



Cyberslacking

Szpiegowanie pracowników

10 minut dziennie na Allegro, kwadrans na Facebooku, pół godzinki na czacie... Ty miło spędzasz czas, a twój pracodawca traci tysiące złotych rocznie. W lepszym kontrolowaniu aktywności pracowników mają pomóc specjalne aplikacje monitorujące, które opisujemy w tym artykule.

Wypełnianie obowiązków zawodowych to tylko jeden ze sposobów spędzania czasu w pracy. Gdyby pracodawcy powszechnie zezwalali na takie zachowanie swoich podwładnych, naraziliby się na duże straty. Nic dziwnego, że decydują się na monitorowanie aktywności pracowników.

Powody wprowadzenia monitoringu

Istnieją dwa zasadnicze powody wprowadzenia nadzoru nad pracownikami. Po pierwsze, chodzi o względy ekonomiczne: monitoring jest formą zwiększenia wydajności zatrudnionych w firmie osób. Jeszcze w 2007 r. 93% polskich internautów przyznawało się do korzystania z Internetu, w celach prywatnych, w godzinach pracy – wykazały to badania firmy Gemius.

Ankietowani uzasadniali swoje zachowanie np. potrzebą odpoczynku od obowiązków; większość z nich nie widziała w tym nic złego („to normalne”, „wszyscy tak robią”). Jedynie co czwarty uczestnik badania uznał cyberslacking

– tak fachowo określa się leniuchowanie w pracy – za niewłaściwy, a co piąty, że takie wykorzystywanie Sieci obniża jakość pracy.

Czym więc zajmuje się użytkownik, kiedy nie pracuje? Wachlarz możliwości jest naprawdę szeroki – prowadzenie prywatnej korespondencji elektronicznej, przeglądanie stron WWW, korzystanie z komunikatorów internetowych i czatów, oglądanie multimediów w serwisach typu YouTube, prowadzenie aukcji internetowych, zakupy online, aktywność w serwisach społecznościowych (np. Facebook, nk.pl), gry sieciowe oraz pobieranie plików z sieci P2P. Na te czynności pracownicy potrafią przeznaczyć w czasie pracy nawet kilka godzin dziennie.

Drugim czynnikiem inspirującym pracodawców do stosowania monitoringu jest chęć poprawy bezpieczeństwa systemów informatycznych i danych korporacyjnych. Efektem ubocznym korzystania z serwisów społecznościowych i nieograniczonego pobierania plików z Internetu są bowiem infekcje złośliwym oprogramowaniem i wycieki danych. Jak podała firma Panda Security, w 2010 r. w Stanach Zjednoczonych aż 33% firmowych sieci małych i średnich przedsiębiorstw zostało zarażonych złośliwymi kodami właśnie z powodu nadużywania mediów społecznościowych.

Jak informuje z kolei Kroll Ontrack, firma zajmująca się odzyskiwaniem danych i informatyką śledczą, aż 20% pracowników przesyła znajomym i osobom trzecim pocztą elektroniczną tajemnice służbowe. Co czwarty przesyła firmowe wiadomości na swoje prywatne konta,

w celu ich późniejszego wykorzystania, a cztery na dziesięć firm i instytucji finansowych nie ma właściwych zabezpieczeń chroniących ich przed zemstą byłych lub nielejalnych pracowników. W ubiegłym roku aż 50% europejskich firm z różnych sektorów gospodarki padło w zeszłym roku ofiarą kradzieży, utraty bądź ataku na gromadzone przez nich dane, takie jak bazy danych osobowych klientów, plany biznesowe czy informacje objęte klauzulami poufności.

Na co zezwala prawo

Prawo pracodawcy do kontroli aktywności pracowników wydaje się w kontekście powyższych danych całkowicie uzasadnione. Problemem pozostaje jednak sposób sprawowania tej kontroli

”

Większość przedsiębiorców zaczyna myśleć o monitoringu dopiero wtedy, gdy ich firma ucierpi z powodu działań nielejalnego pracownika. Tymczasem taniej jest zawczasu zapobiegać takim sytuacjom.

