

EC對人力資源發展之影響

蔡潔娃

隨著PC的普及與網際網路的蓬勃發展，電子商務成為全球炙手可熱的市場大餅，我國由於土地與天然資源的缺乏，同時電子商務又改變了消費者的購買習性以及企業的營運模式，因此，EC對我國人力資源造成的衝擊，政府應如何提出因應對策，將成為提升我國企業營運績效與國家競爭力的策略工具。

國際網路上資訊的豐富化及個人電腦普及率的增加，使得全球網際網路用戶成長迅速。根據Nua Internet Surveys估算，1999年3月全球網際網路用戶已達1億6,610萬人，至2000年3月已增加為3億44萬人，比1999年增加83%（參見附表）。至於國內的上網人數，根據行政院國家資訊通信基礎建設(NII)小組統計，1999年9月底，我國上網人口已近431萬人，至2000年底已增為640萬人。	上的買者會增加47%，使全球電子商務市場將達到1.6兆美元。至於我國的電子商務規模，根據資策會估計，1999年為46.3億元，至2000年可增為33億元。
進電子商務的蓬勃發展。根據國際數據公司(International Data Corporation, IDC)的預測，到2003年全球網際網路	電子商務的類型一般而言可以分為企業與企業、企業與消費者以及企業組織內部三大類。企業與企業間之電

子商務(B2B)是指企業與企業

之間利用資訊科技與網路所從事的商業活動，主要以電子資料交換(Electronic Data Interchange, EDI)為核心，由於具有採購流程簡化、降低作業成本、效率化、互動性、即時性等優點，企業接受度日高。企業與消費者間之電子商務(B2C)是指企業透過網路對消費者所做的服務及商業行為，亦稱為電子商業(Electronic Business)，其重點是講究服務品質及準時交貨。由於受到傳統消費文化及交易安全因素的影響，目前以網路下單之類的無實體商品最容易切入。企業內部間之電子商務(Intranet)則是將顧客與競爭對手的相關資訊分散到公司的各部門，使能立即掌握顧客的需求，以增加顧客的滿意度為持續進行的目標。

基於電子商務具有先進性、便利性、無體性、先占性、效率性、網路化及國際性之特質，加上我國缺乏龐大土地與天然資源，電子商務將成為我國提升產業競爭力與營運績效之最佳策略與工具。而隨著電子商務的高

附表 全球網際網路用戶人數

	1999.3 (百萬人)	2000.3 (百萬人)	成長率 (%)
美加	97.0	136.9	41
歐洲	40.1	83.4	108
亞太地區	27.0	68.9	155
南美洲	5.3	10.7	102
非洲	1.1	2.6	136
中東	0.9	1.9	111
總計	166.1	304.4	83

資料來源：Nua Internet Surveys。

速成長，將影響消費、相關產業的發展及企業經營，並進而影響勞動市場、就業模式以及企業人力資源的管理。以下將進一步探討電子商務對人力資源發展的影響及政府的因應之道。

勞動需求與供給的改變、就業模式的改變、職業訓練的運用以及人力運用的彈性化是電子商務對人力資源發展之影響。

電子商務對人力資源發展之影響

電子商務改變了消費者的購買習性及企業的營運模式，並進一步引伸為勞動市場、就業模式及企業人力資源管理的轉變，以下將分別說明電子商務對人力資源發

展的影響（龔文廣，民國89年）。

（一）勞動需求與供給的改變

資訊及通信科技帶動了相關產業的發展，成就了電子商務，也創造了勞動需求，尤其是相關技術人力的需求；另一方面，卻也使企業精簡人力或減少雇用。近年來，我國電子、資訊及通信業蓬勃發展，但由於這些產業屬於技術資本密集產業，所需人力增加有限。另一方面，雖然很多人擔心電子商務泡沫化，但傳統產業轉型仍需要電子商務人才。

隨著全球貿易自由化、跨國企業的成长以及資訊科技的發展，企業求才已邁向國際化，形成對國際勞動市場的需求。另一方面，國際技術人力及專業人才透過便捷之網際網路及通訊，而增