



# Abordează inteligent accesul angajaților la Internet

## Introducere

În ultimii 20 de ani, lumea a fost martora unor realizări tehnice uimitoare, care au schimbat pentru totdeauna felul în care companiile își gestionează afacerile. Astăzi, organizațiile instalează computere personale în fiecare birou sau spațiu de lucru, iar angajații își petrec cea mai mare parte a timpului folosindu-le. Firește că managementul acestor companii este tot mai preocupat de utilizarea productivă a computerelor și a Internetului.

Conform unui studiu realizat de IDC, între **30% și 40% din utilizările Internetului la serviciu nu au legătură cu munca**. 37% dintre angajați spun că navighează pe Internet în mod constant când se află la serviciu, în vreme ce **75% din traficul total pe paginile de pornografie are loc în timpul programului de lucru, între orele nouă și cinci**. (Vault.com, SexTracker)

Introducere.....	1
Influența Internetului asupra locului de muncă.....	2
Folosirea email-ului de către angajați.....	2
Folosirea Internetului de către angajați.....	4
Prevenirea amenințărilor în creștere la adresa productivității companiilor.....	5
Tehnologia modernă.....	6
Concluzii.....	7



## Influența Internetului asupra locului de muncă

Concluzia unui studiu realizat pe 10.000 de angajați a fost că **un angajat obișnuit irosește aproape 2,09 ore din ziua de muncă**, neluând în calcul pauza de prânz. Principala activitate cu care își pierde timpul mai mult de 44% dintre repondenți este **folosirea Internetului în scop personal** (aceștia angajați au menționat activități precum mesageria instant, email-urile, sondajele pe Internet, chat-urile etc). (Salary.com)

Aspectul pozitiv este că unele dintre aceste activități ar putea fi de folos companiei. În anumite situații, discuțiile pot genera idei noi și aduce inspirație, pentru a îmbunătăți rezultatele profesionale ale angajaților. Aceste pauze din timpul programului de lucru pot avea, de asemenea, un impact semnificativ asupra creativității angajaților, ajutându-i să-și rezolve mai bine sarcinile și proiectele. *“În ziua de azi există foarte multe instrumente utile și website-uri care i-au ajutat pe oameni să fie mai eficienți în îndeplinirea unor sarcini multiple, într-un timp mai scurt”*, declară Samara Jaffe, director de personal la AOL Find a Job.




De fapt, adevărata surpriză a venit cu ocazia unui studiu de follow-up, realizat pe directori de resurse umane, care a arătat că **angajatorii se așteaptă ca lucrătorii să irosească aproximativ o oră pe zi** din timpul de lucru. Mai mult, angajatorii includ această estimare în structura salariului. Din păcate, **timpul real irosit este de aproape două ori mai mare decât se așteaptă managerii**.

Conform aceluiași studiu, o altă statistică interesantă arată că angajații pierd cu atât mai mult timp cu cât sunt mai tineri. Se pare că persoanele mai în vârstă de 55 de ani petrec 30 de minute pe zi angajați în activități personale, în vreme ce persoanele sub 25 de ani irosesc aproximativ 2 ore pe zi.

## Folosirea email-ului de către angajați

Internetul aduce cu el un enorm potențial de comunicare. În ultimii ani, telefoanele și faxurile au ajuns să fie aproape demodate, pentru că au fost înlocuite aproape în totalitate de email. Conform unui studiu Pew Internet, **52% dintre angajați consideră ca email-ul este esențial pentru munca lor**, iar alți 34% îl califică drept important într-o măsură moderată.

