

תוכן עניינים

1.	מבוא.....	1
1.	ניטור ומעקב אחרי עובדים : רקע	1
3.	מבנה העבודה	3
4.	סיבות לניטור ומעקב אחרי העובדים	4
8.	אמצעי ניטור ומעקב במקום העבודה	8
4.	תוצאות והשפעות הניטור	11
11.	תוצאות והשפעות על המנטר- המעסיק	11
13.	תוצאות והשפעות על המנוטרים- העובדים	13
5.	תחליפי מוסר	14
14.	השוק החופשי כתחליף מוסר	14
16.	החוק כתחליף למוסר	16
18.	הסביבה החברתית כתחליף למוסר	18
19.	הארגון כתחליף למוסר	19
6.	דיון מוסרי	20
20.	מודל השלבים מנקודת מבטו של המעסיק	20
23.	מודל השלבים מנקודת מבטו של העובד	23
7.	דיון וסיכום	27
8.	רשימת מקורות	30

1. מבוא

סוגיית הזכות לפרטיות הופכת יותר ויותר רלוונטית ובווערת בשנים האחרונות. הדבר נובע, בעיקר, מפגיעה בפרטיות במרחבים ותחומי חיים ההולכים ורבים בעולם המודרני. כך למשל, כיום מוערך כי אדם ממוצא בעיר בריטית גדולה נצפה בטלוויזיה במעגל סגור בין 8 ל- 300 פעמים בכל יום. למרות שאין כל חדש במעקב על יחידים, האינטנסיביות והאופן בהם הניטור והמעקב מופעלים גוררים עמם דאגות רבות. בשנים האחרונות, יותר ויותר עובדים נתונים לרמות גבוהות של ניטור. דיווחים של ארגונים גדולים מדגישים כיצד התפתחותן של מערכות מידע העניקה לעסקים את היכולת לשטר את המבנים הפנימיים שלהם בהיקף רחב, ועל ידי כך להשיג יתרון תחרותי. הניטור יכול להיות מנוסח במונחים של מעקב אחרי ביצועים והערכות תקופתיות. למרות זאת, הוא מבוסס באופן קבוע על צורות שונות של מעקב אחרי העובדים (Sarpong & rees, 2014).

עבודה זו תעסוק בסוגיית הזכות לפרטיות במקום העבודה מנקודת הראות של תחום המוסר בעסקים. שאלת המחקר בעבודה זו היא: מהו האיזון הראוי בין הזכות של העובד לפרטיות לבין הזכות של המעסיק לבקרה באמצעות מעקב?

ניטור ומעקב אחרי עובדים: רקע

ניטור עובדים הוא פעולה של צפייה וניטור פעולותיהם של עובדים במהלך שעות העבודה ובזמן שהם משתמשים בציוד וברכוש של המעסיק. אם ניטור שכזה נעשה על מנת לחשוף עוולות, ניתן לסווג אותו כמעקב. לפיכך, במקרים רבים ניתן לראות את הניטור כמעקב, כיוון שהגבול בין שני המונחים הוא איננו ברור. למרות ששני המושגים - "ניטור עובדים" ו"מעקב אחר עובדים" משמשים לעתים קרובות לסירוגין בכדי לתאר את אותן התופעות, חשוב להבין את ההבדל בין שני המונחים הנפרדים הללו, על אף הבלבול המושגי (Sarpong & rees, 2014).

המושג "ניטור" הוא מושג גנרי, וניתן להשתמש בו לתיאור כל איסוף אוטומטי של מידע אודות העבודה, ללא התייחסות למטרה לשמה המידע נאסף. "מעקב", לעומת זאת הוא מושג צר יותר המתייחס ליחסים שבין סמכות כלשהיא, לבין אלו אשר היא מעוניינת לשלוט עליהם.

השימוש בטכנולוגיה במקום העבודה בכדי לשמור ולנטר את צוות העובדים, גבר באופן משמעותי בשנים האחרונות. מה שסייע לכך הוא התפתחותן של רשתות מחשבים מתוחכמות, והשימוש בניטור סמוי של "נתוני הקלקות" הנשאבים מהגלישה באינטרנט באופן מוסווה. המעקב האלקטרוני אחר עובדים גובר בהיקפו מדי שנה. הפנייה לטכנולוגיה עזרה להנהלה לנהל את

העובדים בלא צורך בפיקוח ישיר, כפי שהתרחש בעבר בקווי ההרכבה בפס הייצור בסרט נע, כאשר מונו צוותים מיוחדים לצורך מעקב ופיקוח הדוק על עובדי פס הייצור. על כן, יש הרואים בשימוש בטכנולוגיה לצורכי ניטור התפתחות פשוטה של קווי הייצור הישנים. ההבדל בין הניטור הלא-טכנולוגי הקודם על ידי מפקח גלוי לניטור של היום, הוא שכיום אין צורך בנוכחותו הפיזית של אף אחד. המפקח של ימינו הוא איננו נראה, והוא יכול להקליט את תנועותיהם של העובדים ותפוקת העבודה שלהם בקלות (Sarpong & rees, 2014).

