

Tomasz Galewski

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

WPŁYW UPOWSZECHNIANIA SIĘ CYBERSLACKINGU NA WYDAJNOŚĆ PRACY

Streszczenie: W publikacji omówione zostało zjawisko cyberslackingu, które polega na nadużywaniu korzystania z Internetu w miejscu pracy w celu załatwiania prywatnych spraw. W pracy przedstawiono mnogość definicji zjawiska w literaturze anglojęzycznej oraz problem z ustaleniem jednoznacznego odpowiednika w języku polskim. Autor artykułu podaje przyczyny powstania cyberslackingu oraz skalę tego zjawiska oszacowaną na podstawie wielu przytoczonych w pracy badań. Wyniki niektórych badań wskazują na szkodliwość cyberslackingu, jednakże wśród nowszych opracowań można doszukać się tych, które wskazują na dodatnią korelację między wydajnością pracy a użytkowaniem Internetu w pracy w prywatnych celach. W publikacji przedstawiono również konsekwencje powstania zjawiska cyberlenistwa oraz kilka sposobów jego zwalczania, które coraz częściej są stosowane w przedsiębiorstwach.

Słowa kluczowe: cyberslacking, wydajność pracy, nadużywanie Internetu w pracy.

1. Wstęp

W dobie społeczeństwa informacyjnego trudno znaleźć dziedzinę gospodarki, w której sektor ICT (*Information and Communication Technologies*) nie odgrywałby istotnej roli. Jednakże kwestia zbadania wpływu upowszechnienia się technik teleinformatycznych na wzrost gospodarczy i wzrost wydajności pracy nie jest już tak oczywista. Na to, że w pierwszych dekadach rozwoju rynku IT nie zanotowano wzrostu wydajności pracowników, zwrócił uwagę R. Solow. Do historii przeszło już jego stwierdzenie, że „era komputerów jest widoczna wszędzie, z wyjątkiem statystyk wydajności pracy”¹. Fakt ten, że można zaobserwować kolejne zastosowania technologii teleinformatycznych, mimo braku ich odzwierciedlenia w oficjalnych statystykach, nosi więc nazwę „paradoksu Solowa”. Oczywiście w kolejnych latach zaczęły się kolejno pojawiać próby wytłumaczenia owego paradoksu, a wśród nich,

¹ A. Wojtyła, *Czy tradycyjna ekonomia pozwala zrozumieć Nową Gospodarkę?*, [w:] G. Kołodko (red.), *Nowa gospodarka i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach postsocjalistycznych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2001, s. 40.

jako jedna z pierwszych, teza wskazująca na trudności w ustaleniu odpowiednich procedur i instrukcji budowania statystyk dotyczących społeczeństwa informacyjnego². Brak jednolitych definicji procesów związanych z rozwojem sektora ICT i społeczeństwa informacyjnego powoduje, że badacze stosują odmienne metodologie i często dochodzą do sprzecznych wyników.

Znacznym utrudnieniem jest także gwałtowne tempo rozwoju technologicznego, który sprawia, że narzędzia wykorzystywane do opisu przemian prowadzących do powstawania i rozwoju społeczeństwa informacyjnego stają się w wielu przypadkach nieprzystawalne do rzeczywistych zjawisk. „W rezultacie zaobserwować można nienadążanie za rozwojem i ustawicznym procesem »przeterminowania« danych, technologii rozwiązań”³. Z pewnością olbrzymim problemem w kwantyfikacji wpływu technologii teleinformatycznych na wzrost gospodarczy i wydajność pracy jest brak odzwierciedlenia niektórych procesów w danych statystycznych z powodu swego rodzaju nieuchwytności niektórych zjawisk związanych z pozyskiwaniem, przetwarzaniem, przekazywaniem i przechowywaniem informacji.

Istotnym problemem jest również określenie, co będziemy utożsamiać z tzw. gospodarką elektroniczną – wydaje się jednak, że niektórzy badacze społeczeństwa informacyjnego mają nadzieję, że wkrótce problem określenia gospodarki elektronicznej zniknie, ponieważ wszystko będzie można do niej zaliczyć⁴. Gdy wszystkie sektory gospodarki staną się „elektroniczne”, nie trzeba będzie trudzić się nad wyodrębnianiem e-gospodarki, tym bardziej że „gospodarka elektroniczna to nie odrębny obszar działań dla małej grupy obserwatorów, zainteresowanych ewolucją biznesu i metodami wprowadzania zmian technologicznych. Nie jest to zjawisko z dziedziny produktywności. Jest to fenomen obejmujący socjologię, ekonomię, organizację, prawo i politykę”⁵.

