este folosirea unei linii închiriate sau a rețelei cu comutare de pachete. Soluția liniei închiriate este viabilă în cazul unor distanțe mici.

Liniile telefonice analogice cu modem sau ISD sunt de asemenea utile pentru comunicații directe dacă nu există Internet, dar acestea pot deveni și ele foarte scumpe dacă distanță între cele două puncte de comunicație depășesc aria telefoniei locale.

Securitatea este foarte importantă în procesul tranzacției, pentru că informația este confidențială și, de multe ori, sunt mânuite cu această ocazie mulți bani. Cea mai bună soluție practică este criptarea puternică a tuturor fluxurilor de date. În aceste situații, nu poate fi considerată sigură nici măcar o linie telefonică închiriată.

Lucrul în echipa

În lucrul în echipă, este foarte important ca toți membrii echipei să aibă acces continuu la toate datele. De asemenea, membrii echipei trebuie să se întâlnească din când în când fata

în față într-un birou, de unde este nevoie, de asemenea, de acces la bazele de date. În acest caz, singura soluție este o conexiune permanentă.

În echipă, este necesară și o comunicare socială între membri. Simplă legătura telefonică nu este suficientă, în cele mai multe cazuri. Sistemul conferințelor video ar fi de mare ajutor. În acest caz, soluția practică este închirierea unei linii rapide cu 64 K...2Mbit/s.

În privința securității, datele de proiectare pot fi foarte importante, și, deci, trebuie protejate. Transmisiile prin videoconferința, ca și conversațiile telefonice, nu necesită în mod normal protecție prin criptare.

Munca interactivă

Lucrul interactiv, precum educația la distanță, necesită linii de telecomunicații de înaltă performanță, pe cât posibil cu lărgime de bandă garantată. Singura soluție, în acest caz, este conexiunea prin Internet.

Conexiuni

Liniile telefonice analogice

Acestea se pot utiliza în cazul unor comunicații în interiorul unei aceleiași zone de convorbire locală, nefiind scumpe și permițând aceiași viteză ca în cazul tehnologiei ISDN cu modem. În astfel de situații, liniile telefonice analogice se pot utiliza în cazul lucrului individual și al tranzacțiilor locale limitate. Totuși, dacă există posibilitatea cuplării la Internet, această soluție (a Internetului) este mai rapidă și mai ieftină.

ISDN

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

Telefonia mobilă

Telefonia fără fir oferă mobilitate, dar este foarte scumpă, chiar și numai pentru citirea mesajelor.

Linii închiriate

Liniile închiriate permit cele mai bune performante. În cazul distanțelor mai mici se pot utiliza modemurile, reușindu-se să se mențină lărgimea de bandă în limitele normale. Singura problemă este că liniile închiriate sunt scumpe în cazul unor distanțe mari.

Linii închiriate cu acces la Internet

Prin cuplarea liniilor închiriate la cel mai apropiat nod de acces la Internet se obține o lărgime de bandă mare dar negarantată. Problema cea mai mare ar fi existența unui nod de acces la Internet cât mai apropiat.

Semnătură electronică

În 13 decembrie 1999, Uniunea Europeană a aprobat o directivă pentru semnătura electronică.

Semnătură electronică este importantă pentru TL, întrucât permite ca anumite aspecte care necesită prezența fizică (precum semnătură pe unele documente) să fie transportate la distanță prin transfer în rețea. Un alt avantaj este că acceptarea semnăturii digitale va determina standardizarea formularelor care trebuie semnate.

Definiții

În Austria (una din primele țări care au adoptat sistemul semnăturii electronice), se definește semnătură electronică drept: *datele electronice atașate sau legate în mod logic de alte date electronice care servesc la autentificare, respectiv la stabilirea identității semnatarului.*

În această definiție este inclus principalul aspect al semnăturii, conexiunea dintre document și o persoană fizică.

Semnătură electronică <-> semnătura digitală

Semnătură electronică are o accepțiune mult mai largă, în cadrul căreia se pot utiliza, de ex., sistemul de chei publice sau dinamica semnăturilor. De obicei, semnătură electronică folosește doar o modalitate de autentificare, care face că aceste două noțiuni să se confunde: *semnătura digitală*. Aceasta constă dintr-o cheie privată (folosită pentru criptarea semnăturii) și una publică (specificată în document, și care face conexiunea între această cheie privată și o persoană unică)

Probleme

Există mai multe probleme legate de semnăturile electronice. Ele sunt avantajoase, dar nu pot îndeplini toate cerințele juridice, datorită unor dificultăți specifice:

Prezentarea documentului care trebuie semnat: Semnătură electronică se aplică întotdeauna unui document în formă binară, și nu reprezentării vizuale a acestuia. Dacă există diferențe între acestea (setarea caracterelor, a culorilor, etc.), documentul semnat este valid, dar pot exista și alte diferențe. Din cauza aceasta, este necesară prezența unei vizualizări protejate a documentului.

Unicitatea documentului semnat: După semnarea documentului acesta poate fi multiplicat, dar copiile nu sunt criptate și protejate. Din cauza aceasta, copiile nu sunt indicate în anumite cazuri, de ex. în situația unor documente „la purtător”.

Semnarea documentelor

Documentele autentificate prin semnătură electronică pot fi verificate pentru a vedea cine sunt semnatarii acestuia.

O arie largă de utilizare a semnăturii electronice este în cazul documentelor guvernamentale și, în general, în cazul documentelor publice.

Avantajele generale ale infrastructurii de chei publice (ICP)

Folosirea unei semnături digitale necesită, în multe cazuri, o ICP (PGP nu este adecvat pentru autentificări legale, întrucât nu există nicio autoritate care să garanteze corectitudinea datelor). Aceasta înseamnă că oricine dorește să aibă o semnătură electronică primește (cel puțin) o certificare, stocată de obicei pe un cip, care se folosește în cazul semnăturilor securizate, dar și în situații obișnuite:

Acces: Verificarea accesului este posibilă prin simpla inserție a cipului;

Identificarea utilizatorilor: Dacă telelucrătorul accesează datele companiei printr-un sit, el poate fi identificat automat prin certificarea pe care o deține, fără a mai fi nevoie de parolă. Un astfel de exemplu este SSL (Secure Socket Layer). De asemenea, conexiunea poate fi securizată printr-o încriptare, pentru a evita interceptările neautorizate.. În acest caz, un alt avantaj este faptul că nu este nevoie de aplicații speciale, numai un browser obișnuit și un server securizat.

Criptarea simplă: Ca și în cazul cipului, criptarea poate fi utilizată foarte bine prin utilizarea cheilor private de criptare.

