

# 接納人機合作關係

在 AI 時代，如何整合技術、  
人才及文化以推動創新



## 人員是發展的核心所在

在當今世界，組織面臨瞬息萬變的情境和頻繁的顛覆性變革。他們必須先徹底革新其運作方式，才能毫髮無傷地在這片充滿變化的汪洋大海上航行。

在 Dell Technologies，我們相信組織善用員工的聰明才智和創造力，並採用合適的人工智慧 (AI) 和資料，在邁向成功的道路上將會處於更有利的地位，並能使生產力達到全新境界。

組織對創新的需求顯然永遠不會有滿足的一天，但要在瞬息萬變的環境中推動成功，組織需要的人才必須具備合適技能、覺得自己有能力 and 資格可有效處理變動、不明確的情況和可能失敗的狀況。生成式 AI (GenAI) 的出現使得情況變得更加複雜，若能有效利用並以負責任的方式使用，將會是補強人類創造力的關鍵。

有鑑於此，為了協助更多組織接納人機合作關係，我們根據來自全球 40 個國家/地區負責推動或影響其組織創新的 6,600 名業務和 IT 決策者 (BDM 和 ITDM) 的回應，進行一項全新的「**創新觸媒**」(Innovation Catalysts) 研究。在三部曲系列中，我們深入考究創新領導者茁壯的關鍵領域，並探索全球組織的難處：

本執行簡報著重於第三個主題：**接納人機合作關係**

### 1. 打造創新的實力。

讓創新成為貴組織 DNA 的一部分，在 AI 技術支援的世界中引領風騷。  
(在此存取)

### 2. 充分運用資料的深入解析。

如何設計具備智慧、彈性和韌性的基礎結構，無論資料留存在何處，都可以據以採取行動。  
(在此存取)

### 3. 接納人機合作關係。

如何打造創新文化和可發揮生產力的工作體驗，讓每個人都能成長茁壯。

## 人才短缺

組織面臨技能和知識間的落差，且這些技能和知識對於促進創新至關重要。事實上，這種不足之處是阻礙員工親自推動創新工作的主要障礙，對失敗的恐懼及其預期影響也被視為一種障礙。然而，儘管組織察覺了這個問題，他們還是將消弭此技能落差列為 2024 年最不可能達成的創新目標之一。

組織顯然不僅需要加強他們的學習和開發架構，還需要建立不僅允許實驗，甚至積極鼓勵這種行為的環境。人工智慧可以提供一些協助，但要採用人工智慧充滿了重重挑戰，特別是對額外技能的需求。

令人鼓舞的是，決策者明確指出他們認為最有價值的技能。靈活度和學習欲望 - 輕鬆學習新事物及運用新工具可說是未來五年推動創新最重要的因素。這包括 AI 熟練度 - 瞭解應於何

時、何處及如何安全有效地使用 AI 工具。除了創造力、專業知識和批判性思維等與生俱來的人文特質外，這項技能對於因應現今不斷變化的技術環境和不確定的未來至關重要。當您考慮到近三分之二 (65%) 的決策者都同意 2030 年所需的許多工作和技能目前都尚未出現時，這一點就變得更加顯著。

當然，我們不知道未來會怎樣 - 但隨著 AI 領域 (尤其是 GenAI) 不斷演進，並在日常生活中佔據越來越重要的地位，發展這些技能對於創造蓬勃發展且富有成效的人機合作關係相當關鍵。



## 對合適技術的需求

近年來，工作場所經歷了重大轉變。技術進步有助於提高生產力並提升人員的表現，隨著 AI 的興起，情況更是如此。在我們重新思考現今和未來的工作方式時，合適的技術是關鍵所在。

隨著組織持續採用混合式工作模式 (也就是混合現場與遠端工作)，便非常需要可實現安全協同合作及保持生產力的工具，而組織也深知這一點。事實上，四分之三 (75%) 的受訪者承認，他們需要更新辦公室和會議空間以改善這些部分。