Wśród prób wyjaśnienia wspomnianego paradoksu Solowa jest koncepcja prawa R. Metcalfa, które mówi, że w przypadku istnienia sieci korzystne efekty postępują proporcjonalnie do kwadratu liczby użytkowników – przekroczona zostaje swego rodzaju „masa krytyczna” zastosowań technologii teleinformatycznych i zaczynają one przynosić oczekiwane korzyści⁶. Koncepcję tę zdają się potwierdzać statystyki wydajności pracy. W. Kwaśnicki podaje w swej pracy dane dotyczące wydajności

² T. Galewski, *Upowszechnianie się wykorzystania Internetu a funkcjonowanie gospodarki. Próba syntezy*, niepublikowana praca doktorska, UE, Wrocław 2008, s. 313.

³ Tamże.

⁴ S. Cohen, J. Delong, S. Weber, J. Zysman, *Technologie informatyczne jako motor rozwoju handlu elektronicznego*, [w:] G. Kołodko (red.), *Nowa Gospodarka i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach postsocjalistycznych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2001, s. 369.

⁵ Tamże, s. 369.

⁶ W. Kwaśnicki, *Wpływ teleinformatyki na rozwój społeczny i gospodarczy*, <http://prawo.uni.wroc.pl/~kwasnicki/todownload/Wplyw%20na%20rozwoj%20spol-gosp.pdf> (23.03.2005).

pracowników, które wskazują, że wyraźne jej przyspieszenie nastąpiło po 1995 r. i można ten wzrost łączyć ze wzrostem wyposażenia w produkty sektora ICT⁷. Widać więc, porównując rozwój technologii teleinformatycznych i wzrost wydajności pracy, że opóźnienie wpływu rozwoju sektora ICT na wydajność może wynosić nawet kilkanaście lat. M. Castells uznaje takie zjawisko za normalne i podaje przykład silnika elektrycznego, którego wprowadzenie na rynek zajęło ponad 40 lat, a przez pierwsze 10 lat wydajność nie tylko nie rosła, lecz, co gorsza, malała⁸.

Jednakże wpływ na słaby wzrost wydajności pracy może mieć również nieodpowiednie korzystanie z technologii teleinformatycznych. Zdawać by się mogło, że Internet i pozostałe technologie mogą jedynie usprawnić funkcjonowanie firmy, jednakże nadużywanie Internetu w pracy przez zatrudnionych – określane mianem cyberslackingu – może przyczyniać się do wielu zdarzeń, które w konsekwencji obniżają wydajność pracowników.

2. Cyberslacking – definicja problemu

Zastosowanie Internetu jest widoczne praktycznie w każdej firmie. Z reguły oczywiście jest on wykorzystywany w usprawnianiu wielu procesów biznesowych, takich jak zdobywanie informacji, utworzenie nowego kanału dystrybucji czy też monitorowanie poczynań konkurentów. Okazuje się jednak, że bardzo często w przedsiębiorstwach można napotkać pracowników, którzy nadużywają Internetu w pracy celem załatwienia swoich prywatnych interesów lub oddawania się swemu hobby. Dawnym przejawem takiego bumelanctwa były prywatne rozmowy przez telefon, częste przerwy na papierosa lub na kawę, w dzisiejszych czasach przestrzeń Internetu stanowi doskonale miejsce do prowadzenia prywatnych rozmów, gier internetowych, czatów, udzielania się na listach i grupach dyskusyjnych itp.

Podobnie jak w wypadku wielu innych terminów szeroko pojętego społeczeństwa informacyjnego, zjawisko nadużywania Internetu w pracy nie doczekało się jednolitej definicji. W literaturze anglojęzycznej oprócz cyberslackingu występują takie określenia, jak: *Internet abuse at work*, *misuse of Internet*, *cyberloafing*, *cyberslouching*. W Polsce z kolei poza wymienionymi już pojęciami niektórzy badacze posługują się polskimi odpowiednikami typu: nadużywanie Internetu w pracy, cyberlenistwo, cyberpróżniactwo lub cyberbumelanctwo⁹.

J.M. Zajac proponuje w swojej pracy, by nadużywanie Internetu w pracy definiować jako „korzystanie z Internetu w godzinach pracy albo przy użyciu zapew-

⁷ Tamże.

⁸ M. Castells, *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2003, s. 114.

⁹ J.M. Zajac, *Nadużywanie Internetu w pracy*, [w:] D. Batorski, M. Marody, A. Nowak (red.), *Społeczna przestrzeń Internetu*, Academica, Warszawa 2006, s. 221-236.

nionego przez pracodawcę łączy w celach pozazawodowych¹⁰. Pozwala to na bardzo szerokie ujęcie problemu i objęcie tym samym kwestii rozwoju technologii mobilnych.

