

# 資訊網路社會中電傳勞動關係的本質

A Study on the Nature of Telework in the Coming Networked Society from the perspective of Labour Relations

張其恆

國立政治大學勞工研究所

臺北市文山區指南路二段六十四號

TEL: (02)9387108; (02)9393091 EXT. 88037

EMAIL: chyih@cc.nccu.edu.tw

## 摘要

在資訊網路社會中電傳勞動將逐漸成為重要的勞動形態，對於工業社會中勞動關係體制亦將產生深遠的影響。自勞動關係制度的角度觀察，電傳勞動的語言勞動過程與職場態樣之性質，將會使得工業社會中「職場集中」的基本特徵發生根本的轉變，在勞動的空間秩序上模糊了勞動法傳統人格的從屬性基準。從而，組織的從屬性基準之建立便是重新校準的努力；而家內勞動法之適用，亦有助於電傳勞動關係之規整。

## Abstract

As an important form of work organization in the coming Networked Society, Telework has a profound effect on labour relations in the Industrial Society. For the labour relations, the emergence of telework has changed the nature of the old centralized workplace and labour process of factory or office work. The remote workplace of telework deviates subordinate employment, the Aristotelian rules of labour law, from the unities of place and work. The unities of organization and work and the application of home work law can help promote the regulation of labour relations of telework.

**關鍵字：**資訊網路社會、電傳勞動、勞動關係。

**Keyword:** networked society, telework, labour relations.

## 一、前言

展望廿一世紀，資訊網路社會的形成已經指日可待。在即將來臨的資訊網路社會中，各式各樣人類活動的資訊，逐漸得以藉由電腦網路作為媒體進行生產；相關的職務將在勞動者自宅或分散的職場內展開，勞動的成果亦能夠有效的藉由資訊網路進行傳輸，人類勞動的空間秩序因此更將發生根本的變化。

隨著資訊技術朝向網路化的快速進展，影響所及不但將滲入人類生活的每個面向，並進而對人類勞動的基本形態將產生至為深遠的影響。其中在勞動的未來意義上，「電傳勞動」受到最為廣泛的注目與討論，對於職場結構產生的影響，也遠遠超越工廠自動化與辦公自動化的範疇。這種新形態的電傳勞動發展至今不過十數載，對於改變工業社會中以「職場集中」為特色的勞動形態傳統，起著推波助瀾的強大作用。同時，電傳勞動在整合人類勞動與生活領域的效果上，不但對勞動者深具魅力，而且對人類未來勞動形態的建構深具啓示。(Martino and Wirth, 1990: 3)

我國於民國八十三年在行政院下成立跨部會之「國家資訊通信基本建設專案推動小組」，整合政府與民間之力量，推展我國各項資訊基礎建設。(果芸，八十三年九月：頁一)並規劃臺灣地區未來三年內，電腦連網總數達到三百萬戶的目標。相對於電腦網路普遍化及家用電腦數目的快速增加，應可預見電傳勞動在我國擁有相當大的成長潛力。從而，有關電傳勞動從事者的勞動關係之調整，不論在行政上、立法上以及勞資雙方的積極應對上皆具有相當之急迫性。

## 二、電傳勞動的基本概念

### (一) 定義

所謂「電傳勞動」係指勞動者於雇主主要營業場所外之職場，或於自行選擇之職場中，藉電腦資訊技術與電子通信設備履行勞務之勞動形態，主要包括以下三項基本要素：(Korte *et al.*, 1988: 162)

- A. 職場選擇：電傳勞動職場的決定或變更，或於雇主主要營業場所外之職場，或於由電傳勞動者按其需要而選擇之職場，意味著電傳職場在地理上與雇主間具有相對之獨立性。
- B. 使用技術設備：電傳勞動基本上須仰賴電子資訊設備與技術。(如個人電腦、電腦網路與儲存記憶體等，包含軟體與硬體設備)
- C. 與雇主電信連線：依連線狀況可區分電傳勞動為廣狹二義。狹義的電傳勞動係指電傳勞動者與其雇主間，在彼此溝通與勞動成果的傳輸上，存在者直接的通信連線；廣義的電傳勞動則包括使用傳統媒介，如郵遞或托運磁碟或磁帶等方式，進行彼此溝通與勞動成果的傳送。

