

رشد تقاضای نرم افزارهای جاسوسی از کارمندان

نرم افزارها و ابزارهای جدید جاسوسی در محل کار، نظارت مدیران بر کارمندان خود را وارد دوره‌ی تازه‌ای کرده است. به عنوان نمونه، وبکم‌ها و حسگرهای دقیق در برخی از شرکت‌ها با استفاده از هوش مصنوعی، مدت زمان حضور کارکنان بر روی میز کار را مشخص کرده و میزان بهره‌وری هر فرد را محاسبه می‌کنند. همچنین در برخی از سازمان‌ها، تمام فعالیت‌های فرد در شبکه‌های اجتماعی و ایمیل‌های آنان رصد شده تا از درز اطلاعات حساس جلوگیری شود. استفاده از اینگونه وسایل و نرم افزارها برای جاسوسی از کارمندان، موافقان و مخالفانی دارد؛ از یک سو، مدیران شرکت‌ها و برخی از صاحب نظران، دلیل استفاده از روش‌های جدید برای نظارت بر کارکنان را حفاظت از مالکیت معنوی و کلان داده‌ها، افزایش بازدهی شرکت و امنیت خود کارکنان معرفی می‌کنند. از سوی دیگر، مخالفان استدلال می‌کنند که استفاده از این ابزارها با واکنش منفی کارمندان مواجه می‌شود و در نتیجه اثرات سوئی بر جذب نیرو و بهره‌وری خواهد داشت.



آرت ورک: وینسنت کیلبراید | نشریه اکونومیست



مقدمه

تهیه و تنظیم: رضا احمدزاده

مدیران شرکت‌ها همواره خواهان آنند که بر روی فعالیت کارکنان خود در حین کار نظارت داشته باشند و متناسب با بهره‌وری و ساعات کار مفید آنها، حقوق پرداخت کنند. از همین روی، معمولا در محل کار، ناظران یا دوربین‌های مداربسته‌ای وجود دارند که بر کار و حتی صفحه نمایش کارکنان، نظارت دقیق دارند. اما در سال‌های اخیر زیرنظر گرفتن فعالیت کارکنان شرکت‌ها وارد فاز تازه‌ای شده است و حسگرهای دقیقی تعبیه شده‌اند که مشخص می‌کنند کارمندان در حین کار، وقت خود را صرف چه اموری می‌کنند و میزان بهره‌وری آنها چقدر است.

بعد از همه‌گیری کرونا و دورکاری کارکنان، هم اندازه و هم ابعاد این نظارت افزایش چشمگیری داشت. نظرسنجی انجام شده از ۱۰۰۰ شرکت بزرگ در آمریکا نشان می‌دهد که ۶۰ درصد از آنها، به نوعی از نرم‌افزارهای جاسوسی استفاده می‌کنند و ۱۷ درصد دیگر نیز، در حال بررسی استفاده از آن هستند. رشد روزافزون استفاده از وسایل جاسوسی در بنگاه‌ها سبب شده است که اکونومیست در گزارشی با عنوان «رشد تقاضای نرم‌افزارهای جاسوسی از کارمندان»، ابعاد مختلف این پدیده را مورد بررسی قرار دهد.^۱

افزایش تقاضا برای نرم‌افزارهای جاسوسی

تحقیقی که توسط کمیته اروپا^۲ انجام شده نشان می‌دهد تقاضای جهانی برای نرم‌افزارهایی که وظیفه‌شان نظارت بر فعالیت کارمندان است، از آوریل ۲۰۱۹ تا آوریل ۲۰۲۰ دو برابر شده است. بعد از شروع قرنطینه عمومی از مارس ۲۰۲۰، میزان جستجو برای اینگونه از کالاها بیش از ۱۸ برابر شد و سازندگان نرم‌افزارهای جاسوسی از کارمندان، توانستند میزان فروش خود را به میزان قابل توجهی افزایش دهند. یکی از این شرکت‌ها، شرکت تایم داکتر^۳ ویدئوی صفحه نمایش کاربرانش خود را ضبط می‌کند تا میزان بهره‌وری آنها را گزارش دهد و به صورت پیاپی از صفحه مانیتورشان عکس می‌گیرد تا مطمئن شود کارمند مورد نظر، پشت کامپیوتر خود حضور دارد. فروش سالانه این شرکت در آوریل ۲۰۲۰، در مقایسه با سال قبل از آن، سه برابر شده است.