3. Przyczyny powstania cyberslackingu

Wśród przyczyn nadużywania Internetu w pracy najczęściej podaje się zwykłą ciekawość, lenistwo, odwlekanie wykonania prac zawodowych, uzależnienie od Internetu czy też rewanż za niezbyt dobre traktowanie przez pracodawcę.

Ciekawość: badania wskazują, że na pokusy korzystania z Internetu w pracy w celach pozazawodowych bardziej są narażeni mniej doświadczeni użytkownicy. Dla nich Internet stanowi bardzo interesującą rozrywkę, odskocznię od codziennych zajęć. W przypadku takich pracowników zjawisko cyberslackingu będzie się zmniejszać wraz ze zwiększaniem doświadczenia w korzystaniu z sieci. W Polsce do niedawna istniało zwiększone zagrożenie pojawienia się cyberlenistwa ze względu na znikomą dostępność Internetu w domach. Wraz z coraz powszechniejszym dostępem maleje chęć do korzystania z sieci w pracy i narażania się na poważne tego konsekwencje¹¹.

Lenistwo: najprostsza przyczyna cyberslackingu. Zatrudniając osoby o małej motywacji do pracy, pracodawca narażony jest na to, że będą one sporą część czasu poświęcać na nadużywanie Internetu.

Odwlekanie wykonania pracy: związane jest z tzw. psychologiczną teorią odwlekania, według której część osób odwleka wykonanie danego zadania na krótką chwilę, poświęcając ją na inne, ciekawsze z jego punktu widzenia zajęcia¹². Oczywiście Internet bardzo dobrze nadaje się do takiego odwlekania, chociażby z tego powodu, że korzystanie z niego nie wymaga przemieszczania się, a wiele rozrywek dostępnych jest „w zasięgu kliknięcia”.

Uzależnienie od Internetu: może się zdarzyć, że zatrudniony korzysta z Internetu w celach prywatnych, ponieważ jest uzależniony od surfowania po sieci. Jednakże zdaniem autora kwestia zdefiniowania uzależnienia oraz jego klasyfikacje są obecnie we wstępnej fazie rozwoju i nadawanie temu zjawisku rozgłosu w wielu publikacjach jest mocno przesadzone.

Rewanż za złe traktowanie w pracy: ta przyczyna cyberlenistwa jest tłumaczona za pomocą teorii wymiany społecznej i sprawiedliwości dystrybtywnej¹³. Zgodnie z nimi pracownik, który nadużywa Internetu w pracy, rewanżuje się w ten sposób za złe traktowanie w pracy. Pracownik może mieć odczucia, że jest źle wynagradzany lub pomijany przy awansach i cyberslacking stanowi dla niego narzędzie odwzajemnienia nieodpowiedniego traktowania.

¹⁰ Tamże.

¹¹ E. Miller-Stefańska, *Cyberslacking, czyli szlajanie się po sieci podczas pracy*, „Magazyn Internet” 2002, nr 2.

¹² J.M. Zając, wyd. cyt.

¹³ Tamże.

4. Skala nadużywania Internetu w pracy

Przeprowadzono już wiele badań, próbując ustalić skalę strat, jakie ponoszą firmy z tytułu cyberslackingu. Badania te dotyczyły różnych okresów i wielu krajów, jednak analizując je, należy pamiętać o tym, że zjawisko cyberlenistwa jest podatne na aprobatę społeczną, więc część pracowników zapewne nie przyznaje się do nadużywania Internetu w pracy. Zarazem szczególną uwagę należy zwrócić na wyniki badań przeprowadzonych przez firmy, które mogą być zainteresowane zawyżaniem statystyk cyberslackingu, chociażby dlatego, że są producentami programów do monitoringu zadań wykonywanych przez pracowników.

Poniżej przedstawiony zostanie krótki przegląd otrzymanych wyników badań nad skalą nadużywania Internetu w pracy.

Badanie Colby'ego i Parasuramana – ankieta telefoniczna wśród 501 Amerykanów – przeciętnie osoby spędzają 3,7 godz. w tygodniu na cyberlenistwie, jednakże jest to mniej niż używanie Internetu w celach zawodowych w domu¹⁴.

Galletta i Polak – ankieta wśród użytkowników grupy dyskusyjnej (571 osób) – 4,8 godz. na tydzień na cyberpróżniactwo według deklaracji wprost i 5,8 godz. tygodniowo według sumy szacunków dla różnych form cyberslackingu¹⁵.