因此，電傳勞動在作業方式上，包括連線作業 ( on-line ) 或離線作業 ( off-line ) ；個人的獨立作業或共同的集體作業；勞動者職務的部份或全部。

### (二) 態樣

在職場結構上，相對於工業革命以來「職場集中」的現象，電傳職場呈現出分散化與多樣化的現象。其主要型態如下：(Martino and Wirth, 1990: 3-4; Huws *et al.*, 1990: 24)

#### A. 電子家內職場 ( Electronic home work ) 。

在家內職場中使用電腦通信設備提供勞務，為電傳勞動最普遍的型態。若與傳統的家內勞動相較，無論在技能種類、組織型態及與雇主主要營業場所聯繫方式上，均完全不同。

#### B. 衛星職場 ( Satellite centres ) 。

屬企業中的獨立單位，但地理上遠離雇主主要營業場所，而以穩定的電腦通信

設備聯繫。

C.近鄰職場（ Neighbourhood centres ）。

不同企業的受雇或自雇勞動者者，共用居家附近的辦公處所及電腦通信設備。由於位處勞動者近鄰，亦得為他種目的使用，如電傳教育、電傳購物或取得旅遊資訊等。

D.行動職場（ Mobile work ） 。外勤勞動者使用電腦通信設備與主要辦公場所聯繫，並以之讀取電子郵件或資料庫等。

### （三）社會意義

電傳勞動對於工業社會中社會勞動問題的解決，以及人類社會勞動生活的重建具有重大的意義，茲列舉說明如下。

A.減緩環境破壞的壓力。工業社會都市化的職場高度集中結果，使得空氣水源污染嚴重。大量生產與大量消費，復造成自然資源過度開發，生態環境遭到嚴重破壞。而在資訊網路社會，電傳勞動在勞動過程上，則以最少的物質媒介，處理生產最高價值的資訊產品，自然資源的開發與環境生態的破壞將減到最低。而電傳職場的分散性質，將能紓緩都市人口集中的問題，因之產生的空氣污染、能源消耗、交通擁塞等問題的嚴重性將隨之降低。

B.增進家庭與社區生活。在工業生產時代，勞動者必須脫離家庭與社區進入工廠或辦公室，方能參加生產活動換取生存所賴之工資。這種以市場生活取代社會生活的型態，正是造成勞動者異化的根源。到資訊生產時代，電傳勞動的家內職場、近鄰職場與衛星職場，均有助於勞動者的重拾家庭生活的溫馨，對於家庭制度與社會秩序倫理的重建具有積極意義。未來學者 A. Toffler 稱之為「返家運動（ a massive return to the home ）」。(1980:210-223)

C.有效降低身體勞動的危險。職業災害與職業病最基本的原因，是勞動者與巨大機械、廠房及危險有害物質的直接接觸；而混亂的交通秩序，又導致高比率的通勤災害事故。而資訊生產時代，電傳勞動的職場分散與事務勞動的性質，遠離直接生產與危險有害物質現場，將可有效降低身體傷害的職災事故；而電傳勞動減少通勤的特性，通勤災害事故比率自然降低。對於長久以來威脅勞動者生存與安全的職業災害與職業病，將能獲得重大的改善。

D.適應邊際勞動人口之就業。於工業生產的勞動過程上，體力技術的要求使得體力較弱的婦女及高齡勞動者就業困難；而工廠與辦公室勞動的職場集中性質，又構成空間上移動不便的殘障者與有家庭照顧責任的主婦，在就業場所上的阻隔。於資訊生產中，電傳勞動的職場分散、知識勞動與事務勞動性質，僅要求最低的體能條件與最短的移動距離，適於女性、高齡與殘障勞動者就業。

