

Behov for en bred teknologipolitik

Benjamin Lundström og Jan Trzaskowski, advokatfirmaet vonhaller

I artiklen argumenterer forfatterne for, at der er behov for en bredere tilgangsvinkel til medarbejdernes og virksomhedernes teknologianvendelse. Debatten har ifølge forfatterne været for ensidigt fokuseret på medarbejdernes private brug af e-mails og world wide web.

Der har i den seneste tid været skrevet meget om medarbejdere anvendelse af virksomhedens IT infrastruktur. Der har hovedsageligt været fokus på den private anvendelse af e-mail og world wide web. Der er mange gode grunde til at formulere en medarbejderpolitik på området, især hvis organisationen har opnået en vis størrelse. Der er dog en række andre facetter af medarbejderens IT anvendelse, der er af langt større betydning for virksomheden.

IT politikken er relevant i lyset af, at Internettet igennem de sidste par år er blevet et mere og mere betydningsfuldt kommunikationsmedium. Det er ikke længere ualmindeligt i hverken erhvervs- eller forbrugerforhold, at al korrespondance går via e-mail uden at parterne mødes eller ringer til hinanden. Mange officielle meddelelser udgår også fra virksomheder direkte via e-mail, og typisk uden, at nogen har taget stilling til et udkast. Der er i mange situationer blevet kortere vej fra tanke til handling.

Den store fokusering på den private teknologianvendelse i virksomhederne har ført til, at den langt vigtigere erhvervsmæssige anvendelse af bl.a e-mail, world wide web og intranet er blevet forsømt. For kort tid siden kom en fremtrædende boligportal uheldigt afsted da en student udsendte ulovligt markedsføringsmateriale pr. e-mail i virksomhedens navn. Det kan være svært at vurdere tabet i goodwill i den pågældende situation, men under alle omstændigheder tog hændelsen sig uheldigt ud i pressen.

IT politikken berettigelse ligger i, at teknologien og den samfundsmæssige udvikling er gået så stærkt, at man ikke løbende har haft tid til at få indarbejdet de nødvendige vaner og retningslinier på området. I de nordiske forbrugerombudsmands fælles holdning til handel og markedsføring på Internettet fra 1998 fremgår det, at virksomhederne bør sikre at e-mails, som er sendt til virksomheden, gøres tilgængelige for virksomheden hurtigst muligt, også selvom adressaten på grund af ferie, sygdom mv. er fraværende.

I retningslinierne for e-handelsfondens e-mærke findes der ud over regler om, hvornår forpligtende kommunikation må fremsendes elektronisk, et krav om, at der skal udsendes en elektronisk kvittering, hvis der pr. e-mail modtages en reklamation eller en meddelelse om udnyttelse af en fortrydelsesret. For at en

virksomhed kan få glæde af gode intentioner om fx at reagere hurtigt på e-mails, må en sådan politik formidles ud til de medarbejdere, der har kundekontakten.

Dette er blot eksempler på situationer, hvor det kan være relevant at have formuleret en politik for anvendelse af e-mails. Der kan også være behov for retningslinier for kryptering, logning af trafik, anvendelse af autosignaturer, automatisk videresendelse eller besvarelse ved længere tids fravær etc. Der bør også fastlægges rutiner for, hvorledes andre medarbejdere kan få adgang til vigtige e-mails ved sagsbehandlerens pludselige fravær. Det kan i den forbindelse være hensigtsmæssigt at sikre en stringent opdeling mellem privat og erhvervsmæssig korrespondence på sagsbehandlerniveau.

Den private anvendelse af teknologien kan lægge beslag på betydelige IT ressourcer i virksomheden. En liberal holdning til medarbejdernes private brug af IT kan dog på den anden side give mere motiverede og tilfredse medarbejdere. Det må heller ikke glemmes, at den private anvendelse af IT bidrager til en større teknologisk fortrolighed blandt medarbejderne - også selvom der kigges på nøgne damer.

Udover anvendelse af e-mails og world wide web, kan der være behov for, at tage stilling til download og anvendelse af programmer, herunder nødvendige opdateringer af fx browser, logning af datatrafik og adgang til loggen. Der kan dog også være behov for en stillingtagen til mere sociale anvendelser af virksomhedens IT infrastruktur, som fx netværksspil.

Som udgangspunkt bør den lovlige anvendelse af teknologien gives så frit som muligt, uden at det dog påvirker arbejdsindsatsen. IT politikken skal være et redskab, der gør medarbejderen opmærksom på, hvornår der er tale om ulovlig, og dermed uacceptabel brug af virksomhedens IT.

I bl.a. USA anvendes formulerede medarbejderpolitikker i langt højere omfang end i Danmark. Mange danske virksomheder tøver med at formulere en IT politik. Ofte med begrundelsen, at en sådan formalisering strider mod den uhøjtidelige danske firmakultur. Den bevaringsværdige uhøjtidelighed er dog ikke en gangbar undskyldning for ikke at formulere en IT politik. Det uhøjtidelige bør blot afspejles i den formulerede IT politik.

I formuleringen af IT politikken bør der tages udgangspunkt i, at Internettet, og særligt e-mail er et godt eksempel på fremtidens papirløse kommunikationsform. IT politikken bør stimulere anvendelsen af mere moderne kommunikationsformer, uden at der gås på kompromis med sikkerhed for indhold, arkivering, fortrolighed mv. Formuleringen af IT politikken kan hurtigt blive en kompliceret opgave, men retningslinierne kan på længere sigt vise sig yderst hensigtsmæssig, særligt i større organisationer.