

## 其他

### [全球]

#### 在這機器的時代，唯有人性化的組織能成長茁壯

這世界不僅快速的在變化當中，而且正在大幅度的重塑，相較於個人，機構重塑的速度更快，快到未能來得及反應。近來科技的進步和瓦解造就了一個以不同姿態運行的世界，以至於我們難以理解他的涵義，適應他帶給我們的境遇。這個新世界給各種組織帶來深刻的挑戰，因為他們試圖培養彈性並同時確定成長的泉源。

2016年1月，世界經濟論壇執行主席 Klaus Schwab 點出該項挑戰，將經濟和文化的動盪稱之為第4次工業革命，他特別指出劃分自然界和數位世界的邊界愈來愈不明確，而將人類與機器明顯區別開之能力差異正在快速的消失。

舉例而言，先前造成轟動的擴增實境遊戲 Pokémon Go，在短短幾週內吸引了2,500萬名玩家，它的成功提供了一個自然和虛擬世界融合在一起的例子，隨著機器變得更加懂事和靈敏，人類不僅必須面對未來失業的可能，還需考慮到身為一個物種可能被替代的深層意義，人工智慧的快速發展迫使我们解決一個哲學和深刻的個人問題：是什麼使我特別？

那麼企業領導人和組織該如何創造一個讓人類擁抱他們最獨特的人類本領的環境呢？HOW Report 是一個涵蓋17個國家16,000名員工的跨產業統計分析。報告顯示自治組織，目標導向和給予人們工作自主性及機動性的組織，將在這個全新運轉的世界中達到最好的結果。該報告將組織分為3種模式，盲目服從型、知情默許型和自治型。

盲目服從型組織透過命令與控制原則及管理來運作，員工應遵守規則，若未能在具體界線內作為將受到懲罰，這些組織鮮少強調建立同事間關係、與客戶或社會的關係，在某種意義上，盲目服從公司把人們當作機器。

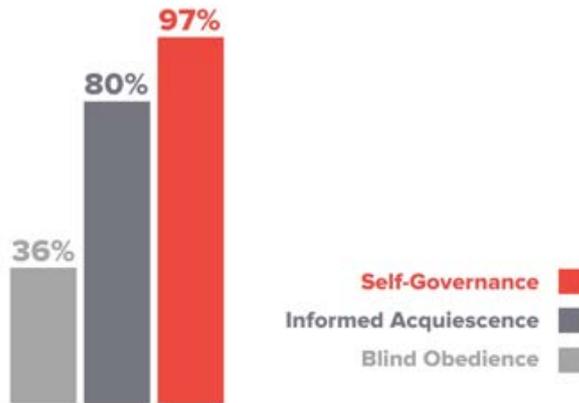
知情默許型組織是基於規則和流程驅動，他們透過階層和政策運作，藉由績效獎勵和懲罰激勵員工，雖然這些組織通常有長期目標，但也面臨短期挑戰，這類型組織通常將人們視為複雜、具有適應力的機器。

自治型組織以人性為本，這類組織以追求重要性推進，並透過道德權力而非層級權威來引導，自治型組織專注於長期目標和實現永續發展，他們受到共同的價值觀和道德觀所啟發而非政策和命令。與盲目服從型組織及知情默許型組織不同，自治是人類獨特的能力，機器能夠在盲目服從型組織和知情默許型組織中運轉，然而只有人類可以在自治型組織中運作，簡言之，自治型組織是最人性化的運作模式。

該報告顯示基於某些理由，自治型組織勝過其他兩種組織型態，在市場佔有率、客戶滿意度、創新、業務永續性和員工忠誠度 (employee engagement) 方面，自治型組織形成的企業其高水準的表現是盲目服從型競爭對手的3倍。

## Self-Governing Organizations Outperform

Percentage of organizations delivering high performance, by archetype



Performance is measured by: growth in market share, higher levels of customer satisfaction and innovation, greater employee engagement, and greater business sustainability.

