

心得回饋

全面品質管理研習會特刊

教育學院院長張鈿富：研習會九個小故事都具啟發性，比如引導我們運用未來的創新性思考去考慮問題。一段影片講述一位廚師在達到高峰時，常會放空自己以尋求新的制高點，譬如學習達到高峰無法突破時，該如何轉換心境。作為一個教育工作者，我們要思考，面對不可知的未來時該如何培養下一代人才。面對AI時代，更應積極開發人腦的潛能，同時倫理和科技發展也要並進。我們要檢視自己，機器一直在發展深度學習，人類也該思考如何發展深度學習，因為人腦比機器更複雜。（採訪／陳瑞婧）

中文系系主任周德良：聽完王文華老師的分享，可以知道的是，機器再怎麼發展，唯人性化服務無法取代。對應目前本校面臨少子化的招生困難，本系建議學校於開放報名申請時，除提供線上系統報名，同時建議學生以電話詢問各系辦公室，由系辦公室助理同仁提供相關解答。以「人性化」服務品質，讓學生感受溫馨氣氛；以「客製化」回復學生疑難，提升學生報考、就讀本校意願。（採訪／陳瑞婧）

化學系系主任施增廉：AI浪潮來襲勢不可擋，從物聯網、自駕車、機器人播報、AI理專，再從最早期西洋棋對弈，逐漸能夠自學更複雜的圍棋而打敗人類，這期間的發展就在瞬間。不過真奇怪，人類發展機器人取代自己，這一點太不合邏輯了。報章雜誌經常在寫，某工廠換上機器人可以沒有勞資糾紛，24小時不停工作，錢賺得更多。杜拜機場用機器處理行李，正確度更高等新聞，人似乎在這過程中消失了，我們更該深思人有什麼不可取代的，禮失求諸野，我想我們必需限定AI機器人有那些不可踏入人的領域，這樣或許有和平相處的一天。（採訪／陳瑞婧）

圖書館秘書李靜君：人與機器最大差異在於「感覺」，我們可以從工作與生活中培養自己的感覺空間，避免成為無感之人。比如可以透過每件事情的發生，檢視自己的觀念與態度，找到自己的盲點，從而突破自我。又如參加這次的研習活動後，整理AI時代我們應該培養的能力的三個重點，以收錄當下的感覺，讓我們和機器有所區隔。

（採訪／陳瑞婧）

國際處秘書林恩如：AI的話題近年討論熱烈，大部分的人害怕人力會被取代，但王老師舉例，像感動、感覺這些人性面，機器人無法做到，該如何打動人心，成了不被取代的因素。「科技始終來自於人性」，我們在發展科技的同時，不可忽略人性。人類能提供感動的服務，AI無法取代，展現工作熱忱，加強自身能力，才不會被時代洪流淘汰。（採訪／張展輝）

文學院組員林泰君：王老師當天提到電商運用聊天機器人之後，可解決百分之八十以

上客服問題，這件事請給我的啟示是，連客服人力都被聊天機器人取代的話，那我們存在的意義是什麼？我認為，在職場上不想被新一代的年輕人或是機器人等取代，就應該發揮自己獨特價值，譬如與機器相比，就是人性面，這次主題其實和王老師五年前演講時談到的「服務」有關，如果我們能替對方設想，幫他們去完成那些沒開口的問題，表現出人性溫度，體會他人需求，相信對方也會非常感激的。（採訪／張展輝）

物理系專員黃順興：王老師播放的影片中，提到米其林餐廳三星主廚也在學習AI，儘管他已位於頂尖，可是他仍在餐廳的經營上發現不足，享受改變，充實專業技能。機器始終無法取代人，這些東西就是人的知識，他的價值，比機器來的重要。該如何運用機器，使AI能在生活上給我們幫助，若自己不去改變、學習，AI就可能成了我們的阻礙。（採訪／張展輝）

德文系專員邱馨增：印象最深刻的是「只要人不變成機器，機器就不能取代人」，因為人能感受對方需求，機器無法取代。AI給我們的啟示就是要勇於改變，改變不一定會變好，要變好一定得改變。從影片的例子可以發現，有許多人在原有的領域發展得很不錯，但他們會尋找自己的不足，進而學習、精進，讓自己在該領域上有不可取代的地位。（採訪／張展輝）