

## إدارة سوء استخدام الموظفين للإنترنت

مقدمة : تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعل من الإنترنت الأداة الرئيسية في إدارة الأعمال ، ولكنها قد تصبح أيضاً سبباً رئيسياً في تخفيض الإنتاجية في كثير من الشركات الكبيرة والصغيرة على حد سواء ..!

يجب على الشركات أن تتأكد من أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بشكل صحيح ، وأن الوقت الذي يقضونه متصلين بالشبكة سوف يعود على الشركة بفائدة حقيقية ، وهذا ما يفترض حصوله لنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية .

تشير الأبحاث إلى أن الموظفين الذين تتوفر لهم إمكانية الاتصال بالإنترنت أثناء العمل ، يكون تركيزهم على العمل أضعف ، حيث تتوفر لهم كمية كبيرة من الملهيّات والمعلومات غير المتعلقة بعملهم ، وحسب دراسة للشركة الدولية للبيانات IDC فإن 30 إلى 40 % من وقت الموظفين على الإنترنت يقضى في نشاطات غير مرتبطة بالعمل ، وإن 60% من عمليات الشراء على الإنترنت تحصل خلال ساعات العمل ..!

دراسة أخرى أجرتها شركة تايلور نيلسون سوفريز (وهي إحدى أكبر أربع شركات للدراسات في العالم) بينت أن حوالي 90% من الموظفين يشعرون بأن الإنترنت تؤدي إلى الإدمان ، وأن 41% يعترفون بأنهم يتصفحون الشبكة العالمية لأغراض شخصية خلال أوقات العمل بمعدل يزيد على 3 ساعات أسبوعياً .

سأحاول في هذا البحث أن أسلط الضوء على هذه الظاهرة (المشكلة) من جوانبها المختلفة ..

ظاهرة إدمان الإنترنت

إن سوء استخدام الموظفين للإنترنت ما هو إلا امتداد وجزء من ظاهرة أشمل تعم مستخدمي الإنترنت أو أكثرهم .. ألا وهي إدمان الإنترنت ، Internet addiction أو cyberaddiction .. فالموظف ما هو إلا فرد من المجتمع .. وعندما يعم إدمان الإنترنت نسبة كبيرة من السكان ، فإنه سوف يشمل نسبة كبيرة من الموظفين ، وحتى لو لم يكن الموظف يدخل إلى الإنترنت في أثناء العمل ، فإنه إذا كان من المدمنين على الإنترنت فسيكون أداؤه في العمل أقل بكثير .. لأنه سوف يمضي الليل أمام شاشة الكمبيوتر .. ويذهب إلى عمله متأخراً أو كسولاً خاملاً لا يرجى منه خير .. لهذا ، ينبغي أن نبدأ بالتفكير جدياً في ظاهرة إدمان الإنترنت على مستوى المجتمع ، ولا نريد صحة متأخرة تجاه مشكلة تستفحل كل يوم أكثر وأكثر ..

لقد بدأت المجتمعات المتقدمة على صعيد استعمال الإنترنت في حياتها .. بدأت بدراسة مشكلة الإدمان على الإنترنت ، وصارت عندهم أبحاث متعمقة في هذا الخصوص ، وأقيمت مراكز لتقديم الاستشارات ومعالجة (ومنع) إدمان الإنترنت .. فالوقاية خير من العلاج ..

ولا أظن أحداً يعتقد أن هذه المشكلة خاصة بالغرب المتقدم .. بل على الأرجح أننا نسبقهم فيها .. فنحن نعاني من ظاهرة يمكن أن نسميها ( سوء استكشاف التقنية ) ..

الإسلام يدعونا إلى أخذ الجوانب الإيجابية في الحضارات الأخرى .. ولكن بعضنا مع الأسف يفعل العكس ..

وحتى عندما نأخذ الإيجابيات .. ينبغي أن نأخذها بحكمة .. ورفق .. حتى الدين .. يقول نبينا عليه الصلاة والسلام : فأوغل فيه برفق .. فمن الواجب إذن أن نقول : أوغلوا في الإنترنت بحذر .. وحكمة .. وتعلموا وضع الضوابط والاستراتيجيات التي تضمن لمجتمعنا الحصول على الحسنات دون السيئات .. إن الأبحاث تشير كلها إلى أن الإنترنت لها طبيعة إدمانية خطيرة .. إن من الواجب عندما تصبح حياة الشخص أمام الكمبيوتر أهم من حياته الواقعية، ان ندق نواقيس الخطر . وليس من المعروف عدد المصابين بهذا النوع من الإدمان , إلا ان الخبراء في جامعة

همبولدت ببرلين يقولون ان عدد المدمنين في ألمانيا ضمن الفئة العمرية ما بين 15 إلى 18 عاما يصل إلى ما يتراوح ما بين 2.2 و 15,8 بالمائة من أولئك الذين تم استطلاعهم. ويرى توماس هنرفوت وهو أخصائي علاج نفسي وخبير في العلاج السلوكي في ميتتبخ في بافاريا ان الاستخدام المفرط للإنترنت يمكن ان يكون له أسباب طبية مثل تكثيف البحث عن مشروع مدرسي, والادمان يكون موجودا عندما يجد شخص صعوبة في الابتعاد عن الإنترنت والألعاب. وحسب إحصاءات كريستين باباستيفانو, وهي باحثة نفسية في شؤون الشباب والأسرة من مانهيم, فإن الأولاد الذكور هم أكثر الفئات تأثرا .

