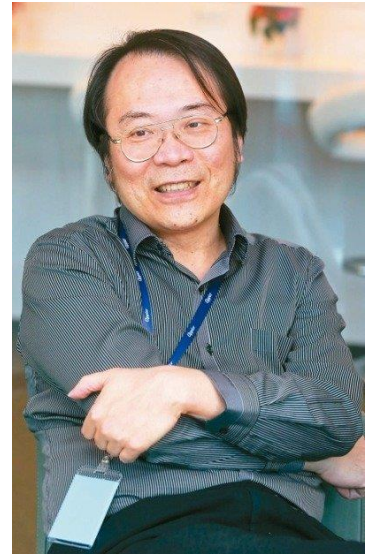


後新冠時代大變革與大趨勢／疫情加速數位轉換

2020-05-26 23:38 聯合報 / 簡立峰 (Google 台灣前董事總經理)

疫情過後，我們過去所熟知的世界已經回不去了，也可看出，科技還是有其限制，因為疫苗迄今還沒做出來。但科技在這次的角色仍不可忽視，台灣因控制得宜、衝擊較小，不像歐美大國般慘重，現在靠「紀律」，下一步還是要靠「科技」，如果過不久又來一波疫情，科技的角色就會更吃重。簡言之，這次疫情後，「數位轉換的速度將會加快」。



零接觸漸增 工作模式改變

第一，「零接觸」漸增。民眾現在看到現金零錢，會覺得細菌太多太髒，而改用行動支付；或者，以後上課都透過視訊教學，老師的角色就變成指導者與陪伴者；而在家工作者也變多，使得國與國之間的疆界模糊了。原本都在大國的工作機會，也會往外移出。

第二，工作模式的改變。像剛講的視訊教學、在家上班，都讓實體辦公室「變小」了，或護理人員，可以用機器人照顧病人，做到真正的分流，這些都是以前SARS時沒有的，未來靠科技的遠距模式興起，將改變全球化的工作環境與模式。

自動化普及 人工智慧抗疫

第三，自動化生產更多。以後將是全面自動化的時代，資本家也朝這趨勢走，所以部分受薪階層人員的工作機會變少，像是請工人屠宰牛隻等工作；以及原本工廠的生產基地將往外移動，例如生產重鎮中國，就會出現「去中國化」。

第四，A I（人工智慧）協助疫情。以前沒這麼明顯，但這次南韓用某種A I技術，一次快篩上百人及測量體溫；中國也有人臉辨別技術，看你有無戴口罩。A I可以處理「scale」，意即大規模化，但這次台灣疫情控制得宜，還沒遇上歐美、俄國等大規模的疫情爆發，這些疫情氾濫的國家，都需要靠高科技的協助。所以，台灣現在靠「紀律」，下一步則靠「科技」，如果秋冬季或明年再來一波，A I的角色就很明顯。所以，比起疫情肆虐的歐美，台灣這次控制得宜、衝擊較小，改造會比較慢。

隱私權兩難 產業新創良機

第五，隱私權的問題。假使不做個人追蹤，會讓疫情擴大，但又牽涉到個人隱私，真的是兩難！未來怎麼辦？可能得靠立法來解決。像是這次，如何知道染疫者的足跡？或國外政要人物及南韓新天地教會超級傳播者的相關軌跡，都是靠追蹤手機。

但因處於疫情肆虐時，所以大家才會採取包容的態度。但這方面的規範，也要超前部署、立法，像是總統授權的緊急命令時，才能使用相關追蹤，不然這些都是很敏感的資訊，會侵害到人民權利。舉例來說，安卓與哀鳳手機，曾有協定互相資料交換，但卻是由使用者自行決定要不要公開，但在疫情爆發時，若有人不同意公開，該怎麼辦？

第六，就商業面來看，是新創的好機會。例如以前美食外送也沒有蓬勃發展，是去年夏天因為天氣太熱大家不想出門，才慢慢變多，又遇上這次疫情爆發，就更多了，加速了所謂的「典範轉移」；對新創來說，疫情帶來的衝擊絕對是大展身手的好機會，因為很多生活模式都在轉變，飲食習慣、娛樂、辦公模式產生出來的問題都是痛點，都是新創團隊可著眼的機會，例如線上教學、醫護管理、行動支付等。

而這次疫情對中小型企業，也會使產業重整與轉型，因疫情被迫不能做生意的時候，企業該如何學會轉型，就變成了一個課題，例如旅遊業生意沒了，但不可能坐以待斃，業者還是會盡量開創出新商機，或轉為線上服務；而五星級飯店，因國際商務客人減少，甚至高檔餐廳也出問題，所以可能就轉而開發本地客人，或推外帶外送。

習慣性獨處 人際關係疏離

最後，就是心理狀態。現在全球有許多人被隔離過，像是美國就非常在意心理問題，因焦慮、疏離、憂鬱等傾向的狀況變多；而需要在家照顧小孩等因素而不能出外上班的人，也會與能到辦公室上班的同事，兩者之間產生競爭壓力。

所以遠距久了之後，人與機器介面愈接近，人與人之間的距離反而愈遙遠，在家上班者如何與公司的人聯絡感情？Google 辦公室就有規定，「大家視訊開會前，一定要先聊天。」

還有口罩戴久了，以後會不會乾脆不說話？像是在捷運車廂裡或電梯裡，大概會形成不說話的文化，但當然人們也會更愛乾淨；而習慣這種疏離感之後，人與人距離更遠，像是草食男，不需另一半，遑論繁衍後代？

等這波疫情結束後，我認為最重要的事，就是推動旅遊，因為旅遊可以看到外頭的風景，以及可以沿途跟人接觸與聊天。