”

– właściciel czy dyrektor przedsiębiorstwa musi liczyć się z ograniczeniami narzucanymi przez przepisy prawa. Przede wszystkim, zgodnie z artykułem 11. kodeksu pracy pracodawca zobowiązany jest „do poszanowania godności i innych dóbr osobistych pracownika”, a więc również prawa do prywatności

Programy do monitorowania pracowników

- Wireless Key Generator – go.pcworld.pl/6bd59
- Activity Monitor – go.pcworld.pl/822f6
- Mini Monitoring – go.pcworld.pl/daf6c
- NetVizor – go.pcworld.pl/60c7b
- Oko Szefa Serwer – go.pcworld.pl/b83a2
- Refog Employee Monitor – go.pcworld.pl/1d28f
- Specter 360 – go.pcworld.pl/4e6ac

i tajemnicy korespondencji. Ponadto zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 1.12.1998 r., bez wiedzy pracownika nie można przeprowadzić kontroli jakościowej i ilościowej jego pracy.

„Warto nadmienić, że kodeks pracy nie reguluje i nie ustanawia dopuszczalnych form kontroli pracowników” – podkreśla Michał Filipkiewicz z serwisu Praca.pl. „Pracodawca zobowiązany jest jedynie do nienaruszania prywatności pracowników. Z tego względu na przykład kamery nie mogą być instalowane w toaletach czy szatniach. Warto zadbać, aby wszelkie formy kontroli pracowników stosowane w firmie były zamieszczone w regulaminie pracy, który akceptują wszyscy zatrudnieni. Dzięki temu pracodawca uniknie nieporozumień i ewentualnych oskarżeń ze strony pracowników”.

Zakres monitoringu powinien zatem być zawsze jasno i precyzyjnie określony, np. w regulaminie pracy, w układzie zbiorowym pracy bądź w umowach zawieranych z pracownikami. Informacje o zasadach kontroli można również zamieścić w wewnętrznej, ogólnodostępnej sieci komputerowej przedsiębiorstwa. Pracodawca powinien ponadto zaprezentować zatrudnionym sposób funkcjonowania narzędzi monitorujących oraz wyjaśnić, jakie działania są dozwolone, a jakie niedopuszczalne.

Osobna kwestia dotyczy tajemnicy korespondencji – pracodawca w żadnym razie nie może przeglądać prywatnej poczty pracownika bez jego zgody. Nawet w sytuacji, gdy zatrudnieni mają zakaz korzystania ze służbowych skrzynek e-mail w celach prywatnych, ich przełożeni nie mogą mieć wglądu do prywatnych listów – co najwyżej mogą wyciągnąć konsekwencje za złamanie regulaminu pracy.

Jak działa monitoring

Niezależnie od motywacji, dążeniem pracodawcy decydującego się na monitoring pracowników jest ograniczenie im możliwości obsługi komputera i systemu operacyjnego. Dotyczy to np. instalowania programów, zmiany ustawień systemowych, czy sposobu korzystania z przeglądarki internetowej.



Michał Filipkiewicz,
specjalista ds. marketingu, Praca.pl

PC World: Dlaczego w ogóle stosuje się monitoring pracowników?

Michał Filipkiewicz: Niektóre badania pokazują, że pracownik spędza średnio 2 godziny dziennie na nieproduktywnych stronach internetowych w czasie pracy. Portal Money.pl wyliczył, że pracodawca traci rocznie 5,5 tys. zł tylko dlatego, że jeden pracownik korzysta z Internetu w celach niezwiązanych z pracą. Możemy więc być pewni, że pracodawcy tak łatwo nie zrezygnują z kontroli pracowników, a dzięki nowoczesnym technologiom będą ją nawet nasilać.

