

مراقبة استخدام الموظف للإنترنت :

- تقوم بعض الجهات الحكومية وأغلب الشركات بمراقبة استخدام موظفيها للإنترنت أثناء ساعات العمل ، وتختلف درجات المراقبة من جهة لأخرى فقد لا يتعدى ذلك تقريراً عن الوقت الذي يقضيه الموظف في استخدام الإنترنت ، وقد يمتد ليشمل معلومات دقيقة تحتوي قائمة بالمواقع التي دخل عليها وأحجام الملفات التي يسحبها ، بل قد يشمل ذلك قراءة البريد الإلكتروني الخاص بالموظف.
- وأكثر ما يثير حنق المستخدمين في هذه الحالة هو أن هذه المراقبة تعتبر قانونية جداً ومشروعة باعتبار أن الجهاز والخدمة مقدمة من قبل الجهة التابع لها الموظف وأن الاستخدام يقع ضمن ساعات العمل ، وهذا ما يعطي الصلاحية في التأكد من استخدام الموظف لها بالشكل الصحيح.

- الكثير من منظمات الأعمال لا تريد أن تفرض نظام مراقبة على بيئة العمل رغم علمها بوجود ارتباط بين سوء استخدام الإنترنت والإنتاجية ، فهي تدرك جيداً أن إدارة استخدام الإنترنت فيها أمر ضروري للتأكد من استخدام الموظفين للإنترنت بشكل فعال ولائق.
- ولقد أصبحت البرامج أداة جيدة لإدارة وتنظيم ومراقبة العمل في هذه المنظمات فمع برنامج IM2Filter يمكن التحكم في نشاط الإنترنت ، حيث يتيح هذا البرنامج للموظفين إمكانية عدم تقليل كفاءة الإنترنت وتقليل المخالفات القانونية الناتجة عن سوء استخدام الإنترنت ، فضلاً عن السماح للموظفين بإمكانية الدخول على الإنترنت بقيود أقل أثناء فترة الغداء أو قبل وبعد ساعات العمل الرسمية ، وأخيراً يجعل هذا البرنامج نظام العمل أكثر حماية من كثير من البرامج الضارة التي يمكن دخولها عن طريق الإنترنت بدون وجود قيود.

القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت :

- ١- إتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة وخاصة لائحة السلوك المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت.
- ٢- استخدام الإنترنت لأغراض العمل وتطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله بما يصب في مصلحة العمل.
- ٣- الالتزام بإتباع شروط حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- ٤- استشارة وحدة تقنية المعلومات عندما تواجهه أي مشكلة أو عند ملاحظته أي أمور غير طبيعية خلال استخدامه للإنترنت.
- ٥- عدم تنزيل الملفات والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية أو عنصرية أو سياسية أو تحرض على العنف والكرهية أو أي أنشطة غير قانونية.
- ٦- عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بالعمل كملفات الفيديو والأفلام والأغاني والموسيقى وغيرها.
- ٧- عدم استخدام الإنترنت لمحاولة الدخول والتسلل أجهزة وشبكات أخرى.
- ٨- عدم استخدام الإنترنت لإرسال مواد سرية أو سياسية أو تحتوي على تهديد أو مضايقات للآخرين.

ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت :

- أكثر الناس قدرة على تحديد حجم هذه المشكلة هم المدمنون أنفسهم أو المحيطين بهم ، وأحياناً يحصل التشخيص متأخراً جداً بعد أن يلاقي الموظف ضرراً فادحاً من الإدمان في أن يفصل من عمله.
- وبالتالي ، اعلم أنك مدمن للإنترنت أو على الأقل تعاني من مشكلة كبيرة جداً مع الإنترنت ، لو وصل بك الحال إلى أن يتأفف

المحيطون بك من طول الوقت الذي تقضيه أمام الكمبيوتر ، أو أصبحت متوتراً باستمرار بسبب مرتبط بالإنترنت ، أو أصبحت مهملاً لواجباتك الوظيفية بسبب الإنترنت ، أو أصبحت تنعزل بعيداً عن الزملاء بسبب الإنترنت ، أو أصبحت تسهر طوال الليل وأنت تستخدم الإنترنت.

مظاهر إدمان الموظف للإنترنت :

