

學校嘗試在校園內使用虛擬助理

駐芝加哥辦事處教育組

研究型大學在宿舍裡增加了一名室友：亞馬遜開發的、產品名為 Alexa 的語音設備。

在去年，喬治亞理工學院、西北大學、以及亞歷桑納州立大學開始提供以語音操控的設備予學生。這些設備被設定為回答特定的、校園相關的問題，例如供餐選項，或是校園各建築物的開放時間。部份設備也被設定為可以傳達個別學生的資料，例如財務補助資訊或是成績。

支持者相信校園內運用科技的範圍會更加廣泛，而這些不同學校的學生的使用經驗，可供後續採用這些科技的學校作為參考。

Alexa 去年起進駐了亞歷桑納州立大學的工學院宿舍。起初，Alexa 被設定為回答一些基本問題、播放校隊的加油主題曲、或是提供即將到來的校園活動資訊。

亞歷桑納州立大學的副資訊長約翰·羅姆（John Rome）說到，一開始的時候，學生必須學習將 Alexa 帶入日常生活中。學生利用 Alexa 播報氣象、打電話回家、或是播放音樂。

然後學生才會開始詢問 Alexa 有關學校的問題，例如這棟教學大樓的開放時間？何時期末考？

很快地，學生就想要一些更個人化的答案，像是：我上次考試的成績如何？接下來要交的作業有什麼？

羅姆說，這些私人的問題讓提供答案的過程變得複雜，因為使用者必須重複地確認他們有權限獲得這些資訊。

他說到：「我們持續對應用程式進行改善。」他希望在秋季班結束之前，Alexa 回答問題的能力能進一步提升。

羅姆表示，亞歷桑納州立大學有數名全職員工負責這項計畫。而學生的需求使 Alexa 的應用程式有更進一步的發展。

這些應用程式必須在校園生活的各方面都能被利用到，舉例來說，教職員可以在課堂後發佈補充的語音教材，以加強學生對課堂主題的理解。

分發這些虛擬助理的學校常被指控為利用科技吸引學生入學。但是羅姆表示，單憑一個零售價值約 50 美元的語音設備，是不足以驚艷、並吸引更多的潛在學生的。

他說，有機會參與更新應用程式增加對學生的吸引力。約 700 名學生申請了新的獎學金方案，以藉此參與應用程式開發的項目，而表現優良的學生可以獲得五千美元的獎學金，並參觀亞馬遜位於西雅圖的總部。學校的工程學科亦提供培養學生語音程式設計能力的課程。

羅姆也說到，意見調查在校方了解學生對 Alexa 的期望上發揮很大的功用。許多學生希望這個設備可以傳達行事曆上的重要日期或是截止日。

他補充說明到，學生也希望能獲得在現行資料庫裡沒有的資訊，例如教職員辦公室開放時間、校園餐點菜單等。這些資訊經常是在個別網頁上發佈；現在，校方在思索如何蒐集並集中校內各類資訊。

在喬治亞理工學院，學生可以利用 Alexa 來追蹤校內電子支付智慧卡的餘額以及交易明細。

在西北大學首次分發語音設備後，負責編制 Alexa 電腦程式的公司負責人索門·薩哈（Somen Saha）說，他理解到學生希望一個主動回應的設備，學生希望早晨的鬧鈴聲後可以自動播放一天的行程表：「我們得以理解學生真正的想法。他們的希望近乎一名個人助理，而不僅是一個會回答問題的設備。」

撰稿人/譯稿人：Lindsay Ellis /Amber Lin

資料來源：2018 年 8 月 2 日，The Chronicle of Higher Education

Hey, Alexa, Should We Bring Virtual Assistants to Campus? These Colleges Gave Them a Shot Retrieved from

<https://www.chronicle.com/article/Hey-Alexa-Should-We-Bring/244129?cid=wcontentgrid>