

PAWEŁ MAREK GARSKI

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa we Włocławku

Cyberslacking jako przykład zachowania nieetycznego

Cyberslacking as an example of unethical behavior

Streszczenie:

Poniższy artykuł monograficzny porusza tematykę zjawiska cyberslackingu, które ma miejsce w przedsiębiorstwach. W artykule zostanie przedstawiona definicja oraz dwa aspekty takiego zachowania. Przedstawione zostaną skutki i przyczyny powstawania cyberslackingu w świetle przeprowadzonych badań empirycznych. Zaprezentowane zostaną również pomysły na walkę z tym zachowaniem. W podsumowaniu znajdzie się ocena zjawiska, jakim jest cyberslacking.

Abstract: The following monograph refers to the topic of cyberslacking that takes place in companies. The definition and two aspects of such behavior will be presented in the paper. The effects and causes of cyberslacking in the light of empirical studies will be presented. Also ideas will be presented for the fight against this behavior. The summation will include an assessment of the phenomenon of cyberslacking.

Słowa kluczowe: Cyberslacking, Cyberlenistwo, zachowanie nieetyczne

Keywords: Cyberslacking, Cyberlaziness, Unethical behavior

1. Wstęp

Czym jest cyberslacking? Na czym polega? Jak powinno zachować się wobec tego zjawiska? Czy zachowanie takie przynosi więcej złego czy dobrego? Oto niektóre pytania, które przedsiębiorca stawia sobie w dobie zjawiska, jakim jest cyberslacking. Na początek należałoby się zastanowić, czym właściwie to zjawisko jest, a później dopiero oceniać czy przynosi wyłącznie negatywne, a może pozytywne konsekwencje, czy występuje tak zwany mix skutków¹. To są bardzo trudne pytania, na które musi odpowiedzieć przedsiębiorca, jak już przejdzie przez ten etap. W następnym etapie, należy zaplanować działania, które będą ograniczały zachowanie cyberslackingu w przedsiębiorstwie, ponieważ całkowicie się nie da go wyeliminować.

2. Czym jest cyberslacking?

Na początku warto wspomnieć, że termin „cyberslacking” znany był już w XIX wieku, a dokładniej w 1879 roku². Zjawisko cyberslackingu ma różne definicje i jest w różnych ujęciach przedstawiane. Zależy to od autorów i ich poglądów oraz wiedzy, którą wówczas posiadano. Jedna z definicji mówi o tym, że termin ten określa nadużywanie internetu w pracy na firmowych komputerach. Cel, który przyświeca pracownikom to sprawy prywatne i rozrywka³. W.H.Friedman uważał, że cyberslacking to przeglądanie stron internetowych o tematyce erotycznej. O wspomnianym zachowaniu możemy również mówić w przypadku, gdy pracownik planuje swój wolny czas na przykład wakacje i tym podobne, a także używa sprzętu komputerowego do gier w godzinach pracy. Można powiedzieć, że to jest wąskie ujęcie zjawiska czy też początek góry lodowej, która kryje się pod zjawiskiem cy-

¹ Mix skutków - połączenie pozytywnych i negatywnych skutków dotyczących jednego zjawiska.

² L.Backen, *Cyberslacking Ticks Time Off the Workforce Clock*, dostępny w internecie: <https://designspike.com/blog/cyberslacking-ticks-time-off-the-workforce-clock/> (dostępny: 19.04.2008)

³ *Cyberslacking* [w:] *Busuness dictionary* dostępny w internecie: <http://www.Businessdictionary.com/definition/cyberslacking.html>

berslackingu⁴. W.Block zgodził się z poglądami W.H.Friedmana jednakże dodał jeszcze kilka zachowań, które wskazują na cyberlenistwo. Zdaniem Blocka do cyberslackingu należy zaliczyć również takie zachowania jak: poszukiwania nowej pracy, komunikowanie się ze znajomymi poprzez portale społecznościowe (na przykład Facebook, Twitter, Snapchat i inne)⁵.