E.改善偏遠地區的發展瓶頸。在工業時代，交通不便即代表著發展落後，是偏遠地區發展的瓶頸。在資訊時代，電傳勞動時間上的同步，將可彌補偏遠地區空間的遠隔，縮短中心與邊陲間的發展落差。各種就業機會、教育訓練、資訊溝通的促進均有所助益，對於平衡城鄉發展甚至建立地球村的一體感上，電傳勞動具有積極的意義。

此外，在電傳勞動的消極社會意義上，亦有可能帶給人類社會勞動生活相反的影響，應在勞動關係制度與相關制度上進行調整，而能注意避免防止。例如，運用新技術進行的「勞動監督」，極易侵犯勞動者的隱私與人格權；終端機作業易導致工作緊張與精神壓力的增加，新型態的職業安全衛生問題發生（如過勞死、頸肩腕症候群、視力障礙等）；職場分散的結果，勞動檢查形同虛設，工會團結也益

形困難；職場侵入家庭的後果，家庭生活與工作生活之調適問題產生；電傳勞動的「獨業職場」，易造成工作上的人際疏離，同僚間相互學習觀摩的機會減少，職務上的上進心亦受影響。

### 三、電傳勞動的勞動關係

#### (一) 語言的勞動過程

電傳勞動不僅是技術現象，在本質上更是因資訊技術進步而產生的社會文化現象。(Roukens, 1988: 3)隨著資訊網路技術的快速進步與日漸普及，除了將使勞動的數量分佈呈現H型結構外（即勞動力於研究、開發、設計與市場、行銷、服務、維修等上下游兩端的職場增到最多，製造生產等中間職場的勞動力減到最少），勞動過程的性質亦將產生變化：其中體力執行性質逐漸由機器人替代降到最低；而觀念勞動的執行與純粹的觀念勞動則藉語言為媒介高度發展。

著名的勞動過程研究者 H. Braverman 曾對泰勒主義提出以下的批判性觀點：「我們已經認識到，人類的勞動能力之所以優於動物的勞動能力，乃在於人類具有能夠將勞動的執行面與其觀念面相結合之特質。但是，隨著人類勞動逐漸成為社會現象而非個人現象時，就有可能將觀念與執行分開。……此項原則應稱為觀念與執行分離原則，而非更為通用的勞心與勞力分工原則（雖然兩者十分類似，實際上也經常相同）。這是因為以勞心為主的腦力勞動，亦遵循觀念與執行分離的原則：腦力勞動首先與勞力為主的體力勞動分離，然後腦力勞動本身又再依循觀念與執行分離原則進一步區分。」(1974: 113-114)

在以上的敘述中，人類勞動所包含三個面向：體力執行、腦力執行與純粹觀念的勞動。其中體力執行與腦力執行的勞動，是機械化與自動化可能的對象。而僅有純粹的觀念勞動，在理論上並不可能為電腦取代。使用資訊技術設備的勞動性質，仍是發展中的概念。基本上，勞動的執行部份已由自動化設備取代，直接從事工廠藍領勞動的人數大量減少，並僅擔任單純的監視性作業。(Jaikumar, 1986: 69-76) 而使用資訊網路設備的勞動者，則成為腦力執行與純粹的觀念勞動。而資訊網路設備作為腦力執行與觀念勞動之勞動對象，主要有兩項功能：第一，自動控制；第二，資訊生產。

腦力執行與純粹觀念的勞動以語言為媒介，為人類勞動與資訊設備間的界面。語言亦是行為之一，是基本的人類社會行為與溝通要素，乃發語構思行為、發語內行為、發語行為及發語媒介行為的複合體。(Flores and Ludlow, 1980; Austin, 1962; Searle and Vanderveken, 1985) 人類行為得區分成語言行為和動作行為，動作行為是主要的人類行為，在真實物理世界中完成某些改變；語言行為是符號行為，藉由語言表達完成。語言行為與動作行為具有相關性，如語言行為與動作行為相同（信守承諾）、動作行為的狀態報告（存貨狀況）。(Auramaeki and Lyytinen, 1991:272)

