

出國報告（出國類別：研習）

參加 2019 年人才發展協會
(Association for Talent Development)
年會研習成果報告

服務機關：行政院環境保護署環境保護人員訓練所

姓名職稱：薦任組員 邱智群

派赴國家/地區：美國

出國期間：108 年 5 月 17 日至 5 月 25 日

報告日期：108 年 7 月 31 日

摘要

ATD 於每年初夏(5 月份)輪流在美國各大城市辦理國際性的年會與展覽，這是全世界最大型、最全方位型的人力發展年會。本次 ATD 年會於 2019 年 5 月 19 日至 22 日在美國華盛頓特區舉行，年會中包括 3 場專題演講(Keynote)、300 場以上的課程及 400 攤以上的展覽。

展覽係邀請人力資源相關廠商進駐宣傳，課程部份共區分 12 個內容領域及 3 個行業領域，目前的重點趨勢係人工智慧(AI 科技)，如聊天機器人、流程機器人(RPA)及混合實境(MR)。3 場專題演講分別邀請 Oprah Winfrey、Seth Godin 及 Eric Whitacre 與會演講。活動整體歸納即是「創新」與「科技」。

ATD 年會後參訪了 3 間公司：負責飯店管理的 Interstate Hotels & Resorts、協助他公司商品上架網路購物平台的 Amify Suite，及就業服務公司 Prince George's County Economic Development Corporation。這 3 間不同性質的公司各有其值得學習的地方，約略歸納為「自我認同」及「員工訓練」。

期望透過本次年會及企業參訪之心得及建議，提供相關規劃之參考。

目次

摘要.....	1
壹、ATD 簡介.....	1
貳、ATD 年會研習出國過程.....	2
一、ATD 國際年會介紹.....	2
(一) 內容領域.....	2
(二) 行業領域.....	3
二、企業參訪.....	4
(一) Interstate Hotels & Resorts.....	4
(二) Amify Suite.....	5
(三) Prince George’s County Economic Development Corporation.....	7
三、團員名單.....	8
四、每日行程簡表.....	8
參、ATD 2019 年會參與課程報告.....	10
一、專題演講(KEYNOTE).....	10
(一) Oprah Winfrey：做最真實的自己來服務他人.....	10
(二) Seth Godin：你會選擇做該做的事嗎？.....	11
(三) Eric Whitacre：壯大自我.....	13
二、目前趨勢-AI 科技.....	16
(一) 聊天機器人(CHATBOT).....	16
(二) 流程機器人(RPA , Robotic Process Automation).....	17
(三) 混合實境(MR).....	18
肆、心得與建議.....	20

壹、ATD 簡介

ATD 的全名為人才發展協會(Association for Talent Development，以下簡稱 ATD)，成立於 1943 年，為目前全球發展領域中最大型的學習非營利性組織，其協會的任務為提供研究成果、書籍、網路、廣播、活動、教育頻道以及每幾年辦理不同種類的會議研習等方式提升專業人員在工作上的能力，期望增進全球專業人員的工作能力。

ATD 主要服務對象為培育他人在工作領域上增進知識、技能、能力的專業人才，這些會員來自世界各地並任職各行各業，像是專業人才經理人、訓練人員、教學設計者、績效顧問等等。

ATD 服務內容為以文章及網路廣播方式分享成為領袖應具備的能力、撰寫有趣的書籍雜誌及研究論文、提供多面向知識的會議及教育課程、建立免費的人才發展相關工作銀行，並設置 2 個關於人才發展行業認證證書：學習效果證書(Certified Professional in Learning and Performance ,CPLP[®])及人才發展師證書(Associate Professional in Talent Development ,APTD)。這些證書的取得方式係以測驗等方式測試會員是否符合 ATD 定義的多種專業領域，取得證書後可以在姓名後面加上證書稱謂，使他人得以利用 ATD 的權威認證會員的專業能力。



圖 1：與 ATD 文字合影

貳、ATD 年會研習出國過程

一、ATD 國際年會介紹

ATD 於每年初夏(5 月份)輪流在美國各大城市(如：舊金山、華盛頓、丹佛...等)，辦理國際性的年會與展覽，這是全世界最大型、最全方位型的人力發展年會。年會中提供會員們在人才發展訓練中最新的知識、策略、工具以及解決問題的方法，使會員在參與過程中增進視野並獲得足夠的練習。