Podsumowując jednym zdaniem, czym jest cyberslacking to można powiedzieć, że jest to wykorzystanie internetu za pomocą firmowego sprzętu komputerowego w celach prywatnych. Inne określenie z którym możemy spotkać się to cyberlenistwo.

3. Przyczyny cyberlenistwa

Przedsiębiorcy, aby mogli skutecznie działać z cyberslackingiem, muszą poznać, jaka jest przyczyna takiego zachowania. Przyczyny mogą być różne, zależą od wielu czynników, które je wywołują, Najlepiej jest przedstawić to w tabeli, która znajduje się poniżej.

Tabela 1. Przyczyny Cyberslackingu.

Przyczyny Cyberslackingu		
Pracownik	Przełożony	Zasoby
<ul style="list-style-type: none"> - Pracownik nudzi się, - Ma lekceważący stosunek do pracy, - Przemęczenie pracownika, - Wiek pracownika (im młodszy tym większe czas spędzony online). 	<ul style="list-style-type: none"> - Brak kontroli nad pracownikiem, - Brak wyzwania, - Słabe zarządzanie zasobami ludzkimi i posiadanymi zasobami, - Przełożony ustala zbyt wysokie lub zbyt niskie wynagrodzenie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Łatwy dostęp do internetu, - Ułatwiony dostęp do komputera (przy pracy biurowej).

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Weblog InfoPraca, *Pracujesz 6 godzin, a płacą za 8, czyli jak marnujemy czas w pracy*, <http://weblog.infopraca.pl/2010/02/pracujesz-6-godzin-a-placa-za-8-czyli-jak-marnujemy-czas-w-pracy/> (dostęp 26.02.2010).

⁴ W.H. Friedman, *Is the Answer to Internet Addiction Internet Interdiction?*, [w:] H.M. Chung (red.), *Proceedings of the 2000 Americas Conference on Information Systems*, 2000, s. 152.

⁵ W. Block, *Cyberslacking, Business Ethics and Managerial Economics*, "Journal of Business Ethics", 2001/33, s. 225.

Można stwierdzić, że w każdym może tkwić przyczyna cyberslackingu. Niezależnie czy to jest maszyna, czy coś niematerialnego jak na przykład dostęp do internetu. Przyczyna może leżeć u podstaw zachowania ludzkiego, przecież jeszcze nie istnieje taka osoba, która „widzi” jak będzie zachowywał się dany pracownik, czy też przełożony. Natura ludzka jest tak złożona, że przełożony u jednego pracownika może zaobserwować dwa oblicza. Jedne oblicze jest bardzo pozytywne: stara się, wykonuje sumiennie swoje obowiązki, wszystko idzie jak należy. Druga strona jest dużo gorsza, może być spowodowane przemęczeniem lub innymi czynnikami na przykład problemami rodzinnymi. Pracownik jest rozdrażniony, nie chce pracować, wszystko jest na nie, kłóci się.

4. Skutki

4.1 Skutki pozafinansowe

Przedsiębiorcy ponoszą różne skutki związane z cyberslackingiem wśród pracowników. Można powiedzieć, że skutki, można podzielić na finansowe oraz pozafinansowe. Należy wspomnieć, że niektóre z pozafinansowych mają przełożenie na koszty finansowe. Wśród typowo pozafinansowych skutków należy wymienić: przeciążenia sieci internetowej oraz serwerów, które zawierają ważne dane dla organizacji. Poprzez ściąganie nielegalnego oprogramowania, pobieranie plików muzycznych, gier możemy wprowadzić do systemów wirusy. Spowodować to może utratę danych, kontaktów z klientami, które mogą wyciec i dostać się w niepowołane ręce na przykład: firmy konkurencyjne. Kolejnym skutkiem pozafinansowym jest zaniechanie obowiązków pracowniczych, niedopełnienia obowiązków pracowniczych, niedotrzymywania terminów wobec klientów. Pogorszyć może się jakość obsługi klienta.