ويبدو ان التفتح الذهني للأولاد تجاه التكنولوجيا يلعب دورا كبيرا في هذا الصدد. علاوة على ذلك فإجادة ألعاب الكمبيوتر تعد بالنسبة للشباب وسيلة ليعترف رفاقهم بقدراتهم. ويختلف إدمان الكمبيوتر عن الدوافع الأخرى التي لا تقاوم, إضافة إلى ان العديد من الأشخاص يكون اتصالهم بالكمبيوتر والإنترنت في مكان العمل. وتكمن خطورة سوء استخدام الكمبيوتر في قدرته على عزل الأشخاص عن الأصدقاء والأقارب. وهذا ضار على وجه الخصوص بالنسبة للمراهقين, في هذه المرحلة التي يجب ان يتعلم الناس فيها كيف يقيمون العلاقات الاجتماعية ويحافظون عليها ويصبحوا مشاركين في المجتمع. وبعض أولئك المصابين بهذا الإدمان غالبا ما تنمو لديهم مخاوف عميقة من الالتقاء بالآخرين, والأمر الهام هنا هو ان يحظى الشاب ببعض المتابعة, وعلى الآباء محاولة بث الحماس في نفوس أبنائهم لأنشطة أخرى مثل الرياضة.

عادة ما يكون الإدمان مرتبطا باستخدام مواد تدخل جوف الإنسان مثل المسكرات والمخدرات. ولكن الحقيقة ان هناك عددا من الدراسات الاكلينيكية في مجال الإدمان قد توصلت إلى انه قد ينتج ادمان مرضي من جراء استخدام الإنترنت بطريقة غير سليمة. ومن هذه الدراسات, دراسة قامت بها الدكتورة كيمبرلي يونج الأخصائية النفسية في جامعة بتسبيرج على حوالي 500 شخص ممن يستخدمون الإنترنت بشكل مكثف. بناء على عدد ساعات الاستخدام والتأثير الذي قد ينتجه الاستخدام المكثف على حياة الشخص الاجتماعية والعملية, تم تصنيف من تمت عليهم الدراسة إلى صنفين, الصنف الاول هم ممن يقضون في المتوسط 38 ساعة اسبوعيا على استخدامات لا تمت

لعملهم أو دراستهم . بالنسبة للطلاب . بصلّة, حيث كان لهذا الاستخدام المكثف أثر سلبي على انتاجية المستخدم العملية أو الدراسية, كما كان له تأثير سلبي على حياتهم الاجتماعية. وقد تم وصفهم في هذه الدراسة بـ "مدمني إنترنت". والصنف الآخر هم الذين لا يستخدمون الإنترنت بنفس كثافة استخدام الصنف الأول ولم يكن لاستخدامهم أثر على حياتهم العملية أو الاجتماعية. وفي دراسة مماثلة أظهرت أن حوالي 50% من مدمني الإنترنت الذين يستخدمون الشبكة بما لا يقل عن 40 ساعة أسبوعيا فيما لا علاقة له بالعمل, لا يستطيعون النوم أكثر من 4 ساعات يوميا .

ولقد وضعت الجمعية الأمريكية للأمراض النفسية معايير لتحديد ما إذا كان مستخدم الإنترنت مدمنا ومنها:

[ الرغبة المستمرة في زيادة الوقت المستهلك لاستخدام الإنترنت.

[ ظهور بعض الأعراض عند تقليل الوقت المقتضي على الشبكة مثل قلق وتفكير مستمر عما يجري على الإنترنت وكثرة الأحلام أو التخيلات.

[ فشل أو تهديد حياة المستخدم العائلية أو الوظيفية.

[ ضعف الرغبة في التواصل الاجتماعي مع الوسط المحيط.

[ معاودة استخدام الإنترنت مباشرة بعد قضاء وقت طويل على الشبكة.

[ الكذب على بعض أفراد العائلة أو الأصدقاء لإخفاء تولع المستخدم بالشبكة.