Greenfield i Davis – ankieta telefoniczna (300 osób) – 47% przyznaje się do przeglądania stron www nie związanych z pracą.

„Internet abuse in the workplace” – przeciętny pracownik spędza na cyberlenistwie 21 godz. w tygodniu. W ciągu dnia wchodzi do Internetu 41 razy w pracy, a w domu 18 razy. 78% Kanadyjczyków, którzy mają dostęp do Internetu w miejscu pracy, używa go do prywatnych celów i przeznaczają na to średnio 26% ogólnego czasu spędzanego *online*¹⁶.

Clearswift – badanie na temat wykorzystania e-maili w pracy – ankiety wśród 5533 osób w Wielkiej Brytanii, Niemczech, Francji, krajach skandynawskich, USA i Australii – badanie wskazało kilka istotnych różnic kulturowych w badanych krajach¹⁷:

- 76% Australijczyków deklaruje, że nigdy nie otrzymało od swoich kolegów maili z dowcipami, z kolei w krajach skandynawskich odpowiedziało tak 55,88%,
- ponad 32% respondentów w Skandynawii nie przestrzega poufności informacji i wysyła poufne dane korporacyjne mailem, tak samo czyni tylko 13,31% Brytyjczyków,
- 15,35% Brytyjczyków przyznało się do pobierania nielegalnego oprogramowania, muzyki, filmów i gier, podobnie sprawa wygląda w Australii, gdzie przyznało się 12,13%.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ Tamże.

¹⁶ E. Miller-Stefańska, wyd. cyt.

¹⁷ *E-mail w pracy służy różnym sprawom*, <http://di.com.pl/news/9060,0.html?pageSwitch=news&tab=10&lp=9060&ref=0>.

- 30% Australijczyków, 40% Niemców i Brytyjczyków, 60% Amerykanów przyznaje się, że poświęcają godzinę dziennie na prywatną pocztę.

Bill Coleman (Salary.com) – Internet na pierwszym miejscu pod względem marnowania czasu w pracy (44,7% badanych), na dalszych miejscach uplasowały się pogaduszki ze współpracownikami (23,4%) i prowadzenie swoich prywatnych interesów (6,8%). W sumie przeciętny pracownik marnuje codziennie 2 godz. (bez wliczania legalnych przerw w pracy)¹⁸.

Gemius – badanie cyberslackingu w Polsce¹⁹:

- 93% badanych załatwia prywatne sprawy za pośrednictwem Internetu w pracy,
- 46% przyznaje, że spędza w ten sposób pół godziny dziennie, a 19% – godzinę,
- jedynie co trzeci pełnoletni internauta uważa, że korzystanie z Internetu w pracy w celach prywatnych jest nieuczciwe w stosunku do pracodawcy, co piąty badany uważa, że korzystanie z Internetu w celach prywatnych w godzinach pracy zawsze negatywnie wpływa na jakość pracy,
- stosunek badanych do tego zjawiska różnicuje wiek: im starsi respondenci, tym rzadziej zgadzają się ze stwierdzeniami usprawiedliwiającymi korzystanie z sieci w czasie pracy,
- ponad połowa badanych twierdzi, że wykorzystanie sieci firmowej w trakcie pracy jest potrzebne jako chwila odpoczynku,
- pracownicy najczęściej korzystają z prywatnej poczty elektronicznej (79%), czytają i przeglądają strony (73%) oraz korzystają z komunikatorów i czatów (36%). Na dalszych miejscach znalazły się: zakupy w sklepach internetowych i na aukcjach (33%), uczestnictwo w grupach dyskusyjnych i forach (24%), granie w gry przez Internet (13%) oraz ściąganie muzyki i filmów (13%).

„Internet w pracy” – badanie rozmiarów cyberlenistwa na rynku polskim przeprowadzone przez firmę e-marketing (300 respondentów)²⁰:

- 87% badanych wykorzystuje Internet do kontaktów z klientami, 79% do wyszukiwania informacji handlowej, 75% jako źródło specjalistycznej wiedzy, 62% do zamieszczania oferty handlowej,
- 91% ankietowanych uznało Internet za usprawniający komunikację, 77%, że usprawnia organizację pracy, 57%, że zwiększa wydajność pracy i jedynie 5% było zdania, że sieć pogarsza wydajność pracy,
- na pytanie „czy pracownicy Twojej firmy wykorzystują Internet do celów prywatnych?” aż 47% respondentów udzieliło odpowiedzi, że „tak bez ograniczeń”, 22% twierdzi, że prawdopodobnie tak, 17% jest przekonanych, że tak, ale w ukryciu. Jedynie 6% ankietowanych czyni to za zgodą przełożonego, 3% raczej

¹⁸ M. Maj, *Internet – pożeracz czasu w pracy*, http://di.com.pl/news/11185,0,Internet_-_pozeracz_czasu_w_pracy.html.

