

الفصل الحادي عشر : الإنترنت وأخلاقيات العمل

- مع مستجدات العصر والتطورات التي شهدتها التقنيات المعلوماتية واستخدامات الإنترنت في شتى أمور حياتنا اليومية سواء في المعاملات الإنسانية أو التجارية أو الإعلامية أو الاستطلاعية ثبت أن هذه التقنية ناجحة إلى حد كبير.
- لذلك تسعى كثير من الدول لجعل الإنترنت أداة رئيسية لإدارة الأعمال ، لكن يثور التساؤل هل من الممكن أن تتسبب الإنترنت في خفض الإنتاجية ؟ وكيف تتأكد المنظمة أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بالشكل الصحيح ؟
- في الواقع وحسب دراسة للشركة الدولية للبيانات IDC فإن 30 % إلى 40 % من الموظفين مستخدمي الإنترنت يقضون أوقاتهم في غير أنشطة العمل.
- كذلك وبحسب دراسة أجرتها شركة تايلور نيلسون سوفريز فإن حوالي 90 % من الموظفين يشعرون أن الإنترنت تؤدي إلى الإدمان وحوالي 41 % يتصفحون الإنترنت لأغراض شخصية خلال ساعات العمل بمعدل 3 ساعات أسبوعياً.
- فكيف إذا تعالج منظمات الأعمال أشكال إهدار الوقت والجهد المرتبطة بالإنترنت ؟

مفهوم الإنترنت :

- الإنترنت هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم ، والتي تعتبر في الشركات والمؤسسات وسيلة يستخدمها الموظفون في التواصل وتبادل المعلومات.
- أو هي عبارة عن مجموعة شبكات للمعلومات في كل منها يتم توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض تسهم في تبادل المعلومات بين أجزاء العالم المتباعدة.

فوائد الإنترنت :

- ١- توفر شبكة (الإنترنت) بنية أساسية للاتصالات تتيح للعلماء والباحثين فرص الاتصال والتعاون وتبادل المعلومات ، كما تقدم لمستخدميها على مختلف مستوياتهم الفكرية والاجتماعية خدمات متنوعة تمكنهم من الاتصال عن بعد للحصول على معلومات أو استخدام الموارد الحاسوبية مثل نتائج البحوث وقواعد البيانات والبرمجيات والاتصال بالخبراء في مختلف مجالات العلوم والمعرفة والاشتراك في مجالات علمية.
- ٢- أصبحت الإنترنت اليوم تساند أيضاً الخدمات التجارية المختلفة من الإعلان والمشاركة وتبادل المعلومات والبيع والشراء والحوالات المالية حيث أصبحت هذه الخدمات تقع ضمن محور التجارة الإلكترونية.
- ٣- استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات للآخرين والرد عليها خلال بضع ثواني ، أو إجراء مكالمات تليفونية أو إرسال رسائل نصية على أي جوال متنقل في العالم.
- ٤- تكوين مواقع تحتوي على موضوعات للمناقشة وتسمح لأي شخص من وضع تعليقه الخاص على أي موضوع أو طرح موضوعات جديدة للمناقشة.
- ٥- تكوين مواقع للمحادثة حيث يتحاور أكثر من شخص حول العالم معاً في ذات الوقت.
- ٦- الحصول على شهادة دراسية عالية كالبكالوريوس أو الماجستير عبر الإنترنت.
- ٧- معظم الجهات الحكومية بدأت تستفيد من قدرات شبكة الإنترنت في تطوير كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية

وتبسيطها ونقلها من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة وصولاً إلى تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في الأعمال الحكومية أو ما أصبح يسمى (الحكومة الإلكترونية).

استخدام الموظفين للإنترنت :

- ١- إن الإنترنت بحد ذاتها علم يجب الاستفادة منه واستخدامه الاستخدام الأمثل ، والتركيز على تطوير الوعي لدى الموظفين أفضل من حجب كل تقنية يمكن الاستفادة منها بحجة أن ضررها أكبر من نفعها.
- ٢- الإنترنت تقدم للموظف الوعي الكثير من الخدمات سواء ما كان منها للجانب الشخصي للموظف أو للعمل الإداري ، فزيادة المعلومات بالإطلاع والبحث أصبح ميسراً باستخدام الإنترنت وتطوير الذات واكتساب المهارات الإدارية منها والفنية أصبحت متاحة باستخدام الإنترنت.
- ٣- أن الموظف يعتبر الركيزة الأساسية لعمل المؤسسات والشركات والجهات الحكومية فقد كان تأثير دخول الإنترنت ملموساً على فئة كبيرة من الموظفين بتحسين عملهم الأساسي وزيادة ثقافتهم ومعلوماتهم ووعيهم ، فنجد أن استخدام الموظف للإنترنت يتطور بشكل سريع لإحساسه بنتائج استخدامه لهذه التقنية سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى عمله.
- ٤- كذلك يخطئ من يظن أن الإنترنت لا تخدم إلا متصفحها فقط بل فائدتها للمؤسسات والشركات والدوائر الحكومية أكبر حجماً لو تم استثمارها الاستثمار الصحيح ، حيث أنها توفر الجهد وتقلل من الحاجة إلى احتكاك الموظف بالجمهور مباشرة ، ويترتب على ذلك استثمار أفضل للموارد البشرية والطاقات الإدارية بسبب الإنترنت.