ATD 在年會中提供的訓練範圍涵括各行各業、各種主題、未來發展，會員能夠有組織性地學習並深入探討如何在不斷變動的環境下迎接新的知識挑戰能力並獲得成功。

本次 ATD 年會於 2019 年 5 月 19 日至 22 日在美國華盛頓特區舉行，年會中包括 3 場專題演講(Keynote)、300 場以上的課程。ATD 2019 年年會共區分 12 個內容領域及 3 個行業領域：

(一) 內容領域

1. 職涯發展(Career Development)。
2. 全球發展(Global Perspectives)。
3. 教學設計(Instructional Design)。
4. 領導力發展(Leadership Development)。

5. 學習技術(Learning Technologies)。
6. 學習評估及分析(Learning Measurement & Analytics)。
7. 管理(Management)。
8. 管理學習職能(Managing the Learning Function)。
9. 銷售支援(Sales Enablement)。
10. 學習科學(Science of Learning)。
11. 人才管理(Talent Management)。
12. 培訓執行(Training Delivery)。

(二) 行業領域

1. 政府。
2. 醫療保健。
3. 高等教育。

除此之外，在年會期間邀請 400 攤以上的訓練相關行業的廠商辦理展覽。這些廠商提供會員第一手的領導力訓練、訓練成效評估工具及最新最佳的訓練技術等相關資訊，促進廠商與會員間的相互交流。會員可因此提升並增進組織的訓練成效，廠商也能推廣並增加使用者以得到更多使用的回饋。

二、企業參訪

(一) Interstate Hotels & Resorts

Interstate 於 1960 年成立，是一間飯店管理公司，旗下無任何飯店，其管理的公司遍及 12 個國家，60 個飯店品牌。Interstate 認為，現在的飯店業漸漸式微，如果要打破這個僵局必須要創新，以「打破傳統的系統及組織模式」，並「將上下階層關係倒轉」二大主軸方式進行革新。

「打破傳統的系統及組織模式」即是以「無系統」為規劃重點，因為 Interstate 必須管理不同品牌的飯店，因此必須突破舊有文化框架，以達成不同品牌管理的一致性，以利訓練時規劃基礎核心職能課程，並依品牌及在地文化客製相關課程。

「將上下階層關係倒轉」方式，係有別於以往公司固定裁員績效不好的員工，而是每年以工作問卷方式請員工填寫，以此區分出「努力工作」、「一般」及「不努力工作」三個工作程度階層，並著重在「不努力工作」階層人員的訓練、輔導及增加對公司的認同感。Interstate 認為，如果要花同樣的訓練成本，在「努力工作」階層的員工進步幅度比「不努力工作」的員工進步幅度來的小，而且這階層的員工多少對飯店都有一定的瞭解，如果裁掉這階層員工而換一批新進員工，則必須重新培育，並耗費更多成本。因此，對於「不努力工作」階層的員工有其訓練之必要性。而「努力工作」階層人員以獎勵績效及提供發展機會增加繼續努力工作的誘因。

Interstate 對於員工訓練的想法是，訓練是讓員工了解最新的趨勢

並與其他的飯店公司相互交流，因此在訓練上相當重視建立連繫資源(人脈)。

會後參訪了 Interstate 的辦公室，為強調透明性，員工的辦公桌不設置辦公室屏風，員工能相互看到彼此；窗戶皆採落地窗設計，能在工作之餘欣賞窗外美景；甚至會議室皆採玻璃隔間，路過發現會議室是無人使用時即可直接進門開會不必登記，他人也可以從外面看到是哪位同事在會議室開會並討論什麼項目，甚至還能中途加入參與會議。這部份有別於台灣以往的辦公室及會議室的封閉式設計。

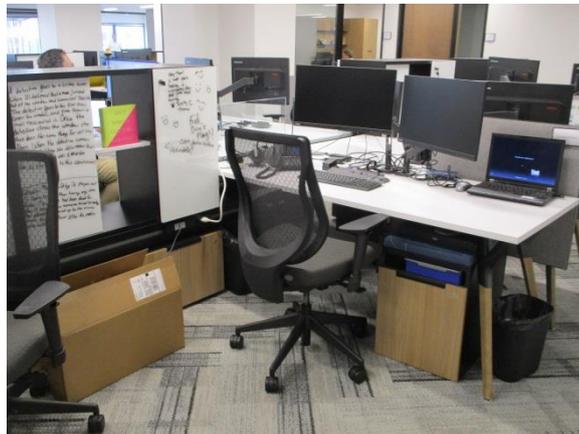


圖 2：無隔間辦公室

(二) Amify Suite

Amify 是一間幫助他公司拍攝商品及撰寫其宣導文案，並利用其經驗、策略及資料庫等方式提升該商品的銷售額度，於亞馬遜購物網站 (Amazon) 上增加商品及商標之能見度。Amify 為 Amazon 中最大型的合作公司，並獲頒為 Amazon 的最佳策略夥伴。