Monitoring stosowany jest względem pracowników, którym najłatwiej doprowadzać jest do nadużyć i których efekty pracy są łatwo mierzalne. Jeśli zatrudnimy magazyniera, to chcemy być pewni, że pracuje on sumiennie i że nas nie okrada – dzięki zainstalowanemu kamerom możemy to bardzo łatwo i szybko sprawdzić. Jeśli zatrudnimy kogoś do call center, to taka osoba ma wykonać określoną ilość telefonów dziennie, i to również pracodawcy mogą łatwo zweryfikować. Trudniej natomiast mierzy się efekty pracy pracowników umysłowych, których efekty pracy widoczne są dopiero po jakimś czasie i których praca jest na tyle różnorodna, że trudno ją monitorować i jednoznacznie oceniać. Wobec takich zatrudnionych pracodawcy stosują często podejście elastyczne, obdarzają większym zaufaniem, pozwalając im np. na pracę w domu, a efekty pracy omawiają z nimi podczas ocen okresowych.

PC World: Jak obecność narzędzi monitorujących wpływa na wydajność pracowników? Czy nie wywołuje ona dodatkowego stresu i obciążenia?

M.F.: Nikt nie lubi być kontrolowany. Według mnie najbardziej nielubiane przez pracowników jest to, że ktoś ciągle patrzy im na ręce okiem kamery lub monitorując ich poczynania na komputerze. Permanentna obserwacja może przysporzyć wiele stresu nawet najlepszym pracownikom o silnej osobowości. Myślę, że najmniej dotkliwie i stresujące jest blokowanie wybranych stron czy programów. Jeśli nie są one nam potrzebne do pracy i nie umiemy uzasadnić chęci ich używania, to po prostu nie mamy argumentów, aby przekonać pracodawcę do ich udostępnienia. Problem może się pojawić dopiero wtedy, kiedy faktycznie potrzebujemy dostępu do danej strony, a jest ona na liście stron zablokowanych i nic nie da się z tym zrobić. Może to rodzić frustrację u pracownika.

Z założenia kontrola pracy ma działać motywacyjnie na pracowników. Jednak w przypadku niektórych osób może przynieść efekt odwrotny do zamierzonego i wywołać frustrację, stres i w konsekwencji przyczynić się do spadku efektywności pracowników. Dobry szef powinien wiedzieć, jak często i w jakiej formie przeprowadzać kontrolę i jaki ona przynosi skutek. Powinien też jasno zakomunikować cele, do których winni dążyć jego podwładni. Im są one bardziej precyzyjne, tym łatwiej je mierzyć i egzekwować ich wykonanie. Z kolei pracownicy, mając dokładnie zdefiniowane cele i normy, wiedzą, jak mają pracować i łatwiej akceptują kontrolę.

Narzędzia do monitoringu pracowników umożliwiają bowiem odpowiednią konfigurację systemu operacyjnego i gromadzą historię czynności wykonywanych przez zatrudnione w firmie osoby. Dzięki temu pracownik nie ma możliwości modyfikacji ustawień, a jego aktywność na komputerze jest bacznie śledzona.

Przedsiębiorca zainteresowany wdrożeniem systemu monitoringu pracowników ma w czym wybierać. Na rynku dostępna jest spora liczba aplikacji, zarówno polskiej, jak i zagranicznej produkcji. Zwykle oprogramowanie monitorujące składa się z dwóch części – aplikacji głównej, używanej i nadzorowanej przez administratora (szefa), oraz klienta, instalowanego na poszczególnych stacjach roboczych. Program główny, najczęściej działający na serwerze, komunikuje się z modułami klienckimi, wy-

dając konkretne polecenia i zbierając dane.

Dostępne aplikacje do monitoringu

Wśród polskich programów komputerowych do nadzorowania pracowników warto wymienić aplikacje: Statlook (A+C), Oko Szefa, Mini Monitoring (Dyzmond Software).