4.2 Skutki finansowe

Dużo gorsze w skutkach dla przedsiębiorców są konsekwencje finansowe. Związane są z produkcją, a także z lekceważeniem obowiązków pracowniczych przez podwładnych. Dane dotyczące kosztów cyberslackingu w przedsiębiorstwach mogą przerażać. Zgodnie z badaniami amerykańskich ekspertów B.Oswalta i F.Eliota - Howarda przedsiębiorstwa tracą nawet do 30% swojej mocy przerobowej⁶. Na pierwszy rzut oka może się wydawać, że jest to mało, ale to tylko złudzenie. Poniżej zostanie przedstawiony przykład,

⁶ B. Oswalt, F. Elliot-Howard, *Cyberslacking - legal and ethincal issues facing IT managers*, http://www.iacis.org/iis2003_iis/PDFfiles/OswaltElliott-Howard.pdf.

który potwierdzi, że jest to zachowanie, które wpływa bardzo negatywnie na produkcję.

Przykład:

Wyobraźmy sobie, że firma X zajmuje się produkcją dobra A. Przedsiębiorstwo wytwarza 24 godziny na dobę w trybie 3 zmianowym przez 7 dni w tygodniu. Dzienna produkcja wynosi 100000 sztuk dziennie. Załóżmy, że przedsiębiorstwo produkuje przez 365 dni. Organizacja ma problem z cyberslackingiem i traci 30% mocy przerobowych. Produkty A przynoszą zysk na poziomie 5 złotych za sztukę.

Możliwa produkcja = $10000 * 365 = 3650000$

Możliwy zysk = $3650000 * 5 = 18250000$

Koszty cyberslackingu = $18250000 * 30 \% = 5475000$ zł

Przedsiębiorstwo X mogło zarobić ponad 18 milionów złotych, a zarobi prawie 13 milionów złotych. Wspomniani autorzy stwierdzili, że roczne koszty cyberlenistwa mogą sięgać nawet do 54 milionów dolarów ⁷. Jednakże inni autorzy wskazują, że te kwoty mogą być dużo wyższe. Natomiast badania z 2008 roku wykonane przez firmę Geminius wynika, że w ciągu jednego tygodnia pracy pracownikom cyberslacking zajmuje od 2,5 do 5 godzin. Natomiast koszty tylko w małym przedsiębiorstwie dziennie wynoszą aż ok. 130 milionów funtów⁸. Istnieją inne dane, które mówią o kosztach w wysokości 600 miliardów \$ rocznie, co w przeliczeniu na złotówki daje ogromną kwotę ponad 22 bilionów ⁹.

5. Opinie o cyberslackingu

5.1 Według przedsiębiorców

W części czwartej artykułu zostały przedstawione skutki cyberslackingu. Można powiedzieć i widać to bardzo wyraźnie, że są to ogromne koszty. Przedsiębiorcy muszą zdawać sobie z tego sprawę. Niestety nie zawsze tak jest, niektórzy przedsiębiorcy nie chcą problemu dostrzegać, lekceważą go. Firma Geminius w badaniu dotyczącym dlaczego przedsiębiorcy ignorują takie zachowanie, uzyskała odpowiedzi jakie mogą zaskakiwać. Pracodawcy,

⁷ B. Oswalt, F. Elliot-Howard, *Cyberslacking - legal and ethical issues facing IT managers.*; http://www.iacis.org/iis2003_iis/PDFfiles/OswaltElliott-Howard.pdf

⁸ Media-press.tv S.A., *Cyberslacking*, <http://www.statlook.com/pl/cyberslacking>.