Folosirea email-ului la locul de muncă încurajează comunicarea:

-  **72% dintre cei care folosesc email-ul la serviciu spun că acesta îi ajută să comunice mai bine cu mai mulți oameni.**
-  **62% dintre acești utilizatori spun că email-ul îi face să fie mai accesibili pentru colegii de muncă; totuși, aproape o treime dintre toți cei care folosesc email-ul la serviciu spun că acesta i-a făcut “prea accesibili” pentru ceilalți.**
-  **59% dintre cei care folosesc email-ul la serviciu spun că acesta îmbunătățește cooperarea în cadrul echipei.**

Cu toate acestea, **doar jumătate dintre angajați consideră că folosirea email-ului de la serviciu în scopuri personale este o încălcare a eticii**. Chiar dacă, pentru cei mai mulți dintre angajați, folosirea nepotrivită a email-ului are foarte puține consecințe, pentru alții, utilizarea incorectă a email-ului atrage după sine dezastrul. În vara lui 2002, email-urile au fost folosite ca



probe solide în procesul împotriva companiei Arthur Andersen pentru practicile de contabilitate la Enron, iar SEC – Comisia americană de Stat pentru Titluri de valoare și Schimb valutar – a început urmărirea împotriva a șase firme mari de pe Wall Street, pentru că acestea șterseseră email-uri înainte de trecerea perioadei de 3 ani prevăzută legal. Hewlett Packard a suspendat 150 de angajați pentru că au trimis conținut nepotrivit pe email.

În mai multe cazuri, autoritățile au folosit mesajele de email ca dovezi la tribunal împotriva unor companii mari precum Microsoft sau Merrill Lynch, sau împotriva unor persoane fizice, ca în cazul Marthei Stewart – și lista poate continua. Angajații încep să fie atenți în legătură cu conținutul email-urilor lor, din moment ce 10% dintre cei care folosesc email-ul la muncă spun că au trimis, din greșeală, un email nepotrivit unui destinatar greșit de la serviciu.

Interesant este că vârsta influențează modul cum angajații folosesc Internetul. De exemplu, cei sub 30 de ani recunosc că au primit mai multe email-uri personale la lucru:

- 59% dintre cei sub 30 de ani au declarat că o parte dintre email-urile primite sunt personale, în vreme ce
- numai 50% dintre angajații de peste 30 de ani au recunoscut că au avut un asemenea comportament.

În privința email-urilor trimise:

- 37% dintre cei sub 30 de ani recunosc că trimit email-uri personale de la serviciu, în timp ce
- numai 20% dintre cei de peste 30 de ani recunosc că ar fi făcut asta.

Tinerii sunt mai relaxați în privința modului de folosire a email-ului decât angajații mai în vârstă care trimit email-uri de la serviciu. Ei par a fi mai liberali în privința mesajelor pe care le trimit la muncă.

- Numărul lucrătorilor tineri care folosesc email-ul pentru a trimite bârfe (24% vs 13%) sau pentru a discuta chestiuni personale (40% vs 22%) este aproape dublu față de cel al oamenilor mai în vârstă
- Mai mulți angajați sub 30 de ani trimit glume sau scrisori în lanț (43% vs. 38%).
- Probabil că din această cauză mult mai mulți dintre aceștia (53% vs 42%) spun că email-ul le oferă momente de relaxare în timpul zilei de lucru. ([www.pewinternet.org](http://www.pewinternet.org))

Un alt aspect de care companiile trebuie să țină cont este încălcarea drepturilor de autor de către angajații lor. Sunt multe situații în care angajații fac asta, fără să știe măcar că este ilegal: descărcarea ultimului album Coldplay și trimiterea lui către un prieten, sau copierea unui articol din ziar și trimiterea lui către un coleg. Conform legislației internaționale, dacă oricare dintre aceste



tipuri de conținut este descoperit pe computerele companiei, aceasta riscă să fie penalizată sever, sau mai rău. Mai mult, autoritățile pot confisca întreg sistemul de computere dacă acestea au fost folosite în comiterea unei infracțiuni.

Firmele trebuie să-și mențină sistemul de email productiv și să-i protejeze integritatea. Managementul companiilor trebuie să implementeze și să impună o politică de folosire a email-ului și să le comunice eficient angajaților această politică. Aceștia, pe de altă parte, trebuie să înțeleagă că angajatorul lor deține tot ce trimit ei prin mail, de la glume la documente oficiale.