Promovarea ca telelucrător

Cine poate fi telelucrător

Joburi cu potențial pentru telelucrători

Cele mai utilizate joburi de către telelucrătorii cu contract permanent sunt cele cu funcții de cunoaștere, vânzători și marketing. Categoria de „funcție de cunoaștere” sau „lucrător în domeniul informației” include servicii de citire, scriere și cercetare (a cărților, bazelor de date, prin telefon), ca și funcțiile analitice, în timp ce prin funcția de vânzare se înțelege se înțelege activitatea efectuată cu ajutorul telefonului, planificarea și păstrarea înregistrărilor. Foarte multe activități de telemarketing sunt efectuate din așa-numitele „boiler rooms” și nu de acasă, atât pentru a folosi mai intensiv facilitatea de „voce prin Internet” cât și pentru a maximiza motivația.

Joburile cele mai utilizate de către telelucrători:

- Contabil
- Notar
- Asistent în funcții administrative
- Lucrător în domeniul publicității
- Agent
- Analist
- Arhitect
- Evaluator
- Artist
- Auditor
- Bancher
- Broker
- În conducerea unor firme
- Dactilografie
- Consultant

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

- Monitorizare contracte
- Inginer în calculatoare
- Introducere date în baze de date
- Specialist în căutarea informațiilor
- Economist
- Recrutare personal
- Realizare interviuri în inginerie
- Analist finanțist
- Artist grafică
- Jurnalist
- Inginerie industrială
- Avocat, jurist
- Manager
- Analist în domeniul piețelor
- Profesor
- Programator
- Cumpărător
- Receptor (primire – transmitere mesaje electronice)
- Agent imobiliar
- Cercetător
- Administrator de școală
- Inginer în software
- Statistician
- Analist de stocuri

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

- Broker de stocuri
- Supraveghetor
- Analist de sistem
- Telemarketing
- Elaborator de cursuri
- Procesare texte
- Scriitor

(ordinea este cea alfabetică pentru corespondentele acestor joburi în limba engleză).

Cerințe fizice **minime necesare unui telelucrător:**

- Control individual asupra locului de muncă
- Livrare promptă
- Posibilitatea de concentrare
- Etapizarea activității, și
- Necesități relativ scăzute pentru comunicarea directă.

Caracteristicile optime **ale unui telelucrător includ:**

- Autodisciplină
- Aptitudini specializate, și
- Abilitatea de a lucra independent

De notat că respectivele caracteristici necesare unui telelucrător sunt independente de tehnologia implicată.

Industrii care permit utilizarea telelucrătorilor:

- Servicii în domeniul afacerilor
- Intermediere, revânzare
- Bănci – finanțe
- Industria manufacturieră

- Telecomunicații
- Sănătate

Aptitudini

TL presupune că lucrătorul să posede o serie de caracteristici fundamentale, cum ar fi:

- Încrederea în propria activitate și în el însuși
- Stabilitatea în ceea ce privește modul de viață și de muncă;
- Auto-motivația;
- Auto-disciplina;
- Flexibilitatea și abilitatea de a inova și de a fi creativ.

Aceste distincții și caracteristici evidențiază ideea că TL reprezintă atât o problemă tehnică, cât și, în special, o problemă socială, cu impact direct asupra vieții și activității oamenilor implicați.

Resume

Resume-ul electronic:

- Scrieți resume-ul într-un procesor obișnuit de texte, precum MS Word. Pregătiți încă o copie în format txt (cu Notepad), care se va utiliza ulterior în cuprinsul mesajelor. De asemenea, realizați un resume în format html, pentru a fi afișat pe una din paginile sitului dvs.
- Uploadați toate tipurile de formate ale resume-ului în situl dvs., pentru a fi ușor de obținut on-line.
- Înainte de a transmite resume-ul, testați-l: trimiteți-l la adresa dvs. de e-mail și vedeți cum arăta într-un mesaj recepționat. Efectuați modificările necesare.

Alte indicații:

- Scrieți în headerul mesajului, la „From”, numele dvs. întreg și real;
- Resume-ul să fie scurt și concis.
- Verificați mesajul și resume-ul din punct de vedere al erorilor gramaticale.

Model

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

Numele complet

Adresa

Județul

Codul poștal

Telefon, inclusiv prefixul

Pager (dacă aveți)

Telefon mobil

ICQ (dacă aveți)

Obiectivul

Explicați ce puteți realiza și ce experiență anterioară aveți în legătură cu jobul solicitat. Subliniați disponibilitatea dvs., și faptul că doriți ca această activitate să o desfășurați la distanță:

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

Folosiți cuvinte-cheie cu rezonanță. Detaliați aplicațiile software la care vă pricepeți:

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).

Realizări

Evidențiați premiile și recunoașterile obținute. Folosiți, pe cât posibil, cuvinte-cheie.

Educația

Listați mai întâi școlile și studiile cele mai recente.

Experiența

Organizația la care ați lucrat: De la (luna, anul) până la (luna, anul)

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

Poziția: Denumirea poziției

Experiența în: Detaliați principalele atribuții și responsabilități

Începeți cu cea mai recentă slujba, și folosiți cuvinte-cheie. Încercați să explicați atribuțiile și responsabilitățile doar în 4-5 propoziții.

Parteneriate și asociații

Evidențiați orice activitate comunitară sau pe bază de voluntariat.

Observații:

Persoanele fără studii superioare este bine să renunțe la rubrica „Educație” dacă nu au terminat liceul relativ curând (sub 10 ani

În general, este bine să folosiți litere Courier sau Arial, fără „floricel”, iar titlurile să fie bolduite. Lăsați spații (sunt de efect) între idei.

Scrisoarea de intenție

Scrisoarea de intenție este, de obicei, primul contact pe care îl luați cu firma sau persoana beneficiara. Dacă veți reuși să îi convingeți că ați depus efort încercând să înțelegeți de ce au ei nevoie, vă îmbunătățiți șansele de a fi angajat.

Acesta este un exemplu despre cum trebuie scrisă o scrisoare de intenție pentru a obține un contract ca telelucrător. El se poate modela necesităților specifice ale fiecăruia.

Model 1

Adresa și modalități de contactare

Data

Adresa beneficiarului

Dear Sir/Madam (folosiți numele persoanei, dacă îl cunoașteți)

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 explicați de ce doriți să lucrați de la distanță, ca telelucrător, în cazul în care în oferta nu este solicitată în 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

NICOLAE SFETCU: TEELUCRU (TELEWORK)

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*

(Puteți specifica zilele și orele disponibile)

I look forward to discussing these benefits with you.

Respectfully yours,

Numele dvs.

Encl.