⁹ Pracodawcy RP, *Cyberslacking to coraz poważniejsze zagrożenie dla pracodawców i gospodarki.*

<http://www.pracodawcyrp.pl/aktualnosci/art,2731,komentarz-dnia-cyberslacking-to-coraz-powazniejsze-zagrozenie-dla-pracodawcow-i-gospodarki.html>.

uważają, że pracownicy spędzają tyle samo czasu na cyberslacking, co przerwę na kawę, czy też papierosa¹⁰. Zgoda, ale kawa czy też wyjście na papierosa nie generuje takich kosztów, czy też innych skutków. Pracodawcy za- uważają, że pracownicy wskutek cyberlenistwa są roztragnieni, nie mogą się skupić na obowiązkach.¹¹

5.2 Według pracowników

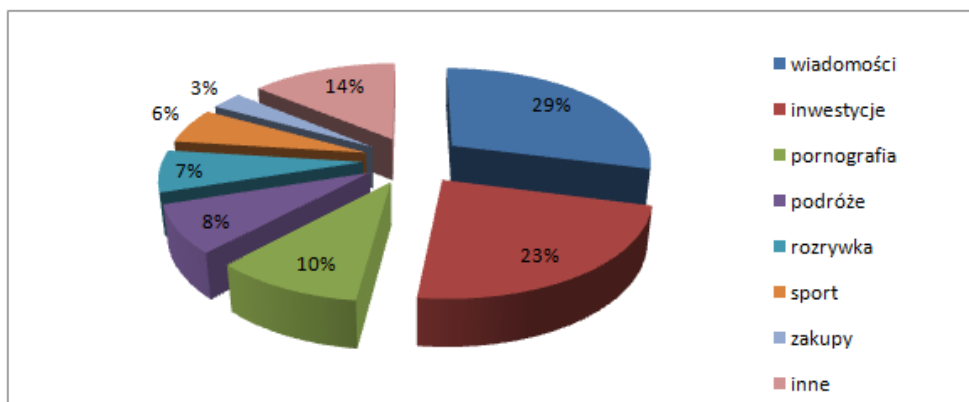
Pracownicy są zupełnie innego zdania niż ich szefowie, uważają czasem, że wina leży po stronie pracodawców. Pracownicy wspominają, że zachowanie jest takie, ponieważ przerwy są za krótkie, zbyt niskie wynagrodzenie. Niektórzy pracownicy uważają, że powodem cyberslackingu jest nuda. Pracownicy twierdzą, że korzystanie z internetu w godzinach pracy pozwala im odpocząć od obowiązków. Uważają również, że taki pracownik pozwoli im efektywnie wykonywać obowiązki po przerwie¹². Kyle Naughton w roku 1999 przeprowadził szczegółowe badania jakie strony odwiedzają pracownicy w czasie godzin pracy. Wyniki badacza zostaną przedstawione na wykresie poniżej.

¹⁰ P. Poglódek, *Cyberslacking, inaczej cyberlenistwo to wykorzystywanie Internetu przez pracownika do celów prywatnych podczas godzin jego pracy. Cyberslacking jest zagrożeniem dla wielu firm.*, <http://www.biznes-firma.pl/cyberslacking-po-polsku/17830>.

¹¹ P. Kozyra, *Cyberslacking to poważny problem. Zapisy w regulaminie pracy nie wystarczą*, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/nowe-technologie/artykuly/1026322,cyberslacking-to-powazny-problem-zapisy-w-regulaminie-pracy-nie-wystarcza.html>

¹² J. Wyszkiowska *Cyberslacking a ochrona zasobów przedsiębiorstwa i danych osobowych*, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-cyberslacking-a-ochrona-zasobow-przedsiębiorstwa-i-danych-osobowych>.

Wykres 1. Tematyka przeglądanych stron internetowych z badania Kyle Naughtona.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: K.Naughton, *Cyberslacking* [w:] *Newsweek*, z dnia 29.11.1999, <http://europe.newsweek.com/cyberslacking-164428?rm=eu>

Pracownicy mówią, że zjawisko, jakim jest cyberlenistwo jest to zjawisko, które pojawia się bardzo rzadko. Najczęściej ma miejsce w czasie przerwy w pracy. Uważają, że nie ma to wpływu negatywnego na pracę, wręcz przeciwnie. Zdaniem pracowników wpływa pozytywnie na motywację.