語言行為是使用資訊網路系統的電傳勞動之基本要素，人類以資訊為媒介的語言行為，不僅能表達某種判斷或事實，在有組織的勞動過程中，更能合理的完成複雜的作業，及成為溝通協調與監督管理的媒介，有效維持遠距而分散的電傳職場秩序。

A. 資訊技術致使某些職務例行化與標準化，將降低勞動者間當面接觸的必要。進一步促使職場集中的必要性降低，而職場分散的可能性增加。標準化的職務將使過去相當緊密整合的功能，得以清楚的分工，並利於量化其績效。各單位得以單獨成為個別的利潤中心或是整個外包，組織重整（restructure）成為可能。易於量化也使準確監督勞動者的績效更為容易，甚至是

直接的機器監督。例如，測量操作：按鍵數、錯字率、連線時間等；測量成果：報告完成量、處理案件數、客戶服務數；測量目標達成率等。尤其，這些形式的監督，並不以監督者實際到現場為必要，遠距的管理中心很容易便可辦到。

B..資訊技術的另一個效果是組織的核心與邊陲（如總部與分部）間的作業性質改變。遠距資訊的存取能力的增加，亦有助於職場分散的電傳勞動。

C..自動化改變許多職務的技能要件，甚至影響性別分工。過去男性為主的職務，現在多已向女性開放，如排版作業過去在油汗骯髒的排版工廠進行，現在只要利用電腦終端螢幕進行。而女性常負有家庭責任，也使得這些職務又有進入家庭的機會。(Goldmann *et al.*, 1987)

在資訊網路社會中勞動過程將以語言行為作為基礎，本質上已不同於工業社會以體力操作機械的勞動過程，職場集中的拘束也在生產組織分工上的必要性消失，不但為電傳勞動的發展提供了可能性，同時也改變了工業社會中勞動關係的基本形態。

## （二）組織的從屬性

由於電傳職場性質的變動，使得電傳勞動在傳統工業生產勞動的空間秩序上，模糊了勞動關係上的人格從屬性基準。就電傳勞動者於企業內部職場（如衛星職場）或企業外部職場（如家內職場與近鄰職場）使用資訊網路設備提供勞務分析，前者之電傳勞動單純是企業內部在技術上與組織上的分工作業（企業內分工）；後者之電傳勞動則有可能是以產品市場為中介之社會分工，亦有可能是借「自營性」的外衣包裝的家內勞動者或從屬勞動者。由於前者屬於通常之從屬勞動的範圍，應在企業與其受雇勞動者間之勞動契約關係中分析該項變動殆無疑義。後者所涉及的範圍則較為複雜，茲進一步探討如下。

基本上，電傳勞動者是否為勞動保護法上的勞動者，應以從屬勞動論作為判斷的基軸。（黃越欽，七十四年六月：頁二十七以下）但是，當電傳勞動作業之職場位於企業外部，勞務以相當自主的方式履行時，電傳勞動的從事者與其工作的指示者間，是否具有從屬關係因而模糊。使雇主得以在這片模糊空間，藉電傳勞動分散生產之名，行電傳剝削（*telexploitation*）逃避勞動保護規範適用之實。（Foegen, 1993: 318-320）

當從屬勞動理論在面對電傳勞動的職場分散現象時，過去採取職場集中與勞務履行間之關聯，所建構的間接事實判斷基準，便應隨之重新校準，方得以確保勞動保護法制功能的正常運作。瑞典學者 A. Adlercretz 稱之為從屬勞動關係上重心的位移。（1982: 28）

在資訊網路社會中，雇主傳統的經營者與技術專家的雙重角色，逐漸轉而僅扮演第一種角色，現今許多勞動者皆擁有高度技術水準。雇主在作業上的指示權不再如過去般重要，受雇者的專業能力已經保證這些指示內容的實現。雇主指示權的焦點反倒應置於確保勞動者的技術能力為企業組織服務，因而勞動關係上的從屬性理論應逐漸移轉在勞動與組織間的聯繫上掌握。（Veneziani, 1993: 216）

