

AI 時代的優質工作：創新與社會永續如何共同推進

Good Work in the Age of AI – How can innovation and social sustainability advance together?

會議日期：2025/04/02

主辦單位：國際電信聯盟 (ITU) & 國際勞工組織 (ILO)

系列活動：AI for Good – AI and Work Series

主持人：Janine Berg (Senior Economist, Research Department, ILO)

主講人：Anna Thomas (Co-Founder and Director, IFOW)

會議連結：<https://www.youtube.com/watch?v=uCqDnwp6YU>

背景與前言

技術的結果並非命中註定，而是由政策選擇所塑造。

Technology outcomes are not predetermined – they are shaped by policy choices. — Anna Thomas

本次研討會由國際電信聯盟 (ITU) 與國際勞工組織 (ILO) 共同舉辦，屬於全球 Artificial Intelligence (AI) for Good 系列活動，該系列聚焦 AI 如何在促進人類福祉與創新發展之間取得平衡，強調**以人為本 (Human-Centered)** 與**社會永續 (Social Sustainability)** 的技術治理模式。

當前全球勞動市場正因 AI 而迅速變動，ILO 的核心研究任務為確保新技術之導入能與社會保障、工作尊嚴及永續發展保持並進。在此脈絡下，英國未來工作研究所 (Institute for the Future of Work, IFOW) 聯合創辦人 Anna Thomas 受邀發表其三年研究成果《Good Work in the Age of AI》。

如何把**優質工作 (Good Work)** 這個概念放進 AI 的政策框架裡。這樣做的目標是，讓我們在推動技術治理模式時，能同時兼顧創新發展和社會的共融性。

優質工作：兼顧生計穩定、職場尊嚴、成長機會，以及社會價值之工作型態。

AI 的崛起正重新定義「工作的意義」。技術本身並非中立，其成果總是承載著社會選擇與制度設計。若各國將 AI 僅視為生產力工具，而忽略工作品質、社會共融與區域平衡等關鍵因素，將導致不平等擴大並使員工被邊緣化。「AI for Good」不應止於口號，而應轉化為具體行動，其核心要素包括：**良好治理 (Good Governance)**、**勞資參與 (Worker Participation/Employee Engagement)** 及**資訊透明 (Transparency)**。AI 的最終價值，不在於技術本身的強度，而在於是否能創造更好的工作、更好的生活與更公平的社會。

主要內容

1. 以優質工作為核心的社會技術系統觀點

AI 所帶來的**自動化**與轉型應被重新審視。應採用**社會技術系統觀點**，此觀點主張技術與社會結構密不可分，唯有透過優質工作之中介功能，方能在創新與公平之間取得平衡。

☐ **中介功能**：優質工作作為連接技術與社會利益的媒介。

該研究由英國IFOW與諾貝爾經濟學獎得主 Christopher Pissarides 教授共同主持，目標為理解 AI 對人類工作與福祉的實際影響。自動化的效果具備兩面性：一方面能**增強 (Augmentation)** 人類能力、提升生產力；另一方面也可能造成**取代 (Substitution)** 與**決策權限分散 (Decentralization of Decision-Making)**，導致部分工作變得更密集、缺乏控制與成就感。技術發展的結果並非自然發生，而是受到制度與政策選擇所影響。

☐ **決策權限分散**：當 AI 或新的數位系統導入後，原本集中由高階主管或專業人士所掌握的判斷與決定權，轉而下放、分配到更基礎的員工層級，或是直接被系統的演算法所接管。

2. 三年研究成果：英國Pissarides Review

Review on Work and Well-being整合了5,000 份員工問卷、1,000 家企業調查，並結合地區經濟資料與職業暴露分析，探討 AI 在英國不同地區的實際影響。研究發現，員工之**生活品質 (Quality of Life)** 與**工作品質 (Quality of Employment)** 高度相關。在高頻率導入AI的工作環境中，員工雖具備更高技能要求，亦面臨更大的壓力與不確定性。

研究團隊建立**顛覆性指數 (Disruption Index)**衡量 AI 與自動化在各地區產業的影響。結果顯示，技術投資明顯集中於英國南部與大城市，而北部及沿海地區之創新機會相對有限，此現象導致區域差距變大。提升工作品質須與提升生活品質並行，應避免以犧牲員工自主性與安全為代價。

☐ **顛覆性指數**：透過數據化的方式，分析技術變革的速度、廣度及強度，藉此判斷哪些地區或部門面臨最大的結構性變化風險（即工作內容被取代或大幅重組的風險），具體展現創新機會與資源分配的不均現象。