Amify 公司僅三十幾位員工，公司空間配置僅 2 大空間：辦公區及倉庫區。辦公區係以長桌區分不同的組室，每組室距離接近，同仁皆熟

稔彼此。因此 Amify 的員工訓練著重在同事間的學習，每週將各組室同仁打散至不同的訓練小組，每次課程 90 分鐘，以不同的情境方式訓練同仁間的合作及客戶應對溝通、行銷的主題。為講求效率，事前會提供主題及情境請同仁先思考以利於課程當天的模擬。

Amify 在辦公區入口處放置同仁自我介紹的樂高模型，其樂高可以自由組裝成喜歡的樣子。另外，每季會辦理不同的訓練課程，每次訓練課程結束後會請同仁投票決定哪位同仁具有該門課程的核心價值，票數高的同仁即獲得該核心價值名稱的樂高積木。因此自我介紹的樂高如果核心價值積木越多，表示該名同仁具有的核心價值越多。除了增加自我認同感外，亦可成為同事間最好的模仿對象，也是對客戶而言最好的自我介紹方式。

Amify 亦在辦公區大門出口處設置心情評分區，當離開辦公室時，可以依當日的心情狀態評分自己當天的心情指數。雖然辦公室佔地不大，但其設置正是培養該公司同仁創意、靈活度思考及審視自身的源頭。



圖 3：樂高自我介紹模型

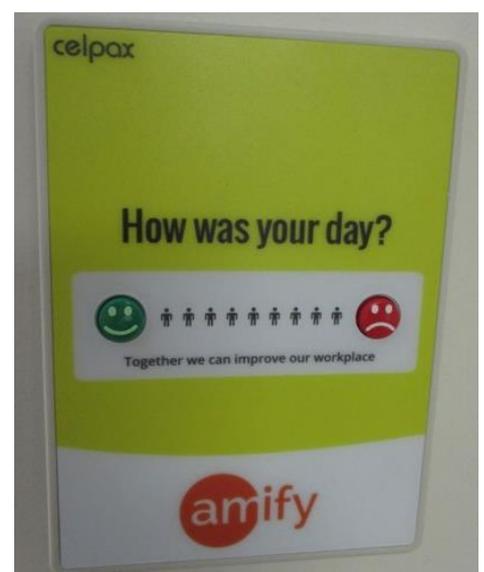


圖 4：心情評分區

(三) Prince George's County Economic Development Corporation

Prince George's County Economic Development Corporation(下稱 EMPLOY)為就業服務公司，提供勞工多元的方式尋找工作，並訓練相關工作技能以增加更多的工作機會。該公司的客戶為政府、企業及工作尋求者：政府為提升勞工的工作技能，於是委託 EMPLOY 公司，以私部門的力量提供勞工就業及技能面的協助；企業提供的資金越多，越能優先選擇 EMPLOY 培育的人才，甚至 EMPLOY 還提供 3 個月的薪水讓企業免費試用新人，新人必須努力以獲得公司的器重及 3 個月後的聘用，而這互惠互惠正是 EMPLOY 事業規模越做越大的原因。

EMPLOY 主要業務為替工作尋求者媒合適合的工作及就業相關訓練：媒合工作方面，EMPLOY 將工作尋求者之年齡及性質區分為 14 歲至 18 歲青少年暑期打工及實習、18 至 24 歲畢業新鮮人尋找科系相關及創新工作、更生人重返社會輔導及工作技能訓練等，甚至每日提供公司內部 100 個簡易的工作，請工作尋求者輪流到 EMPLOY 上班學習基本文書處理能力。就業相關訓練方面，除提供線上學位課程供想獲得文憑者完成學業服務外，亦提供專業課程，如 IT、醫師、護士、建築及廚師專業培育及證照考試。