- ١- فقد السيطرة وعدم قدرة الموظف على التحكم أو التقليل من الوقت الذي يستخدم فيه الإنترنت ، فضلاً عن عدم وفائه بخطط علاجية أو وعود قطعها على نفسه أو للآخرين.
- ٢- الوله الشديد بالإنترنت أي الانشغال به أكثر من اللازم والتفكير به عند عدم استخدام الموظف له أو قيامه بنشاط آخر مثل السفر أو الجلوس مع الأصدقاء.
- ٣- وقوع ضرر على الموظف وفقدانه علاقات عائلية أو وظيفية.
- ٤- الكذب والمراوغة وعدم الوضوح بخصوص كمية الوقت المستنفذ أو بخصوص المواقع أو الأنشطة التي يقوم بها الموظف على الإنترنت.
- ٥- السلوك المشين الذي يقوم به الموظف عند استخدام الإنترنت كالدخول على المواقع الإباحية ، أو المراسلات التي تضر المستخدمين الآخرين والاستفادة من كونه يدخل المواقع الالكترونية متخفياً ومعرفة ومهمية.
- ٦- الشعور بالإحباط عندما لا يستطيع الموظف أن يشبع رغبته من الإنترنت لأي سبب مثل ألا يجد جهازاً أو لتعطل الجهاز أو نتيجة الانشغال عنه ، ويحدث نفس الشعور عندما يقاطعه أحد ويجبره على التوقف.
- ٧- مع انقضاء الساعات الطويلة أمام الكمبيوتر ، يشعر الموظف بالنشوة التي تخالطها أحياناً أحاسيس بالذنب والقهر والندم ، ذلك الندم قد يكون نتيجة الجلوس الطويل والتحسر على الوقت أو نتيجة أفعال غير قانونية أو ضارة قام بها.
- ٨- الهروب بالاستغراق الذي يمارسه الموظف عندما يلجأ إلى الإنترنت في أوقات يكره أن يكون على الإنترنت ، ويحصل ذلك عندما يكون الموظف محبطاً من شيء ما في حياته مثل خلاف عائلي أو مشكلة في العمل ، فيذهب ليداوي نفسه بالهرب والاستغراق في الإنترنت.
- ٩- التكلفة والخسائر المادية التي تلحق بالموظف نتيجة انشغاله وعشقه للإنترنت ، فإنه يصرف أكثر مما يجب من ماله لشراء أجهزة مرافقة وضروريات أو إكسسوارات ، كذلك بقائه على الإنترنت لأوقات طويلة يسبب له الخسائر نتيجة الغياب عن عمله.
- ١٠- تبدل الأولويات لدى الموظف وإحساسه الطاعني بأهمية الإنترنت في حياته ، مع دفاعه عن حقه في استخدام الإنترنت ونكرانه لوجود إهمال منه لحقوق الآخرين في العمل ، وتجنبه أي نقاش حول مسألة إهماله القيام بواجباته الوظيفية.

أسباب إدمان الموظف للإنترنت :

- ١- انطواء الموظف وميله للأنشطة الانعزالية كثيراً ، حيث يجد نفسه أمام الكمبيوتر ، لأنه أحد الأشخاص الذين يعانون من اهتزاز الثقة بأنفسهم ولا يستطيعون تكوين علاقات مباشرة مع الآخرين فيلجئون إلى الإنترنت كوسيلة أفضل لهم.
- ٢- شعور الموظف بالوحدة وإحساسه بالفراغ الداخلي في عاطفته ومشاعره ، فالإدمان على الإنترنت يصيب أكثر الأشخاص الغير متزوجين أو المنفصلين ، حيث يعوض ذلك بالانشغال بالإنترنت.
- ٣- قد يكون الوله بالإنترنت هو كسلوك قهري كما هو الحال في اضطراب الوسواس القهري أو اضطرابات القدرة على السيطرة على المشاعر والدوافع.

- ٤- إدمان الموظف للكمبيوتر قد يكون هو السبب وراء مشكلة التعلق الزائد بأجهزة الكمبيوتر وتصفح الإنترنت.
- ٥- الاضطرابات الوجدانية والاكتئاب والقلق من الأسباب الشائعة لهذا النوع من الإدمان ، حيث يلجأ الموظف للتعبير عن مشاعر الإحباط لديه بالانغماس في الإنترنت.
- ٦- البعض من الموظفين لا يتعاملون مع الضغوط النفسية بشكل واعي أو صحي ، فيكون الهروب من المشكلة بالجلوس الطويل أمام شاشات الكمبيوتر.
- ٧- وجود مشاكل عائلية وزوجية لدى الموظف قد تسبب هذا النوع من الإدمان ، وقد يكون ذلك وسيلة ممتازة للتهرب من أداءه لمهام وظيفته.

مضار إدمان الموظف للإنترنت :

١- مضار صحية جسدية :

منها ما هو مباشر ومنها ما هو نتيجة استخدام عقاقير لإبقاء الموظف يقظ لساعات طويلة مثل تناول الكافيين والتدخين بكثرة واضطراب النوم بالتأكد سيؤدي لمشاكل صحية كبيرة أقلها الإرهاق المستمر وتدهور القدرة على العمل.

٢- مضار صحية نفسية :

إن إدمان الموظف للإنترنت يعمق أعراض الاكتئاب لديه ويزيد من شدتها ، حيث يزيد الإنترنت من عزلة الموظف ، فتراكم المهام عليه بسبب إهمالها أثناء انشغاله بالإنترنت يزيد من حالة اكتئابه وتصيبه بنوبات قلق قوية ، وتزيد الإنترنت من تفاقم مشاكل الشخص العائلية والمادية والمهنية مما يسبب في تفاقم حالته النفسية.

٣- مضار مهنية :

تستهلك الإنترنت الكثير من وقت وصحة الموظف ، وهو أمر يضر به بالتأكيد ويؤثر على أدائه ، مما قد يؤثر على احتفاظه بالوظيفة بشكل مباشر ، حيث لا يستطيع الموظف أن يقوم بعمله على الوجه المطلوب إن قام به من الأساس بسبب استخدامه للإنترنت لأغراضه الشخصية في المكتب.