Model 2

Scrisoarea dvs. trebuie să includă toate posibilitățile de contactare, inclusiv ICQ, pager sau e-mail.

Data

Adresa beneficiarului

Attention: Daca cunoașteți numele, scrieți-l aici.

Dear Sir or Madam:(folosiți apelativul adecvat, și numele – daca îl cunoașteți)

Please accept the attached resume in consideration for the position of (numele pozitiei) that you advertised in the (unde și când a fost publicat sau afișat).

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.

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

(Evidențiați câteva beneficii ale TL, în funcție de beneficiar. Folosiți enumerarea și paragrafele. Fiți concis.)

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

(Este suficientă evidențierea a două sau trei beneficii.).

(Dacă ați mai lucrat înainte ca telelucrător, detaliați acest aspect aici. Includeti poziția deținută, numele beneficiarului, și ce anume ați făcut.) *I spent seven months working as a (poziția) 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 vă puteți promova, face reclamă și vinde serviciile dvs. pe Internet?

Pentru aceasta, trebuie să efectuați o analiză corectă a următoarelor aspecte:

- Care este „produsul” dvs. pe care doriți să îl vindeți
- Gândiți-vă la aptitudinile dvs. ca la un produs
- strategie de cost zero
- Prezentă web ca parte a propriei strategii
- strategie colectivă/colaborativă
- Servicii de căutare a unui job

Telelucrul în sine nu se promovează, întrucât el nu este un produs sau serviciu, ci doar un mod de lucru. Modalitatea de lucru, aptitudinile utilizate și experiența acumulată, toate acestea sunt părți componente ale produselor și serviciilor pe care le vindeți. Aceste aspecte sunt evidențiate prin concluziile rezultate din:

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Cunoașterea produselor și serviciilor pe care doriți să le vindeți
- Identificarea potențialilor cumpărători ai acestor produse și servicii
- Contactarea acestora și stabilirea unor relații pozitive, pentru a-i determina să vă cumpere produsele și serviciile pe care le oferiți
- Aducerea la cunoștință a potențialilor clienți asupra produselor și serviciilor pe care le puteți oferi

Care este „produsul” dvs.?

Dacă activați ca un telelucrător individual, „produsul” dvs. poate fi unul din următoarele trei tipuri:

- Propriile dvs, aptitudini
- Utilizarea propriilor aptitudini pentru a crea sau găsi un produs care poate fi vândut în rețea, său
- Încercarea de a obține o slujbă permanentă, ca angajat plătit cu un salariu fix.

Aptitudinile ca un „produs” oferit spre vânzare

Multe persoane nu reușesc să se mențină în poziția de telelucrător individual („self employed”) pentru că nu fac diferența între vânzarea propriei persoane – specifică unui lucrător tradițional – și oferirea de soluții în cazul unei probleme pe termen scurt, aspect care este o caracteristică a telelucrătorului individual. De ex., dacă doriți să efectuați traduceri în regim de telelucrător individual, nu este bine să scrieți:

Pot face traduceri din germană în engleză, știți pe cineva care mi-ar putea oferi de lucru în domeniul acesta?

Corect este să analizați mai multe aspecte implicate în acest caz, precum:

- Ce organizații și persoane au nevoie de traduceri din germană în engleză? R: *Companii cu sediul în Germania și care fac vânzări în Germania, dar au oportunități de export și în țările în care se vorbește limba spaniolă.*
- Dintre aceștia, care sunt cei cu conexiune Internet, astfel încât să poată fi contactați on-line? R: *Companii care au un sit în germană, și care fac export, dar care nu au încă un sit sau pagini în limba spaniolă.*
- Cum îi puteți găsi și cum îi recunoașteți? R: *Căutați situri care sunt în limba germană dar care au și pagini în limba engleză – aceasta înseamnă că firmele respective intenționează să vândă și în afară Germaniei. Se pot căuta și situri în germană cu pagini în limba franceză.*

- Cum le puteți reține atenția? R: *Folosiți strategia de cost zero ca strategie de marketing de bază, și marketingul prin e-mail (contactarea companiilor prin e-mail).*
- Cum îi convingeți că au nevoie de serviciile dvs.? R: *Aveți nevoie de mesaje scurte, care să rețină atenția. Crearea unor astfel de mesaje este o artă pe care s-ar putea să nu o stăpâniți. În acest caz, va fi nevoie să apelați la ajutorul altcuiva. Important este să scoateți în evidență faptul că dvs. puteți oferi ceea ce au nevoie potențialii clienți.*
- Cum îi puteți ajuta să se decidă în favoarea dvs.? R: *Pentru aceasta aveți nevoie de cel puțin un „sit de referință” – un client cu un sit al cărui conținut l-ați tradus din limba germană în limba spaniolă. Dacă este nevoie, această traducere „de referință” va trebui să o realizați chiar și gratuit! De asemenea, aveți nevoie de propriul dvs. sit, în care să explicați de ce și în ce mod este mai bună traducerea dvs. decât a altor traducători de limbi echivalente.*
- Cum veți face pentru a fi contactat cât mai ușor posibil de către cei care au nevoie de serviciile dvs.? R: *Stabiliți o ofertă de pornire atrăgătoare. Aceasta ar putea fi (de exemplu) crearea, pentru potențialii clienți, a unei singure pagini web care să summarizeze facilitățile oferite de către aceștia clienților lor. Dacă vor cumpăra această simplă pagină, îi puteți deja considera clienți. În procent de peste 80%, afacerile să fac cu parteneri cu care s-a mai lucrat, astfel încât obținerea unui client nou este mai importantă decât a unei comenzi mai importante.*

Acest mod de gândire reprezintă esența marketingului.

Bineînțeles, în final trebuie să puneți în practică tehnica cea mai importantă, dar și cea mai dificilă – trebuie să solicitați o comandă scrisă.

Strategii de marketing specifice

Cel mai important lucru pe care îl aveți de făcut în permanență este să studiați piața. De ex., cunoașteți câte persoane se conectează la Internet în România, și în țara în care doriți să vă vindeți serviciile? Știți care țara cheltuie cei mai mulți bani pe computere și telecomunicații, și deci ai cărei cetățeni sunt predispuși să facă cumpărături on-line? O sursă deosebită din care puteți afla toate aceste lucruri sunt rapoartele naționale și internaționale în domeniu.

Strategia de cost zero

Pe Internet există o mulțime de Liste de discuții și forumuri pe web, newsgroupuri, etc. Faceți-vă reclama prin toate aceste modalități, prin mesaje bine alese, cu răspunsuri competente la solicitările celorlalți membri ai grupului de discuții. Sau, dacă doriți o publicitate directă, trebuie să plătiți pentru aceasta.