Produkowany przez spółkę A+C program Statlook to rozwinięcie aplikacji Uplook, przeznaczonej m.in. do przeprowadzania audytów oprogramowania i inwentaryzacji sprzętu. Uplooka można rozbudować o dodatkowe moduły monitorujące, jednak Statlook oferuje od razu pełną funkcjonalność elektronicznego nadzorca. Kluczowe funkcje aplikacji to przede wszystkim blokowanie i zarządzanie nośnikami wymiennymi, kontrola nośników zewnętrznych i wydruków, analiza wykorzystania komputerów



Zbigniew Engiel,
rzecznik prasowy,
Mediarecovery

**PC World: W jakich
sektorach rynku
zastosowanie
monitoringu**

**pracowników wydaje się najbardziej
uzasadnione?**

Zbigniew Engiel: Trudno problem rozpatrywać poprzez konkretne branże. Doświadczenia Mediarecovery wskazują, iż nieoptymalne czy nieetyczne zachowania pracowników mają miejsce w większości firm. Badania ankietowe, jakie przeprowadzamy od 2007 r., wskazują, iż przypadki nieoptymalności pracowniczej stwierdza się co roku w 1/3 polskich firm. Można podejrzewać, że rzeczywisty odsetek jest jeszcze wyższy, ponieważ duża część przedsiębiorstw nie ma odpowiedniego sprzętu i oprogramowania pozwalającego na stwierdzenie tego typu incydentów.

Szczególnie poważnie do monitoringu pracowników podchodzi się w instytucjach, w których porusza się największą informacją opatrzoną klauzulami czy przepisami prawa, np. ustawy o ochronie danych osobowych. Jednak zapewne w każdej firmie znajdują się zarówno informacja, które nie powinny pojawić się poza organizacją, jak i pracownicy, którzy będą chcieli dorobić, zamieszć się na przelozonych czy po prostu dadzą się podkupić konkurencji.

W większości ekspertyz, jakie wykonujemy dla klientów biznesowych, sugerujemy wdrożenie rozwiązań umożliwiających monitorowanie pracowników. Na ogół pracodawcy zaczynają zastanawiać się nad takim rozwiązaniem dopiero po fakcie, tzn. po nastąpieniu danego incydentu. Zdecydowanie lepiej zapobiegać tego typu sytuacjom.

PC World: Która z form nadzoru nad pracownikiem jest najbardziej dla niego dolegliwa – monitorowanie ruchu sieciowego, blokowanie wybranych stron WWW, niemożność instalowania programów czy podgląd monitora?

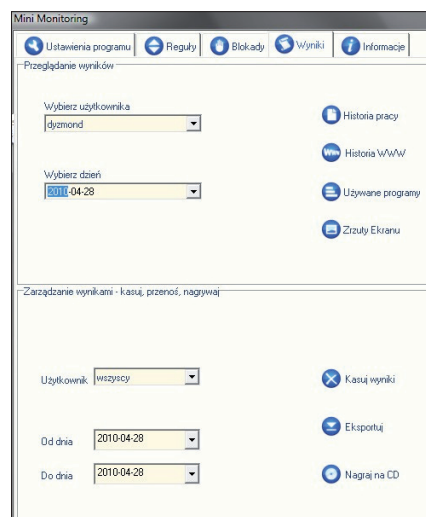
Z.E.: Rozwiązania umożliwiające monitoring pracowników, jakie oferuje Mediarecovery, nie mają wpływu na codzienną pracę. Nie obciążają bowiem stacji roboczych. W grę wchodzi jedynie aspekty psychologiczne związane ze świadomością, że jest się monitorowanym oraz indywidualne odczucia pracowników. Dla jednej osoby tragedią będzie brak możliwości zalogowania się w portalu społecznościowym, dla innej – niemożność zrobienia zakupów w portalu aukcyjnym w godzinach pracy, brak możliwości instalacji gry komputerowej, która mogłaby umilić czas, czy programu do obróbki graficznej, w celu rozwijania hobby.