另外，EMPLOY 目前正在嘗試辦理「服務中心(Center)」，主要是提供無家可歸的工作尋求者(不包含犯罪者)提供基本的食宿需求，亦提供律師、心理、醫療、家庭照顧等相關服務。EMPLOY 服務提供不只是表面的工作尋求，亦顧及工作尋求者背後的身心靈健康，提供更多的最佳的勞動人力至社會上。

三、團員名單

姓名	服務單位	備註
蔡○昌	財團法人資訊工業策進會	團長
沈○喆	財團法人資訊工業策進會	
張○欽	財團法人資訊工業策進會	
吳○龍	中租迪和股份有限公司	
李○唐	台灣中油股份有限公司	
康○華	旭聯科技股份有限公司	
盧○軒	康士滕管理顧問有限公司	
邱智群	行政院環境保護署環境保護人員訓練所	
涂○萍	國家文官學院	
張○華	台灣電力股份有限公司	
趙○敏	ATD 台灣交流會	
徐○燕	ATD 台灣交流會	

四、每日行程簡表

起迄日期	天數	地點	工作內容
5/17	1	台灣桃園國際機場→美國舊金山機場→巴爾的摩	啟程
5/18	1	巴爾的摩→華盛頓 DC	文化參訪及領取會議資料
5/19~	4	Walter E. Washington	參加 ATD2019 年會

5/22		Convention Center	
5/23	1	1. Interstate Hotels & Resorts 2. Amify Suite 3. Prince George's Country Economic Development Corporation	企業參訪
5/24~ 5/25	2	美國巴爾的摩→舊金山機場 →台灣桃園國際機場	返程



圖 5：文化參訪

參、ATD 2019 年會參與課程報告

一、專題演講(KEYNOTE)

(一) Oprah Winfrey：做最真實的自己來服務他人

1. 「追尋你的直覺，當個好領導者，然後服務他人！」，這是整篇演講的開頭也是重點。
2. 不管是哪種語言，全世界享有一個共通的價值--「真實(truth)」，全人類都希望能生活在可以真實發表意見的地方。
3. 「『好的領袖』佔了非常重要的一環」：Oprah 人生中唯一做錯的事就是有一次她沒有追尋自己的直覺而做了錯誤的決定，當選擇開辦學校時，只挑選班上功課前幾名並處於南非弱勢環境的女學生。她當時只認為她很了解這些學生，因此只關注快速建立學校，並設立了非常健全的保全措施。但最後仍有一些女學生跟學校反應保全措施有漏洞。

Oprah 坦承她沒有想到這個事態會發生，她當時先確保自己的領袖地位，然後跟大家說自己有些決定必須重新來過。她在這件事中也學到了女學生們在社會跟課業上都受到了不少的壓力及創傷，學校必須正視並處理這些創傷，這不是單只說說理論就可行的。

4. 身邊的大事件或小事件一定會有讓你有想開始服務大眾的理由：Oprah 舉了一個例子，有一位學校的校長聽說有些家庭的學生因為

沒有乾淨的衣服所以沒辦法上學學習，於是買了洗衣機給那些家庭。Oprah 當時聽了這個故事很感動，但沒有任何行動，後來當她的朋友用電子郵件寄一樣的故事給她時，她才開始準備捐錢給那所學校及學生。

5. Oprah 在演講最後下了個結語：服務大眾就是將自己舉手可得的資源提供給他人，然後，每一天都會因此變成美好的一天。



圖 6：Oprah Winfrey 演講

(二) Seth Godin：你會選擇做該做的事嗎？

1. 「成長(Development)」是很重要的關鍵字，也是最難訓練的項目，因為訓練是及時又快速的，但成長是持續不間斷的。如果我們可以自己選擇要學習什麼，會很快樂地從中學習並吸收知識；但現今學校教育是每位學生擁有多重基本技能知識，以預備日後在工作上的

基礎能力。在學習的過程中，老師、經營者及管理者會一直不斷問你問題，甚至還要求更多的技能。這狀況漸漸扼殺靈活思考能力。

2. 創新很重要：自從網路發達，智慧型手機開始普及，購物方式多如繁星，人們可以隨時隨地在不同網路平台上購買非常多種東西，因此必須要非常地有特色及創新，客人才會願意上門購買你的商品。

