



הסקר הרב-שנתי של המרכז לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי, אוניברסיטת חיפה

סקר מס' 2 בנושא: ניטור / פיקוח בארגונים

ורד פטרר-אלון, מרכזת המרכז לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי, אוניברסיטת חיפה
פרופ' יצחק הרפז, ראש המרכז לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי, אוניברסיטת חיפה
ד"ר שי צפריר, החוג לשירותי אנוש וחבר בהנהלת המרכז, אוניברסיטת חיפה
פרופ' אילן משולם, בית הספר לניהול וחבר בהנהלת המרכז, אוניברסיטת חיפה

רקע

פיקוח וניטור אחר עובדים במקומות העבודה החל לקבל תשומת לב מחקרית בשנים האחרונות. התפתחויות טכנולוגיות רבות היקף מאפשרות למעסיקים שליטה רבה על מעשיהם של עובדים בכלל, ועל פעילותם באמצעים טכנולוגיים בפרט.

סקר זה עוסק בנושא שנוי במחלוקת, המהווה תוצאה ישירה של חברת המידע בת זמננו – פיקוח וניטור אחר עובדים, בעיקר באמצעים אלקטרוניים. הסוגיות האתיות של חדירה לפרטיות, בנוסף לחוקים המעגנים את הזכות לפרטיות מחד גיסא, וזכות הקניין של ארגונים המעגנת את הטענה של מניעת השימוש לרעה של עובדים בכלי עבודה אותם מספק להם הארגון מאידך גיסא, נמצאים במרכזה של סוגיה זו.

הסקר ותוצאותיו יוצגו בהשוואה לסקר דומה אותו קיימה האגודה האמריקאית לניהול (American Management Association – AMA) בשנת 2005 (ראו AMA, 2005 Electronic Monitoring & Surveillance Survey).

שיטת הסקר

373 משתתפים (מתוך 795 כניסות לאתר האינטרנט שבאמצעותו נערך הסקר) השיבו לשאלון במהלך התקופה שבין החודשים יוני עד אמצע יולי 2007 באמצעות אתר סקרים באינטרנט (שיעור היענות של 47% - שיעור מקובל בסוג זה של מחקרים). כתובת אתר הסקר נשלחה באמצעות הדואר האלקטרוני לרשימת התפוצה של העיתון "משאבי אנוש". מתוך המשיבים לסקר, נשים היוו כ- 65 אחוזים מהמשיבים (N=242). גילם הממוצע של המשיבים הוא 40 שנים, כשרובם (96%) בעלי השכלה אקדמית, ומרביתם בעלי תואר שני

(61%). מנהלים מהווים 43 אחוזים מן המשיבים וכ-20 אחוזים הם חברי הנהלה. הוותק הממוצע של משיבי הסקר בתפקידם הנוכחי בארגון הינו קרוב לחמש שנים.

המשיבים לסקר מייצגים 373 ארגונים (כמספר המשיבים). 25.5% מהמשיבים משתייכים לארגונים שבהם עד מאה עובדים; 43% מהמשיבים משתייכים לארגונים של בין 101 לאלף עובדים; 20% מהמשיבים הם מארגונים שבין 1,001 ל-5,000 עובדים; ו-11.5% מהמשיבים משתייכים לארגונים שבהם למעלה מ-5,000 עובדים.

על מנת לבחון את סוגיית הניטור והפיקוח בארגונים השונים, קובצו הארגונים ל-12 ענפים ארגוניים, בהתאם לציוות של המשיבים, כדלהלן: ארגוני חינוך (הוראה) ואקדמיה; ארגוני תעשייה וייצור; ארגוני צבא, שירותי ביטחון וכבאות; ארגוני ייעוץ ומשאבי אנוש; ארגוני תקשורת; ארגוני תחבורה; ארגוני סיטונאות/קמעונאות (מוצרי צריכה); ארגוני היי-טק; ארגוני הסקטור הציבורי; ארגוני בריאות ורווחה; ארגוני שירותים, תיירות והארכה; ארגונים פיננסיים. רוב הארגונים שנטלו חלק בסקר הם ארגוני היי-טק (22%) וארגוני תעשייה וייצור (15%). שאר הענפים הארגוניים מיוצגים באופן פחות או יותר שווה בסקר (בין 4% ל-10%). ענף התחבורה הוא זה המיוצג באופן הכי מועט בסקר זה (2%).