W dzisiejszym mocno cyfrowym świecie koniecznością wydaje się monitoring pracy wykonywanej w komputerach. Tak jak kiedyś w dużych zakładach pracy przy wyjściu kontrolowało się pracowników czy nie wynoszą np. odkurzacza w częściach, tak dziś to informacja stanowi największą wartość. Obecnie ponad 90% danych porusza się drogą elektroniczną, oczywista zatem wydaje się ich elektroniczna kontrola.

i oprogramowania, badanie aktywności użytkowników i blokowanie aplikacji oraz kontrola wykorzystania Internetu i komunikatorów internetowych. Statlook może także blokować niepożądane domeny i strony WWW.

Nazwy konkurencyjnych aplikacji Mini Monitoring i Oko Szefa firmy Dyzmond Software mówią same za siebie. Pierwsze z narzędzi to dyskretny program, przeznaczony przede wszystkim do kontroli rodzicielskiej, małych firm i szkół. Aplikacja wykonuje zrzuty ekranu monitora, tworzy historię otwartych okien programów i odwiedzonych stron internetowych. Może także przechwyćć wszystkie znaki wpisywane na klawiaturze i przypisać je do konkretnych okien i programów. Administrator programu może wprowadzić ograniczenie czasu spędzanego przed komputerem i blokować wybrane strony WWW i programy na stacjach klienckich. Wersja Pro, oprócz tych funkcji, oferuje dodatkowo monitoring kopiowania, usuwania i edycji plików oraz wykorzystania drukarek. Aplikacja jest dwumodułowa i obejmuje program nadzorczy i agenta, uruchamianego wraz ze startem systemu i niewidocznego dla użytkownika.

Oko Szefa to oprogramowanie przeznaczone do zdalnego monitorowania pracowników. Podobnie jak Mini Monitoring, składa się z dwóch części: serwera i klienta. Administrator oprogramowania uzyskuje szeroki wgląd w poczynania pracowników; np. jednocześnie podgląd wielu stanowisk czy historię nowo otwartych okien i proce-



Panel ustawień programu Mini Monitoring umożliwia zarządzanie informacjami na temat aktywności nadzorowanych osób.

sów. Oko Szefa może przechwytywać wpisywane znaki i cyklicznie wykonywać zrzuty ekranu monitorowanych komputerów. Oprogramowanie pełni też funkcje statystyczne – przelicza m.in. zbiorczą ilość przepracowanych godzin i czasu poszczególnych programów; tworzy wykresy pozwalające procentowo oszacować czas poświęcany przez pracowników na różne zadania oraz dostarcza dziennych statystyk odwiedzanych stron internetowych i wykorzystania programów. Operator Oka Szefa jest informowany o instalacji nowego oprogramowania, a w razie potrzeby może komunikować się z pracownikiem – przysyłając mu wiadomość lub inicjując rozmowę tekstową – oraz zdalnie zamknąć lub uruchomić wybrany program.

Program	Czas całkowity	Na pierwszym planie	Czas aktywny	Aktywność	Klawisze	Kłębica
EXPLORE.EXE	12:30:40	3:04:35	240:827	92%	20141	11723
Outlook.exe	6:07:53	1:50:06	110:041	52%	12254	39413
Uplook.exe	1:25:26:35	30:04:11	331140	92%	1931	2038
EXPLORE.EXE	9:11:49:21	284:32:22	314513	11%	10578	20069
chrome.exe	52:13:41	30:08:25	285408	95%	16963	15497
instac.exe	226:03:34	47:27:28	255519	53%	2915	8644
MsWord	432:12:37	32:23:51	163640	7%	9864	2189
MSO.EXE	43:46:04	4:22:36	132533	2%	1471	2832
AMPM.EXE	42:25:28	12:25:04	112801	92%	15307	10907
Winiford.exe	59:13:28	13:00:20	111217	85%	14547	5414
Excel.exe	46:24:43	9:46:52	90447	97%	18629	6457
POWERMT.EXE	8:07:28	4:31:30	41244	52%	1084	988
Netsewer.exe	23:10:18	2:29:08	30705	25%	177	802
Acrobat22.exe	6:08:43	2:32:52	15842	75%	725	847
PDFCreator.exe	104:26:58	7:20:15	14955	25%	8213	850
Firefox.exe	5:12:39	3:14:52	13634	92%	1320	656
LicenseCerPrinter.exe	4:29:19	1:41:26	13225	51%	254	824
ffload.exe	4:16:35	1:33:47	13042	74%	86	1238
rmc.exe	9:13:14	3:46:21	4454	20%	2	194
burningpdf.exe	3:47:47	54:52	3258	60%	95	202
Virtual PC	45:02	41:31	3032	94%	222	272