Trebuie să identificați toate grupurile de discuții cu tematica adecvată serviciilor pe care le oferiți. Înscrieți-vă în cele care vă interesează, și așteptați, mai întâi, să vedeți care sunt

„obiceiurile” specifice fiecărui astfel de grup. Obișnuiți-vă să mențineți un ritm constant al mesajelor pe care le transmiteți. În acest mod, beneficiați de multiple avantaje:

- Vă construiți o reputație personală, de persoană competentă și amabilă;
- Unii din repondenții la mesaje pot fi chiar viitorii dvs. clienți;
- Realizați, în acest mod, o rețea de contacte în domeniul de interes;
- Învățați atât din răspunsurile la mesajele dvs., cât și din discuțiile celorlalți membri ai grupului de discuții.

În concluzie, mai important decât a vinde rapid, este să construiți o rețea de „conexiuni utile” care se vor dovedi utile mai târziu.

Strategia prezenței pe paginile web

Această strategie necesită ceva efort de timp și financiar, dar va da rezultate deosebite dacă este utilizată împreună cu cea a intervențiilor în grupurile de discuții. Oricum, dacă doriți să vă mențineți pe linia lucrului la distanță pe Internet, prezența dvs. în paginile web este esențială.

Realizați un sit cu informații utile din domeniul dvs. de interes, linkuri cu resurse, liste cu clienții cu care ați lucrat, exemple din activitatea dvs., etc.

Încercați să îl realizați în mai multe limbi de circulație, în funcție de clienții vizați. Nu abandonați strategia intervențiilor pe listele de discuții. Construiți, în timp, o listă cu întrebări și răspunsuri (FAQ), în funcție de problemele ridicate de ceilalți membri ai listelor de discuții.

Trebuie să vă concentrați atenția în direcția indexării sitului dvs. pe principalele motoare de căutare și directoare, menționarea acestuia în diverse reviste, etc.

Strategia colectivă/colaborativă

Puteți merge mai departe, dezvoltând un „grup de telelucru” cu interese comune, care să devină o „companie virtuală”, împărțind costurile și eforturile unei campanii comune de marketing. Această strategie presupune mai mult efort, dar este mai ușor de susținut.

Între astfel de parteneri trebuie să existe înțelegeri clare despre responsabilitățile și munca fiecăruia.

Servicii de identificare a oportunităților de lucru

Există situri specializate în găsirea oportunităților de lucru. Deși unele din acestea funcționează, nu trebuie să vă bazați în exclusivitate pe acestea. Ele trebuie considerate, mai degrabă, că o sursă suplimentară de astfel de informații, întrucât sunt puține

companiile care folosesc aceste servicii pentru a căuta telelucrători. Principala dvs. preocupare trebuie să fie contactul direct cu potențialii clienți și dezvoltarea unei relații durabile cu aceștia.

Conceptul de “scam” pe Internet

Tratați cu atenție siteurile și publicitatea care promet că oferă oportunități de telelucru. Unele sunt corecte, dar cele mai multe oferă sau muncă necalificată și prost plătită, sau sunt pur și simplu o înșelătorie.

Nu plătiți bani în avans în cazul unor astfel de reclame – dacă cineva are nevoie de persoane cu aptitudinile dvs., el trebuie să vă plătească!

Adevărul este că acest gen de înșelătorii („scam”) au devenit din ce în ce mai frecvente. Practic, există două tipuri de înșelătorii: pe bază de reclamă, și deghizate.

Înșelătoria pe bază de reclamă este cea mai ușor de detectat. Promite bani mulți și muncă ușoară și minimală. În 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 încât să vă atragă atenția și să vă incite. Dar, că la orice reclamă, ar trebui să vă gândiți: „Nu cumva este prea bine pentru a fi adevărat?”. De cele mai multe ori, ajungeți la un rezultat afirmativ.

Citiți întotdeauna întreaga reclamă. Cel mai adesea, veți observa abia în detalii sau pe siteul la care se face trimitere că trebuie să plătiți. Aproape întotdeauna, nu veți găsi detalii despre munca efectivă pentru care sunteți solicitat, nici măcar pe siteuri, ci vi se cere să transmiteți un e-mail pentru a afla aceste detalii.

Dacă efectuați câteva verificări minime ale companiilor și persoanelor implicate, veți reuși să vă salvați banii.

Al doilea tip de înșelătorie este cea deghizată. Ea este ceva mai subtilă. Iată un exemplu caracteristic: un membru al unui grup de discuții trimite un mesaj în care spune că a găsit un mod „grozav” de a face bani. Din „întâmplare”, alt membru al listei cere detalii, eventual confirmând, ulterior, versiunea acestei „afaceri”.

Pentru a evita astfel de înșelătorii, și a tria oportunitățile reale de cele false, solicitați, cu prima ocazie, următoarele informații:

- Ce aveți de făcut, concret?
- Este vorba de un salariu, sau de comision?
- De cine veți fi plătit?
- Când veți primi primă plată?

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Ce costuri materiale și financiare trebuie să suportați dvs.?

Iată câteva din „schemele” de înșelătorii cel mai frecvent utilizate:

- *Metoda plicurilor*: promite bani mulți pentru a lucra, la domiciliu, cu plicuri cu mesaje publicitare sau de marketing. Trebuie să plățiți o taxă pentru informații;
- *Copierea de CD-uri*: sumele plătite sunt mici, munca este ilegală de două ori (fără contract, și activități de piraterie în domeniul software sau al muzicii) și, foarte adesea, sfârșiți 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 ți se propune să cumperi dreptul de redifuzare a unor informații;
- *Servicii medicale*: contra unor sume destul de mari de bani, ți se promet pachete software specializate în domeniul serviciilor medicale;
- *Companii de „human recruitment*: ți se solicita 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 respectivă oportunitate de lucru;
- *Lucrări de artizanat*: ți se cere, mai întâi, să cumperi materialele sau un kit, de la expeditorul anunțului.

Strategii pentru telelucru

O dată, de două ori... VÂNDUT!

Siturile cu joburi obținute prin licitație reprezintă ultima modă de lucru individual on-line cu contact. Pentru a reuși, trebuie să știți cum să utilizați aceste situri. Această metodă poate fi foarte utilă în obținerea unui contract individual. Cele mai multe astfel de joburi se pretează perfect pentru lucrul la distanță, în regim de telelucru.

Cum funcționează?

Prin folosirea sistemului licitației, telelucrătorii individuali transmit sumele de bani pentru care ei sunt dispuși să realizeze un anumit proiect. Toate ofertele sunt vizibile tuturor, permițând că licitația să devină competitivă. După închiderea licitației, se selectează câștigătorul: solicitantul alege persoană în funcție de preț, experiența conform portofoliului existent on-line, moșul de exprimare a telelucrătorului, profilul său, modul în care a răspuns la solicitările de informații suplimentare. Apoi, solicitantul contactează pe câștigătorul licitației, pentru a negocia în continuare contractul.