أما عن مجالات الاستخدام الأكثر شيوعا بين المدمنين فيمكن تصنيف إدمان الإنترنت بناء على مجالات الاستخدام إلى أربعة أصناف:

. الإدمان الجنسي: إن الانتشار السريع والمتجدد للمواقع الإباحية على شبكة الإنترنت كان له دور رئيسي في هذا النوع من الإدمان. ولا يقتصر الإدمان الجنسي على الدخول على المواقع الإباحية على الإنترنت, بل يتعدى ذلك إلى إمضاء أوقات طويلة في بعض غرف الحوارات ( Chat Rooms) في أحاديث جنسية مع مستخدمين آخرين أو تبادل صور أو عناوين لمواقع إباحية على الإنترنت.

تشير بعض الاحصائيات إلى أن أكثر من 15% من مستخدمي الإنترنت قاموا بتصفح أكبر 10 مواقع إباحية على الإنترنت خلال شهر واحد في عام 1998م, كما تشير إحصائيات أخرى إلى أن أكثر من 60% من المراهقين في الولايات المتحدة يتصفحون وبشكل مستمر مواقع إباحية وبدون علم أولياء أمورهم!.

.إدمان الحوارات: ويكون ذلك إما عن طريق الدخول في غرف الحوارات ((Chat Rooms أو عن طريق البريد الإلكتروني. وبغض النظر عن نوعية الأحاديث المتبادلة من خلال هذه الغرف, فإن كثيرا من المستخدمين يقضون أوقات طويلة تكون على حساب التزامات شرعية واجتماعية.

.الألعاب الإلكترونية: ويضم هذا الصنف الاستخدام المكثف للألعاب الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت, كما يشمل كذلك لعب القمار والدخول إلى مواقع "الكازينوهات التخيلية" والتي تمكن المستخدمين من اللعب مع آخرين كما لو كانوا في كازينو حقيقي.

.الإفراط المعلوماتي: ان لكثرة المعلومات وتنوعها على شبكة الإنترنت دور في إفراط بعض المستخدمين في تصفح المواقع المختلفة على الشبكة وقضاء وقت طويل في التنقل من موقع لآخر بدون هدف.

### وسائل العلاج ..

أما عن وسائل علاج هذا الاضطراب فإن أصعب مراحلها هو إقناع المدمن بأن استخدامه للشبكة قد وصل حد الإدمان.. ولكن كيف يمكن حل مشكلة الإدمان إذا ما تم إقناع ذلك المدمن بمشكلته?.. يرى بعض الأخصائيين النفسيين المتخصصين في هذا المجال أن الحل يكمن في الإقلاع الجذري والمباشر عن استخدام الإنترنت, فيما يرى آخرون ان هذا ليس بالحل الجذري والمباشر عن استخدام الإنترنت, فيما يرى آخرون ان هذا ليس بالحل المناسب نظرا لما في هذه الشبكة من فوائد سيحرم هذا الأسلوب من العلاج المدمن من الاستفادة منها, ولذا فإن الحل الأمثل لعلاج هذه المشكلة يمكن أن يكون على غرار مشاكل الإفراط في الأكل والتي تتمثل في التقليل التدريجي تحت اشراف مختصين.

ما هي أعراض ادمان الانترنت؟

يُحس المدمن الإنترنت بأنه في حالة قلق وتوتر حين يفصل الكمبيوتر عن الإنترنت في حين يحس بسعادة بالغة وراحة نفسية حين يرجع الى استخدامه، كما أنه في حالة ترقب دائم لفترة استخدامه القادمة للإنترنت، ولا يحس المدمن بالوقت حين يكون على الإنترنت، ويتسبب إدمانه في مشاكل اجتماعية واقتصادية وعملية. ويحتاج مدمن الإنترنت الى فترات أطول وأطول من الاستخدام، ليشبع رغبته كما أن جميع محاولاته للإقلاع عن الإدمان تبوء بالفشل، وكثيرًا ما يستخدم مدمن الانترنت هذه الوسيلة، ليتهرب من مشاكله الخاصة.

. ما هي آثار الإدمان السلبية؟

. مشاكل صحية:

يتسبب الإدمان في اضطراب نوم صاحبه بسبب حاجته المستمرة الى تزايد وقت استخدامه للإنترنت حيث يقضي أغلب المدمنين ساعات الليل كاملة على الإنترنت، ولا ينامون الا ساعة أو ساعتين حتى يأتي موعد عملهم أو دراستهم، ويتسبب ذلك في ارهاق بالغ للمدمن مما يؤثر على أدائه في عمله أو دراسته، كما يؤثر ذلك على مناعته، مما يجعله أكثر قابلية للإصابة بالأمراض، كما أن قضاء المدمن ساعات طويلة دون حركة تذكر يؤدي الى آلام الظهر وارهاق العينين، ويجعله أكثر قابلية لمرض النفق الرسغي.

