

## 106 學年度全面品質管理研習會會後作業

本校行政人員在 AI 環境的改變中會面臨的挑戰及需提升的能力與作法。

### 蘭陽校園主任室

#### 一、面臨的挑戰

隨著整體教育環境改變，行政事務的繁瑣程度只會日趨嚴重，行政同仁的負擔也只會愈來愈重，但受限於少子化的嚴酷現實，學校財務狀況必然嚴峻，所以人力必須精簡，過去那種「增加人力」的思維模式，將不再適用。但是行政事務依然堆積在哪裡，必須解決。如是，透過「技術進步」來處理日益繁重的行政事務，就成為必然的解決手段。但是技術本身不是萬能，還是要回歸到處理業務的人本身，要先使處理業務者具備駕馭技術的能力，然後才能夠有效地運用技術去解決工作負擔過重的問題。有鑑於此，所謂 AI 環境改變中會面臨的挑戰，其實不在於到底發展或引進了多少或怎樣的 AI 技術與設備，而在於我們是否能夠成功地給予行政人員適當的訓練。

#### 二、需提升的能力與作法

誠如前述，AI 技術的引進是解決行政事務龐雜與行政人力短缺的方法，但引進何種技術，優先解決那些部分的行政事務壓力，則端視學校決策階層的取捨。無論如何，一旦引進 AI 技術，事前準備必不可少，絕對不可以「一朝下令引進，次日全面推動」。若是如此，所謂引進 AI 技術解決行政事務龐雜負擔的初衷，必然無法達成，而是讓 AI 技術變成另一個行政事務龐雜的來源。

不可諱言，現今行政同仁對 AI 技術的認識恐怕就是知道 AI 是 artificial intelligence，除此之外，認識有限。在這樣的前提下，無論學校決定引進何種 AI 技術，恐怕都難以推動。所以在全面鋪開 AI 技術前，最重要的做法是普及 AI 知識，透過相關研發單位的說明與培訓，讓行政同仁理解 AI，這是最基礎也是最重要的第一步。至於其他後續 AI 系統的試辦和職能訓練，都已經是後端，是題中當有之意。所以，現階段最需要提升的能力是「對 AI 技術的基本認識」，而具體作法就該是由學校內掌握這類知識的權責單位應該辦理普及教育工作，替未來 AI 技術引進與推動執行打好基礎。