Un aspect foarte important al acestor licitații este că nu contează situarea geografică a telelucrătorilor sau a solicitanților, rezultând o deschidere mult mai mare a forței de muncă.

Cum procedați?

Înainte de a începe să licitați pentru un proiect, asigurați-vă că aveți calificarea necesară. Nu mergeți pe ideea că veți învăța cu această ocazie ceea ce este necesar.

Citiți cu atenție cerințele și notați detaliile. Asigurați-vă că dispuneți de dotarea necesară și sunteți familiarizat cu aceasta.

Studiați licitațiile care deja s-au desfășurat, și modul în care a fost selectat câștigătorul. Verificați dacă solicitantul care vă interesează a mai supus acest proiect, sau altul, înainte, și cum s-a finalizat licitația în aceste cazuri.

Citiți toate mesajele și întrebările care s-au pus înainte. Aceasta vă va ajuta să înțelegeți la ce trebuie să vă așteptați.

Studiați profilul solicitantului și pe cel al companiei de care aparține.

Completarea profilului

Multe licitații va solicită să vă completați profilul când va înregistrați. Dacă studiați proiectele doar din curiozitate, puteți să mai amânați completarea profilului. Dar nu începeți o licitație fără a avea deja completat profilul.

În profil, trebuie să includeți linkuri către alte lucrări la care ați participat (dacă există), referințe, și un link către resume-ul dvs. on-line. S-ar putea să vi se ceară și transmiterea unei copii în format ASCII a resume-ului dvs. către solicitant, deci va trebui să aveți la îndemână și un astfel de format al resume-ului.

Realizați profilul concis și la obiect. Pentru informații suplimentare și exemple, creați linkuri.

Cum licitați?

Ultimul lucru pe care trebuie să îl faceți este să vă subevaluați serviciile. Trebuie să faceți o evaluare realistă a prețului dvs., luând în considerare și rezultatele licitațiilor anterioare. O subevaluare continuă a muncii dvs. va determina o desconsiderare din partea celorlalți.

De asemenea, nu trebuie să supralicitați. Solicitantul are deja stabilit, în principiu, o anumit preț pentru proiect peste care nu va sări.

Neclarități

Dacă aveți neclarități, puteți solicita detalii. Dar fiți mai întâi sigur că ați citi cu atenție proiectul și cerințele.

Puteți de asemenea întreba cum și când se va efectua plată, acest aspect nu este întotdeauna precizat în solicitare.

Închiderea licitației

Dacă ați câștigat licitația pentru un proiect, este important să mențineți o formă de comunicare cu solicitantul. O modalitate foarte bună este prezentarea unor rapoarte săptămânale privind evoluția lucrării, în special în cazul unor proiecte de angajare. Oferiți clientului dvs. mai multe modalități alternative prin care puteți fi contactat.

Servicii on-line pentru identificarea oportunităților de lucru

Când începeți să căutați de lucru pe Internet, trebuie să vă puneți mai întâi niște întrebări ale căror răspunsuri stau la baza unei analize utile a posibilităților concrete și specifice.

Despre serviciile oferite de firmele private:

- *Cat de des sunt actualizate joburile listate pe situl respectiv?* Multe situri cu joburi on-line se bazează pe cantitatea foarte mare de oferte, dar unele din ele sunt foarte vechi, chiar de peste trei luni.
- *Cat de eficientă este facilitatea de căutare a sitului respectiv?* Unele situri permit o „fituire” activă între telelucrători și joburi, pe când altele nu sunt decât simple directoare cu posibilități de căutare pe categorii.

- *Rezultatele căutărilor corespund unei „fituri” optime?* În general, este destul de dificil de obținut un rezultat bun al căutării numai pe bază de software.
- *Vi se solicita profilul și apoi sunteți lăsați să vă descurcați singur?* În acest caz, scopurile urmărite de siturile respective sunt altele decât sprijinirea eforturilor dvs.
- *Situl respectiv utilizează un „test al calității” pentru informațiile pe care le furnizați?* O bună agenție de recrutare verifica mai întâi persoanele pe care le recomandă companiilor, și verifică, de asemenea, veridicitatea joburilor solicitate de firme, înainte de a le expune pe sit.
- *Care este identitatea persoanelor sau firmelor care dețin situl respectiv?* Vedeți dacă se pot identifica persoanele și firmele ofertante, după adresa de e-mail și/sau sit. Oamenii de afaceri reali nu își ascund identitatea.

Evaluări de preț ale serviciilor de telelucrător

Evaluarea muncii de telelucrător

Cei patru „P” ai marketingului

Prețul corect în sine nu este suficient pentru a asigura o activitate continuă și succesul că telelucrător. Trebuie de asemenea să determini care este *Produsul* pe care urmează să îl vinzi – serviciul pe care îl oferi. De asemenea, trebuie să știi cum să te *Promovezi* pe Piață. *Produsul, Piață, Promovarea și Prețul* – aceștia sunt cunoscuți drept cei patru „P” ai marketingului.

Strategia prețului

Înainte de a stabili un preț al serviciilor oferite de dvs., trebuie să stabiliți ce obiectiv urmăriți. Există cel puțin trei modalități de stabilire al nivelului prețului serviciilor respective:

- *Nivelul de supraviețuire* – este considerat cel mă jos nivel posibil cu care se pot acoperi costurile.
- *Nivelul competitiv* – situat mult peste cel de supraviețuire, dar având grijă ca acesta să fie competitiv
- *Nivelul premium* – poziționarea serviciilor dvs. peste oferta generală, țintind către clienți care doresc numai ceea ce este mai bun.

Prețul de supraviețuire

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

Aceasta este prima treaptă în dezvoltarea unei strategii a prețului dvs. În evaluarea costurilor implicate în munca de telelucrător, care trebuie acoperită prin retribuirea solicitată, se pot considera trei variante:

- Cea *pesimistă*, prin care vă propuneți să „supraviețuiți celui mai rău „scenariu”
- Cea *optimistă*, în care considerați de la început că totul va merge bine, și
- Cea *realistă*, bazată pe experiențele anterioare.