כלי הסקר

הסקר כלל 52 שאלות^{*} המתבססות על סקר "ניטור ומעקב אלקטרוני" שערכה האגודה האמריקאית לניהול (AMA/ePolicy Institute Research, 2005), מתוך 44 שאלות הנוגעות לניטור בארגונים על סוגיו השונים, כגון:

- האם ארגונך עושה שימוש בוידאו למעקב כנגד גניבות, אלימות או חבלות?;
- אם בארגונך נעשה שימוש בוידאו למעקב כנגד גניבות, אלימות או חבלות, כיצד היית מגדיר/ה את המעקב?;
- האם ארגונך מיידע את העובדים לגבי מדיניות השימוש בוידאו למעקב כנגד גניבות, אלימות או חבלות?; וכך גם לגבי השימוש במחשב ומעקב אחר שימוש זה, שימוש בדוא"ל, באינטרנט, בטלפון קווי וסלולארי, ומעקב אחריהם ומעקב באמצעות טכנולוגיות לווין וטכנולוגיות אבטחה;

^{*} לקבלת השאלון במלואו, נא לפנות לורד פטר-אלון, מרכזת המרכז לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי, אוניברסיטת חיפה טל': 04-8249581, דוא"ל: cohrm@econ.haifa.ac.il; yalon@univ.haifa.ac.il

- שאלות לגבי קיומה של מדיניות רשמית בארגונים כלפי שימוש באינטרנט, בבלוגים, בטלפונים ניידים וכדומה.
- שמונה השאלות האחרונות התייחסו לרקע ארגוני ודמוגרפי בנוגע לארגון בו מועסק המשיב (כגון: מספר עובדים בארגון וענף ארגוני) ולמשיב עצמו (כגון: מין, גיל, השכלה, תפקיד בארגון, ותק בתפקיד).

ממצאים ודיון

הסקר הנוכחי בא לבחון ולתאר את מצב הניטור והפיקוח בארגונים בישראל. הממצאים מתייחסים לתיאור סוגים ואמצעים שונים של פיקוח בארגונים, תפיסתם בעיני המשיבים ושקיפותם בענפים ארגוניים שונים. כל זאת נעשה תוך השוואה לתוצאות סקר ה-AMA, שכלל 526 ארגונים (כמספר המשיבים), כש-19 אחוזים מתוכם הם ארגונים נותני שירותים עסקיים / מקצועיים, 16 אחוזים ארגוני תעשייה וייצור, והשאר ארגונים נותני שירותים פיננסיים (9%), ארגוני מנהל ציבורי (8%), ארגוני סיטונאות / קמעונאות (3%), ארגוני שירותים כלליים (2%). לגבי 43 אחוזים מהארגונים לא צוין הענף הארגוני אליו הם משתייכים.