自從工業革命崛起後，勞工們學習的是在生產線上日以繼夜獨立的完成其中一部份流程的工作，而這些工作內容是單調枯燥且重複性高。然而在現今快速發展網路發達的情形下，每一位都是競爭者，所以競爭程度越來越激烈，工作樣態也因此重新大洗牌。在這種競爭方式下，我們的思維模式應該轉向非提供實體且便宜的產品，而是提供一種感覺及想法讓客戶覺得這個東西在工作或生活上非常地有價值。

3. 時機也很重要：Seth 說，在過去人口普遍沒有識字能力的時代，約翰尼斯·谷騰堡發明了活字版印刷術，那時的大家都認為提升了這個印刷技術是不聰明的行為，那時谷騰堡應該要等待到適當的時機發表才能受到大家的崇敬。但時至今日，變化的速度的實在太快速了，為了與他人不同，必須比他人早一步行動，跳脫思考的框架，然後更有遠見，才能比別人做的更好。
4. Seth 在結尾說到，現在我們應該追隨願意改變革新並具備遠見的領袖，唯有進步，才能發現變革。



圖 7：Seth Godin 演講

（三）Eric Whitacre：壯大自我

1. Eric 以前認為音樂是個複雜難懂的東西，但是在大學參加合唱團時練習時，感覺到一種從未感受過的多重又深沈的情感，他第一次發現自己體內有個比自己還巨大的東西，這個感受深深影響了他，並得到了「頓悟(Aha moment)」。這份頓悟讓他知道他該做些什麼，也讓他開啟了音樂這條路。
2. Eric 發現，如果只當個作曲家的話，他無法發現到這些樂曲會被哪裡去以及觀察到他的音樂有衝擊到哪些人，甚至得到聽眾的回饋。某天他無意間發現了一位女孩演唱 Eric 作品影片被放置在 YouTube 上，他才發現自己的音樂對他人的影響力。於是他思考如何創造一個虛擬合唱團，並將這種藝術(音樂)與科技(網路)結合的熱情呈現

出來。而事實證明，這件事是可行的。

3. 在虛擬合唱團後，Eric 又嘗試了虛擬合唱團 2.0 及 3.0，這些虛擬合唱團包括了 4000 位團員，來自 73 個不同的國家。這些團員中有一位從小就參加合唱團的團員，他長大後因為被醫生判定失明看不到指揮而無法再繼續參加合唱團。但虛擬合唱團的好處是，他可以很近地貼著電腦螢幕看著指揮，現在他完成了他的夢想繼續成為合唱團的一員。又有另一位團員是古巴人，因為古巴當地的網路限定只能上傳一定大小的檔案，因此團員將影片切了許多個片段，Eric 再請工程師協助將片段的影片接回變成完整的影片。
4. 每人電腦的網速不同，如何能辦個現場的虛擬合唱團演唱會呢？Eric 於是準備一個沒有節奏的「彈指」曲目，讓團員可以不顧忌網速而同步合唱。而這彈指不限於團員，在臺下聽眾也可以加入一同演奏。對 Eric 而言，這是一個更高的藝術表達境界，在這境界中，表演者與聽眾一起合作完成一首曲目，一起壯大自己。
5. Eric 說明了如何把前面演講的熱情變成有形的東西。他說，「科技」是我們將幻想的東西變成現實；「藝術」是不完美的，但是很奇妙，能夠脫離現實，慢慢壯大自己。
6. 演講尾聲(也是本屆 ATD 年會的尾聲)，Eric 請他所指揮的合唱團團員們上臺，這個合唱團有 8,425 位團員，這些團員來自全世界，為臺下的聽眾演唱了《Fly to Paradise》，曲目非常地感人，在他的指揮下感受到他所說明之「多重又深沈的情感」，這是不能用言語形容的。