Elementele de cost ale evaluării:

- Costurile cu biroul (căldura, lumină, telefon, etc.)
- Uzura echipamentului
- Cercetări și studiul diverselor aplicații, proiecte, etc. (înscrierea în asociații, cumpărarea de cărți și rapoarte, cursuri, conferințe, etc.)
- Salariul echivalent (cheltuielile necesare traiului zilnic)
- Taxe, chirii, asigurări

Timpul de lucru

O companie din occident stabilește, pentru salariații săi, o normă anuală de lucru de 150-200 zile, defalcate astfel:

- Săptămâni de lucru = 46
- Sărbători publice = 15 zile
- Cursuri, îmbolnăviri, alte perioade neproductive = 4 săptămâni
- Numărul de zile lucrătoare = 165.

Rezultă, pentru un telelucrător aparținând țărilor dezvoltate din punct de vedere economic, o retribuire medie de 40 Euro/oră.

Prețul competitiv

Acest nivel este utilizat după ce ați ajuns să fiți cunoscut ca telelucrător, și aveți posibilitatea să alegeți din mai multe oferte de lucru.

Căutarea joburilor

Prima etapă în căutarea joburilor ca telelucrător, este evaluarea și listarea aptitudinilor dvs. Adăugați în lista absolut tot ceea ce ați obținut dvs. Prin studiu, experiență sau aptitudini naturale, niciodată nu se știe când se va ivi ocazia să folosiți oricare din ele.

Apoi, stabiliți o echivalență între aceste aptitudini și categoriile de joburi care pot fi îndeplinite prin telelucru: introducere de date (data entry), procesare texte (word processing), transcriere, etc.

Identificați companii/afaceri care au nevoie de serviciile dvs.

Telelucrul ca o afacere

În domeniul micilor afaceri („small business”), prelungirea lucrului peste programul normal, cu un ritm neregulat, reprezintă mai degrabă regulă decât excepția. Lucrul în domeniul micilor afaceri presupune o autonomie și responsabilități mai mari, cu decizii care pot afecta nu numai persoana telelucrătorului, ci întreaga firmă pe care o reprezintă.

Avantaje ale telelucrului în domeniul micilor afaceri:

- Economii financiare, prin utilizarea unei dotări mai restrânse
- Creșterea productivității
- Flexibilitate din punct de vedere a timpului de lucru și a spațiului geografic

Planul de acțiune

Plan de acțiune pe termen scurt sau lung?

Planul de acțiune pe termen scurt este util în cazul în care știți că urmează sau planificați schimbări în modul dvs. de lucru. El este utilizat, de obicei, de telelucrătorii individuali. Este ușor de modificat și de adaptat, la nevoie.

Un plan de acțiune pe termen lung se folosește în cazul unor joburi cu multiple sarcini și îndatoriri.

Componenta Planului de acțiune

În cazul unui job existent:

- Termene pentru viitoarele proiecte
- Informații de contact, și de ce aveți nevoie pentru a le obține
- Detalii sau informații despre proiectele propuse

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

- Programarea concediilor celorlalți colaboratori

Pentru telelucrătorii care caută de lucru:

- Identificarea pozițiilor pe care le căutați
- Listarea companiilor cu care ați avut contact în trecut
- Companiile pe care intenționați să le contactați
- Siturile pe care intenționați să le investigați
- Locurile în care aveți deja afișat resume-ul dvs.
- Contactele realizate în perioada investigațiilor dvs.

Planul de acțiune poate să fie constituit din scurte note înscrise într-un calendar, sau din informații detaliate pe fiecare lună în parte. Modalitatea de abordare depinde de personalitatea fiecărui telelucrător în parte.

Un Plan de acțiune bine pus la punct, va ajuta să reduceți stresul zilnic, și să alegeți obiectivele corecte

Strategia UE in domeniul telelucrului

TL a devenit o direcție de activitate teoretică și aplicativa de amploare deosebită în anii '90, ca urmare a înscrierii sale printre prioritățile programelor de cercetare și de acțiune ale UE privind construirea societății informaționale.

Domeniile de interes comun pe care Comisia Uniunii Europene le-a propus pentru stimularea mijloacelor specifice societății informaționale includ și telelucru.

În competiția dintre Europa, Statele Unite și țările Asiei de Est, programul TL al Uniunii Europene constituie o componentă importantă a politicilor de dezvoltare.

Guvernul Franței este un promotor activ al teleactivităților ca o măsură a deplasării lucrului către populația din provincie. Uniunile sindicale din Germania negociază termenii și condițiile pentru formarea politicilor de bază și legilor ce guvernează implementarea telework. Departamentul de Comerț și Industrie și Departamentul de Muncă din Marea Britanie finanțează studii privind potențialul teleactivităților de a crea o viață nouă pentru indivizi și o forță de muncă flexibilă pentru firme.

Parlamentul European considera TL ca o direcție majoră de cercetare și acțiune.

Comisia Europeană, prin Directoratul General 13 (DG XIII), dedicat informatizării, a inițiat numeroase acțiuni pentru stimularea telework.

Există două **documente** principale care definesc contextul acestei activități:

- **Cartea albă**, în care se promovează conceptul de "societatea informației". Conform acestui document, promovarea TL constituie un pas obligatoriu pentru creșterea utilizării tehnologiilor informatice în Europa.

"Cartea Alba" este un document important al Comunității Europene, fiind editată în 1993, sub îngrijirea lui Jaques Delors, și având ca subtitlu "Creștere, competitivitate, slujbe". Ea prezintă o strategie a relansării economice europene, TL fiind prezentat ca una din cele 8 axe ale dezvoltării strategice, pe care le promovează UE. În această lucrare se apreciază că investițiile în TL trebuie să ajungă până la miliarde ECU între 1994 și 1999, din totalul de 67 miliarde ECU necesari pentru construcția rețelei europene de telecomunicații, în general.

Se consideră că TL este foarte important în domeniul comercial, care implică niveluri mari de schimburi de informații, servicii financiare, susținerea vânzărilor comerciale, etc. De asemenea, TL va juca un rol esențial în domeniul audiovizualului.

- **Raportul Europa și Societatea Informațională Globală**, cunoscut și sub numele de Raportul Bangemann, difuzat în iunie 1994, Printre primele zece aplicații ale tehnologiilor informației figură și telework. Se afirmă că acesta va aduce "*mai multe locuri de muncă și locuri de muncă noi, pentru o societate mobilă*". Există și un obiectiv: în Uniunea Europeană, până în 1996, 2% din "gulerele albe" să devină teleworkeri, iar în anul 2000 să se ajungă la 10 milioane de telelucrători.

Multiplele probleme legate de deplasarea la birourile centrale din orașe, incluzând stresul lucrătorilor, poluarea mediului înconjurător și costurile cu energia și chiria birourilor au constituit argumentul principal care a condus la introducerea TL în țările Uniunii Europene (Franța, Germania, Spania, Anglia, Irlanda să).