מעקב באמצעות וידיאו

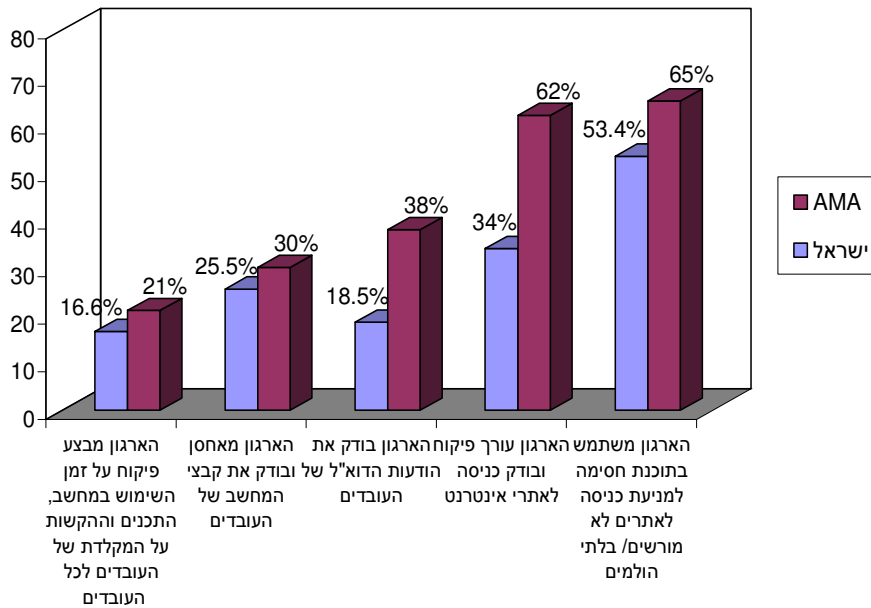
הממצא הראשוני של הסקר באשר לפיקוח ומעקב אחר עובדים בארגונים מתייחס לעובדה שלמעלה מ-53 אחוזים מהמשיבים מדווחים שארגונם עושה שימוש בוידאו למעקב אחר כל העובדים כנגד גניבות, אלימות או חבלות. זאת לעומת, 32 אחוזים בסקר האמריקאי אשר ציינו כי ארגונם עושה שימוש במעקב וידיאו מסוג זה. מעקב וידיאו מסוג זה מתבצע בישראל בשליש מן הארגונים באופן שגרתי, בשליש באופן מקרי ובשליש באופן ספציפי. לגבי השקיפות של המעקב והפיקוח, עולה באופן בולט כי ברוב הארגונים בישראל (61%) אין הארגון מיידע את העובדים לגבי מדיניות השימוש בוידאו למעקב מסוג זה, לעומת 80 אחוזים מהארגונים בסקר האמריקאי אשר כן מיידעים את העובדים לגבי השימוש בוידאו למעקב כנגד גניבות, אלימות או חבלות.

בניגוד לארה"ב, בישראל בולט מאוד השימוש בוידאו לשם פיקוח על ביצועי העובדים (6% לעומת 82% בהתאמה). פיקוח מסוג זה בישראל מוגדר על ידי למעלה ממחצית המשיבים כשגרתי (63.4%). אולם רוב הארגונים בישראל (82%), לעומת אלו בארה"ב (15%), אינם נוהגים לידע את העובדים לגבי השימוש בוידאו לשם פיקוח על ביצועי עובדיהם.

מעקב אחר פעילויות במחשב – אינטרנט ודואר אלקטרוני

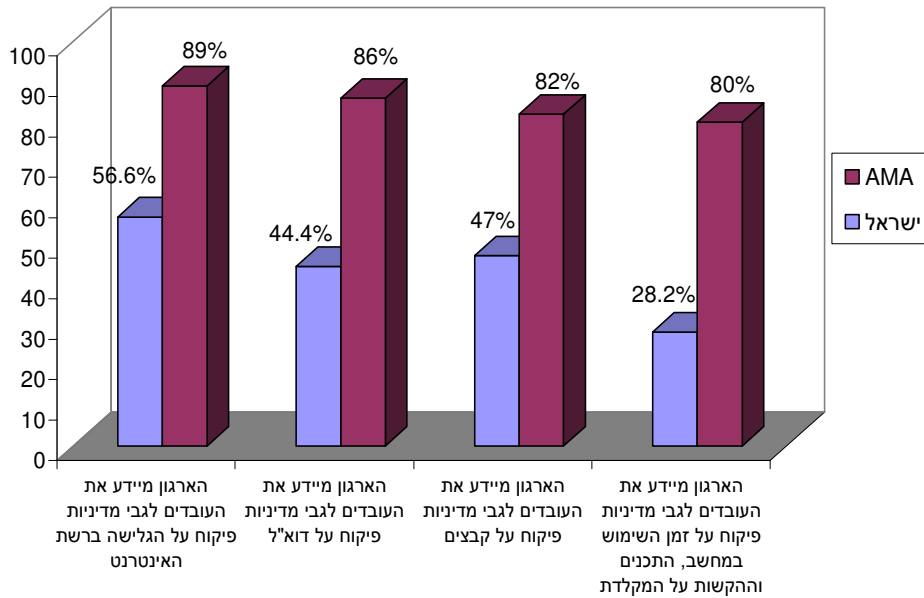
הבדל בולט בין ישראל לארה"ב ניתן למצוא אף לגבי המעקב אחר פעילות במחשב. בעוד למעלה ממחצית ממשיבי הסקר (56%) העידו כי אינם יודעים האם ארגונם מבצע פיקוח על זמן השימוש במחשב, התכנים והקשות על המקלדת, הרי ש-64 אחוזים מן העובדים בארה"ב יכולים להעיד בוודאות כי פיקוח מסוג זה אינו קיים בארגונם. תופעת אי-הוודאות לגבי פיקוח מסוג זה שוב בולטת בקרב משיבי הסקר לעומת המשיבים האמריקאים.

