



UT-messan: Ráðstefna 2014

Harpan, Reykjavík, 7. febrúar 2014

Samfélagsmiðlar:

Persónuleg notkun starfsfólks á vinnutíma

Jóhanna Gunnlaugsdóttir prófessor



Umfjöllun

- Könnun um notkun samfélagsmiðla vegna einkaerinda á vinnutíma
- Stefna um samfélagsmiðlanotkun í fyrirtækjum og stofnunum



Markmið könnunar

- Hvort fyrirtæki og stofnanir á Íslandi hefðu opinn aðgang og/eða leyfðu aðgang að samfélagsmiðlum
- Hvort svarendur notuðu samfélagsmiðla til þess að sinna einkaerindum á vinnutíma
- Hvaða tegund samfélagsmiðla þeir notuðu
- Hversu miklum tíma þeir verðu til slíkra nota
- Hvert væri viðhorf stjórnenda og starfsmanna til slíkrar notkunar



Framkvæmd og heimtur

- 2013 og 2014
- Spurningalisti sendur 1.200 einstaklingum
- Símakönnun, hringingar til 1.200 einstaklinga
- Svarhlutfall 53%
- Viðtöl við 20 starfsmenn í þremur einkafyrirtækjum og tveimur opinberum stofnunum



Meginniðurstöður spurningakönnunar

- Meira en helmingur fyrirtækja/stofnana, eða 66%, leyfði starfsfólki að hafa aðgengi að samfélagsmiðlum á vinnutíma
- Tæplega helmingur, eða 49%, starfsfólks nýtti sér möguleika til persónulegra nota
- Finna mátti marktækan mun vegna einkanota á vinnutíma með tilliti til kyns og menntunar
- Meginþorri svarenda notaði Facebook, eða 76%
- Starfsfólk varði umtalsverðum tíma vinnuvikunnar í að sinna einkamálum á samfélagsmiðlum
- Meginþorri svarenda, eða 50%, taldi stjórnendur mjög eða fremur mótfallna einkanotkun samfélagsmiðla á vinnutíma
- Enn stærri hluti svarenda, eða 65%, taldi sjálfur að slík notkun væri mjög eða fremur óviðeigandi

Hversu miklum tíma telur þú að þú verjir að jafnaði á viku í notkun samfélagsmiðla á netinu á vinnutíma til þess að sinna persónulegum málefnum? Vinsamlegast gefðu upp tímann í fjölda klukkustunda og mínútna.

	Fjöldi	Hlutfall
Innan við hálf tíma	45	15%
30 til 59 mínútur	59	20%
Klukkustund til klukkustund og 59 mínútur	93	31%
Tvær klukkustundir til þrjár klukkustundir og 59 mínútur	52	18%
Fjórar klukkustundir eða meira	47	16%
Fjöldi	296	100%
Nota ekki samfélagsmiðla á vinnutíma	383	
Nota samfélagsmiðla á vinnutíma 3 sinnum í mánuði eða sjaldnar	55	
Ekki í launuðu starfi	302	
Svarar ekki	216	
Alls	1252	



Viðtalskönnun (1/2)

- Tvö einkafyrirtæki og ein opinber stofnun höfðu opið fyrir samfélagsmiðla
 - Viðskiptavinir, starfsfólk, hinn almenni borgari
 - Facebook, Twitter



Viðtalskönnun (2/2)

- Samfélagsmiðlar til einkanota á vinnutíma
 - Mismunur á notkun eftir stöðuheiti
 - Sérfræðingar
 - Mannauðstjórar
 - Stjórnendur
 - Almennir starfsmenn
- Fleiri jákvæð en neikvæð „viðhorf“ sé litið til heildarútkomu
 - Sérfræðingar fremur jákvæðir
 - Stjórnendur fremur jákvæðir
 - Mannauðsstjórar fremur neikvæðir
 - Almennir starfsmenn fremur neikvæðir



Útdráttur úr tækniskýrslu

Using Social Media in Organizations (ARMA/ANSI – TR 21-2012).

- Notkun samfélagsmiðla felur í sér margs konar áhættu með tilliti til upplýsingastjórnar
- Vel samin og úthugsuð stefna um notkun samfélagsmiðla getur dregið verulega úr slíkri áhættu



Samfélagsmiðlar, stefna

- Stefnan tekur til þátttöku skipulagsheildar í notkun samfélagsmiðla
- Vinna þarf henni fylgi og fá hana samþykkt á æðstu stöðum skipulagsheildarinnar
- Hún á að vera hlutlaus tæknilega, þ.e. hvorki draga taum ákveðins hugbúnaðar né vélbúnaðar
- Hún á að styðja markmið skipulagsheildarinnar, stjórnskipulag hennar og menningu



Hverjir vinna verkið?

