

## 教心所

### 一、面臨的挑戰

AI 於當代已廣泛被運用並談論，辦公環境中更如影隨形，對 AI 人工智慧可說是又愛又恨，愛的是其「化繁為簡，事半功倍」，恨的是「我創造了你，你卻取代了我」，此等愛恨情仇注定難分難解。

初至教心所服務第一年，即大開眼界瞠目結舌，業務之繁雜及大大小小的表單如過江之鯽，讓人眼冒金星倉皇失措，加上校內各項推動事務，一昧的苦幹實幹已無法因應滾滾而來的挑戰，面對這股洪流膽顫心驚，不思改變斷無法生存。觀察本所事項，為能精簡工作內容，提升效率，AI 之應用勢必為策略，在與學生共同討論產生下列構想。

### 二、需提升的能力與作法

#### (一)智慧型面板代服務

每一個單位入口設置 AI 機器人，將服務項目顯示於智慧型面板上，讓來訪者可以自行點選需求，若是簡單的項目可以經過電腦的初步判斷，將處理方法直接顯示給來訪者，或錄製所助理動人悅耳之解說進行播放，而需要人員進一步協助，可以經由電腦的整合，先行預約時間，讓後端人員預先掌握問題。

#### (二)線上資料庫知多少

重點業務建構資料庫分享，針對不同對象的需求做分類，例如：實習業務、論文提要、畢業口試等，可用主目錄跟子目錄的方式呈現，同時包含學長姐之經驗回饋，增進學弟妹對所務訊息之認知。

#### (三)在學表單個人擔

建置學生入學後必備之所有表單項目內容，每位學生將個人部分繕打完成，各項表單可經由套印選擇印出，不需經常性製打表格，減少出錯機率，簡化處理之流程。

教學單位助理最主要的服務對象為老師及學生，解決他們的問題，滿足他們的需求，行政工作可讓 AI 代勞，但對人的溫度卻是助理在該單位存在的重要價值，就好比聽到拜票語音電話馬上切掉，是因為機器重播無情感可言。教心所一向強調助人工作者，在思考 AI 簡化事項時，也應切記該初衷，當年吳錫德院長所強調的「貼心照顧、感動服務」就已經為人工智慧之來勢洶洶作最佳的裝備。