שימוש הארגון בניטור ומידור אינטרנט ודואר אלקטרוני - ישראל בהשוואה לתוצאות ה-AMA (אחוזים)



בתחום השימוש במחשב בולט הנושא של מעקב ופיקוח על גלישה ברשת, שימוש בתוכנות חסימה ומעקב אחר כניסה לאתרי אינטרנט, אשר מתבצע באופן שגרתי גם בישראל (63%) וגם בארה"ב (70%). בנושא הפיקוח על הגלישה ברשת בולטת העובדה כי לגבי כך שארגונים כן מיידעים את עובדיהם, הן בישראל (56.6%) והן בארה"ב (89%), כאשר שוב בארה"ב השקיפות וההוגנות האינפורמטיבית הארגונית רבה יותר.

יידוע העובדים על ידי הארגון לגבי פיקוח על שימוש במחשב – ישראל בהשוואה לתוצאות ה-AMA (אחוזים)

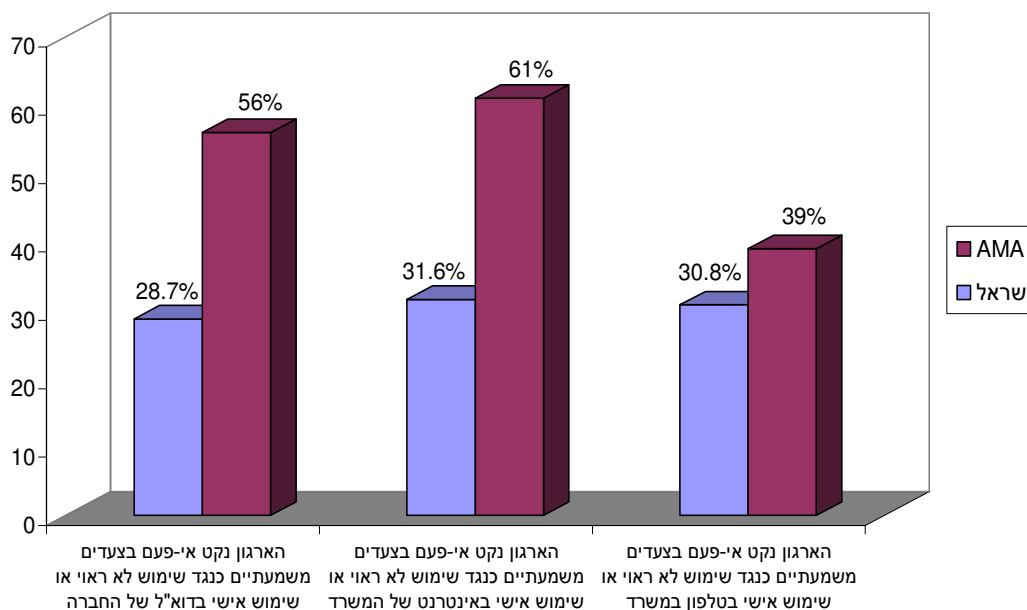


ציות למדיניות ומשמעת

לגבי נקיטת צעדים משמעתיים מצד הארגון כנגד שימוש לא ראוי מצד עובדים בדוא"ל של החברה, הרי שבארה"ב ב-56 אחוזים מהמקרים ננקטו צעדים משמעתיים, בעיקר נזיפה או אזהרה לא רשמית (45%). לעומת זאת בישראל, ב-29 אחוזים מהמקרים בלבד ננקטו צעדים משמעתיים, שהיו בעיקר נזיפה או אזהרה כן רשמית (44%). לגבי שימוש לא ראוי או אישי באינטרנט של המשרד, בקרב האמריקאים ננקטו צעדים משמעתיים ב-61 אחוזים מהמקרים, לעומת 32 אחוזים מהמקרים בישראל, כאשר לגבי שניהם הפעולה המשמעתית הבולטת ביותר הייתה נזיפה או אזהרה רשמית (40% בישראל, 34% בארה"ב), ובאופן דומה גם לגבי שימוש לא ראוי או אישי בטלפון במשרד.