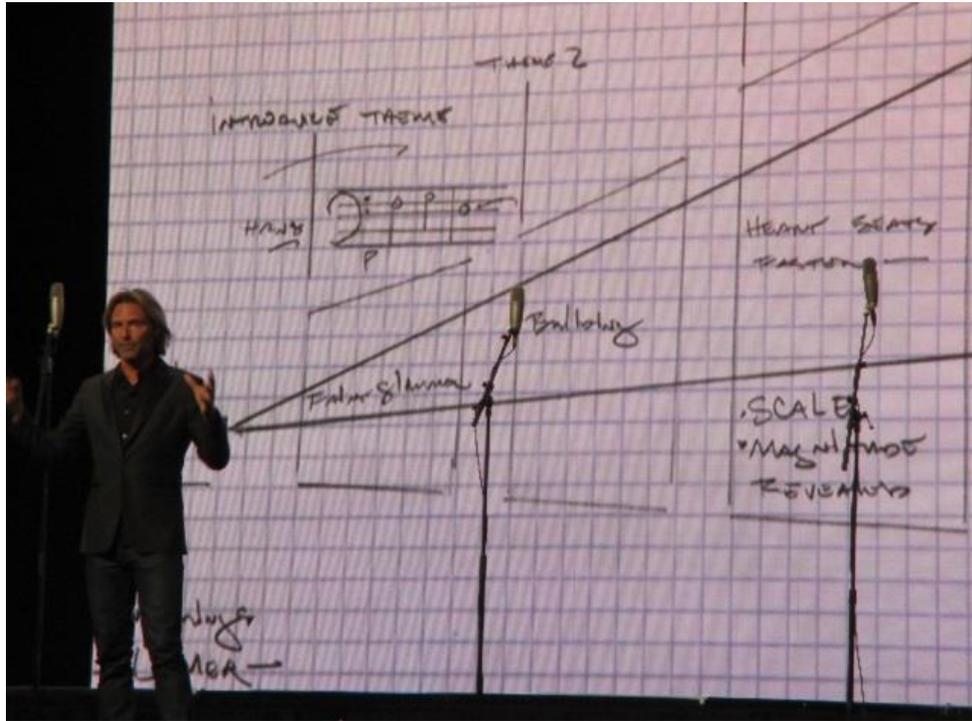


圖 8、9：Eric Whitacre 演講

二、目前趨勢-AI 科技

自從人工智慧(以下簡稱 AI) Alpha Go 於 2016 年擊敗韓國棋王李世石的圍棋對奕後,「AI」就成為了目前的熱門議題。經 McKinsey Global Institute 2018 年 5 月的調查,針對人工智慧介入後的新型態社會提出建議,雖各國發展狀況不同,面對的挑戰亦不同,但其技能可約略劃分為體能、基礎認知、進階認知、社會情緒及科技,這些技能中第一類被取代的風險最高,其次風險降低,於是該報告最後的結論為「科技及社會情緒技能日益重要」,由些可見「科技」的重要性。

我國政府亦跟上 AI 科技潮流,除宣示 2017 年為 AI 元年並推出「AI 科研戰略」外,亦於 2018 年推動 4 年期的「台灣 AI 行動計畫」。當然,本次 ATD 年會對於 AI 的研究及發展亦不能缺席,以下摘錄本次參與之課程中介紹之 AI 科技如下:

(一) 聊天機器人(CHATBOT)

為了突破跨國企業的客户們不同的時差、語言等地理及其他因素,目前聊天機器人主要是以企業服務的客服為使用之大宗,負責無時無刻處理客户許多龐雜且相似的問題,省下不少人力成本,因此,我們在 LINE、FACEBOOK、電子郵件等處皆可看到他們的蹤跡。

除了客户服务外,聊天機器人亦提供學習服務,聊天機器人與客户以聊天的方式引導客户學習及反思自己,並能迅速、主觀地提出反饋。研究顯示,有些客户對於非真人的聊天機器人較能表達出自己的想法,學習效果也因此得到提升,但在課程中也有提到,聊天機器人的缺點是

如果演算不佳，容易一再重複同樣的回覆或是文不對題造成客戶的觀感不佳，因此這部份成為目前為突破改進的重點方向。

(二) 流程機器人(RPA , Robotic Process Automation)

流程機器人(以下簡稱 RPA)係一個模仿人類表現的軟體，其目的係幫助工作者處理簡單的蒐集資料、統計分析、差勤管理、資料庫建立等繁瑣但又基本的工作以減省人類處理簡單的事務，並防止統計等基本錯誤。RPA 建立了 1400 個技術整合資源及 13 種語言處理平台，省下了 94%人類的時間、14 萬的工作人力，但這並不表示在自動化革命下人類的工作會被取代，而是減少人力處理基本繁瑣的事務，轉而處理規劃等複雜及適當的工作內容，進而延伸更多新的職種及可能性。

