

## 數位時代的員工管理

◎魯明德 / 魯晏汝

### 壹、前言

「你今天偷菜了嗎？」這是近來人們見面常問候的一句招呼語。隨著網路社群的蓬勃發展，人們見面從原本的「你好嗎？」「最近過得怎樣？」逐漸轉變成和網路社群有關的招呼語。

電子商務和網路社群的發展，提升了人們生活上的便利性，也拉近了朋友之間的距離，但是相對地也提高了公司經營上的風險性。員工在上班時間可能會花費過多的時間在經營網路社群或是網路購物，從而降低了工作效率；通訊軟體及存取裝置的使用，也可能導致公司內部資料的外流。身為公司的管理者，應如何透過管理的方式來約束這些員工的行為呢？

### 貳、電子商務與網路社群

一般電子商務依往來的型態可分為 B2B (Business to Business)、B2C (Business to Customer)、C2C (Customer to Customer) 三大類。B2B 指的是企業對企業的電子商務型態，例如某電腦公司向其供應商購買零件生產，再將成品銷售給下游廠商等，這種公司對公司間的交易都屬於 B2B；B2C 則是指企業對消費者的電子商務型態，像亞馬遜網路書店 (Amazon.com)、Yahoo 奇摩購物中心等，這種企業透過網路將產品賣給消費者的方式都可稱為 B2C 電子商務型態；而 C2C 則是指消費者直接對消費者的電子商務型態，常見的有 eBay 拍賣網站等等。

至於網路社群也幾乎可說是現代人生活中不可或缺的一部分，如果想找八卦消息、尋求網友的意見與評價，就會想到 PTT、Mobile01 等論壇，或是網路部落格 (例如無名小站、yam 天空部落格) 等；若是想找休閒娛樂、和朋友聯絡感情，直覺起就會想到臉書 (Facebook)、推特 (Twitter) 等平台；想要團購的話就會想到愛合購 (ihergo)、地圖日記等知名團購網站。網路社群幾乎可滿足現代人生活上的各種需求。

### 參、如何進行員工管理

電子商務及網路社群的發展，除了帶來生活上的樂趣及便利外，也會讓公司與公司間的營業秘密、客戶資料、訂單等，藉此透過各種管道洩漏出去；以先前某人力銀行為例，曾有員工被該公司以用 MSN 洩漏會員資料而解僱。

存取裝置的使用也是造成公司營業資料外流的一大因素，因此有些公司會禁止存取裝置的使用，像是主機不提供 U S B 連結埠，或者是附有 U S B 連結埠，

但是會控管這些外部儲存裝置只能被讀取而不能被寫入，這是公司用來避免員工將公司資料放進隨身碟攜出的一種作法；但在這種不能使用存取裝置的情況下，相對地通訊軟體的管制就更顯重要了。上班時間幾乎每個上班族都會使用通訊軟體，而通訊軟體造成的問題及損害也時有耳聞，除了我們常聽到的帳號被盜造成網路詐騙事件外，更常見的是透過這些通訊軟體，直接將公司內部的資料傳送出去。

為了避免這些問題，公司可以在聘僱合約上訂定公司可以隨時監控網路通訊軟體的使用，此舉也是保障公司可以合理地監控員工；除此之外也可以設置查核點，當員工啟動通訊軟體傳輸檔案時，會自動封鎖檔案傳輸的功能，禁止員工將檔案用此方式傳送出去；另外有些公司會直接限制通訊軟體的使用，目的除了讓員工可以專心工作外，也是為了避免通訊軟體所造成的資料外洩。

此外，由於電子商務及社群網站的風行，也使員工常常在上班時間不自覺地花費太多時間在經營社群網站或是瀏覽購物、拍賣網站，所以有條件地禁止員工在上班時間瀏覽這些網站是有必要的。

何謂有條件的禁止？雖然員工來公司的本份就是認真上班，並且對公司有所貢獻，但如果限制上班時間只能瀏覽公司內部的網站而不能連結外面的網站，或是即使可以連結外面的網路，但能使用的只有 Yahoo 或是 Goole 等知名搜尋網站，恐怕會讓員工覺得公司限制太多，在朋友之間討論比較時，也會給其他人不好的印象，進而影響公司的聲譽。所以要用有條件的方式來管理員工網路的使用，例如設定在上班時間不能逛網拍、買賣股票、看 YouTube、關心臉書上朋友的動態、趁人家不注意時跑去「偷菜」，或是瀏覽一些網路論壇，中午休息時間及下班後的時段才能開放這些網頁的瀏覽，如此一來不止可以提升員工的工作效率，也不會讓員工覺得公司限制太嚴格，降低員工對公司的滿意度。

#### 肆、結論

俗話說「道高一尺，魔高一丈」，不論管理層面如何地防堵，一定都還有被破解的時候，所以對於公司的管理來說，除了限制外，更需有相對應的措施及被破解後的因應辦法，一旦造成損害時才不會損失慘重，並且也才有依據請求損害賠償，不致白白損失吃悶虧。

資料來源：清流月刊 100 年 5 月號