ניתן לראות, כי מעבר לחוסר בהוגנות אינפורמטיבית כלפי העובדים בישראל, הרי שהמעסיקים בישראל אף מציגים כלפי העובדים עמדה אמביוולנטית, והעובדים מקבלים מן הארגון מסר בלתי אמין ודו-משמעי של אי-נקיטת צעדים משמעתיים מצד הארגון כנגד שימוש לא ראוי מצד עובדים באמצעים הטכנולוגיים במקום העבודה.

נקיטת הארגון בצעדים משמעותיים כנגד שימוש לא ראוי או שימוש אישי - ישראל בהשוואה לתוצאות ה-AMA (אחוזים)



טכנולוגיות למעקב ולאבטחה

בעקבות ההתפתחות הטכנולוגית קיים כיום מגוון שיטות למעקב אחר עובדים על מנת לברר ולדעת בכל עת היכן הם נמצאים, וכך על מנת למנוע כניסה או גישה למקומות מסוימים.

טכנולוגיה נפוצה היא טכנולוגיית הלוויין והשימוש במכשיר ה-GPS על מנת לעקוב אחר כלי רכב של החברה, טלפונים ניידים של החברה, כרטיסי עובד, מחשבים ניידים ומחשבי כף יד. מעקב מעין זה כמעט ואינו בשימוש בארה"ב, לעומת ישראל, כאשר המעקב הנפוץ ביותר הוא אחר כלי רכב של החברה (44%), טלפונים ניידים של החברה (23%) וכרטיסי עובדים (19%). מעקב מועט מתבצע בישראל אחר מחשבים ניידים (8%) ומחשבי כף יד (7%).

ממצאים דומים עולים בישראל ובארה"ב לגבי שימוש בטכנולוגיות אבטחה על מנת לשלוט בגישת עובדים לבניינים ומרכזי נתונים. הטכנולוגיה הנפוצה ביותר הינה השימוש ב"כרטיס חכם", כאשר בישראל השימוש בכרטיס מסוג זה (71%) עולה על השימוש בו בארה"ב (53%).