Statlook oraz Uplook z odpowiednim modulem umożliwiają szczegółowy wgląd w listę wykorzystywanych przez pracowników aplikacji.

Z zagranicznych aplikacji warte wymienienia są: Spector 360, NetVizor, Refog Employee Monitor.

Spector 360 stanowi przykład rozbudowanego oprogramowania kontrolnego, charakteryzującego się podobną funkcjonalnością, co wymienione wyżej polskie aplikacje. Wśród oferowanych przez nie funkcji znaleźć można m.in. automatyczną archiwizację wiadomości przesyłanych przez użytkowników za pośrednictwem komunikatorów internetowych, haseł wpisywanych w wyszukiwarkach, przesyłanych/kopiuowanych plików czy zrzutów ekranu. Spector 360 umożliwia stosowanie filtrów do blokowania stron WWW (według nazwy) i komunikatorów (według kontaktów). Dostarcza również graficzne wykresy trendów i raporty podsumowujące. Co ciekawe, aplikacja nie śledzi aktywności użytkownika w serwisach społecznościowych.

Spośród narzędzi produkcji zagranicznej warto też wyróżnić narzędzia firmy Spytech, specjalizującej się w tworzeniu oprogramowania szpiegującego. Najbardziej kompleksowym rozwiązaniem w ofercie producenta jest aplikacja NetVizor – zasób informacji zbieranych przez nią na temat użytkowników komputerów jest naprawdę imponujący (nie tylko przeglądane i drukowane dokumenty i witryny, wpisywane na klawiaturze znaki – w tym hasła i frazy w wyszukiwarkach czy uruchamiane aplikacje i czas ich użycia, ale również wyłączenia komputera). Za pomocą tej aplikacji można uniemożliwić użycie przenośnych nośników pamięci i zdalnie zamknąć komputer lub zablokować użytkownika. Administrator może nawet blokować działanie zainstalowanych w monitorowanych systemach narzędzi antyspyware i dostęp do systemowego menedżera zadań.

Standardową funkcjonalność oferuje Refog Employee Monitor, który rejestruje dane wpisywane na klawiaturze i zawartość schowka systemu operacyjnego, jak również zapisze historię otwartych stron WWW (nawet jeśli użytkownik usunie ją w przeglądarce). Operator Employee Monitora może nadzorować operacje na programach i plikach oraz użycie komunika-

torów internetowych. Aplikacja może działać w specjalnym trybie ukrytym – nie jest wtedy widoczna w folderze programów, panelu sterowania ani w zasobniku systemowym. Wszelkie dane gromadzone w jej dzienniku są archiwizowane w formie raportów i przesyłane administratorowi.

Wszechstronną aplikacją do elektronicznego nadzoru pracowników jest też Activity Monitor firmy Soft Activity (zalety tego oprogramowania to m.in. rozbudowane narzędzie raportujące). Osoby poszukujące mniej rozbudowanych narzędzi mogą zwrócić uwagę na program LAN Employee Monitor.