مشاكل أسرية

يتسبب انغماس المدمن في استخدام الإنترنت وقضائه أوقات أطول وأطول عليه في اضطراب حياته الأسرية حيث يقضي المدمن أوقاتًا أقل مع أسرته، كما يهمل المدمن واجباته الأسرية والمنزلية، مما يؤدي الى اثاره أفراد الأسرة عليه. وبسبب إقامة البعض علاقات غرامية غير شرعية من خلال الانترنت تتأثر العلاقات الزوجية حيث يحس الطرف الآخر بالخيانة، وقد أطلق على الزوجات

اللاتي يعانون من مثل هؤلاء الأزواج بأنهن أرامل الإنترنت. ويعترف 53% من مدمني الإنترنت أن لديهم مثل تلك المشاكل، وذلك طبقاً للدراسة التي نشرتها كيمبرلي يونج في مؤتمر مؤسسات علماء النفس الأميركيين المنعقد عام 1997.

#### مشاكل أكاديمية

بيّن الاستطلاع الذي نشره أ.بربر عام 1997 في مجلة USA Today تحت عنوان: تساؤلات حول القيمة التعليمية للإنترنت أن 86% من المدرسين المشتركين في الاستطلاع يرون أن استخدام الأطفال للإنترنت لا يحسن أداءهم، وذلك بسبب انعدام النظام في المعلومات على الإنترنت، بالإضافة الى عدم وجود علاقة مباشرة بين معلومات الإنترنت ومناهج المدارس. وقد كشفت دراسة كيمبرلي يونج . السابقة الذكر . أن 58% من طلاب المدارس المستخدمين للإنترنت اعترفوا بانخفاض مستوى درجاتهم وغيابهم عن حصصهم المقررة بالمدرسة، ومع أن الإنترنت يعتبر وسيلة بحث مثالية فان الكثير من طلاب المدارس يستخدمونه لأسباب أخرى كالبحث في مواقع لا تمت لدراساتهم بصلة أو كالثرثرة في حجرات الحوارات الحية أو كاستخدام ألعاب الإنترنت.

#### مشاكل في العمل

بسبب وجود الإنترنت في مكان عمل الكثير من الناس يحدث في بعض الأحيان أن يضيع العامل بعض وقت عمله في اللعب على الإنترنت، أو استخدامه في غير موطن تخصصه، ويشكل ذلك مشكلة أكبر اذا كان العامل مدمناً للإنترنت، كما أن سهر مدمن الإنترنت طيلة ساعات الليل يؤدي الى انخفاض مستوى أدائه لعمله. ولحل تلك المشكلة يقوم بعض رؤساء الأعمال بتركيب أجهزة مراقبة على شبكات الكمبيوتر في محل عملهم، للتأكد من استخدام الإنترنت فقط في مجال العمل.

ولكن هل هناك علاج لإدمان الإنترنت؟ حسب رأي الدكتورة يونج فان هناك عدة طرق لعلاج ادمان الإنترنت، أول ثلاث منها تتمثل في ادارة الوقت، ولكنه . عادة . في حالة الادمان الشديد لا تكفي ادارة الوقت، بل يلزم من المريض استخدام وسائل أكثر هجومية:

أ . عمل العكس:

فاذا اعتاد المريض استخدام الإنترنت طيلة أيام الأسبوع نطلب منه الانتظار حتى يستخدمه في يوم الاجازة الأسبوعية، واذا كان يفتح البريد الإلكتروني أول شيء حين يستيقظ من النوم نطلب منه أن ينتظر حتى يفطر، ويشاهد أخبار الصباح، واذا كان المريض يستخدم الكمبيوتر في حجرة النوم نطلب منه ان يضعه في حجرة المعيشة.. وهكذا ب . إيجاد موانع خارجية:

نطلب من المريض ضبط منبه قبل بداية دخوله الإنترنت بحيث ينوي الدخول على الانترنت ساعة واحدة قبل نزوله للعمل مثلاً . حتى لا يندمج في الانترنت بحيث يتناسى موعد نزوله للعمل.

ج . تحديد وقت الاستخدام:

يطلب من المريض تقليل وتنظيم ساعات استخدامه بحيث اذا كان -مثلاً- يدخل على الانترنت لمدة 40 ساعة أسبوعياً نطلب منه التقليل الى 20 ساعة أسبوعياً، وتنظيم تلك الساعات بتوزيعها على أيام الأسبوع في ساعات محددة من اليوم بحيث لا يتعدى الجدول المحدد.

د . الامتناع التام:

كما ذكرنا فان ادمان بعض المرضى يتعلق بمجال محدد من مجالات استخدام الانترنت . فاذا كان المريض مدمناً لحجرات الحوارات الحية نطلب منه الامتناع عن تلك الوسيلة امتناعاً تاماً في حين نترك له حرية استخدام الوسائل الأخرى الموجودة على الانترنت.