ניטור קול, טלפון והקלטה

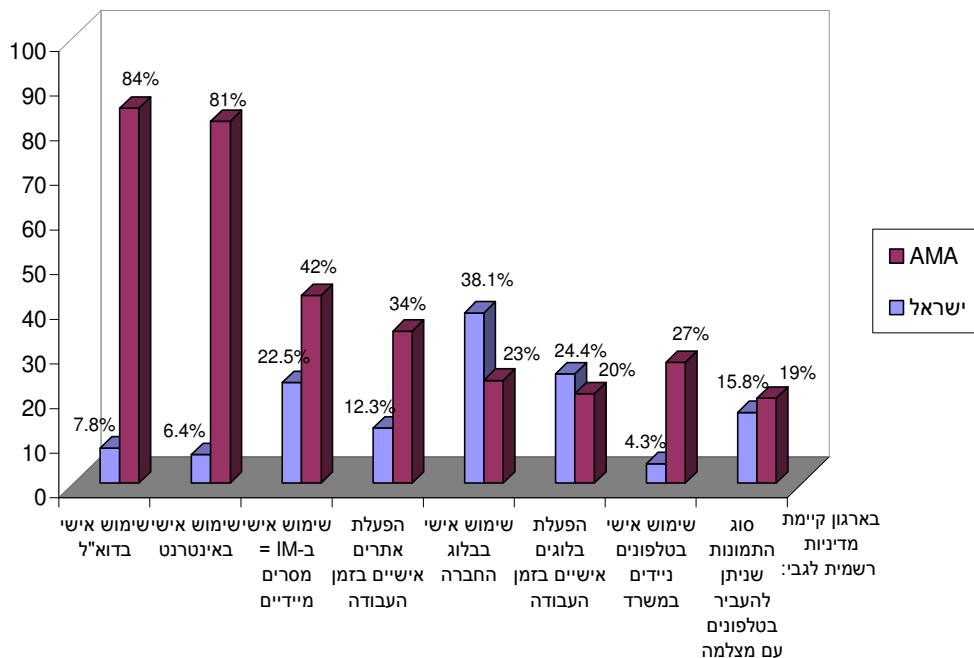
שיטת מעקב נפוצה נוספת בישראל הינה על השימוש בטלפון, זמני שיחות ומספרי יעד. בישראל ב-50 אחוזים מהמקרים פיקוח שגרתי מעין זה קיים לגבי כל העובדים, לעומת שיעור דומה (49%) שהתקבל בסקר האמריקאי לגבי העובדה שמעקב מסוג זה אינו קיים בארגוני המשיבים. אף לגבי השימוש בטלפון השקיפות מצד הארגון והידיעה בארה"ב גבוהות יותר (78%) לעומת אי-הודאות של העובדים בישראל (56%). ממצאים

דומים התקבלו לגבי הקלטת שיחות טלפון, הקלטה ובדיקה של הודעות בתא הקולי של עובדים בארגונים אלה. אם כי לגבי המדיניות של הקלטה ובדיקה של התא הקולי הממצאים בישראל ובארה"ב דומים, ובאופן יוצא דופן בישראל ב-88 אחוזים מהמקרים הארגון מידע את העובדים לגבי מדיניות זאת, למעלה מהמקרים בארה"ב (76%).

מדיניות רשמית בארגונים

קיומה של מדיניות רשמית בארגונים לגבי שימוש אישי באמצעי תקשורת טכנולוגיים שונים (כגון, דוא"ל, בלוגים וכו'), כולל טלפון וטלפונים ניידים, הינה סוג נוסף של שקיפות ארגונית. בדומה לממצאים המובאים לעיל, הרי ששקיפות והוגנות אינפורמטיבית רבות יותר קיימות בארגונים האמריקאים בניגוד לאלו בישראל, עובדה הבולטת באופן ברור מתוך השאלות העוסקות בקיומה של מדיניות רשמית בארגון. לגבי שימוש אישי בדוא"ל, 84 אחוזים ממשיבי הסקר האמריקאי העידו על הימצאותה של מדיניות רשמית לעומת 8 אחוזים בלבד בסקר הישראלי, שבו 57 אחוזים העידו כי לא קיימת מדיניות מעין זו. כך גם לגבי מדיניות רשמית של שימוש אישי באינטרנט (81% בארה"ב לעומת 6% בישראל), במסרים מידיים (IM) (42% בארה"ב לעומת 60% בישראל שהשיבו כי לא קיימת מדיניות רשמית).

קיומה של מדיניות רשמית בארגון לגבי שימוש בדואר אלקטרוני, אינטרנט, מסרים מידיים, בלוגים וטלפון – ישראל בהשוואה לתוצאות ה-AMA (אחוזים)



לגבי הפעלת אתרים אישיים בזמן העבודה, שימוש אישי בבלוג החברה, הפעלת בלוגים אישיים בזמן העבודה, שימוש אישי בטלפונים ניידים במשרד, וסוג התמונות שניתן להעביר במכשירים ניידים, התקבלו אחוזים נמוכים של הימצאות מדיניות רשמית בארגונים האמריקאים, לפעמים אף נמוכים מעט מאלו שבארגונים הישראליים. אך עדיין ניתן לראות כי הן בארגונים הישראליים והן בארגונים האמריקאים לא

קיימת מדיניות רשמית לגבי שימוש באמצעי תקשורת אישיים יותר, או נפוצים פחות. כך שעדיין נשמרת מידה מסוימת של פרטיות העובדים ואי-חדירה לחיים האישיים, כמו למשל הגבלת סוג התמונות המועברות בין מכשירים ניידים או שימוש אישי בטלפונים ניידים.