الأمر الأكثر خطورة هو أن الكثير من الموظفين تم فصلهم من وظائفهم نتيجة إما الإدمان للإنترنت وإما سوء استخدامه لأغراض ليست أخلاقية أو لأسباب أمنية أو دينية ، حيث أثبتت الدراسات أن أكثر من 70 % من الموظفين يستغلون أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالعمل للدخول إلى بريدهم الإلكتروني الخاص ومواقع التسوق أو لأغراض شخصية أخرى ليست من صميم العمل.

٤- مضار أخلاقية وتربوية :

وذلك عند تصفح الموظف للمواقع الإباحية وتبادل الصور والأفلام وغيرها ، فضلا عن الكذب الذي يعتبر واحد من الأخلاق التي يضطر الموظف المدمن للإنترنت للتخليق بها خاصة في غرف المحادثات أو عند رغبته في التعرف على أشخاص من الجنس الآخر ، فتلميع نفسه كذباً بأكبر كمية من الصفات الجميلة والمكتملة هي واحدة من وسائل اقتناص الأشخاص في عالم الإنترنت.

الوقاية من ظاهرة إدمان الموظف للإنترنت :

- ١- الانتباه إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود المشكلة ، كإنخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل ، وقلة تحمل ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل ، وملاحظة ردود أفعال الموظفين عندما تقترب من موقع عملهم ، وملاحظة كيف يرتبك الموظف ويحاول تغيير ما يجري على شاشته ، فهذه الأحداث كلها تفرغ جرس الإنذار وتستوجب من الإدارة تحمل مسؤوليتها لتلافي الكارثة القريبة.
- ٢- التعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف الموظفين في الجهة الإدارية وليس تهديدهم ، من خلال إعطائهم بعض المعلومات عن إدمان الإنترنت والمخاطر التي يسببها والآثار السيئة التي يخلفها.
- ٣- إيجاد برامج لعلاج الإدمان على الإنترنت في المجتمع ، حيث يمكن للمدير الاستعانة بتلك البرامج.
- ٤- ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للإنترنت ، وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة توضع في مكان عام ومكشوف يمكن للموظفين من خلالها الدخول على الإنترنت كلما احتاجوا لذلك ، كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الإنترنت للموظفين بحسب ما تقتضيه أعمالهم ، مع التأكيد على توفير برامج وأنظمة حجب (فلاتر) فعالة جداً لهذه الغاية.

علاج إدمان الموظف للإنترنت :

- هناك من يذهب إلى أن استخدام أجهزة المراقبة الحديثة من شأنه علاج هذه المشكلة حيث أنها تسمح للمدراء بتتبع استخدام شبكة الإنترنت من قبل الموظفين ، ففي إحدى الشركات الكبرى تم إجراء متابعة لجميع الصادرات والواردات التي تمت عبر شبكة الإنترنت وكانت النتيجة أن حوالي 23 % فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل.
- وميزة هذه البرامج أنها تقدم تقارير مفصلة وموثقة بالوقت واليوم ، كأكثر مواقع الشبكة استخداماً ، ومن أكثر المستخدمين ، فعندما يكتشف المدير أن أحد الموظفين قد استخدم شبكة الإنترنت لأغراض شخصية ، فإنه يستطيع توجيه تنبيه له، وعندما تتكرر المخالفات فمن الممكن أن يوقع عليه العقوبات التأديبية.

نصائح للموظف مدمن الإنترنت :

- الاعتراف بوجود المشكلة وأنتك مدمن للإنترنت.
- التثقيف والقراءة عن المشكلة من خلال وسائل المعرفة المختلفة.
- كتابة الأضرار التي سببها لك الإدمان على الإنترنت.
- خلق الدافع برغبتك في زيادة كفاءة أداءك وإنتاجك.
- تحديد الهدف بتخفيض وقت استخدامك الإنترنت إلى النصف.
- طلب الرأي والمشورة من الأهل وزملاء العمل.
- تبديل الروتين بتغيير مواعيد جلوسك أمام الكمبيوتر.
- التوقيت بوضع منبه يذكرك بعدد الساعات التي قضيتها أمام الكمبيوتر.
- مراقبة الذات بعقد ما يشبه الاتفاقية مع نفسك بأن تواصل محاولاتك للخلاص من المشكلة.
- مراقبة الآخرين لك بعقد ما يشبه الاتفاقية مع زملاءك لمساعدتك على التخلص من المشكلة.

- وضع المعوقات البسيطة التي تجعل وصولك للكمبيوتر ليس سهلاً.
- أعط فرصة لإزعاجك من الزملاء والدخول عليك في أوقات مختلفة.
- تغيير المكان أو تغيير وضعية المكتب أو وضعية الكمبيوتر على المكتب.
- تغيير طبيعة الاستخدام من الفردي إلى الجماعي.
- ربح بالمقاطعة من الآخرين.
- طلب المساعدة من الطبيب النفسي.