هـ . إعداد بطاقات من أجل التنكير:



نطلب من المريض إعداد بطاقات يكتب عليها خمساً من أهم المشاكل الناجمة عن اسرافه في استخدام الانترنت كإهماله لأسرته وتقصيره في أداء عمله مثلاً ويكتب عليها أيضاً خمساً من الفوائد التي ستنج عن اقلعه عن ادمانه مثل إصلاحه لمشاكله الأسرية وزيادة اهتمامه بعمله، ويضع المريض تلك البطاقات في جيبه أو حقيبته حيثما يذهب بحيث اذا وجد نفسه مندمجاً في استخدام الانترنت يخرج البطاقات ليذكّر نفسه بالمشاكل الناجمة عن ذلك الاندماج. و . اعادة توزيع الوقت:

نطلب من المريض أن يفكر في الأنشطة التي كان يقوم بها قبل ادمانه للانترنت، ليعرف ماذا خسر بادمانه مثل: قراءة القرآن، والرياضة، وقضاء الوقت بالنادي مع الأسرة، والقيام بزيارات اجتماعية وهكذا.. نطلب من المريض أن يعاود ممارسة تلك الأنشطة لعله يتذكر طعم الحياة الحقيقية وحلاوتها. ز . الانضمام الى مجموعات التأييد:

نطلب من المريض زيادة رقعة حياته الاجتماعية الحقيقية بالانضمام الى فريق الكرة بالنادي مثلاً أو الى درس لتعليم الخياطة أو الذهاب الى دروس المسجد، ليكون حوله مجموعة من الأصدقاء الحقيقيين. ح . المعالجة الأسرية:

في بعض الأحيان تحتاج الأسرة بأكملها الى تلقي علاج أسري بسبب المشاكل الأسرية التي يحدثها إدمان الإنترنت بحيث يساعد الطبيب الأسرة على استعادة النقاش والحوار فيما بينها ولتقتنع الأسرة بمدى أهميتها في اعانة المريض، ليقلع عن ادمانه.

المسألة ليست مسألة هجوم على الشبكة ودفاع عنها، بل مسألة ظاهرة اجتماعية مرضية ترافق ظاهرة تقدم تقني مفيدة .. وتقدر كيمبرلي يونج حجم انتشار الإصابة بالإدمان بين الأمريكيين بما يشمل 200 ألف مصاب تقريباً، وهو رقم متواضع بالمقارنة مع نسبة انتشار الأمراض النفسانية الأخرى، ناهيك عن إدمان المسكرات والمخدرات، كما أنه متواضع بالمقارنة مع معدلات انتشار استخدام الشبكة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولكن توجد دراسات أمريكية أخرى تقدّر أن 17 % من مستخدمي الشبكة الأمريكيين مدمنون.

وساهم تعدد وجهات النظر في تصنيف الإصابة وتقدير خطورتها في تعدد المصطلحات التي شاعت لتسميتها، وأشهرها ما يعبر عنها -كإصابة إدمان واضحة- بتعبير " الاضطراب الإدماني الشبكي" (Internet Addiction Disorder) مقابل انتشار تسمية تهوّن من شأن الإصابة، وتدرجها في دائرة الإصابات النفسانية بتعبير " الاستخدام المرضي للشبكة" Pathological Internet Use .. وفي الحاليتين لا يستهان بما تعنيه الإصابة على أرض الواقع، عندما يقول عنها إيفان جولديبرج ، Ivan Goldberg مدير معهد الدراسات الصيدلانية النفسانية في نيويورك، إن من علامات الإصابة استخدام الشبكة فترات طويلة يمكن أن تصل إلى عشرين ساعة يوميًا! .. واستفادت كيمبرلي يونج من الشبكة لمكافحة مساوئ التفريط في ضوابط استخدامها، فأنشأت موقعًا شبكيًا netaddiction.com يساعد زائره على أن يكتشف بنفسه ما مدى إصابته بالإدمان أو اقترابه من درجة الإصابة المرضية، وانتشر في هذه الأثناء الأسلوب المفضل عند علماء النفس والاجتماع، أن يطرح المرء على نفسه أسئلة يمكنه من خلال الإجابة عليها وتقويم الحصيلة؛ ليستنتج ما إذا كانت أعراض الإصابة المرضية تسري عليه وبأي نسبة، ومن تلك الأعراض المستخلصة من رصد أقوال المدمنين على الشبكة ما يلي:

