

Monitorizarea Angajaților

un articol de [Ștefan Bădescu](#)



Mai folosește cineva calculatorul în scop exclusiv profesional, dedicat firmei? Cât de dăunătoare pot fi statul pe rețelele sociale, e-mailul personal, chatul, jocurile, filmulețele, cumpărăturile online în timpul programului? Afectează aceste momente de relaxare ale angajaților productivitatea?

Atunci când ne gândim la evaluarea unui angajat, suntem interesați în primul rând de rezultatele acestuia și mai puțin de modul în care a ajuns la aceste rezultate, de timpul alocat zilnic pentru organizație, de numărul de telefoane sau de e-mail-uri date.

Însă uneori e greu ca manager să evaluezi angajații, cel mai dificil este diferențierea justă a meritelor lor.

Una dintre cele mai întâlnite expresii în activitatea zilnică a unor angajați este „n-am avut timp”. Uneori justificarea este corectă, altele nu tocmai.

În acele momente, managerul și-ar dori să știe exact cât timp și-a petrecut angajatul zilnic la fumat, în pauza de masă, pe chat, cu rețelele sociale, cu e-mail-ul personal sau la cumpărăturile on-line.

O soluție la aceste probleme ar fi un soft instalat pe toate calculatoarele din cadrul organizației, menit să ofere rapoarte detaliate cu fiecare activitate desfășurată, aceasta putând rula chiar și pe laptopuri, centralizarea datelor făcându-se prin internet, traficul fiind extrem de mic.

Ștergerea sau furtul datelor reprezintă de asemenea riscuri majore în ceea ce privește securitatea organizației, însă pot fi eliminate în cazul folosirii unui software de monitorizare a calculatoarelor.

Argumentele contra, vin din partea angajaților care susțin că trebuie să le fie respectat dreptul la intimitate, dar și la câteva clipe de relaxare. Aceștia nu sunt de acord să le fie accesate de către șefi conversațiile personale, sau alte informații cu caracter personal, chiar dacă sunt utilizate echipamentele companiei.

Perfect adevărat, nici un șef normal nu ar avea nevoie de aceste informații, dar uneori, mai ales în companiile cu peste 50 de angajați, raportările privind eficiența fiecărui angajat devin greoaie, o astfel de soluție software nu se pretinde a fi suficientă în evaluarea personalului, dar poate oferi argumente solide.

Legislația însă permite angajatorilor să își monitorizeze angajații, însă aceștia din urmă trebuie să fie informați cu privire la instalarea unui soft de monitorizare. Trebuie să fie precizate drepturile și obligațiile în ceea ce privește utilizarea calculatorului la locul de muncă printr-o anexă la contractul de muncă sau o parte a Regulamentului de ordine interioară.

Datele furnizate de [Cyclope](#), principalul soft românesc de monitorizare al angajaților (prezent

și în alte 20 de țări) sunt următoarele:

- ▶ productivitatea angajaților a crescut în medie cu 1 ora/zi angajat după instalare
- ▶ managerii pot accesa informații legate de activitatea de la birou oriunde s-ar afla via internet
- ▶ principalii consumatori de timp la nivel de companie sunt facebook, e-mail-ul personal, messenger, youtube, torrenti, jocuri și cumpărăturile on-line

Dar cele mai grave abateri sunt ale angajaților care pierd până la 3-4 ore / zi, folosind banda de Internet a companiei pentru a descărca filme, lucrează la alte proiecte decât cele ale companiei sau sustrag din companie informații confidențiale pe memory stick sau alte unități mobile de stocare a informațiilor.

Aplicația este non-invazivă: nu accesează informații de interes personal - conversații personale, username/parole sau printscreen-uri, ci înregistrează doar timpii de accesare ai aplicațiilor, paginilor de internet, documentelor, astfel un manager poate evalua productivitatea unui angajat fără să aibă acces la zona personală.

Traficul făcut de aplicație este foarte redus deoarece nu înregistrează printscreen-uri sau video, se limitează doar la timpii de lucru. Prin acest lucru nu afectează funcționarea calculatorului și cerințele pentru server.

„În general companiile nu sunt împotriva utilizării Internetului în interes personal și înțeleg necesitatea angajaților de a avea anumite momente de relaxare, dar cu condiția să nu se depășească „o limită de bun simț”. Cât reprezintă această limită este decizia fiecărui manager.”
Dan Gurglian, Business Development Manager, Amplusnet

Un alt beneficiu al acestui soft este că poate semnala managerilor de resurse umane anumite nevoi de training ale angajaților atunci când se constată dificultăți în ceea ce privește timpul alocat programelor de calcul tabelar, de

redactare, de prezentare, sau probleme în exprimarea în scris, atunci când timpul alocat compunerii unui e-mail este mult peste medie în mod constant.

Nu de puține ori, rapoartele au evidențiat un timp exagerat de mare alocat ¹ERP-ului datorită timpilor grei de acces datorăți depășirii acestuia, sau a lipsei de intruire a angajaților în privința funcționalităților.

Un alt caz este cel al unui agent de vânzări dintr-o companie de instalare și vânzare de centrale telefonice, care avea ca sarcină printre altele, furnizarea prin telefon a informațiilor cu privire la prețul echipamentelor de către clienți.

Calculatorul acestuia fiind depășit, programul binecunoscut de calcul tabelar și acesta supraîncărcat, genera timpii de răspuns pe măsură și compania pierdea clienți odată prin imaginea de nesiguranță oferită și a doua oară prin linia telefonică ocupată culmea, chiar la ei, furnizori de centrale telefonice.

Din cauza barierelor de comunicare, agentul nu a reușit să semnalizeze problema, care persista de mai bine de doi ani.

După primul raport săptămânal oferit de softul de monitorizare, managerul a observat că programul de calcul tabelar era folosit cu dese întreruperi de închidere-deschidere datorate blocărilor, chiar dacă în realitate nu sunau mai mult de 10-15 clienți zilnic pentru a solicita un echipament sau un preț.

După înlocuirea calculatorului cu unul normal, vânzările au crescut imediat.

¹Enterprise resource planning – sistem ce integrează managementul informațiilor atât extern cât și intern al întregii organizații, având ca principale module finanțe/contabilitate, producție, stocuri, vânzări, service, relații cu clienții, centre de cost, etc. Foarte cunoscute în România sunt Siveco și SAP.