當比爾蓋茲開發 Windows 操作系統時，他創造了一個環境讓幾個 Microsoft 的應用程式可以一起工作，現在，我們必須創造一個人類操作系統，這將提高行為成長和繁榮的空間，包括勇氣、惻隱之心和創造力，自治型組織最有能力實現這點。

資料來源：“In the machine age, only one type of organization will thrive: a human one,” World Economic Forum, 2016 年 9 月 13 日。

<<https://www.weforum.org/agenda/2016/09/in-the-machine-age-only-one-type-of-organization-will-thrive-a-human-one>>

### 第 4 次工業革命可改變非政府組織的 5 種方法

第4次工業革命可能成為史上最具有顛覆性和變革性的轉變，它正在快速的發生中，來自世界各地的專家持續討論人工智慧、3D列印、機器人和生物技術等科技將如何對從製造業、零售業、娛樂業到醫療保健等幾乎所有產業造成變革性的影響。

但是變化最大的領域之一將發生在社會團體 (Social Sector)，非營利組織、非政府組織和教育機構將有很大的機會利用新科技擴大其影響並最終達成其關鍵任務。第4次工業革命為社會公益組織提供了更好的機會，以下為非營利組織、非政府組織和教育機構可從中獲益的5種方法：

#### 1. 在任何設備上，隨時隨地與任何人連接

數位時代讓全球更多地方的更多人取得聯繫，偏遠地區的人們第一次有機會透過連接設備接近他人、取得資源和援助。非營利組織和教育機構有很大的機會接觸更多人並傳達其理念。現在非營利組織和教育機構可以隨時隨地與捐贈者、志願者、學生和全體成員聯繫。在學校，學生的指導教授可以在發現學生落後時傳簡訊或發送通知，非營利組織可以立即傳達緊急事項給捐贈者和志願者團體，

以取得幫助，這可能意味著生與死的差別。

## 2. 前所未有的規模

因為我們之間的聯繫比以往更加緊密，社會公益組織也可以擴大到前所未有的規模，從歷史上來看，缺乏資源和資金困擾著社會團體，然而科技可以幫助小型組織產生巨大影響。現在，擁有 8 名或是 8,000 名員工對於組織而言並不重要，可以取得聯繫的人數是無限大的，以前聯繫不上的群體，現可以在不大幅增加開銷成本的情況下，取得聯繫，過去懷有滿腔熱情卻感到無助的個人，將能夠以最少的資源開始國際運動。

## 3. 組成團體並更深入的參與

相較於過往，組織也可以開始組成並瞭解這些團體，導致更深入的參與。非營利組織可以根據地區、特定原因和參與度等來組成其團體，並以高度個性化的方式與這些群體或個人進行溝通，根據近期發布的連接非營利組織報告 (Connected Nonprofit Report) 顯示，65% 的捐贈者表示若他們感覺非營利組織知道他們的個人喜好，他們會捐贈更多的錢，而 75% 的志願者會因此投入更多時間，隨著更深入的參與，這些組織開始看到捐款增加及志願者付出的時間增加，直接影響其任務。對學校和教育機構而言，可以設定特定學習風格和偏好來創建課程和課程工具，使他們更深入的參與並改善他們的教育體驗。

## 4. 預測結果

不僅每個人都得以取得連結，而是一切事務都串聯在一起，事實上，到 2020 年，全球可望有 750 億個連接設備，將產生數兆次的互動。人工智慧和深度學習的進步協助瞭解大量的數據，為企業和組織提供可行的洞察。人工智慧可能是變革的最大力量，對於社會團體而言，這意味著可以在團體、特定原因和預測未來結果當中重新區分服務模式，舉例而言，教育機構可以重新識別學生的學習歷程，讓老師和指導教授可以預先接觸可能會失敗或輟學的學生；一個關注人道主義危機的非營利組織，可以辨認進入不同國家的難民具體位置和數量，預先提供適當程度的援助。

## 5. 衡量影響

90% 的捐贈者認為瞭解他們的金錢對於所捐助的組織有何影響很重要，然而卻有逾半數的捐贈者不清楚他們的錢被如何使用，當我們展望未來時，衡量非營利組織成功與否的標準並非籌措資金的數量，而是對他們所服務的團體帶來的影響。從歷史上來看，影響不可量化，但隨著數據和分析的進步，社會公益組織可衡量他們的表現，這對於維持和吸引這些幫助組織運轉的捐贈者和志願者而言至關重要。

科技可以創造、通知和推動全球變化，社會團體可以運用它來找到更多需要他們服務的人，更深入的瞭解他們的社團，預測結果，使他們更完善的準備和避免某些狀況，甚制衡量他們對其理想的影響力。

資料來源：“Five ways the Fourth Industrial Revolution will transform NGOs,”  
World Economic Forum. 2017 年 1 月 25 日。

<<https://www.weforum.org/agenda/2017/01/the-top-five-ways-the-fourth-industrial-revolution-will-transform-social-good-organizations>>