3. 技能變化與混合技能需求

該研究進一步分析 3,500 種職缺技能變化，發現 AI 正顯著重塑技能結構，當前真正具備市場價值的能力是**社會與技術結合 (Combined Social and Technical Skills)**。具批判性思考、溝通及創造力等核心技能仍是勞動市場穩定的基礎。AI 導致部分任務自動化，促使人類更需展現同理心、協作及專業判斷力等不可被機器取代的特質。政府與教育機構應積極推動**混合技能培育計畫 (Hybrid Skills Development Programme)**，員工便能於自動化環境中持續學習、創造並維持其適應能力。

批判性思考

分析複雜問題並做出明智決策的能力

溝通協作

有效傳達想法並與團隊合作的能力

創造力

創新思維與解決問題的獨特方法

同理心

理解他人需求並建立人際關係的能力

4. 優質工作作為政策與治理框架

優質工作被視為技術治理與社會永續之核心政策工具。政府應透過**優質工作影響評估 (Good Work Impact Assessment)**，檢視新科技對工作品質與生活福祉的影響。

此項制度已獲英國政府納入《Digital Markets and Competition Bill》、《AI Bill》與《Employment Rights Bill》等法案之中。地方政府推動**優質工作憲章 (Good Work Charter)**，將公平工資、穩定性、健康及勞資參與納入治理指標，藉以建立以人為本之決策框架。

良好治理與負責任創新，二者實屬密不可分。

Good governance and responsible innovation really do go together. —Anna Thomas

5. 以人為本的 AI 治理與國際連結

AI 治理必須超越**市場監督管理 (Market Regulation)** 與**資料保護 (Data Protection)** 的範疇，回歸以人為本的核心價值。故須結合**能力導向 (Capabilities-Based Approach)** 與**創新導向方法 (Innovation Approach)**，並以優質工作作為連結政策與社會目標之重要橋樑。

治理工作應借鑒ILO的**三方協商模式 (Tripartite Approach)**，鼓勵政府、雇主及員工共同參與 AI 治理。

必須有意識地識別並管理技術所帶來的益處，此成果並非憑空達成。

We must consciously identify and manage the good — it will not happen automatically. —Anna Thomas

國際與台灣現況及政策啟示

國際現況

近年來，AI對勞動市場的影響，已由單純技術效能的討論，轉向就業結構與技能需求的深層變化。

2023年《Artificial Intelligence and the Labour Market: Introduction》指出AI在多數產業已展現接近人類表現，特別是在知識密集與決策型任務，此種技術滲透對薪資結構與技能梯度帶來新的壓力與分化風險[1]。同年另一份OECD報告揭示不同職業面臨的AI暴露程度 (exposure) 高度不均；高電腦使用率與高技能密度職位顯示出較強的就業成長韌性，而低技能職位則更易受替代性衝擊[2]。

《Generative AI and Jobs: A 2025 Update》分析AI是否會造成大規模失業的疑慮給出較為審慎的結論：多數職位不會被完全取代，真正的變化是源於工作內容的重構與任務重新分配，故政策需著重於轉職支持與工作品質提升，而非單一的傳統就業數量指標[3]。

除職務層級的暴露差異，AI的地理效應亦同樣顯著。OECD研究顯示，生成式AI創新與投資正明顯集中於大都市與既有創新樞紐，造成區域間機會不對稱與人才吸附效應。地方地區在基礎設施、資料可近性與技能供給上的裂縫，進一步放大數位落差[4]。

受訪超過九成企業擬於三年內擴大AI投資，然真正建立成熟治理、工作流程再設計及人力培訓體系者仍屬少數[5]。在宏觀經濟層面，國際貨幣基金組織 (International Monetary Fund, IMF) 警示，AI紅利若缺乏兼顧社會共融政策與再分配機制，將可能加劇國內與國際之所得差距。唯有將教育、社會保障及地方創新能力建設納入整體策略，AI方可能轉化為包容成長之驅動力[6]。

全球政策風向已從純技術導向轉為人本與共融導向，並逐步將優質工作納入AI治理的衡量架構。

台灣現況

台灣在推動AI與數位轉型方面，已形成以基礎建設、人才及法制三軸並進的政策布局。

策略核心與目標

數位發展部 (Ministry of Digital Affairs, MODA) 2025年2月正式公布《AI產業生態暨多元人才賦能推動計畫 (Taiwan's AI Industry Ecosystem Development Plan)》。此計畫確立政府以**運算資源 (computing power)**、**資料 (data)**、**人才 (talent)**、**推廣 (marketing)**、**經費 (funding)** 為核心策略，目標為強化國家級高速運算資源與資料供給，同步擴大跨領域應用生態及市場能見度，並藉由負責任創新治理原則，建構其永續發展的AI環境[7]。