Recomandări ale Comisiei Comunității Europene (CCE)

În documentele prin care se precizează strategia UE de promovare a Societății Informaționale, CCE recomandă în mod special adoptarea, de către țările membre, a următoarelor măsuri de sprijinire a TL:

- reglarea sistemelor sociale pentru protecția persoanelor cu activitate în TL, care lucrează în locuri de muncă convenționale;
- lucrul pe bază de contracte colective de muncă;
- realizarea de sindicate ale persoanelor implicate în TL;
- trebuie luate ca modele convenția și recomandările care protejează persoanele care lucrează acasă ("homeworking"), adoptate la Conferința Internațională Internațională a Muncii din 1995 pentru probleme europene.

Charta europeană pentru TL

Charta europeană pentru TL reprezintă un acord european asupra oportunităților oferite de TL, constituindu-se într-un ghid pan-european pentru implementarea, organizarea și desfășurarea TL.

TL, ca o componenta-cheie a Societății Informaționale, poate afecta o arie extinsă a activității economice.

Charta are ca scop evidențierea aspectelor pozitive și influențarea opiniei publice în scopul dezvoltării Societății Informaționale prin TL.

Conținut

Noi, semnatarii acestui document, luând în considerare modificările sociale și economice din Europa și tranziția de la societatea industrială către Societatea Informațională, credem că TL, ca un nou mod de lucru, are potențialul de a contribui substanțial la îmbunătățirea calității vieții, a muncii susținute și participării egale a cetățenilor la toate nivelele.

În acest context, TL este definit ca un mod de lucru care folosește TIC, în care munca este realizată independent de spațiul în care se desfășoară, în particular într-o zonă diferită de cea a muncii tradiționale. Aceasta poate permite lucrătorilor să își desfășoare activitatea de acasă una sau mai multe zile pe săptămână, în telecentre sau în timp ce se deplasează. Poate permite persoanelor din zonele rurale sau de la periferii să se dezvolte într-un mod armonios.

Prin semnarea acestei Charte, susținem măsurile care contribuie la dezvoltarea TL, în special în următoarele domenii:

- *Oportunități de lucru*
- *Activități lucrative*
- *Calitatea vieții*
- *Proiectarea organizațională*
- *Democrația și politică*
- *Protecția mediului și dezvoltarea susținută*

Aspecte legislative

Apariția teleducrului a determinat apariția unor probleme noi de ordin legislativ, precum:

- Compensările acordate lucrătorilor
- Asigurările auto
- Asigurarea echipamentelor, și de viață
- Taxele pe venit, locale și guvernamentale
- Deducțiile financiare din lucrul la domiciliu
- Indemnizațiile de deplasare și alte astfel de cheltuieli
- Licența software
- Reglementări legislative

De obicei, companiile care utilizează în activitatea lor teleducrul, rezolvă aceste probleme prin stabilirea unui cadru de lucru, în acte precum Politica de Teleducru (Telework Policy) și/sau Contractul de Teleducru (Teleworker Agreement)

Politica de Teleducru

Politica de Teleducru stabilește scopurile programului de teleducru, obligațiile organizației și cerințele tuturor contractelor de teleducru care se vor realiza.

Politica de Teleducru se va regăsi în toate Contractele de Teleducru . Ea conține, de obicei, cerințe general aplicabile tuturor teleducrătorilor, precum:

- Motivele pentru care compania a adoptat acest mod de lucru, și beneficiile preconizate
- Natura voluntară a contractelor cu teleducrătorii (în cazul angajaților permanenți)
- Eligibilitatea teleducrătorilor
- Respectarea cerințelor contractuale tradiționale, în cazul teleducrului, și a egalității de drepturi dintre teleducrători și angajații tradiționali
- Menținerea sistemului tradițional în domeniul asigurărilor și a compensațiilor
- Respectarea politicii de securitate a companiei

- Responsabilitățile privind taxele că telelucrător
- Modalitatea de încetare a telelucrului
- Cerințele minime ale unui contract cu telelucrătorii

Contractul de Telelucru

- Relația dintre telelucrători și companie este guvernată de Contractul de Telelucru, semnată de telelucrător și un reprezentant al companiei. Scopul acestui contract este concretizarea modului în care se va aplica Politica de Telelucru. De obicei, un astfel de contract include:
 - Sarcini de lucru, rapoarte privind evoluția muncii, și mecanismul de evaluare a activității
 - Cursuri și deplasări prognozate
 - Modul de stabilire și menținere a unei configurații minime pentru hardware, software și echipamente
 - Modul de conectare electronică la sediul central
 - Politica de asigurări, sănătate și securitate
 - Detalii administrative:
 - Localizarea telelucrătorului, ore de lucru
 - Deplasări
 - Decontări
- Includerea Politicii de Telelucru, pentru referire la aceasta

Contractul este, uneori, împărțit în două documente separate, contractul propriu-zis că formular, și un Ghid al Telelucrătorului.

Contracte pentru telelucrători

Întrucât nu există o legislație clară în acest domeniu, contractele cu telelucrătorii diferă mult de la o companie la alta, existând chiar clauze discutabile în unele din ele. În continuare, se prezintă câteva exemple preluate din prezentarea proiectului MIRȚI

British Gas (Marea Britanie)

NICOLAE SFETCU: TELELUCRU (TELEWORK)

Teleducrul se folosește, în acest caz, pentru ingineri, șefi și manageri. Contractul include clauze speciale despre sanataea teleducrătorilor și sistemul de protejare a datelor.

Cooperative Bank (Marea Britanie)

Include o ajustare a taxelor care să permită „cheltuieli rezonabile cu întreținerea biroului de la domiciliu”

IBM Germania

La înțelegere participa și sindicatul. Participarea este voluntară. Timpii de lucru vor fi înregistrați de către companie. Cheltuielile sunt decontate lunar. Teleducrul poate înceta numai după un preaviz al părții care solicită acest lucru de cel puțin trei luni.

Lufthansa (Germania)

În curs de experimentare. Orele de lucru sunt stabilite de comun acord între teleducrător și șeful lui direct.

Siemens-Nixdorf (Suedia)

Responsabilitățile și cerințele companiei sunt stipulate cu mare atenție, „pentru a evita orice dubiu”.

Telstra (Australia)

Contractul este semnat și de Organizația Lucrătorilor din Comunicații din Australia.