- تخفيض ساعات النوم إلى أقل من خمس ساعات لصالح الشاشة الصغيرة.
  - إهمال نشاطات اجتماعية أخرى كلية كيلا تشغل عن الشبكة.
  - التفكير المتواصل بالشبكة .. حتى أثناء عدم استخدامها.
  - إخفاق المحاولة المتكررة لتخفيض فترة استخدام الشبكة.
  - الكذب على الآخرين بصدد فترة استخدام الشبكة.
  - استخدام الشبكة أوقاتًا طويلة رغم إدراك ارتفاع التكاليف.
  - استخدامها أكثر من المقرر لها سابقًا من جانب مستخدمها نفسه.
- ويوجد من العلماء من يعارض إلحاق هذه الظاهرة بقائمة الإدمان، فحتى الآن لا توجد دراسات قاطعة بنتائجها بشأن تثبيت العلامات المميزة للإدمان، كما هو الحال مع المخدرات والمسكرات .. ومن هؤلاء جون جروهول John Grohol الذي يقول مثلاً: إن إهمال الطالب لدراسته وعدم نجاحه مع إفراطه في استخدام الشبكة يمكن تفسيره بأن إخفاقه في الدراسة يدفعه نفسانيًا إلى الإغراق في استخدام الشبكة؛ بحثًا عمّا يثبت به نفسه، ولا يعني بالضرورة الإدمان الشبكي والإخفاق بسبب الإدمان .. كما يقول مثلاً آخر: إن المرأة التي تهمل نفسها وأسررتها وتطيل جولاتها الشبكية، قد تصنع ذلك هروبًا من مشكلات عائلية أو انقباض نفساني، فلا يصح الربط المعاكس والقول إنها

مدمنة شبكيًا فأفسد الإدمان حياتها. وأنشأ جروهول موقعًا شبكيًا ، psychcentral.com يؤكد فيه على نظرياته هذه .. والواقع أن هذا أقرب إلى اللعب بالكلمات، ويمثل الجبهة الأضعف بين العلماء، مقابل من يصنفون الظاهرة في قائمة الإدمان.

ومنهم في النمسا العالم النفساني هانس تسيمرل Hans Zimmerl ، وقد أجرى عام 1999 م استطلاعًا شبكيًا شمل عينة ممّن يرتفع متوسط استخدامهم للشبكة يوميًا، فكانت إجابة 41% أنهم يعتبرون أنفسهم مدمنين فعلاً ويدركون ذلك، وتحدّث 20% عن شعور بالنشوة أثناء استخدام الشبكة، وعدّد زهاء 13% سلوكيات توحى بالإصابة.

### بين الحقيقة والوهم

هذا مما يشير إلى أن الإحساس بالإصابة وخطورتها بات ينتشر بين مستخدمي الشبكة أنفسهم، وهو ما يستنتج أيضًا من مبادرة أقدم عليها مجموعة من علماء جامعة هومبولدت Humboldt في برلين سبق اشتغالهم في الموضوع منذ سنوات، وأعلنوا في حزيران / يونيو 1999 م عبر الشبكة، رغبتهم في إجراء دراسة جديدة يحتاجون فيها إلى من يعتقد بأنه مدمن على الشبكة أو قريب من الإدمان .. فجاءهم الجواب من أكثر من مائتي ألف مستخدم خلال الأيام الثلاثة الأولى فقط، مما أثار الرقم ذهولهم على حدّ تعبيرهم.

ويقول العالم النفساني الألماني بيرنهارد باتينيك Bernhard Batinic من جامعة جيسن Giessen الألمانية: إن المرض موجود قطعًا، ويوجد أناس متعلقون بالشبكة فقدوا القدرة على التحكم في وقت جولاتهم فيها، ولكن من العسير تحديد الخط الفاصل ما بين حالة الاستخدام غير المرضي .. وبين مرحلة الإدمان . وشيبه ذلك ما تعبّر عنه جابريلي فالكي Gabriele Fark "المدمنة سابقًا"، والتي أسست بعد شفائها معتمدة على نفسها، رابطة باسم "المساعدة على المساعدة الذاتية للتخلص من الإدمان الشبكي"، والتي اشتهرت في هذه الأثناء وأصبحت تتعاون مع جهات عديدة كمجموعة علماء جامعة هومبولدت في برلين .. تقول فالكي عن فترة إدمانها التي استمرت عدة سنوات:

"لا أستطيع تحديد يوم بلوغي درجة الإدمان بالضبط .. كنت أستخدم الشبكة بزيادة مطردة .. وبدأت أنفصل تدريجيًا عن واقع الحياة حولي .. أصبحت أستيقظ في الخامسة صباحًا لأجلس أمام الشاشة الصغيرة قبل الذهاب إلى العمل .. لم أعد أستطيع التمييز بين شمالي ويميني .. لقد فقدت حياتي الواقعية قيمتها في نظري، وكنت أشعر كيف كنت أنزلق باستمرار في عالم الأوهام وأترك نفسي لترزح تحت قيود الإدمان شيئًا فشيئًا".

وقد يصل الأمر إلى مخاطر اجتماعية أكبر، لا تقف عند حدود ضياع مكان العمل أو ضعف

الإنتاج، بل تشمل الأوضاع الأسرية، ومن ذلك ما أصاب امرأة في ولاية فلوريدا الأمريكية، حيث واجهت حكمًا قضائيًا بحرمانها من حق رعاية طفلها بسبب إدمانها على الشبكة إلى درجة إهمالها إهمالًا خطيرًا!!.