具體而言，當電傳勞動者藉設置於自宅的電腦終端機提供勞務時，在場所上雖明顯的脫離交付其作業指示的企業或雇主，但仍屬該公司作業組織網路的末端，仍自雇主獲得其作業執行上的指示，勞動關係上的人格從屬性便仍應然存在。例如，在切斷與設置於公司的中央電腦的連線，即無法

繼續進行作業；或與公司連線系統相結合，而為作業指示及作業成果傳輸媒介等情形下，皆為具有從屬勞動關係的性質，而應成為勞動法適用的對象。

因此，並非所有於企業外部職場作業的電傳勞動者，均非受雇之從屬勞動者，而應考量電傳勞動之從事者，是否納入他人之組織從事勞動來判斷。如小規模事業主之電傳勞動者，並未納入他人之組織而具有獨自的營業組織即不適用勞動法之保護規定。而通常以承攬契約為他人從事電傳勞動，自行擔負職場投資與定作不足的經營風險。

### (三) 家內勞動法之適用

除以勞務提供上的組織從屬性，評價電傳勞動者在勞動法上的保護狀況外，許多國家尚制定有家內勞動法，保護家內勞動者與勞動類似者的勞動條件。電腦資訊技術的發展，使得電傳勞動的外觀與傳統家內勞動近似，因而發生電傳勞動者適用家內勞動保護法規的問題，茲分析說明如下。

有關家內勞動的法律，似乎被認為應適用於在家內職場履行勞務的電傳勞動者。但是，通常各國的家內勞動特別保護法，限於適用於體力的家內勞動，並因而排除非體力性質的電傳勞動之適用。(Veneziani, 1993: 216)聯邦德國的家內勞動法(Heimarbeitsgesetz)是少數的例外，適用於所有體力與非體力的在家工作形態，而不論其履行勞務之性質。根據德國的法理，單純的離線(off-line)作業電傳勞動與家內勞動具有相同之性質。若電傳勞動者如同家內勞動者般，在工作時間與勞動組織上具獨立性，但不擔負營業風險，為雇主之目的勞動而非為市場競爭目的勞動，則同具經濟上的從屬性。

但是，連線作業的電傳勞動者，由於雇主得以直接的監督管制，因而並非家內勞動法的適用範圍，而應視為通常之受雇者。於衛星職場作業之電傳勞動者，基於相同的理由，亦應視為通常之受雇者。(Kilian, 1985: 152)

前幾年，瑞士亦正在討論家內勞動法擴大適用到電傳勞動的問題，唯其可行性當時仍在西歐各國法律專家間有所爭論。(de Villegas, 1989: 198; Peles, 1986: 83-96)電傳勞動雖然在某些方面與家內勞動類似(如職場為企業營業場所外之地點、有關社會孤立性的問題、有關保護法執行上的問題等)，但也有許多方面不同。

譬如，過去家內勞動通常的職務多屬體力勞動的性質，在工廠制度為主的時代中，數量不多重要性也低。現今這種職場分散的勞動型態，在性質上與傳統的家內勞動已經產生了相當大的變化，尤其是分佈在使用資訊與通信技術的勞動型態上，從最單純的電腦打字作業，到最複雜的電腦程式設計、研究分析與資訊交換等。此外，電傳勞動者通常較家內勞動者與雇主之聯繫更直接，家內勞動者通常僅在作業開始前接受雇主指示，送交成品時接受雇主查驗，在勞務履行過程中並無雇主的直接管理，與電傳勞動的正常情形並不相同。

這亦顯示電傳勞動範疇的複雜性，而不能單純的將電傳勞動視為新型態的家內勞動。對於電傳勞動者適用家內勞動法的問題，應視電傳勞動的具體形式而定，尤其是否為連線作業(具有直接監視的可能性)抑或為離線作業(如在家中從事的簡單的文書處理)，均是重要的判斷準據。(Martino and Wirth, 1990: 21)

在日本，除有特定條件（雇主提供勞動者「原料」，如待處理的磁片）外，於家中從事的電子文書處理，不在家內勞動法的適用範圍內。日本在宅勤務研究會於 1990 年的報告中，建議應以行政命令擴大家內勞動法的保護範圍及於電傳勞動者。