Deutsche Telekom (Germania)

În contract se prevede că „locul de lucru la domiciliu trebuie să fie situat în casă sau apartament (nu în garaj, sau alta amenajare externă). Echipamentul (oferit de companie) nu poate fi folosit în scopuri personale, iar teleducrul „poate înceta oricând, fiind suficientă voința unei singure părți, fără a fi nevoie de justificări”

Plata teleducrătorilor pentru serviciile prestate

Cardurile

Procesarea cardurilor este cea mai obișnuită metodă de plată on-line. Pentru multe afaceri mici și anumite servicii către teleducrător, crearea unui sistem protejat de acceptare a plăților cu carduri este un aspect esențial. Oricum, întotdeauna vor fi avantați cei care folosesc acest sistem, datorită comodității lui de utilizare.

Rezultatul urmărit este de a transfera bani din contul cardului clientului în cel al băncii vânzătorului. În acest scop, vânzătorul nu poate folosi orice cont comercial, ci numai un „Internet Merchant Account”, un cont comercial valabil pe Internet.

Secvența de transfer a banilor este următoarea:

1. Clientul introduce detaliile cardului într-un formular aflat într-o rețea securizată care aparține, de obicei, unui sistem mai larg de vânzări on-line. Urmează apoi o etapă necesară pentru protecția împotriva fraudei: verificarea validității numărului de card și a adresei.
2. Datele sunt apoi direcționate spre sistemul de tranzacții, prin sistemul de situri pentru magazine, către organizația care a elaborat cardul respectiv (de ex., Visa sau MasterCard), printr-o rețea de procesare a plății.
3. Tranzacția este autorizată sau refuzată, în funcție de limitele de credit ale cardului respectiv. Dacă tranzacția este aprobată, se retrag din cont fondurile necesare, într-un cont temporar.
4. Rezultatele sunt comunicate vânzătorului. După ambalarea bunurilor cumpărate, vânzătorul completează o solicitare de transfer a banilor în propriul cont.

Conturi necomerciale

Există companii care oferă servicii prin care poți accepta plățile on-line cu carduri fără a fi nevoie să deschizi un cont comercial pe Internet.

Cheltuielile sunt mai mari față de o procesare directă a cardurilor, dar astfel de servicii sunt utile la început de drum. Trebuie totuși să fiți atent cu multe din astfel de companii, pentru a nu fi înșelat.

Cecuri on-line

Cecurile par metode învechite de plată, dar sunt foarte mult utilizate pe Internet

Banii electronici

Banii electronici au fost la modă acum câțiva ani, dar în prezent această metodă a căzut în desuetudine. Se folosesc încă, dar în combinație cu alte metode.

Implicații guvernamentale în promovarea teleducării

Dacă se adopta pe scară largă, TL va afecta profund geografia și funcțiunile așezărilor umane. Aceste modificări au un impact major asupra mediului. Se prognozează că se va ajunge astfel la multiple zone cu activitate intensă, distribuite uniform în cadrul unor așezări urbane. Astfel, cu un mic ajutor din partea politicienilor, a edililor și a proiectanților, dezvoltarea teleducării și a teleactivităților poate face că orașele noastre să devină așezăminte mai curate și mai funcționale

Un domeniu important care poate ajuta la dezvoltarea teleducării cu impact asupra mediului, este dezvoltarea noilor industrii și a locurilor de muncă din aceste sectoare. Pentru aceasta, un rol decisiv îl au organizațiile, atât private cât și de stat, înțelegerea, de către ele, a rolului decisiv a economiei on-line și a noului mod de lucru în dezvoltarea societății

Din punct de vedere al strategiei de dezvoltare, politicile cu cel mai mare impact în prezervarea mediului prin TL sunt cele privind utilizarea terenurilor urbane și rurale, și dezvoltarea economică, ca și deciziile asupra dezvoltării locale

Cel mai bun mod pentru stat de a susține o politică de mediu eficientă și competitivă, se realizează prin considerarea unei forme mixte de dezvoltare, promovând atât formele clasice de lucru cât și cele specifice, rezultate din dezvoltarea intensivă a TIC. În acest fel, diversele agenții implicate în dezvoltarea economică pot combina strategia de dezvoltare durabilă cu cea de dezvoltare a TIC

Modalități prin care statul poate dezvolta o strategie eficientă pentru dezvoltarea durabilă prin implementarea la nivel național a TL:

- includerea, în strategiile de dezvoltare durabilă, a utilizării TLA;
- promovarea susținută a acestor concepte prin crearea unor departamente speciale în cadrul agențiilor guvernamentale cu activitate în domeniul TIC;
- dezvoltarea serviciilor on-line;
- încurajarea înființării de organizații și asociații cu preocupări în domeniul TLA, precum și a firmelor care apelează la aceste metode alternative de lucru;
- înființarea de telecentre

Cum se poate promova un proiect propriu

Când și unde începem

- Încercați să „intrați” în subiect înainte de a vă decide asupra topicului de interes pentru cercetarea dvs., pentru a vedea care este stadiul general al cercetărilor în respectivul domeniu;
- Sfătuiți-vă cu specialiștii în TL înainte de a începe cercetarea
- Studiați rapoartele cercetărilor anterioare legate de tematica dvs.
- Alegeți obiective tangibile.

Etapele de proiectare și implementare a TL

Studiul de fezabilitate Analiza potențialului general pentru telework, identificarea cerințelor existente pentru implementarea telework și clarificarea problemelor pentru care telework poate fi o soluție potrivită

Elaborarea proiectului-pilot

Faza 1: Stabilirea echipei pentru proiectul-pilot.

Faza 2: Studii în organizații-țintă (firme, organisme publice, autorități locale) și pentru grupe-țintă de populație în scopul identificării activităților și locurilor de muncă pentru telework, a utilizatorilor și a cerințelor acestora, precum și pentru evaluarea noilor competențe și calificări necesare telework.

Faza 3: Definirea cerințelor generale pentru schema telework:

- identificarea clienților potențiali;
- stabilirea specificației de teleservicii;
- structura activității (tipuri de teleactivități și teleservicii);
- structura organizatorică (centru sau home telework);
- programul de lucru.

Faza 4: Stabilirea surselor de finanțare - fonduri publice, locale sau/și centrale, fonduri atrase private.

Lansarea schemei experimentale telework

NICOLAE SFETCU: TEHELUCRU (TELEWORK)

Pregătirea lansării schemei telework necesită acțiuni pentru asigurarea infrastructurii tehnice, achiziționarea și instalarea echipamentului necesar, selecția și pregătirea personalului, rezolvarea aspectelor legale, stabilirea datei de lansare a centrului telework, efectuare experimente, studii de caz și demonstrații telework.

Evaluarea proiectului-pilot

Procesul de evaluare trebuie să aibă loc înainte, în timpul și după 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 Teleducare 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. Master în Filosofie.

Contact

Email: nicolae@sfetcu.com

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

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

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

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

Online Media: <https://www.telework.ro/>

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

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

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