¹⁹ Na podstawie: http://www.serwerywfirmie.pl/article_01.aspx i D. Nowojczyk, *Cyberslacking: Internet w firmie nie tylko do pracy*, <http://gazetapraca.pl/gazetapraca/1,90439,4873143.html>.

²⁰ J. Adamczyk, *Cyberslacking-zagrozeniem dla firm*, <http://www.e-marketing.pl/artky/artky75.php>.

- nie wykorzystuje Internetu do celów prywatnych, 2% czyni to tylko po godzinach pracy, a 1% twierdzi, że zdecydowanie tego nie czyni,
- istnieje więc pewna sprzeczność w odpowiedziach ankietowanych, nie uważają Internetu za czynnik zmniejszający wydajność pracy, a jedynie za motor rozwoju firmy; pracownicy nie podają również prawdziwych danych dotyczących korzystania z Internetu w pracy w celach prywatnych z kilku powodów: idealizacji własnego wizerunku (niektórym pracownikom nie przystoi przyznać się do cyberlenistwa), zawstydzenia swoimi słabościami, obawy przed utratą pracy lub po prostu ignorowania problemu (pracownicy są przekonani, że przeszukiwanie zasobów Internetu nie wpływa na ich wydajność),
 - z odpowiedzi na pytanie, ile czasu poświęcają pracownicy na wykorzystywanie Internetu, wynika, że badani przeznaczają na ten cel do 1 godz. (18%), 1-2 godz. (18%), 2-4 godz. (26%), 4-6 godz. (10%), praktycznie cały wymiar czasu pracy (24%),
 - z kolei na pytanie o wykorzystanie Internetu w celach prywatnych ankietowani odpowiadali następująco: 38% badanych wskazało, że traci na ten cel sporadycznie kilka minut, do 1 godz. przyznało się 33%, 1-2 godz. czasu pracy na surfowanie poświęca 8% ankietowanych, 2-3 godz. również przeznaczają 8%, powyżej 3 godz. poświęca 4% badanych, a ponad 4 godz. – 3%,
 - w badaniu tym sprawdzono również, które zasoby Internetu cieszą się największą popularnością, i tak okazało się, że największym zainteresowaniem cieszą się informacje specjalistyczne (73%) i bieżące informacje z kraju i ze świata (63%). Na dalszych miejscach uplasowały się informacje biznesowe, finansowe, notowania na giełdzie oraz akcje spółek (55%), wirtualna bankowość (38%), internetowe pogaduszki (32%) oraz porównywanie ofert i ogłoszeń (29%).

Wszystkie powyższe badania wskazywały na zjawisko cyberslackingu jako negatywny proces pod względem wpływu na wydajność pracowników, jednakże ostatnio pojawiają się coraz częściej opracowania, w których stawia się śmiałą tezę, że cyberlenistwo może korzystnie wpływać na wydajność pracy.

Badania opublikowane w *TopCap Break Report 2008* wskazują, że 10-minutowa przerwa na internetową rozrywkę w ciągu całego dnia pracy poprawia wydajność zatrudnionych. Takie oderwanie się od obowiązków pozwala zredukować stres i po krótkim czasie powrócić ze świeższym spojrzeniem do wykonywania pracy²¹. Autorzy raportu proponują wykorzystać owe 10 minut na gry komputerowe, prywatne maile, zakupy *online* czy też załatwianie prywatnych spraw, takich jak rezerwacja biletów czy zapłacenie rachunków. Obliczenia dokonane w raporcie związane z wpływem wykorzystania Internetu w celach prywatnych na wydajność pracy są zaskakujące. Autorzy twierdzą, że blokowanie pracownikom dostępu do niektórych treści w Internecie w Wielkiej Brytanii (70% firm zablokowało dostęp do serwisów

²¹ *Internetowa rozrywka w pracy poprawia wydajność!*, http://www.aplusc-systems.com/publikacje/artykuly/art_cyber_06.html.

typu MySpace i Facebook) przyczyniło się do strat w wysokości 4 mld funtów²². Wydaje się więc, że należałoby znaleźć jakiś złoty środek pomiędzy blokowaniem dostępu do niektórych treści w Internecie a kompletnym brakiem kontroli nad cyberlenistwem.