具體措施與法制回應	政府規劃於四年內培育約 二十萬名 AI 專業人才 ，並開放 GPU 等運算資源供產業界、學界及研究界運用，藉以降低模型研發門檻並加速落地應用[8]。行政院亦正積極研擬《人工智慧基本法》草案，旨在建立倫理原則、透明要求與風險分級，在促進創新的同時，完善監督管理機制與權益保障[9]。
未來展望	政府規劃於四年內培育約 二十萬名 AI 專業人才 ，並開放 GPU 等運算資源供產業界、學界及研究界運用，藉以降低模型研發門檻並加速落地應用[8]。行政院亦正積極研擬《人工智慧基本法》草案，旨在建立倫理原則、透明要求與風險分級，在促進創新的同時，完善監督管理機制與權益保障[9]。

結論與政策啟示

AI 不僅重塑工作形式與任務內容，更對優質工作既有定義構成嚴峻挑戰。若缺乏必要的制度與社會引導，AI 將存在系統性風險，恐於勞動自主、社會平等及信任度等關鍵面向造成負面衝擊。然透過良好治理與勞資協作架構，AI 應用價值除了能創造共融性，更能為社會帶來更為公平且永續經營的社會發展模式。

確保永續發展AI 治理機制，必須奠基於**參與式治理 (Participatory Governance)** 基礎。借鏡 ILO 三方協商模式，鼓勵政府、雇主及員工共同參與決策程序，提升政策整體的共融性，並確保納入實務場域經驗。同時在高度國際化的現今，各國應鼓勵建立跨部門與跨產業之**數位科技社會溝通機制 (Tech-Social Dialogue)** 平台，確保 AI 政策能於透明、公平與多元參與基礎上推進。當創新以人為本、以工作為橋樑、以治理為保障時，AI 將不僅止於技術迭代，更將成為推動人類進步與社會永續發展的重要力量。

以人為本的原則

期待未來政策發展核心必須堅守以人為本的原則，AI 發展方向須從員工與社會角度出發，確保技術部署是為了提升人力素質與能力 (Capabilities)，而非削弱勞動者對工作的掌控程度。同時政府與企業應投入資源於教育訓練、技能轉換及新興職場安全等面向，保障勞動者於轉型期間持續成長並維持其工作尊嚴。

優質工作導向

「優質工作導向」亦為技術政策成功的關鍵要素。AI 應被視為創造更好工作催化劑，而非單純提高效率的工具。政府可以透過制度性設計，例如實施優質工作影響評估，檢視科技政策的社會效應，並確保法規與公共投資均朝向創新與共融的方向推進。

參考資料

1. OECD. (2023). Artificial Intelligence and the Labour Market: Introduction. Retrieve from: https://www.oecd.org/en/publications/oecd-employment-outlook-2023_08785bba-en/full-report/artificial-intelligence-and-the-labour-market-introduction_ea35d1c5.html
2. OECD. (2023). Artificial Intelligence and Employment. Retrieve from: https://www.oecd.org/en/publications/artificial-intelligence-and-employment_c2c1d276-en.html
3. International Labour Organization (ILO). (2025). Generative AI and Jobs: A 2025 Update. Retrieve from: <https://www.ilo.org/publications/generative-ai-and-jobs-2025-update>
4. OECD. (2024). Job Creation and Local Economic Development 2024: The Geography of Generative AI. Retrieve from: https://www.oecd.org/en/publications/job-creation-and-local-economic-development-2024_83325127-en.html
5. McKinsey & Company. (2025). AI in the Workplace: A Report for 2025. Retrieve from: <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ais-full-potential-at-work>
6. International Monetary Fund (IMF). (2025). The Global Impact of AI: Mind the Gap. Retrieve from: <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2025/04/11/The-Global-Impact-of-AI-Mind-the-Gap-566129>
7. Ministry of Digital Affairs (MODA, Taiwan). (2025). Taiwan's AI Industry Ecosystem Development Plan. Retrieve from: <https://moda.gov.tw/en/press/press-releases/15428>
8. Taiwan News. (2025, Feb. 5). Taiwan plans to train 200,000 AI professionals by 2029. Retrieve from: <https://www.taiwannews.com.tw/en/news/6069297>
9. CommonWealth Magazine. (2025). Taiwan drafts AI Basic Act to balance innovation and regulation. Retrieve from: <https://english.cw.com.tw/article/article.action?id=3910.com.tw>