## Folosirea Internetului de către angajați

Scăderea productivității este una dintre principalele amenințări asociate cu accesarea Internetului la serviciu. Angajații par a fi ținta favorită pentru spyware, de vreme ce, conform ultimelor sondaje, **două treimi dintre directorii de IT menționează spyware-ul ca principala amenințare la adresa securității rețelelor.**

De asemenea, angajații pot descărca și instala o varietate mare de aplicații, cum ar fi cele pentru mesageria instant, pentru partajarea de fișiere în regim peer-to-peer sau pentru telefonie IP, fără aprobare. Toate aceste aplicații prezintă riscuri pentru sistemele informatice ale companiilor și unele dintre ele sunt aplicații malițioase. Asemenea programe depășesc de obicei sistemele de apărare ale rețelei folosind tehnici precum *port agility* (translatarea între porturi deschise) sau criptare. Cei mai mulți utilizatori nu își dau seama că anumite aplicații le-au atacat computerele, pentru că programele malware pot fi descărcate de pe site-uri aparent inofensive, fără consimțământul lor expres. Toate amenințările descrise mai sus îl distrag pe angajat de la sarcinile pe care trebuie să le îndeplinească. În plus, toate duc la pierderi mari de productivitate.

Conform unui studiu IDC, **o treime din timpul petrecut online nu are legătură cu munca.** 80% dintre companii au afirmat că angajații au abuzat de privilegiile de utilizare a Internetului, descărcând pornografie sau software piratat. **75% dintre companii au numit angajații ca o sursă posibilă de atacuri de tip hacking.**

Conform unui alt studiu realizat de Websense, aproape 80% dintre angajați au trimis mesaje instantane prin servicii publice de IM precum AOL, MSN sau Yahoo, expunând companiile unui risc de securitate. Sunt **mai mult de 43 de milioane de utilizatori de IM la serviciu**, dar numai un sfert dintre companii au o politică bine definită pentru folosirea IM de către angajați la locul de muncă.

Alte date relevante din același studiu arată că:



**45% dintre fișierele executabile descărcate prin aplicații peer-to-peer conțin coduri malițioase.**



**73% dintre căutările de filme pe rețelele de partajare a fișierelor au fost pentru pornografie.**

Prin urmare, o companie poate fi obligată să plătească până la 150.000 de dolari pentru un fișier piratat dacă le îngăduie angajaților să folosească rețeaua de computere a companiei pentru a descărca materiale protejate prin drepturi de autor. Deși 99% dintre companii folosesc software antivirus, 82% dintre ele sunt afectate de viruși și viermi. Aceste activități ilegale de descărcare de materiale încetinesc sau distrug complet computerele companiilor, producând pierderi masive de



productivitate și de profit.

Dacă angajații se înregistrează pe chat-uri pe Internet, pe rețele sociale sau lasă adrese de email cu ID-ul companiei lor, autoritățile pot atribui companiei afirmațiile făcute de către acești angajați. Acest lucru poate duce la acuzații de defăimare, discriminare și competiție neloială, dacă afirmațiile sunt văzute și tipărite pe suport fizic de cineva. La fel, angajații care își fac cumpărăturile pe Internet sau se abonează la servicii online pot atrage răspunderea legală a angajatorului dacă nu și plătesc facturile.

## Prevenirea amenințărilor în creștere la adresa productivității companiilor






Primul pas pe care trebuie să-l facă organizațiile în lupta împotriva amenințărilor în creștere legate de utilizarea nepotrivită a Internetului este să stabilească o Politică de Utilizare Acceptabilă (PUA) – un set de reguli care restricționează felul în care pot fi folosite rețeaua sau un anumit website.

Politicile acceptate de utilizare sunt o parte integrată a setului de politici de securitate a informației. De obicei, membrii noi dintr-o organizație trebuie să semneze o PUA înainte de a primi drept de acces la sistemele de informații. De aceea, **PUA trebuie să fie concisă și clară** în acoperirea celor mai importante puncte în legătură cu ce au sau nu voie să facă utilizatorii cu sistemele de IT ale companiei. În plus, ea trebuie să definească sancțiunile care vor fi aplicate utilizatorilor care încalcă PUA.