Również z badań przeprowadzonych na Uniwersytecie Stanowym w Ohio wynika, że restrykcje w korzystaniu z Internetu w prywatnych celach mogą niekorzystnie odbić się na wydajności pracowników. Kontrolowani i ograniczani pracownicy mogą się czuć mniej zmotywowani do wykonywania zawodowych obowiązków. Zwłaszcza jeśli przyjąć, że nie każde użytkowanie Internetu w pracy w celach prywatnych przeszkadza w pracy, zdarza się, że pracownicy chcą tylko czasami skorzystać z sieci w ważnych dla siebie sprawach, które zajmują stosunkowo niewiele czasu. Dzięki załatwieniu sprawy przez Internet (np. opłaceniu zakupów lub dokonaniu rezerwacji) pracownik staje się bardziej skupiony na pracy, ponieważ nie musi zaprzętać sobie głowy tym, co musi zrobić po pracy²³.

5. Konsekwencje cyberslackingu

Podstawowymi skutkami cyberlenistwa są obniżona wydajność pracy oraz zmniejszone morale, jednakże firma, której pracownicy są dotknięci cyberslackingiem, jest wystawiona dodatkowo na wiele innych zagrożeń.

W USA poważnym problemem jest wykorzystywanie Internetu do szerzenia i pozyskiwania treści erotycznych i rasistowskich. W konsekwencji aż 15% amerykańskich organizacji zbadanych przez American Management Association było zaangażowanych w proces prawny z powodu niewłaściwego korzystania z Internetu przez ich pracowników²⁴.

Cyberslacking może się przyczynić również do nadszarpnięcia wizerunku firmy. Objawem tego procesu może być np. lekceważenie klienta, na którego zapytania nikt nie odpowiada z powodu braku czasu poświęcanego na cyberlenistwo²⁵. Również praktyki opisane powyżej, czyli korzystanie z Internetu w celu rozpowszechniania lub zdobywania treści erotycznych lub rasistowskich, przyczyniają się do osłabienia wizerunku danej firmy. Klienci mogą uznać, że firma nie zasługuje na ich uznanie, skoro nie potrafi zapanować nad swoimi pracownikami.

Kolejną negatywną konsekwencją cyberslackingu jest przeciążanie firmowej sieci. Jeżeli cyberlenistwo będzie się przejawiało ściąganiem dużych plików graficznych, muzycznych lub wideo, to w zależności od przepustowości firmowego łącza, może dojść do zakłócenia funkcjonowania firmy.

²² Tamże.

²³ S. Stodolak, *Cyberslacking może być korzystny?*, <http://weblog.infopraca.pl/2008/08/cyberslacking-moze-byc-korzystny>.

²⁴ J.M. Zając, wyd. cyt.

²⁵ J. Adamczyk, wyd. cyt.

Nadużywanie Internetu w pracy może się przyczynić również do infekcji systemów informatycznych za pomocą wszelkiego rodzaju robaków, wirusów i trojanów. Strony odwiedzane przez „cyberleni” mogą zawierać bardzo wiele niebezpiecznych elementów, które mogą doprowadzić do licznych trudności z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji, ciągłości funkcjonowania firmy lub integracji danych.

6. Sposoby zwalczania cyberslackingu

Zjawisko cyberlenistwa jest już obecne w firmach od dłuższego czasu i pracodawcy wypracowali do tej pory kilka metod jego identyfikacji oraz sposobów zwalczania. Poniżej zaprezentowany zostanie spis kilku najczęściej stosowanych praktyk pomagających ograniczyć nadużywanie Internetu w pracy²⁶.

Ustanowienie nowego kodeksu pracy – możliwość pojawienia się cyberlenistwa sprawia, że pracodawca zmuszony jest do ustalenia wewnętrznych rozporządzeń i regulaminów regulujących korzystanie z Internetu w pracy. Przy odpowiednim monitorowaniu przestrzegania regulaminu może to być całkiem skuteczny sposób ograniczania cyberslackingu.

Sprawowanie bieżącego nadzoru poprzez zaglądnienie w monitor pracownika – metoda ta może się sprawdzić w mniejszych firmach, które nie mogą sobie pozwolić na drogie rozwiązania techniczne, jednakże w większych firmach można również spotkać stosowanie tego prostego rozwiązania – monitory pracowników są ustawiane tak, by widziała je osoba zarządzająca lub inni pracownicy, co ma na celu wzajemną kontrolę pracy przez współpracowników.

Zezwolenie na wykorzystywanie Internetu po godzinach pracy – zapewne większość pracowników nie będzie zainteresowana takim rozwiązaniem, ale stanowi to dużą wygodę dla pracodawcy, który będzie miał poczucie, że udostępnił swoim podwładnym firmowe narzędzia pracy do celów prywatnych.