سوء استخدام الموظف للإنترنت :

- في الواقع يمكن للموظف أن يستفيد من وقته في تنفيذ بعض متطلباته من خلال الخدمات الإلكترونية ، كذلك يمكن له أن يرفع كفاءته ويطور مهاراته سواء الفنية أو الإدارية من خلال زيارات المواقع المتخصصة في مجال عمله ومتابعة الجديد في ذلك.
- ولكن قد يسيء الموظف استخدام الإنترنت وهذا قد يكون نابعاً من نفس الموظف وطريقة تفكيره ووعيه وعدم قدرته على تحديد الأولويات في الأعمال الموكلة إليه ، وقد يكون نابعاً من فقدان البرامج التطويرية الإدارية والضبابية التقديرية في حصر وتقدير كفاءات العاملين وإنجازاتهم في أنظمة مرتبطة بمدة مكوث الموظف في دائرته وتتساوى التقييمات الوظيفية على قرارات شخصية.
- يعتبر سوء استخدام الإنترنت داخل مكان العمل موضوع هام خاصة عند تحليل نتيجة الإحصائيات التي تؤكد أن الموظفين يستخدمون الإنترنت أثناء ساعات العمل لأغراض شخصية ، وأثر ذلك على إنتاجية الموظفين.
- ورغم أن هذا لا يعني أن الموظفين يستخدمون الإنترنت للدخول على محتوى غير لائق إلا أن منظمات الأعمال ترفض الدخول على أي محتوى غير أخلاقي من خلال أجهزة الشركة.
- ويلاحظ أن سوء استخدام الإنترنت في منظمات الأعمال ينتج عن عدم تقييد استخدام الإنترنت ومنع الاستخدام الشخصي أثناء ساعات العمل وقيام الموظفين باستخدام الإنترنت لأغراض شخصية أو نشاطات تجارية إلكترونية وإجراء معاملات بنكية شخصية وبحث عن وظائف وأي شيء يقلل من إنتاجيتهم.

مظاهر سوء استخدام الموظف للإنترنت :

- ١- سوء استخدام البريد الإلكتروني.

- ٢- استخدام الإنترنت في العمل لحاجات شخصية كحجز تذاكر السفر والفنادق.
- ٣- إجراء المحادثات النصية عبر الإنترنت وزيارة المواقع المالية كالبنوك والبورصة.
- ٤- البحث عن مواد إباحية عبر الإنترنت في أثناء ساعات الدوام الرسمي.
- ٥- مشاهدة الملفات الإعلامية المتعددة كالأفلام ومتابعة الأخبار على الإنترنت.
- ٦- الاستماع إلى برامج الراديو التي تبث عبر شبكة الإنترنت.
- ٧- تنزيل مواد إباحية أو تنزيل برمجيات غير مرخصة.
- ٨- تصفح الإنترنت في مواقع لا علاقة لها بالعمل بغرض الترفيه.
- ٩- القيام بالتسوق والمقامرة على الإنترنت.

الوقاية من سوء استخدام الموظف للإنترنت :

- ١- انتباه الإدارة إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن سوء استخدام الموظف للإنترنت كإنخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وإنخفاض مستوى التفاعل بين الموظفين وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل.
- ٢- ملاحظة رد فعل الموظف عندما تقترب من موقع عمله وكيف يرتجف ويحاول أن يغير من سلوكه.
- ٣- ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظف للإنترنت ، وعدم منحه إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال جهازه الخاص ، وتحد جهاز خاص يمكن من خلاله الدخول على الإنترنت يوضع في مكان عام ومكشوف.
- ٤- تحديد مجالات الدخول للإنترنت للموظف بحسب ما تقتضيه أعماله وتوفير برامج حجب فعالة لهذا الغرض.
- ٥- وضع لائحة بقواعد السلوك الخاصة بالإنترنت توضح فيها ما هو المطلوب من الموظفين وتوزع عليهم ويتم أخذ توقيعهم عليها وتوضح لهم الهدف من الدخول على الإنترنت وأنه فقط لحاجات العمل وليس لأغراض شخصية ، وأن الموظف مسئول عن المواد التي يقوم بإرسالها ، وحق المنظمة في مراقبة الرسائل والمواد التي يحتويها كمبيوتر الموظف ، وأن أي مخالفة تعرض مرتكبها للجزاء التأديبية.