میزان تقاضا برای نرم‌افزارهای جاسوسی از کارمندان از آوریل ۲۰۱۹ تا آوریل ۲۰۲۰ دو برابر شده است. بعد از شروع قرنطینه عمومی از مارس ۲۰۲۰، میزان جستجو برای این نرم‌افزارها بیش از ۱۸ برابر شد.

۱ این گزارش برگرفته از گزارش اکونومیست منتشر شده در ۹ می ۲۰۲۲ با عنوان «Welcome to the era of the hyper-surveilled office» است.

2 European Commission

3 Time Doctor



میزان فروش دسکتایم^۴، شرکت دیگر فعال در همین حوزه، در همین مدت ۴ برابر شده است. البته نرم افزارهای دیگری نیز وجود دارند که امکان جاسوسی همه جانبه ای را برای کارفرما فراهم می کنند و استفاده از آنها نیز رشد چشمگیری داشته است. به عنوان نمونه، محصولاتمانند فلکسی اسپای^۵، به کارفرمایان اجازه می دهند که دسترسی کاملی به موبایل یا کامپیوتر کارمندان خود داشته باشند.

با استفاده از این گونه نرم افزارها، کارفرمایان عملاً می توانند هر حرکت ماس کارمندانشان را ردگیری کنند، به وبکم و میکروفن آنها دسترسی داشته باشند و همچنین ایمیل آنها را نیز، معمولاً بدون هشدارهای قبلی مورد بررسی قرار دهند. قابلیت های نظارت بر کارمندان حتی در نرم افزارهای پرکاربردی مانند گوگل ورک اسپیس^۶، مایکروسافت تیمز^۷ و اسلک^۸ نیز وجود دارد.

نرم افزارهای جاسوسی در محک قانون

در هفتم می سال جاری میلادی قانون گذاران ایالت نیویورک، قانونی وضع کردند که به موجب آن، شرکتها لازم است کارمندان خود را در زمینه وجود نرم افزارها و ابزارهای نظارت کننده مطلع کنند. در صورت عدم تمکین به این قانون، بنگاه مربوطه از ۵۰۰ تا ۳ هزار دلار جریمه خواهد شد. به این ترتیب ایالت نیویورک به جمع ایالت هایی پیوسته است که در این زمینه قانون مشخصی وضع کرده اند. در اروپا نیز بنگاه ها باید اثبات کنند که سیاست های نظارتی، موجب افزایش بهره وری کارکنان می شود و از سرقت علمی جلوگیری می کند. در غیر این صورت اجازه نصب تجهیزات و نرم افزارهایی برای نظارت بر کارمندان خود را نخواهند داشت. اگر چه در سال های آینده شاهد قوانین بیشتری در این زمینه خواهیم بود، اما بعید به نظر می رسد که این قوانین مانع رشد این صنعت شود. چرا که بنگاه ها توجیهاتی برای استفاده از ابزارهای جاسوسی از کارکنان خود دارند.

دلایل بنگاه ها برای جاسوسی از کارکنان

اولین دلیل، امنیت اشخاص است که لازم است تامین شود و دوربین های مدار بسته این امکان را فراهم می کنند که محل دقیق افراد در صورت نیاز شناسایی شود. دومین دلیل، مراقبت از کلان داده ها و دارایی های شرکت است. بانک جی پی مورگان^۹ برای جلوگیری از درز اطلاعات حساس، نه تنها ایمیل ها، چت ها و تماس های کارمندان خود را زیر ذره بین قرار می دهد، بلکه میزان حضور در ساختمان و تعداد ساعات کاری هر کدام از افراد را نیز مشخص می کند. برخی از نرم افزارهای این حوزه می توانند میزان ریسک اطلاعاتی هر فرد