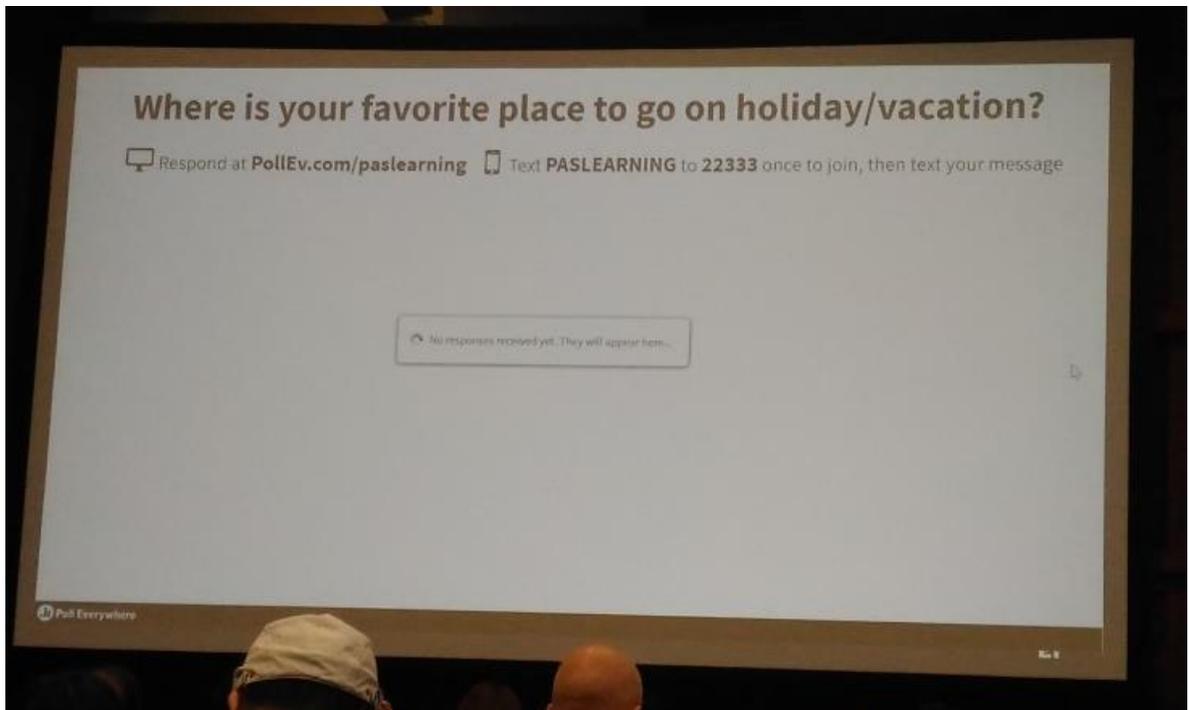


圖 10：RPA 簡報互動

(三) 混合實境(MR)

目前熱門的實境除了虛擬實境(VR, Virtual Reality)、擴增實境(AR, Augmented Reality)外，混合實境(Mixed Reality)為主流，意指虛擬情境加上現實，擴增了人們的可能性。以目前常使用的智慧型手機應用程式(以下簡稱 APP)為例子，說明如下：

1. 娛樂性質：跟好友拍照時，APP 偵測人臉並出現墨鏡帽子等增加拍照話題性；某連鎖家具 APP 可以在家裡想放沙發的地方「變」出一張虛擬的沙發讓使用者判斷是否與家中裝潢合適並下單購買；錄影時出現虛擬生物並與牠互動。
2. 教育性質：只要花約 2 分鐘的時間，ZAPPAR 就可以將平淡無奇的圖片變成生動立體並進而互動；翻譯 APP 可以直接開啟攝影模式拍攝需要翻譯的地方就會自動翻譯，使用者即可立即知道告示牌、菜單上意思。

除了 APP 的 MR 應用外，課堂中亦提到目前科技的研究發展走向為維修性質及 AR 導航性質，這些未來都有可能會出現在我們的生活周遭，使我們生活更加便利：

1. 維修性質方面：消費者如有管線等問題需要報修，即可拍攝問題部份並傳給維修人員，維修人員判斷後，會請消費者使用 MR，以消費者的手及維修人員的腦(知識)共同完成維修，省下了維修人員的交通時間及預約維修時間，也迅速讓消費者能繼續使用商品。
2. AR 導航：現行的導航系統畫面為地圖，使用者需邊看地圖或邊聽語音指示方向，較不方便，目前開放的 AR 導航係使用街景地圖並指向最短路徑，導航的街景畫面會跟現實的街景是一致的，因此使用者不再需要判斷地圖的前後左右，只要跟著街景畫面順著走即可，可謂路癡的救星，也提升了使用者的便利程度。