- Árangursrík stefnumörkun er árangur sameiginlegs átaks teymis starfsmanna
- Framlag til stefnumörkunarinnar
 - Hagsmunaaðilar, meðal annars (en ekki eingöngu) starfsfólk frá starfsmannahaldi, tölvudeild, skjaladeild, lögfræðideild og markaðssviði



Stefnumótun varðandi samfélagsmiðla er hleypt af stokkunum með því að

- greina þörfina fyrir stefnu sem stýrir notkun skipulagsheildarinnar á samfélagsmiðlum
- yfirfara ríkjandi stefnu til þess að sjá hvort hlutar hennar taki þegar til upplýsingastjórnar vegna notkunar samfélagsmiðla
- ákveða hvort innlima ætti stefnuna varðandi samfélagsmiðla í þá stefnu sem þegar er til staðar eða hvort hún ætti að standa sjálfstætt
- tryggja að hin nýja stefna varðandi samfélagsmiðla falli að ríkjandi stefnu
- tiltaka mikilvægustu hagsmunaaðila sem þurfa að samþykkja hina nýju stefnu og innleiða hana



Greining

- Nauðsynlegra upplýsinga þarf að afla með viðtölum við stjórnendur og aðra ákvarðandi aðila/starfsmenn sem vinna með eða stýra notkun samfélagsmiðla
- Nauðsynlegt er að greina þau lög og reglur sem varða kröfur til aðgengis og vörslu upplýsinga hjá skipulagsheildinni
- Greiningarferlið ætti að taka til eftirfarandi þátta en ætti samt ekki að takmarkast við þá
 - allra laga, reglugerða og samþykktu varðandi stjórnun upplýsinga, vernd einkalífs og upplýsingafrelsi
 - eignar á sviði hugverka, til dæmis höfundarréttar, og löggjafar og þarfa til þess að tryggja hugverkalegar eignir skipulagsheildarinnar
 - leiðbeininga eftirlitsaðila eða viðeigandi félagasamtaka varðandi notkun samfélagsmiðla



Greining nauðsynlegra þátta í stefnunni

- Yfirlýst markmið
- Umfang
- Umboð
- Skilgreiningar
- Hlutverk og ábyrgð
- Heimildir og gögn
- Útgáfustýring
- Yfirlýsing um endurskoðun
- Væntingar um hegðun starfsmanna
- Væntingar um friðhelgi einkalífs
- Leiðbeiningar um trúnaðarskyldu
- Samþykktir samfélagsmiðlar
- Heimiluð upplýsingagjöf
- Leiðbeiningar um upplýsinga- og skjalastjórn
- Reikningshald
- Yfirlýsing um lögmæti
- Höfundarréttur
- Öryggisyfirlýsing
- Yfirlýsing um eign
- Framfylgd reglna
- Undirskrift



Skiptar skoðanir meðal stjórnenda

- Útiloka aðgang starfsfólks að samfélagsmiðlum
- Setja starfsmönnum mælikvarða um frammistöðu en banna ekki hina nýju samfélagsmiðlataækni
 - Treysta starfsmönnum eða reka þá ef þeir reynast ekki traustsins verðir (Scott, 2008)
- Leyfa starfsfólki að nota netið vegna einkamála
 - Vinnuálag, lítið er að gera, vinnan leiðigjörn, aukin sköpunargáfa
 - Dagleg afköst fullnægjandi, öryggi ekki ógnað, notkun ekki neikvæð fyrir samstarfsmenn og viðskiptavini (Ivarsson og Larsson, 2012)
- Setja reglur um persónulega netnotkun og notkun samfélagsmiðla og marka stefnu sem vinnustaðurinn ætti að framfylgja (ARMA international, 2012; Scott, 2008)
- Sumir leggja til að rafrænt eftirlit sé virkjað til viðbótar stefnu (Blanchard og Henle, 2008) en aðrir benda á að eftirlit og viðurlög geti gagnast að vissu marki en einnig leitt til skorts á trausti meðal starfsmanna og haft öfug áhrif á starfsanda (Jian, 2013)