O **metodă foarte eficientă** de a impune PUA și de a gestiona modul în care angajații folosesc Internetul este utilizarea unei **soluții de filtrare web**. Acest tip de software determină ce conținut va fi disponibil pe un anumit computer sau într-o anumită rețea, pentru a-i împiedica pe angajați să vadă un conținut pe care compania sau autoritățile îl consideră nepotrivit. E foarte important să se țină cont de faptul că, impus fără informarea utilizatorilor, controlul de conținut înseamnă cenzură.

Abordarea “standard” a acestei probleme este blocarea completă a anumitor website-uri care conțin pornografie sau jocuri de noroc, precum și a site-urilor de jocuri. 96% dintre angajatorii care blochează accesul la web sunt îngrijorați că angajații lor ar putea vizita site-uri pentru adulți, cu conținut de natură sexuală.

Conform studiului Electronic Monitoring & Surveillance Survey realizat de *American Management Association* și *The ePolicy Institute* în 2007, companiile folosesc blocarea URL-urilor pentru a-i împiedica pe angajați să viziteze:

-  **website-uri de jocuri (61%),**
-  **rețele sociale (50%),**
-  **website-uri de divertisment (27%),**
-  **website-uri de sport (21%)**
-  **bloguri externe (18%).**

Cu toate acestea, **cuvântul de ordine în ceea ce privește abordarea modernă asupra soluțiilor de filtrare pe Internet trebuie să fie flexibilitatea**. Un număr tot mai mare de manageri înțeleg că unii angajați au nevoie de mai multă libertate decât alții. Un exemplu potrivit este cel al departamentului de HR, care poate folosi Facebook sau LinkedIn pentru a face recrutări. Pe de altă parte, departamentul financiar s-ar putea să nu aibă nevoie de aceste website-uri pentru a-și



face treaba.

Mai mult, când blochează adrese întregi, organizațiile trebuie să fie conștiente că unele soluții de filtrare pe Internet, mult prea zeloase, vor bloca diverse categorii de website-uri, în ciuda faptului că acestea nu au nici un fel de conținut interzis. Un exemplu este filtrarea tuturor site-urilor care conțin cuvântul “breast” (sân), pornind de la prezumția că acest cuvânt poate fi folosit numai într-un context sexual. Drept urmare, un număr mare de site-uri, precum cele pe care se discută despre cancerul la sân sau haine pentru femei, pot fi blocate. Au existat și câteva încercări de blocare a cuvântului “sex”, care a dus la blocarea unor cuvinte ca “Essex” ori “Sussex”. Un alt filtru bloca, la rândul său, căutarea cuvântului “swallow” (a înghiți)

Un lucru pe care filtrarea pe bază de URL nu îl ia în calcul este că Internetul este într-o continuă creștere, URL-urile se schimbă, proprietarii vând domenii, iar conținutul asociat cu un anumit URL se poate schimba radical. Faptul că majoritatea motoarelor de căutare folosesc cache-uri ridică serioase semne de întrebare la adresa soluțiilor de filtrare bazate pe URL-uri. Motoarele de căutare oferă același conținut, dar utilizatorii accesează website-urile cu memorie cache prin URL-uri diferite față de cele ale site-urilor originale.

Există un număr tot mai mare de site-uri care oferă conținut actualizat constant, care nu intră mereu într-o anumită categorie bine definită. Blocarea întregului site ar putea fi o acțiune excesivă, în vreme ce urmărirea fiecărei știri publicate ar fi contraproductivă, din moment ce acel conținut ar avea nevoie de revizuire și clasificare continuă - ceea ce este costisitor atât în materie de timp, cât și de resurse umane.

## Tehnologia modernă

Noua tendință în materie de soluții de filtrare de conținut este **blocarea accesului** la majoritatea website-urilor care nu au legătură cu munca, dar **păstrând flexibilitatea**, prin combinarea acestei tehnologii cu soluții de modificare a imaginii. Cele mai recente soluții de filtrare includ metode diferite de filtrare, precum cele bazate pe text, imagine, URL, MIME sau pe protocoale. Aceste tehnologii permit sistemului să blocheze conținutul nepotrivit și le dau organizațiilor posibilitatea să monitorizeze activitatea din rețelele proprii.