Monitoruj z głową

Ekspertki zalecają, aby monitoring pracowników stosować z wyczuciem. Najlepiej sprawdzi się tam, gdzie efekty pracy podwładnych są mierzalne, a obowiązki jasno sprecyzowane i nie ma powodów, by następowały przerwy w ich wykonywaniu. Wtedy łatwiej też zaakceptować monitoring samemu pracownikowi, który wie na jakich zasadach jest kontrolowany i czego się od niego wymaga. Warto zatem przed instalacją takiego oprogramowania w firmie poradzić się ekspertów, którzy doradzą, jak uniknąć pomyłek przy jego wdrażaniu.

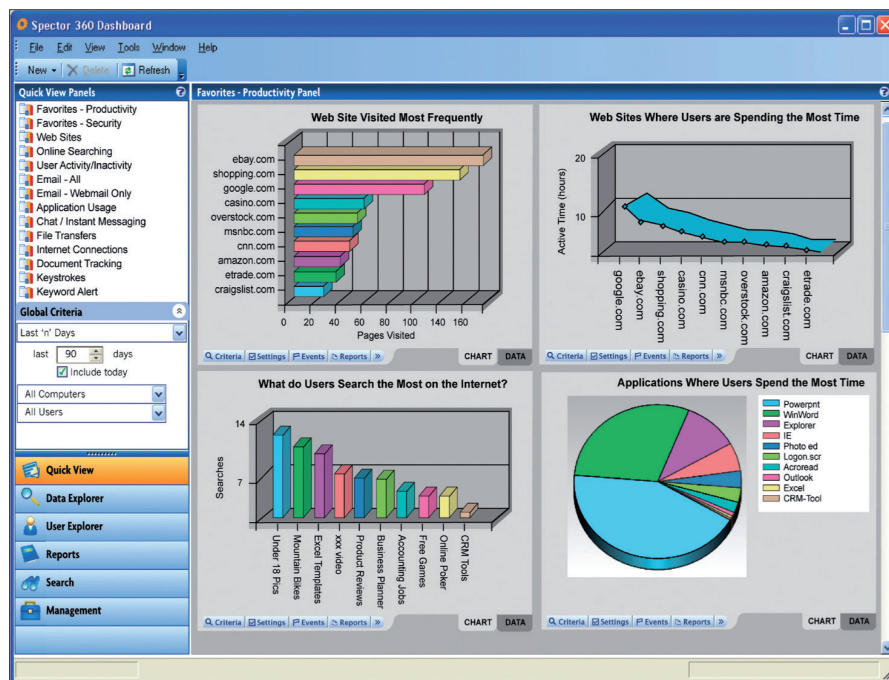
Ludwik Krakowiak

Śledczy wytypują niełojalnego pracownika

Przedsiębiorcy zainteresowani potwierdzeniem podejrzeń w stosunku do swoich pracowników korzystają czasem z usług firm z branży informatyki śledczej, m.in. Kroll Ontrack (www.krollontrack.pl) czy Mediarecovery (www.mediarecovery.pl).

W 2010 r. w laboratoriach Mediarecovery przeprowadzono na zlecenie małych i dużych firm oraz organów ścigania ponad 600 analiz sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych. Ekspertyzy dotyczyły bardzo szerokiego spektrum spraw – od przestępstw przeciwko mieniu, poprzez przestępstwa przeciwko wolności i obyczajności, po przestępstwa skarbowe.

Sprawy kierowane przez biznes prywatny najczęściej były związane z przypadkami niełojalnych i nieetycznych zachowań zatrudnionych. Zlecenia dotyczyły m.in. podejrzeń o przyjmowanie przez pracowników korzyści materialnych ze strony konkurencji lub firm kooperujących, odzyskania celowo usuniętych danych, wycieku wewnętrznych informacji poza firmę czy wskazania słabych stron systemu informatycznego, umożliwiających potencjalnie groźną ingerencję z zewnątrz.



Panel „Produktywność” oprogramowania Spector 360 – tutaj szef dowie się wszystkiego o wydajności pracowników.