6. Jak ograniczać?

Przedsiębiorcy nie muszą padać ofiarą cyberslackingu podwładnych wystarczy, że będą nadzorować przeglądane strony przez pracowników przez specjalistyczny system komputerowy. Oczywiście, nie można dopuścić, że kontrola przeobrazą się w inwigilację. Przełożony pracownika powinien poinformować, że będzie stosowany ten system, najlepiej żeby obie strony podpisały pisemną informację o systemie. Przykładem systemu, który może pomóc w przeciwdziałaniu cyberslackingu to program statlook.¹³ Jedną z największych zalet programu jest to, że blokuje wszystkie domeny, które pracodawca chce, żeby pracownicy nie odwiedzali ich np.: o tematyce rozrywkowej, czy też erotycznej. Pracodawca może porozmawiać z pracownikami w celu uzgodnienia wspólnego regulaminu przeciwdziałania temu ne-

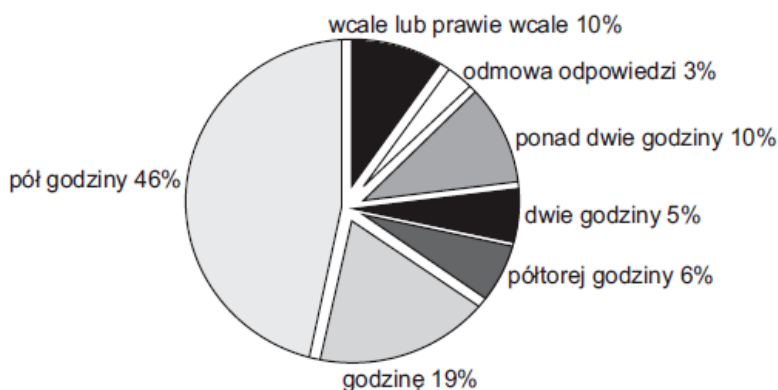
¹³ Media-press.tv S.A., *Cyberslacking*, <http://www.statlook.com/pl/cyberslacking>

gatywnemu zjawisku. Pomysłem, który mógłby się sprawdzić to zoorganizować szkolenie, które usprawniłoby ich aktywność w internecie. Pracodawca powinien ustalić jasne i zrozumiałe zasady postępowania. Warto wspomnieć, że w Polsce zaledwie 25% firm ma regulacje zapobiegawcze przeciw cyberslackingowi, dla porównania w USA jest to aż 80%.¹⁴

7. Cyberslacking w świetle badań

Na podstawie badań empirycznych przeprowadzonych przez różne instytucje, można wyciągnąć ciekawe wnioski. Poniżej zostały przedstawione wyniki badania przez Panią Szmalec. Badania dotyczyły ile czasu pracownicy spędzają w internecie w czasie godzin pracy.

Wykres 2. Badanie przeprowadzone przez Panią Szmalec dotyczące czasu spędzonego online w czasie pracy



Źródło: M.Szpunar, *Cyberslacking - internet w pracy nie tylko do prac*, dostępny w internecie: <http://www.ementor.edu.pl/artukul/index/numer/30/id/652>.

Badanie pokazywało ile pracownicy spędzają czasu na przeglądanie stron internetowych. Dane szokują, że ponad ¼ wszystkich przebadanych spędza około 5 - 6 godzin na cyberslacking, czyli na pracę pozostaje maksymalnie 3 godziny. Są osoby, które korzystają nawet przez całą zmianę, to jest zdumiewające i zaskakujące. Dane dotyczące polskich przedsiębiorstw mogą szoko-

¹⁴ P.Kostro, *Cyberlenistwo zagrożeniem*, <https://www.pb.pl/cyberlenistwo-zagrozeniem-854973>.

wać, ponieważ aż 93% wszystkich pracowników przyznało się do cyberlenistwa¹⁵.