Noua tendință este folosirea Inteligenței Artificiale în cadrul soluțiilor de filtrare pe Internet. Astfel, soluția de filtrare revizuieste paginile care nu sunt incluse în baza de date locală în câteva secunde și, de exemplu, **înlocuiește pe loc sau modifică imaginile care conțin culori ale pielii**. O altă tehnologie inovatoare folosită tot mai mult în cadrul acestui tip de soluții este **recunoașterea tiparelor**. Asta înseamnă suprapunerea identității pe datele introduse, cum ar fi vorbirea, imaginile, sau o secvență de text, prin recunoașterea și descrierea tiparelor pe care le conține și a relațiilor dintre acestea. Fazele acestei recunoașteri a tiparelor pot implica măsurarea obiectului pentru a identifica atributele sale distinctive, extragerea de caracteristici pentru definirea atributelor, și compararea cu tipare cunoscute anterior pentru a determina existența sau lipsa unei potriviri. Recunoașterea tiparelor are aplicații extinse în astronomie, medicină, robotică și în lansarea de sateliți de la distanță. ([www.britannica.com](http://www.britannica.com))

**Lărgimea de bandă** este o altă problemă cu care se confruntă companiile. Unele soluții de filtrare pe web le permit organizațiilor să stabilească exact care este lărgimea de bandă pe care are dreptul să o primească fiecare computer, în funcție de nevoile fiecărui angajat, făcând astfel utilizarea Internetului mai eficientă.

Într-un caz definitoriu din 2006, pe tema comportamentului inadecvat la locul de muncă, Camera Lorzilor din Marea Britanie a modificat legea, declarându-i pe angajatori responsabili de hărțuire la locul de muncă, chiar dacă aceștia nu au fost neglijenți în vreun fel. Ei au hotărât că *Legea pentru*



**prevenirea hărțuirii**, din 1997, trebuie să acopere comportamentul angajaților la serviciu, chiar dacă angajatorul nu a cauzat sau nu a eșuat în prevenirea comportamentului jignitor. De aceea, **angajatorii sunt acum responsabili în solidar<sup>1</sup> cu angajații pentru actele acestora din urmă.**

De exemplu, dacă un angajator se confruntă cu acuzația că este răspunzător pentru actele de hărțuire comise de un angajat, Legea pentru prevenirea hărțuirii din 1997 nu l-ar proteja. Acest tip de hărțuire folosește imagini pornografice, făcând ca **soluțiile de modificare a imaginii să fie cele mai bune**, pentru a interzice, din punct de vedere tehnologic, accesul la folosirea imaginilor pornografice.

Această lege face ca implementarea unei soluții eficiente de filtrare a imaginii să fie singura cale de a evita răspunderea legală. Pentru un loc de muncă modern, digitalizat, aceste tehnologii au devenit necesare pentru asigurarea unui mediu de lucru sănătos, ca și pentru a menține productivitatea și a evita acuzațiile de hărțuire sau de discriminare.

## Concluzii

După cum am arătat mai sus, sunt multe îngrijorări legate de utilizarea Internetului de către angajați. S-a dovedit că acest lucru crește viteza procesului de comunicare și face ca activitățile de cercetare să fie mai eficiente, dar folosirea Internetului are și dezavantaje. Se știe foarte bine că angajații îl folosesc și în scop personal – pentru cumpărături online, discuții pe chat cu prietenii, sau descărcarea de materiale protejate prin drepturi de autor - în timpul orelor de program, **ducând la scăderea productivității și atrăgând răspunderea legală** a companiei pentru care lucrează.

Din fericire, soluțiile moderne de filtrare permit prevenirea eficientă a acestor probleme. Folosirea unei soluții moderne și flexibile de filtrare pe web le permite angajaților accesul de care au nevoie pentru a-și face treaba, dar nu atât de mult încât companiile să fie "responsabile în solidar" pentru acțiunile lor online. Soluțiile de modificare a imaginii, cele bazate pe text, URL, MIME sau protocoale sunt tehnologii de ultimă oră care pot ajuta companiile să **reducă semnificativ pierderile de productivitate.**

---

<sup>1</sup> angajatorii pot fi urmăriți în justiție pentru acțiunile angajaților lor