Udostępnienie jedynie wewnętrznych zasobów – zebrane wcześniej najbardziej potrzebne pracownikom informacje zostają udostępnione w Intranecie, co ma na celu ograniczenie surfowania po Internecie.

Utworzenie specjalnego stanowiska pracy – utworzenie nowego miejsca pracy dla osoby zajmującej się pozyskiwaniem informacji dla wszystkich pracowników (tzw. Chief Librarian Officer – menedżer informacji) pozwala na to, żeby wszystkie zapotrzebowania na informacje trafiały do jednej osoby, która przeszuka i przefiltruje zawartość Internetu i spowoduje, że inni pracownicy nie będą mogli usprawiedliwiać swojego przeglądania stron www.

²⁶ J. Adamczyk, wyd. cyt.; E. Miller-Stefańska, wyd. cyt.; *Zabawy w pracy – miliardy idą w błoto!*, http://www.aplusc-systems.com/publikacje/artykuly/art_cyber_03.html; M. Chudziński, *Blokują Internet by zajęli się pracą*, http://di.com.pl/news/24047,0,Blokuj%C5%82a_internet_by_zajeli_sie_praca.html; M. Maj, *Internet w pracy? Tylko z ograniczeniami!*, http://di.com.pl/news/19621,0,Internet_w_pracy_Tylko_z_ograniczeniami.html.

Blokowanie dostępu do niektórych stron internetowych oraz niektórych typów plików – blokowanie może dotyczyć różnych stron, zarówno tych, które generują duże obciążenie sieci, jak i tych, które mogą zawierać treści erotyczne lub rasistowskie, lub tych, które są bardzo popularne wśród pracowników i ze względu na swój charakter często odciągają ich od zleconych zadań (w Polsce najlepszym przykładem jest portal Nasza-klasa). Badanie dotyczące blokowania dostępu do niektórych treści, przeprowadzone na grupie 210 polskich firm wykazało, że najczęściej unie możliwia się korzystanie z serwisów P2P (65% firm), konkretnych stron www (55%) oraz portów do gier (50%). 18% firm blokuje możliwość korzystania z prywatnej poczty elektronicznej. W zaledwie co dziesiątej firmie pracownicy w ogóle nie mogą korzystać z Internetu.

Zainstalowanie programu monitorującego ruchy użytkownika po Internecie – jest to jedna z najbardziej profesjonalnych metod stosowanych w celu ograniczenia cyberslackingu. Specjalistyczne oprogramowanie umożliwia pracodawcom nadzór nad ruchem w Internecie (ci, którzy zainstalowali tego typu programy, odnotowali czasem aż 80-procentowe odciążenie łączy). Oprogramowanie monitorujące jest popularne w szczególności w dużych korporacjach, np. aż 63% amerykańskich korporacji zatrudnia lub planuje zatrudnić osobę zajmującą się analizą elektronicznej korespondencji swoich pracowników. I chociaż część pracodawców uznaje stosowanie takiego monitoringu za dobrą metodę obserwowania, czy któryś z zatrudnionych nie zdradza poufnych informacji, to instalacja oprogramowania monitorującego znacznie poprawia również wydajność pracy. Często istnieją niestety sprzeczności w interpretacji prawa dotyczącego możliwości monitorowania pracy swoich zatrudnionych. W USA zdarzały się przypadki, kiedy to osoby zwolnione z pracy za nadużywanie Internetu w pracy pozywały byłych pracodawców za naruszenie prywatności. Dowodem w sprawach były rejestry odwiedzanych przez „cyberleni” stron, jednakże zdaniem sądu nie było w nich stron o charakterze erotycznym czy też rasistowskim, co mogłoby uzasadniać większą szkodliwość dla firmy. W Polsce wielu ekspertów potwierdziło, że pracodawca ma prawo monitorować aktywność pracownika na służbowym komputerze. „Wolno mu również kontrolować, z jakich programów korzystamy i jakie instalujemy na służbowych komputerach. Pracodawca może monitorować pocztę elektroniczną (adresy), aby stwierdzić, czy korespondencja wysyłana ze służbowych komputerów ma charakter służbowy czy prywatny oraz wolno mu interweniować w przypadku znacznej ilości korespondencji prywatnej. Pracodawca ma prawo zakazać korzystania ze służbowego sprzętu i oprogramowania w celach prywatnych²⁷”. Kwestią sporną pozostaje jedynie to, czy pracodawca ma prawo do odczytywania treści poczty elektronicznej, ponieważ jest to odpowiednik tradycyjnej poczty, jest chroniony prawem do prywatności. Monitorowanie poczynań pracownika na służbowym komputerze wymaga również informacji w regulaminie pracy.