למרות היתרונות שהאינטרנט וטכנולוגיות המידע הביאו לעסקים ולאפשרותם להתרחב ולהתנהל ביעילות ולחסוך בעלויות, השימוש לרעה באינטרנט ובדואר האלקטרוני בעבודה על ידי העובדים מייצר אתגרים כספיים וחוקיים עבור המעסיקים. לא מפתיע כי ניטור העובדים במקום עבודתם הפך לנורמה כללית ואמצעי נפוץ בכל משרד ועסק מודרני בימינו. עם זאת, הניטור האלקטרוני של העובדים עלול להפוך לאמצעי רב עוצמה בידיו של המעסיק שישמש אותו לפלוש לפרטיותם של עובדיו או לנצל את המידע האישי שלהם, שנאסף מהניטור האלקטרוני בשם ההתנהלות העסקית הנורמטיבית (Eivazi, 2011).

לכן בשנים האחרונות, במקביל להתגברות בשימוש באמצעי הניטור עלתה גם הביקורת הציבורית שציירה את הניטור בעבודה לניטור האזרחים הטוטליטרי המתואר בספר "1984" של ג'ורג' אורוול. הביקורת מציירת תמונה של המעסיק כ"אח הגדול", ומקום העבודה כמקום יודע-כל ורואה כל, אשר לא ניתן לחמוק מעינו המתמדת והחודרנית של הניטור האלקטרוני.

החששות האלה הן תקפות ומוצדקות כל עוד העובדים אכן אינם משתמשים לרעה בשירותים המקוונים של מקום העבודה שלהם. מקום העבודה הרי לא שייך להם, והעובדים מועסקים בו במטרה לקדם את עסקיו של המעסיק, ולא את מטרותיהם האישיות.

כמה מן הסיבות הנפוצות ביותר לניטור עובדים כוללות בדיקת ביצועים בעבודה; התאמה לדרישות החוק; ושליטה בהוצאות. סיבות אחרות אשר מצוינות לעתים קרובות הן הגנה על המידע שברשות העסק, ביטחון ובטיחות. כמה מהטכנולוגיות המעורבות משתמשות במערכות טלוויזיה במעגל סגור, דיווחי פעילות טלפונית, דוחות התחברות פעילות במחשב, פרטי פעילות של מדפסות ומכונות צילום. תצוגת שיחה אוטומטית משומשת באופן נרחב במוקדי שירות טלפוניים. היא נצרכת בכדי לנטר את נפחי השיחות, זמינות אנשי שירות הלקוחות, אורכי השיחות, אורכי הזמנים "המתים" שיש למוקדן בין השיחות וכמה שיחות הוא מקבל. מידע זה מאפשר לארגונים לחזות באופן יעיל

את היקף הצוות הדרוש בכדי לענות על צורכי הלקוחות ולספק שירות ברמה הנדרשת (בירנהק, 2008).

ההיקף (רמת הניטור) והטווח (סוגי הניטור) הרחבים ביותר משמשים, ככל הנראה, במגזר השירותים. עם זאת, מגזרי הייצור והתעשיות מנטרים את עובדיהם גם כן (נחמן-קמחי, 2010).

בארצות הברית לבדה, מוערך כי כ- 20 מיליון עובדים מנוטרים באופן אלקטרוני בעבודתם, כאשר תשע מכל עשר חברות בודקות את הפעילויות המקוונות (באינטרנט) של עובדיהן בזמן העבודה. טכנולוגיות דומות משמשות לצפייה במחצית מהעובדים בבריטניה. דבר זה מוביל ללחץ ולפחד (Alder et al., 2014).

ניטור ומעקב במקום העבודה לא רק פוגעים בזכותם של העובדים לפרטיות. הם עלולים לגרום לרמות גבוהות של לחץ וחרדה, המובילים לבעיות בריאותיות ולביצועים נמוכים. כמה מחקרים מקשרים בין חרדה, דיכאון והפרעות עצבים לבין הלחץ שנגרם עקב ניטור במקום העבודה. העובדים המנוטרים מודעים ברמה זו או אחרת לכך שיש להם "קהל בלתי נראה" שצופה בהם ובודק אותם. הדבר מוביל רבים מהם לחששות ועכבות (Alder et al., 2014).

מבנה העבודה

הפרק השני בעבודה יציג את הסיבות המרכזיות המוצגות להתקנת וביצוע ניטור ומעקב אחרי העובדים על ידי המעסיק. הפרק השלישי יציג את השיטות ואת האמצעים הטכנולוגיים השונים המשמשים לכך. הפרק הרביעי יעסוק בתוצאות והשפעות הניטור- הן על העסק המנטר והן על העובד המנוטר. בפרק החמישי נדון בתחליפים האפשריים השונים להתנהגות מוסרית מודעת בתחום זה- השוק החופשי, החוק והסביבה החברתית. הפרק השישי מהווה דיון מוסרי בו נבחן את הנושא באמצעות מודל השלבים של אביבה גבע (גבע, 2013)- על המנטר ועל המנוטר. הפרק השביעי הוא פרק הדיון והסיכום, בו נדון בעבודה ונציע הצעות לשיפור מוסרי יותר של המצב הקיים.