

跨界與轉型

未來職場求生關鍵

2018 年趨勢仍圍繞數位經濟、智慧物聯、綠色科技、生醫照護等科技領域的不斷創新與突破，我建議特別關注以下幾個對象：

除了可預期的電腦程式和網路範疇相關職務需求會大量成長外，某些因科技衍生的人力缺口同時值得關注，如長照人力、家庭照護支援人力，雖然這些在智慧物聯概念下也都有嘗試解法，如某些電信業者想推廣家中裝設智慧物聯裝置，並結合大眾運輸業人力(如台灣大車隊司機)提供接送看病、臨時照護需求服務等，但我們更該回頭檢視，臺灣教育下的原技職體系，是否能支持人力缺口的養成。

35%的工作技能 未來 5 年內會改變

此外，這些概念不是突然冒出來的，而是經過不斷演變在分支持續深化，如現在普遍被認為是主流人工智慧，就靠著演算法在大數據考驗中循環改進衍生出的機器學習、再衍生出深度學習概念。若有心投入此領域者，建議要往下深耕，避免僅僅見廣不深。

還有，現在職場普遍重視的能力，未來不見得適用，職場重點工作技能持續轉變中，World Economic Forum(世界經濟論壇)之前在討論未來工作樣貌時就被指出，35%的工作技能在未來 5 年內都會改變。

但我想在這更深入討論的是，就算某些能力(如 People Management)被識別未來重要技能，仍須注意 AI 化/自動化帶來的巨變。以我所在領域的人力資管理為例，許多人說人資從業人員不會被機器取代，但是能夠善用人工智慧新工具的人資從業者，未來競爭力將大幅超越不使用新工具業者。

例如我們在提供 HR solution 時，也會思考使用大數據分析如 social listening analysis 等來輔助專案，若我們不能隨趨勢演進，將難以回應顧客需求。就好比決定是否雇用一個新員工的，是人而不是機器，但人類若能使用各種數位工具，將使用人決策更加透明、快速！

資料工作、電子資訊、知識服務 專業需求升高

我們正在體驗工作型態因科技發展而必須轉型，持續挑戰我們認知的所謂的「工作」。新科技顛覆特定產業樣貌，可能會使用透過電腦邏輯演算、機器人動作取代的工作職位消失，然另一方面也出現了前所未聞的新興職務，或提高了某些職務原有的價值。

新興職務百花齊放，像是因應新 O2O 商業模式產生的社群媒體小編、直播網紅、部落客、線上說書人等；而對資料科學、電子資訊、知識服務領域的專業技能需求也日益升高。

麥肯錫全球研究所估計，到了 2018 年光美國就有十數萬個機器學習專家、百萬個資料分析產業經理人(Data-savvy Manager)職務需求，而這幾年 Linkedin 統計全球需求的前 10 名工作，所要求技能也全都是電腦和網路範疇。

戰場拉回台灣，2018 年台灣就業市場對資料工作的人才需求規模，比之 5 年前已成長數倍之多。而資料工作包含資料科學家、資料分析師、資料工程師、軟體工程師等，都將是就業市場不分產業的搶手資源。

反之，只要該類型工作可透過電腦邏輯運算搭配強大數據執行，或透過設計精良的機器人執行重複性高、或能經過高頻度嘗試或糾正就能夠貨的最佳成果的任務，技術上而言都可能消失。

現在較為明顯的趨勢是零售經營櫃台/收銀/外送、電話銷售/客服、文書行政秘書/助理、郵差、大眾運輸業司機、金融業櫃台服務/交易員等需求首當其衝，可能逐步被人工智慧及機器取代。

跨界和轉型並進 未來求生必備

我認為智慧科技和自動化雖然會使部分重複性高、可被常規預測的工作逐漸消失，但絕不會讓人類永久性失業，科技永遠無法完全取代人性。面對複雜的問題，我們需要思考、尋求因果並深思後果；電腦能在既定規則下思考甚至預測未來，但面對現實世界中缺乏規則可循的決策，電腦仍無法取代人類的思考能力。

但我們必須重視一個事實，那就是科技絕對會重塑就業市場態樣，我建議工作者務必聚焦「2T」概念，也就是「跨界(trans-boundary)和轉型(transformation)」。

舉例來說，現在很多產品推廣不走實體通路販售，仰賴所謂網紅線上直播職接圈粉。但網紅光是賣萌賣美無法長久，若能藉科技與商業模式轉型並憑藉專業跨界，例如知名 YouTuber 阿滴兄妹將學習英文線上化，提高年輕世代學習英文的興趣，也打造出自己的網紅品牌，或一些微型創業家/街頭派創作者，像是歲爺，將自己開餐廳、開公司屢敗屢戰的數位行銷經驗通通打包線上傳授、自己當網紅不夠還開經紀公司一條龍捧紅網紅，這些都是跨界和轉型並進行的年輕人的例子。

迎向未來，資誠聯合會計師事務所在 8 月份發表的《全球未來人力調查報告》中曾提出 3 點對工作者的建議：

1. 深度研究科技趨勢對世界、尤其是對你身處的產業會造成的影響為何。
2. 瞭解自我能力與未來需求落差，並試圖與科技作連結。
3. 採取行動適應變化，如果你已經體察到自己所從事工作很快將要被時代洪流淘汰，不管你現在幾歲，勇敢地去學習新技能。

這是最好的時代，也是最壞的時代；不只

STEM(Science/Technology/Engineering/Mathematics)領域人才被時代需要，這也是

學歷不能證明實力、信奉擁有一技之長的年代。只要用對方法、掌握資訊經濟特色傳播自己的專業，可期更多特殊領域的專才被大眾看見!

本文截自 **Career** 職場情報誌第 475 期