ومن أراد معرفة أحوال المدمن الشبكي، كي يحذر من الوصول إلى مثلها .. فهاكم بعض أقوالهم عن أنفسهم:

- حياتي الزوجية وهم.
- أولادي يثيرون أعصابي.
- لا أعرف ولا أريد أن أعرف .. فأنا سعيد في الشبكة وكفى.
- دنيائي دون الشبكة مظلمة قاتمة لا حياة فيها.
- تريد أن أتوقف ببساطة .. الأمر ليس بهذه البساطة.
- أقر بأنه إدمان ولكنني أشعر بالفراغ دونها.
- ومن أقوال فالكي التي شفيت من الإدمان عن نفسها:
- لقد تعلقت بالشبكة مثل السُّكير بزجاجة الخمر

مقياس لإدمان الإنترنت"، تم نشره على صفحات موقع "إسلام أون لاين.نت" في الفترة من 23 نوفمبر 2001 إلى 1 نوفمبر 2002، يقوم من خلاله المستخدم بالإجابة على 26 سؤالاً، بعضها يحدد مدى إدمانه للإنترنت، وبعضها يعطي مؤشرات عن تأثيرات الإنترنت على حياته، شارك في هذا المقياس 8177 مشاركاً من مختلف دول العالم، كان غالبيتهم من العالم العربي. وقد عكس هذا المقياس جانباً من واقع الإنترنت في عالمنا العربي على الأقل (بالرغم من وجود مشاركات قليلة من خارجه)؛ ليشكل إضاءات يمكن لها أن تَسِي بتصورٍ ما عن المستقبل. لكن الإشكال الذي يثور هنا هو ما مدى عكس العينة المشاركة في المقياس لحالة الباقيين غير المشاركين، ورغم أننا نقر بهذا التحفظ فإن هذا المقياس إذا اعتبرناه استنباطاً عبر الإنترنت، وفي موضوع استعمال الإنترنت يكتسب خصوصية؛ إذ إنه يتحد موضوع الاستبيان مع وسيلته؛ مما يعني أننا نحصل على آراء عينة من الناس متلبسة بممارسة موضوع الاستبيان (استعمال الإنترنت)، فضلاً عن أن "المشاركة" تعكس رغبة معرفية (أو اهتماماً على الأقل) لدى المشارك في الحصول على إجابة للتساؤلات التي طرحها الاستبيان.

ومع ذلك فلا يمكننا الحديث إلا عن العينة المشاركة، والنسب التي سنشير إليها هي بالنسبة لمجموع المشاركين فقط، والبالغ عددهم 8177 مشاركًا.

### سوء استخدام الموظفين للإنترنت

• يتبادل 55 % من العمال تقريبًا رسائل تحتمل الضرر مرة واحدة على الأقل في الشهر (بي سي ويك).

• في مسح أجري مؤخرًا على 224 شركة إستعملت برامج المراقبة ، قال 60 بالمائة من المدراء أنهم عاقبوا بعض الموظفين لإساءة استعمال الإنترنت، وقام 30 بالمائة بطرد بعض الموظفين نتيجة لسلوكيات من أمثال ، تنزيل الصفحات الخلاعية ، والتسوق ، والمقامرة على الإنترنت (برامج أمن ويبسينس).

• 47% من المستخدمين يرسلون 5 رسائل بريدية إلكترونية شخصية باليوم تقريبًا ، و 32 % يرسلون بحدود 10 رسائل بريدية إلكترونية شخصية يوميًا ، و 28 % يستلمون بحدود 20 بريد إلكتروني شخصي يوميًا (Vault.com.)

• يذهب واحد من كل خمسة أشخاص تقريبًا إلى مواقع جنس على الإنترنت أثناء وقت العمل (إستطلاع رأي MSNBC يونيو/حزيران 98).

• ركبت مؤخرًا شركة أمريكية كبرى لإنتاج الحواسيب برامج مراقبة واكتشفت بأن عددًا من الموظفين قد زار أكثر من 1,000 موقع جنسي في أقل من شهر. وتم طرد عشرين شخصًا لإساءة استعمال مصادر الشركة (USA Today).

• 68% من الشركات اعتبر أن جنح الرسائل واسعة الانتشار، بخسائر تقدر بـ \$3.7 مليون لكل شركة في السنة (داتاميشن).

• قام مستخدمون من شركات التقنية العليا التي تتضمن أي بي إم ، أبل كومبيوتر ، و AT&T ، بدخول موقع Penthouse آلاف المرات كل شهر (مجموعة نيلسون الإعلامية ، 97).