סיכום

תוצאות הסקר שופכות אור על מימדיה הנרחבים של תופעת הניטור והפיקוח על עובדים בישראל. אין ספק כי "האח הגדול" חי ונושם בעוז בארגוני העבודה בישראל. ממצא ראשון ובולט העולה מסקר זה הוא, כי בניגוד לארגונים האמריקאיים המקפידים מאוד על הוגנות אינפורמטיבית כלפי העובדים ויידועם לגבי ניטור ומעקב אחריהם (AMA/ePolicy Institute Research, 2005), הרי שהארגונים בישראל אינם מנהיגים מדיניות רשמית של שימוש אישי באמצעי תקשורת וטכנולוגיה שונים במקום העבודה, ואף אינם מיידעים באופן רשמי את עובדיהם לגבי מעקב ופיקוח אחר פעילויותיהם ושימושיהם בצידוד במקום העבודה. נראה, כי עד כה ארגונים בישראל לא נתנו את הדעת לנושא חשוב זה, הן מבחינת ההיבטים המוסריים-ערכיים שלו והן מבחינת מערכת יחסי האמון בין עובדים למעסיקהם.

החוסר הבולט בארגונים בישראל במדיניות רשמית של שימוש באמצעים הטכנולוגיים השונים במקום העבודה, מדגיש את הממצא הבולט השני העולה מסקר זה, של העברת מסר בלתי מהימן ודו-משמעי על ידי ארגונים בישראל לעובדיהם, המתחזק אף על ידי הממצא של מיעוט בנקיטת צעדים משמעותיים מצד ארגונים בישראל כלפי עובדים שעשו שימוש בלתי ראוי באמצעים טכנולוגיים במקום העבודה, דוגמת דוא"ל או טלפון במשרד. אי-קיומה של מדיניות רשמית ואי-נקיטת צעדים משמעותיים בעקבותיה, יוצרות מצב של אי יכולתם של עובדים לתת אמון במקום עבודתם ובמעסיקהם, אשר אינם מדגישים ויוצרים גבולות ברורים ואמינים עבור העובדים.

מעבר לבעיות של מוראל עובדים, אמון ומחויבות ארגונית מצדם, נראה כי קיימות סוגיות נוספות עליהם יש לתת את הדעת. למשל, באיזה סוג של ארגונים רוצים אנו לעבוד? האם קיים עדיין מפלט לעובד ממעסיקו, אשר פוטנציאלית יכול לעקוב אחר צעדיו 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע? בהקשר זה, מן הראוי לציין פסק דין אשר ניתן לאחרונה על ידי בית הדין האזורי לעבודה בתל אביב. זאת הפעם הראשונה בה התקיים בישראל דיון בשאלה העקרונית של הזכות לפרטיות, בנסיבות הקשורות למשלוח הודעות דואר אלקטרוני על ידי עובדת ממקום עבודתה, וסמכותו של מעסיקה לנבור ולהציץ בהן. על פי החלטה תקדימית של בית הדין, בתנאים מסוימים, מעקב מצד מעסיקים אחרי תכתובות דואר אישי של עובדיהם איננה מהווה האזנת סתר אסורה (עב 10121/06, 2007).

אין ספק כי קיימות שאלות רבות נוספות עליהן עלינו לתת את הדעת, בהיבט זה של עולם העבודה החדש המתהווה לנגד עינינו. נראה כי מחקר יסודי בקרב עובדים ומעסיקים בארגונים בהם קיים נוהג זה, עשוי

לשפוך אור על סוגיה זו, ואולי אף להציע כללי התנהגות מסודרים ומוסכמים על כל המעורבים בדבר, על מנת לאפשר לעובדים לקבל מסרים ברורים ולתת אמון בארגוניהם.

מקורות

עב 10121/06 (2007). טלי איסקוב, ענבר נ' הממונה על חוק עבודת נשים ואח'. 15.07.2007.

AMA/ePolicy Institute Research, (2005). 2005 Electronic Monitoring & Surveillance Survey.