

加州社區大學砸數百萬導入 AI 聊天機器人，效率差且不準確

駐洛杉磯辦事處教育組

這篇報導指出，加州多個社區大學學區近年投入數百萬美元，導入人工智慧 (AI) 聊天機器人，原本希望協助學生處理入學申請、財務補助與校園服務等問題，同時減少電話詢問與現場辦理需求。然而，實際使用情況顯示，這些系統在準確性與實用性上仍存在明顯落差。

根據測試結果，聊天機器人在回答一般性問題時表現尚可，但面對較具體或個人化的問題時，常出現錯誤或不完整的回覆。例如，有系統無法正確說出校長姓名，或提供錯誤的辦公時間；在不同語言下，甚至出現回覆不一致的情況。此外，部分系統仰賴人工維護的常見問題資料庫，一旦資料未即時更新，或問題超出既有範圍，就容易產生錯誤。

學生的使用經驗也反映出這些問題。部分學生表示，聊天機器人不僅無法直接回答問題，還會反覆提問，降低效率，甚至讓人放棄使用，轉而透過 Google、Reddit 或非官方社群尋找答案。也有學生指出，學校網站本身資訊分散或連結失效，使得即使有 AI 輔助，仍難以找到正確資訊。對於國際學生而言，若依賴錯誤資訊，甚至可能影響簽證身分，因此更傾向透過真人或電子郵件確認。

儘管如此，校方仍為這項投資辯護。官員指出，聊天機器人每月可處理數千筆甚至上萬筆查詢，且提供 24 小時服務，對於跨時區的學生特別重要。若改由人力全天候回應，成本將大幅提高。因此，即使系統尚不完美，只要使用量持續高，學校仍會維持投入。

目前，多數學區已意識到問題所在，並著手改善。部分學校開始導入整合生成式 AI (如 ChatGPT) 的新系統，透過即時抓取校方網站與外部資訊來生成回覆，以提升準確性與彈性。同時，校方也強調持續更新網站內容的重要性，因為 AI 回覆品質高度依賴資料來源的完整與即時性。

整體而言，AI 聊天機器人在教育領域具備提升效率與擴大服務的潛力，但目前仍處於過渡階段。在技術、資料與管理機制尚未成熟

前，其角色更適合作為輔助工具，而非取代人工服務的主要管道。學生對其「高使用、低信任」的矛盾態度，也凸顯未來發展需在便利性與準確性之間取得更好的平衡。

撰稿人/譯稿人：MARTIN ROMERO

資料來源：2026年3月6日 CalMatters.org

<https://calmatters.org/education/higher-education/college-beat/2026/03/college-ai-chatbot/>