• 52 من شركات Fortune 100 لها "سياسة مقبولة لاستعمال الإنترنت" (مجموعة أبيردين).

• 58% من أرباب الأعمال الذين يراقبون استخدام الانترنت ، يعملون ذلك للسيطرة على الإستعمال الترفيهي؛ 47 % يعملون ذلك لتخفيض إساءة استخدام الخط ، 47 % يأملون في التخلص من تنزيل البرامج المقرصنة ، و33 % يأملون في تخفيض بطء خطوط الانترنت بسبب الإستعمال الترفيهي. (PC World).

### معالجة سوء استخدام الموظفين للإنترنت

تسمح أجهزة المراقبة الحديثة للمديرين بتتبع استخدام الإنترنت من قبل الموظفين ،وقد أجرت إحدى الشركات الكبرى متابعة لجميع الصادرات والواردات عن طريق الإنترنت واكتشفت أن 23% فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل !..

تصدر برامج المراقبة تقارير مفصلة مثل : ما هي أكثر مواقع الشبكة استخداماً، من أكثر المستخدمين نشاطاً على الخط المباشر ، وتسجيل استخدام الإنترنت موثقاً بالوقت المحدد من اليوم، وعندما يكتشف المدير أن أحد العاملين استخدم الإنترنت لأغراض شخصية لمدة ساعة مثلاً، يتم توجيه تنبيه لهذا الموظف .. وعندما تتكرر المخالفات قد ينتهي الأمر بفصل الموظف من عمله .. والأفضل من ذلك أن يتوفر لدى الشركات برامج علاجية نظراً للطبيعة الإدمانية التي تحدثنا عنها .. فالطرد من العمل ليس حلاً أمثل بالنسبة للشركة التي تتكلف عناء توظيف شخص جديد .. وبالنسبة للموظف المطرود الذي لن يكون سهلاً عليه تدبير عمل بديل .. وبالنسبة للمجتمع الذي يخسر عنصراً منتجاً يتحول إلى خامل ومدمن ..

ولكن كيف يمكن تلافي الوصول إلى هذه النتيجة المخيبة والكارثة؟؟

إن الوقاية تتطلب من المدير اتخاذ الإجراءات المحددة التالية بكل دقة :

1- الانتباه إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود المشكلة : ومنها انخفاض الإنتاجية

وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل .. وقلة تحمل

ظروف مكان العمل والإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية والتأخر عن مواعيد العمل

... يمكن أيضاً أن نضيف هنا : ملاحظات ردود أفعال الموظفين عندما تقترب من موقع عملهم .. لاحظ كيف يجفل الموظف ويحاول تغيير ما يجري على شاشته .. هذه الإشارات تفرع جرس الإنذار وتستوجب من الإدارة تحمل مسؤوليتها لتلافي الكارثة القريبة ..

2- اتخاذ إجراءات مساعدة الموظف المدمن .. تعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف العاملين لديك .. وليس تهديدهم .. أوضح له أنك تريد أن تساعد في التخلص من مشكلته .. أعطه معلومات عن الإدمان على الإنترنت واطلب منه قراءتها جيداً .. والأهم هنا هو إيجاد برامج لعلاج الإدمان على الإنترنت في المجتمع ، حيث يمكن للمدير الاستعانة بتلك البرامج ..

3- ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للإنترنت .. وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالإنترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة يمكن للموظفين من خلالها الدخول على الإنترنت كلما احتاجوا لذلك .. وتوضع الأجهزة الموصولة بالشبكة في مكان عام ومكتشف .. كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الإنترنت للموظفين بحسب ما تقتضيه أعمالهم .. وتتوفر برامج وأنظمة حجب (فلتر) فعالة جداً لهذه الغاية ..

4- وضع لائحة بالقواعد السلوكية الخاصة بالإنترنت توضح ما هو مطلوب من العاملين فيما يتعلق باستخدام الإنترنت منذ البداية .. هذه اللائحة يجب أن تشمل أموراً مثل :

- تحديد الهدف من الدخول على الإنترنت في موقع العمل وهو مصلحة المؤسسة وزيائنها
- يجب أن تكون جميع عمليات الاتصال بالإنترنت لأسباب مهنية تقتضيها حاجة العمل ..
- يمنع استخدام الإنترنت في موقع العمل لأغراض شخصية .
- الموظف مسؤول عن كل المواد التي يقوم بإرسالها أو نشرها على الإنترنت من رسائل وصور وغير ذلك ..
- للشركة الحق في مراقبة الرسائل والمواد الموجودة على شاشة الكمبيوتر .. ويجب أن تخضع لأحكام القانون .
- المخالفات يمكن أن تؤدي لإجراءات تأديبية قد تصل إلى الفصل من العمل .
- يجب إصدار هذه التعليمات وتوزيعها على الموظفين وأخذ توقيعهم عليها .