去年(1996)六月，國勞組織通過的家內勞動公約（ Home Work Convention, no. 177 ） 與家內勞動建議書（ Home Work Recommendation, no. 184 ） ，均規定適用範圍及於電傳勞動，而成爲電傳勞動者適用家內勞動法的重要國際法源與國際基準。(ILO, March 1997)

#### 四、結論

面對廿一世紀最重要的勞動形態，電傳勞動關係的調整已成爲當即要務。從屬勞動關係學理與判例的整備，以及家內勞動法的儘速制定，皆有助於新規範的成長，勞資政各方更應掌握資訊網路社會的時代脈動，共同努力形成新的規範秩序，以新的視野迎接勞動的未來。

#### 參考文獻

- [1] 果芸（八十三年九月），「行政院爲我國 NII 之推動揭開序幕」，國家資訊通信基本建設 NII 公報，創刊號，臺北：行政院國家資訊通信基本建設專案推動小組。
- [2] 黃越欽（七十四年六月），「勞動契約與承攬契約之區別」，政大法學評論，第三十一期，臺北：國立政治大學法律系。
- [3] Adlercreutz, A. (1982). "Sweden", in *International Encyclopaedia for Labour Law and Industrial Relations*, vol. 9. Deventer: Kluwer.
- [4] Auramaeki, E. and Lyytinen, K. (1991). "SAMPO as an information systems design methodology: a comparison with some data-modeling methodologies", in P. Van den Besselaar *et al.* (eds.), *Information System, Work and Organization Design*. Amsterdam: North-Holland.
- [5] Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. London: Clarendon Press.
- [6] Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital*. New York: Monthly Review Press.
- [7] de Villegas, G. S. (1989). "Home work", in *Conditions of Work Digest*, vol. 8, no. 2. Geneva: ILO.
- [8] Flores, F. and Ludlow, J. (1980). "Doing and speaking in the office", in Fick, G. and Sprague, R. (eds.) *Decision Support System: issues and challenges*. Oxford: Pergamon Press.
- [9] Foegen, J. H. (1993). "Telexploitation", *Labor Law Journal*, pp. 318-320.
- [10] Goldmann M. and Richter, G. (1986). *Telehomework by Women*. Dortmund: Sozialforschungsstelle, Landesinstitut.
- [11] Huws, U.; Korte, W. B. and Robinson, S. (1990). *Telework: towards the elusive office*. Chichester: John Wiley & Sons.

- [12] ILO. (March 1997). "Will the information age mean a virtual revolution in employment?", *World of Work*, no. 19. Geneva: ILO.
- [13] Jaikumar, R. (1986). "Postindustrial manufacturing", in *Harvard Business Review*, vol. 64, no. 6, pp. 69-76.
- [14] Kilian, W. (1985). "Do we need legal protection for remote work (terminal-homework)?" in Olerup, A. et al.(ed.) *Women, Work and Computerisation: opportunities and disadvantages*. Amsterdam: North-Holland.
- [15] Korte, W. B.; Robinson, S. and Steinle, W. J. (eds.) (1988). *Telework: present situation and future development of a new form of work organization*. North-Holland: Empirica.
- [16] Martino, V. and Wirth, L. (1990). "Telework", *Conditions of Work Digest*, vol. 9, no. 1. Geneva: ILO.
- [17] Peles, S. (1986). "The legal aspects of home-based telework in Belgium", in *Labour and Society*, vol. 11, no. 1. Geneva: ILO [International Institute for Labour Studies].
- [18] Roukens, J. (1988). "Welcoming address", in Korte, W. B.; Robinson, S. and Steinle, W. J.(eds.). *Telework: present situation and future development of a new form of work organization*. North-Holland: Empirica.
- [19] Searle, J. and Vanderveken, D. (1985). *Foundations of Illocutionary Logic*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [20] Toffler, A. (1980). *The Third Wave*. New York: William Morrow.
- [21] Veneziani, B. (1993). "The new labour force", in *Comparative Labour Law and Industrial Relations in Industrialized Market Economies*. Deventer: Kluwer.