

住宿輔導組

一、面臨的挑戰

面對人員精減，本組在有限人力下，需兼顧行政業務及住宿生輔導管理。在行政作業的範疇，藉由門禁系統、設備修繕報修系統、床位申請系統等來瞭解住宿生的夜歸情形、設備的損壞情形及床位的需求狀況，未來將進一步建置透明即時的資訊平台，如：緊急聯絡網、聯合服務台郵件管理等，讓住宿生與本組行政團隊能更有效連結。

對於學生輔導工作及處理住宿生的客訴問題，則是本組同仁面臨的更嚴峻課題。唯有行政業務效能提升，節能的人力才更能投入無法用AI取代的人性化、客製化的住宿生輔導業務上。

二、需提升的能力與作法

(一)培養良好的溝通能力

- 1.機器目前還無法取代人的是人類擁有的感受、感覺等情感價值。宿舍每學期皆進行寢室關懷，藉由面對面溝通、傳遞溫暖並即時解決問題。
- 2.未來的「溝通」能力，將不只限於人與人之間的溝通，人機之間的溝通，即懂得如何及有效操作日新月異的新科技，也是行政人員應具備的能力，教育訓練刻不容緩。

(二)加速整合性E化行政服務系統研發進程

- 1.進行校外標竿學習、參觀見學後，發現他校行政系統e化更具效率，反觀本校各作業系統(如：學務、總務等)研發時程長，無法完全貼近使用需求，各系統間又無法整合，十分可惜。或可採用業界已開發之系統再加以客製化。
- 2.購置「自動化Q&A 客服系統」
蒐集學生常態性問題，或掌握學生常用社群上的意見，建置即問即答客服系統，無法線上回復者，則自動轉發各單位處理，減少學生疑慮，提升本校整體服務效能。