4 DeskTime

5 FlexiSPY

6 Google Workspace

7 Microsoft Teams

8 Slack

9 JPMorgan



را بسنجند و به کارفرما اطلاع دهند که نظارت بر هر کدام از کارکنان باید به چه میزان باشد. شرکت «تکنولوژی‌های آگاهی»^{۱۰} که در زمینه بیوشیمی فعالیت دارد، استفاده از نرم افزار وریاتو^{۱۱} را برای کارمندان خود اجباری کرده است که میزان ریسک امنیتی هر فرد را در زمینه درز اطلاعات طبقه‌بندی‌شده مشخص می‌کند. سومین دلیل بنگاه‌ها برای استفاده از نرم‌افزارهای نظارت‌کننده، اندازه‌گیری و افزایش بهره‌وری کارکنان است. در چند سال گذشته، نرم‌افزارهای زیادی به بازار آمده‌اند که نه تنها کمیت کار هر فرد را مشخص می‌کنند، بلکه کیفیت آن را نیز مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

استفاده از هوش مصنوعی برای نظارت

بسیاری از محصولات جاسوسی از کارمندان، به هوش مصنوعی تجهیز شده‌اند. به عنوان نمونه، با استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی می‌توان زمان لازم برای اتمام یک وظیفه را مشخص کرد و با استفاده از آن، افراد کم‌کار را شناسایی کرد. شرکتی ژاپنی به نام فوجیتسو^{۱۲} در سال ۲۰۲۱ نرم‌افزاری را در این حوزه به بازار ارائه کرد. این نرم‌افزار مبتنی بر هوش مصنوعی است و برای اندازه‌گیری میزان تمرکز کارکنان از حالات چهره آنها استفاده می‌کند. به عنوان یک نمونه جالب توجه، اگر فردی روی میز کار خود، نوشیدنی یا غذا مصرف کند، نرم‌افزار دیگری به نام ریموت دسک^{۱۳} به مدیر مربوطه اطلاع می‌دهد.

مخالفتان نظارت دیجیتالی

البته در این زمینه، رضایت خود کارکنان نیز حائز اهمیت است و باید اعتماد آنها نیز جلب شود. بسیاری از منتقدان مطرح می‌کنند که نظارت شدید بر کارکنان، با مخالفت آنها مواجه می‌شود. نظرسنجی انجام‌شده توسط کنگره تجاری متحد بریتانیا^{۱۴} در سال ۲۰۱۸ نشان می‌دهد فقط یک نفر از ۴ کارمند، موافق سیستم‌های نظارتی دیجیتال هستند.

همچنین حدود سه چهارم از آنها نیز، نرم‌افزارهای تشخیص چهره، نظارت بر شبکه‌های اجتماعی و استفاده از وبکم برای جاسوسی از افراد را نامناسب

می‌دانند. همچنین تحقیق انجام‌شده توسط گارتنر^{۱۵}، یک شرکت مشاوره مدیریت، نشان

نظرسنجی‌های انجام شده نشان می‌دهد فقط یک نفر از ۴ کارمند، موافق سیستم‌های نظارتی دیجیتال هستند.

10 Awareness Technologies

11 Veriato

12 Fujitsu

13 RemoteDesk

14 Britain's Trades Union Congress

15 Gartner

می‌دهد کارکنان ۹ بنگاه بزرگ در دنیا، نظارت غیردیجیتالی را به نظارت دیجیتالی ترجیح می‌دهند. علاوه بر این، بنا بر نظرسنجی دیگری، تنها ۱۶ درصد از کارمندان در فرانسه، نظارت دیجیتالی را قابل قبول می‌دانند. همه اینها نشان می‌دهد در صورتی که شرکت‌ها تصمیم بگیرند در محل کار، نظارت دیجیتالی داشته باشند، با مخالفت کارکنان خود روبرو می‌شوند.

در سال ۲۰۲۰، بارکلیز^{۱۶}، یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های بریتانیا، مجبور شد سیاست نظارت دیجیتالی بر کارکنان خود را کنار بگذارد، زیرا این امر با مخالفت شدید کارکنان مواجه شده بود. همان سال نیز، مایکروسافت به دلیل اضافه کردن یک قابلیت جدید برای رتبه‌بندی افراد بر اساس بهره‌وری، مورد انتقادات شدیدی قرار گرفت. منتقدان مطرح می‌کردند که این امر در بلندمدت عملاً کارکنان را در مقابل یکدیگر قرار می‌دهد و باعث افت عملکرد کلی بنگاه می‌شود.

رهنمان
RAHNAMAN CO.



www.rahnaman.com