

工作場所的隱私權（一）

克仁是積架電子的系統工程師，他的工作主要是負責公司內部的網路及電腦系統可以正常運作，並處理使用者提出有關電腦使用之疑難雜症，包括訓練新手使用公司的電腦系統。因為往往需要實際看到使用者的電腦螢幕上出現的畫面及訊息，並實際觀察使用者是否確實遵循操作程序，電話中的描述實在無法幫上什麼忙。由於公司總廠涵蓋數棟建築，在不同建築間往返奔波處理系統使用問題，實在是件非常累人的差事。

有一家軟體廠商最近推荐克仁使用一套叫做 LANDSCAPE 的工具軟體，透過公司內部的網路系統及這套軟體的運作，克仁可以在他桌上的電腦螢幕上看到其他使用者的實際螢幕畫面。若加上電話中的描述，克仁能夠不需來回奔波即可瞭解使用者目前所遭遇到的困難，並在電話中指示對方如何解決問題，或者透過網路接管對方的電腦，直接處理問題。這套軟體澈底改變了克仁的日常工作流程：現在他每天上班後的第一件事，便是檢查電子信箱內的郵件，確定有那些使用者遭遇困難，啟動 LANDSCAPE 後，逐一打電話聯繫個別使用者，為他們處理問題。

“曉莉嗎？我是資訊部門的克仁啦！妳使用文書處理軟體時，經常會無預警的當機？妳先啟動文書處理軟體看看。哦！我知道了，妳用的是第二版的軟體。那個版本有一些錯誤需要修正，妳執行過修正程式嗎？還沒有？沒關係！我現在上傳修正程式到妳的電腦，妳只要執行那個修正程式，下次啟動文書處理軟體時應該會一切正常啦！小問題，不用客氣！Bye 啦！”

克仁對 LANDSCAPE 滿意極了！雖然解決問題的整體時間大致上仍然相同，但是往來各廠房建築間的時間及因為時間緊迫而造成工作壓力與挫折感，卻得以大幅降低。而且，因為不需要到處救急，使用者打電話到他辦公室尋求協助時，通常都能立即找到他，並順利的解決問題。現在克仁的工作時間較為充裕，甚至可以主動的隨機瀏覽同事的電腦螢幕，在使用者尚未尋求協助時，預先提供建議以避免問題的發生。

“阿明嗎？我是資訊部門的克仁，我現在正在線上瀏覽你的電腦螢幕。我知道你沒有打電話來，但是我想我直接打電話給你也許可以提供一些建議，加速你現在正在處理的工作。你如果要將文章首行內縮，其實使用鍵盤左邊靠近左手小指上方的 Tab 鍵比較適當。因為按幾下空白鍵所產生的空格雖然看不到，但是在段落排版時會造成無法對齊的現象。你可以試試看，對啦！就是那個鍵…。不會麻煩！很高興能為你服務。”