²⁷ *Zabawy w pracy...*

7. Podsumowanie

Przeprowadzona analiza zjawiska nadużywania Internetu w miejscu pracy wskazuje, że zjawisko to może być jedną z przyczyn obniżenia wpływu upowszechniania się wykorzystania technologii teleinformatycznych na wzrost gospodarczy i wydajność pracy. Internet jest dla niektórych zatrudnionych miejscem spędzania czasu, który powinien być przeznaczony na zadania zlecone przez przełożonych. Skala tego zjawiska jest ogromna, zwłaszcza jeżeli popatrzeć na dane przez pryzmat tego, że część badanych z wielu względów nie przyznaje się do cyberslackingu. Jednakże z drugiej strony narastanie problemów związanych z cyberlenistwem spowodowało falę powstawania rozwiązań, które mają na celu ograniczanie tego zjawiska. Istnieje więc szansa na to, że w niedalekiej przyszłości uda się w znacznym stopniu ograniczyć zjawisko nadużywania Internetu w pracy do celów prywatnych.

Literatura

- Adamczyk J., *Cyberslacking-zagrożeniem dla firm*, <http://www.e-marketing.pl/artyk/artyk75.php>.
- Castells M., *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2003.
- Chudziński M., *Blokują Internet by zajęli się pracą*, http://di.com.pl/news/24047,0,Blokuja_internet_by_zajeli_sie_praca.html.
- Cohen S., Delong J., Weber S., Zysman J., *Technologie informatyczne jako motor rozwoju handlu elektronicznego*, [w:] G. Kołodko (red.), *Nowa Gospodarka i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach postsocjalistycznych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2001.
- E-mail w pracy służy różnym sprawom*, <http://di.com.pl/news/9060,0.html?pageSwitch=news&tab=10&lp=9060&ref=0>.
- Galewski T., *Upowszechnianie się wykorzystania Internetu a funkcjonowanie gospodarki. Próba syntezy*, niepublikowana praca doktorska, UE, Wrocław 2008.
- Internet w pracy – aż 93% osób załatwia prywatne sprawy w pracy za pośrednictwem Internetu*, http://www.serwerywfirmie.pl/article_01.aspx.
- Internetowa rozrywka w pracy poprawia wydajność!*, http://www.aplusc-systems.com/publikacje/artykuly/art_cyber_06.html.
- Kwaśnicki W., *Wpływ teleinformatyki na rozwój społeczny i gospodarczy*, <http://prawo.uni.wroc.pl/~kwasnicki/todownload/Wplyw%20na%20rozwoj%20spol-gosp.pdf> (23.03.2005).
- Maj M., *Internet – pożeracz czasu w pracy*, http://di.com.pl/news/11185,0,Internet_-_pozeracz_czasu_w_pracy.html.
- Maj M., *Internet w pracy? Tylko z ograniczeniami!*, http://di.com.pl/news/19621,0,Internet_w_pracy_Tylko_z_ograniczeniami.html.
- Miller-Stefańska E., *Cyberslacking, czyli szlajanie się po sieci podczas pracy*, „Magazyn Internet” 2002, nr 12.
- Nowojczyk D., *Cyberslacking: Internet w firmie nie tylko do pracy*, <http://gazetapraca.pl/gazetapraca/1,90439,4873143.html>.
- Stodolak S., *Cyberslacking może być korzystny?*, <http://weblog.infopraca.pl/2008/08/cyberslacking-moze-byc-korzystny>.

Wojtyna A., *Czy tradycyjna ekonomia pozwala zrozumieć Nową Gospodarkę?*, [w:] G. Kołodko (red.), *Nowa Gospodarka i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach postsocjalistycznych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2001.

Zabawy w pracy – miliardy idą w błoto!, http://www.aplusc-systems.com/publikacje/artykuly/art_cyber_03.html.

Zajac J.M., *Nadużywanie Internetu w pracy*, [w:] D. Batorski, M. Marody, A. Nowak (red.), *Spoleczna przestrzeń Internetu*, Academica, Warszawa 2006, s. 221-236.

THE IMPACT OF CYBERSLACKING DISSEMINATION ON WORK EFFICIENCY

Summary: Abusing of the Internet at work can reduce the impact of ICT development on economic growth and work's efficiency. The scale of cyberslacking nowadays is huge, especially taking into account the fact that many people do not confess to such activities. The increasing problem of cyberslacking results in designing new solutions that should help to limit this disturbance.