8. Podsumowanie

Żyjemy w takich czasach, że dostęp do internetu i funkcjonowanie w mediach społecznościowych jest to bardzo ważne. Można zastanawiać się czy jest to dobre, czy też nie podobnie jak wiele innych rzeczy. Warto pamiętać powiedzenie, że wszystko jest dla ludzi, ale należy umieć mądrze korzystać z dobrodziejstw, które stwarza nam współczesny świat. Jakby ktoś spytał teraz autora czy cyberslacking jest bardziej pozytywny czy negatywny, odpowiedziałby jak ekonomista to zależy. Celem artykułu było przedstawienie nieznanego, ignorowanego przez przedsiębiorstwa problemu, jakim jest cyberslacking. Można korzystać z internetu, ale należy uważać, aby nie przekraczać bardzo cienkiej linii pomiędzy lenistwem, a rozsądnym poszukiwaniem informacji.

Bibliografia:

Block W., *Cyberslacking, Bussines Ethics and Managerial Economics*, "Journal of Business Ethics", 2001/33, s. 225.

Bracken L., *Cyberslacking Ticks Time Off the Workforce Clock*, dostępny w internecie: <https://designspike.com/blog/cyberslacking-ticks-time-off-the-workforce-clock/>.

Business dictionary, dostępny w internecie:

<http://www.businessdictionary.com/>.

Friedman W.H., *Is the Answer to Internet Addiction Internet Interdiction?*, [w:] H.M. Chung (red.), *Proceedings of the 2000 Americas Conference on Information Systems*, 2000.

Kostro P., *Cyberslacking zagrożeniem*, dostępny w internecie:

<https://www.pb.pl/cyberlenistwo-zagrozeniem-854973> (dostęp 19.02.2007).

Kozyra P., *Cyberslacking to poważny problem. Zapisy w regulaminie pracy nie wystarczą*, <http://serwisy.gazetaprawna.pl/nowe->

¹⁵ P.Kostro, *Cyberlenistwo zagrożeniem*, <https://www.pb.pl/cyberlenistwo-zagrozeniem-854973>.

technologie/artykuly/1026322,cyberslacking-to-powazny-problem-zapisy-w-regulaminie-pracy-nie-wystarcza.html.

Media - press.tv S.A., *Cyberslacking*, dostępny w internecie:

<http://www.statlook.com/pl/cyberslacking>.

Naughton K., *Cyberslacking* [w:] *Newsweek*, z dnia 29.11.1999,

<http://europe.newsweek.com/cyberslacking-164428?rm=eu>.

Oswalt B., Elliot - Howard F., *Cyberslacking - legal and ethnical issues facing It managers*, dostępny w internecie:

<http://www.iacis.org/iis/PDFfiles/OswaltElliott-Howard.pdf>.

Pogłódek P., *Cyberslacking, inaczej cyberlenistwo to wykorzystywanie internetu przez pracownika do celów prywatnych podczas godzin w czasie jego pracy. Cyberslacking jest zagrożeniem dla wielu firm*, dostępny w internecie:

<http://www.biznes-firma.pl/cyberslacking-po-polsku/17830>.

Pracodawcy RP, *Cyberslacking to coraz poważniejsze zagrożenie dla pracodawców i gospodarki*,

<http://www.pracodawcyrp.pl/aktualnosci/art,2731,komentarz-dnia-cyberslacking-to-coraz-powazniejsze-zagrozenie-dla-pracodawcow-i-gospodarki.html>.

Szpunar M., *Cyberslacking - internet w pracy nie tylko do prac*, dostępny w internecie: <http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/30/id/652>.

Weblog InfoPraca, *Pracujesz 6 godzin, a płacą za 8, czyli jak marnujemy czas w pracy*, <http://weblog.infopraca.pl/2010/02/pracujesz-6-godzin-a-placza-8-czyli-jak-marnujemy-czas-w-pracy/> (dostęp 26.02.2010).

Wyszykowska J., *Cyberslacking a ochrona zasobów przedsiębiorstwa i danych osobowych*, <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-cyberslacking-a-ochrona-zasobow-przedsiębiorstwa-i-danych-osobowych> (dostęp 25.01.2017).