圖 11：MR 使維修變的更迅速

肆、心得與建議

第一次踏上美國的土地，一切事務都很新奇，例如美國郵票是貼紙狀，還有不會因為郵資漲而需補充面額的 **Forever Stamp** 等等。很感謝有機會赴美參加 **ATD 2019** 年會並學習人力資源發展相關資訊、瞭解到現今社會潮流及與同團團員相互學習等等，我認為這次年會當中，學到了「創新」及「科技」2大重點；在企業參訪中，學到了「自我認同」及「員工訓練」的重要性，其說明及建議如下：

一、創新

在 **ATD** 年會中，不論是演講、課程及展覽，都明確的顯示創新並走在潮流的前端是很重要的。例如專題演講當中，創業家 **Seth Godin** 說變化永遠太快，必須引領前頭，如果等到時機到才發表新發明，「永遠就來不及了」；**Eric Whitacre** 突發奇想，以無遠弗屆的網路當作指揮合唱團的媒介，這是一般人不曾想到的，如果完成了就會名留青史，也會成為他人學習效法的對象。

在現今變動快速的環境下，如何培養年輕學子及公務員創新能力思維至關重要。年輕學子係未來國家不可或缺的勞動人力，教科書上的知識早已不能應付職種迅速增加的現在，因此應多建立創意思考課程，打破填鴨式教育，鼓勵學生多多發表意見。而對於社會大眾普通認為思想僵化的政府單位，應減少冗長的作業程序，增加彈性運用空間；對公務員之訓練應多加開設思維課程，擺脫僵化想法，進而辦理創意思考課程，對政府政策推行應有所幫助。

二、科技

俗話說「科技始終來自於人性」，這句話十分貼切，由於維修耗時，因此發明 MR 維修，減少維修時間，增加即時性；因為資料處理過於繁瑣，因此發明 RPA，增加資料正確性，減少人力運用在簡易事務上。課程中亦有提到，這些科技發明目的並非完全取代人類的工作，而是人力配置因而可以調整，將人力運用在創新、規劃等需高層次處理之事務上，進而發明更多科技事務並新增更多職種。

人事行政總處公務人力發展學院近幾年皆辦理 AI 相關課程，因此可見政府部門對於 AI 意識之培力相當注重，為了讓公務人員及學生增加更多 AI 意識，建議鼓勵訓練部門及學校辦理相關 AI 課程，讓 AI 意識向下紮根，並激發 AI 發展能力。

三、自我認同

企業參訪中，AMIFY 設置的樂高模型自我介紹區及心情評分區讓人印象深刻：樂高模型以形象化方式塑造自己想要的模樣讓大家認識自己，獲得的核心價值名稱的樂高積木代表同事對自己的肯定，積木擺越多越有成就感；每日透過心情評分區檢視自己今天的心情狀況，也試圖激勵自己每天都要有好心情。

每年機關內舉辦的「模範人員」即是開啟自我認同的第一步，經過各主管推薦及同仁投票決定的模範人員即是對當選人的肯定，並以此激勵自己越來越進步。亦建議可從員工協助方案著手，請相關老師教導如何檢視自己，增進自我認同，並舉辦相關紓壓課程，降低同仁焦慮感並培養正向思考能力，

期能更加認識自己，進而增進自我認同並減少負面情緒。

四、員工訓練

在企業參訪當中，AMIFY 係針對員工對於工作上對客戶的應對進退加以訓練，對於成人教育相較於基本教育而言，比較著重於能否實際運用在工作需求上；INTERSTATE 著重在不努力工作的員工進行訓練，使其同仁看到不努力工作的員工開始認真工作而激勵自己認真向上，可見員工訓練的重要性。

建議機關內部訓練時除了開設業務上專業能力訓練外，應多著墨於民眾溝通、情境訓練，並教導培養組織認同度及增進組室同仁的交流氣氛，才能對內(同事間)組織氣氛和諧，對外(社會大眾)有親和力，以減少公務員離職率及公務員負面刻板印象，進而拉進公部門與民眾間的距離。



圖 12：研習團團員在 INTERSTATE 合照