令人鼓舞的是，組織正在採取措施來促進協同合作、提高生產力，進而推動創新。絕大多數 (81%) 的決策者同意其組織目前根據全體員工的個人需求、工作負載和偏好，為他們提供必要的技術。然而，為什麼最常提到的個人創新挑戰中排名第三的是，缺少有效工作和創新所需的工具或技術呢？看起來組織似乎陷入了技術悖論，也就是部署了工具，但這些工具卻不「適合」手上的任務。

此外，改為混合式工作的轉變，加上不斷演進的技術，都為組織帶來錯綜複雜的安全挑戰。儘管如此，絕大多數 (84%) 的組織表示，他們會在緩解威脅的同時，確保所有員工無論身在何處都能安全存取。但這樣的信心是否錯付了？

約有三分之二 (67%) 的受訪者認為部分員工會忽略 IT 安全準則或做法，因為這些準則和做法會延遲效率或生產力。此外，關於安全性的擔憂也會阻礙組織利用新興技術。具體來說，資料存取及/或關於資料/IP 外洩或侵權的擔憂是阻礙組織採用 GenAI 的首要原因。

若要重新定義工作環境，現代工作場所必須順暢地結合智慧化、精簡化、安全性和永續性。

# GenAI 是生產力加速器

GenAI 將徹底革新我們工作、生活和執行業務的方式。然而，重點是要瞭解人類並不會被取代。事實上，79% 的決策者認為機器將增強我們的能力，進而使人類生產力達到全新境界。

當然，人們對這項技術持保留態度，包括對安全性、資料隱私權及法律或著作權明確性的擔憂。這強調了以負責任的方式使用這項技術的基本需求 – 但這是誰的責任？

超過四分之三 (77%) 的受訪者認同，對於任何 AI 故障或不當行為，應負起責任的是組織，而非機器、使用者或大眾。組織不僅要瞭解此一責任的重要性，還必須保證會就其實作和任何更新與員工進行有效溝通。

過去，IT 部門在提供符合業務需求的資源上速度緩慢，導致「影子 IT」的出現。現在，隨著 GenAI 的出現，組織也面臨著類似的情況，而未能提供足夠的指引和支援可能會導致新的威脅：影子 AI。因此，IT 領導者的架構必須清晰一致，這一點相當重要。畢竟，採取一致且透明的做法是預防問題發生最有效的方法。

如果能成功推行，GenAI 有潛力能增強員工的工作體驗，以及與員工互動的技術。因此不難理解，組織為何抱有如此高的期望。事實上，超過八成 (81%) 的受訪者認為 GenAI 工具將有助於為員工部署更直覺化、更個人化的應用程式。

## 接納人機合作關係

隨時隨地工作的趨勢進一步促進了創新。隨著更多工作領域運用新興技術進行轉型，組織必須賦予員工能力並提供合適的技術，才能讓他們發揮創造力。員工是創新和進步的核心。

創新的基本技能和信心相當關鍵，尤其是隨著 GenAI 的出現，我們必須有明確的準則和一致的溝通。這些策略不僅將吸引人才，還能開創新機會以提高效率、創造力和創新。

### 儘管看起來令人生畏，但您不必孤軍奮戰。

由 Dell Technologies 作為觸媒來協助您加快從創意轉為創新的步伐，您將能運用支援 AI 功能之解決方案的強大威力，並實現隨時隨地工作以使生產力更快達到全新境界、簡化 IT 並推動永續發展。

在團結合作下，我們將接納人機合作關係以加快工作轉型並推動創新。

更多資訊請前往 [Dell.com/InnovationCatalyst](https://Dell.com/InnovationCatalyst)。

資料來源：《Innovation Catalysts study》(創新觸媒研究) · Dell Technologies · 2024 年 2 月。  
版權所有 © 2024 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell Technologies、Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。