

## 校園精靈 Chatbot 正潮！澳洲大學的人工智慧革命

駐澳大利亞代表處教育組

人工智慧在教育領域的應用潛力無限，今年 2 月澳洲迪肯大學 (Deakin University) 資訊團隊開發的校園「精靈(Genie)」拿下全澳教育類資訊科技首獎，由聊天機器人及人工智慧主導的校園革命正在悄悄改變澳洲大學校園的學習生態。

「精靈」是一款由大學自主開發智慧型手機的應用程式，包含學生在校所需的校園資訊，可回答學生關於校園及正在修習的課程任何問題，迪肯大學資訊團隊主管 William Confalonieri 表示「精靈」是結合人工智慧、機器學習、語音識別與預測分析的機器人，連接該校所有系統與學生的個人檔案，熟悉有關學生個人的所有資訊，可以完全與學生個性化互動。

宣傳影片展示「精靈」可安排規劃學生的學習時間，主動建議學生如何完成作業，運用各堂課的空檔時間作主題式的複習。「具有個性化的校園服務可吸引更多的學生，此外，亦有助於減輕教師重複解釋相同一件事的負擔。」

迪肯大學的「精靈」是學校與學生密切合作的成果，開發者深入分析學生的需求與工作方式，並已通過內部測試，預計在 7 月擴大實施。據稱，已有不少可適用「精靈」的組織與迪肯接觸作技術移轉的商業開發。

除此，首都特區的坎培拉大學(University of Canberra)有兩套校園人工智慧開發，「露西(Lucy)」專為學生設計、「布魯斯(Bruce)」則是針對教職員設計；雪梨大學(University of Sydney)則正在測試校園聊天機器人協助教職員以更簡便的方式搜索資料，財務部門使用 Finbot 進行採購、開立購買憑證及庫存管理。

紐卡索大學(University of Newcastle)擁抱 3D 技術應用於教學的趨勢，運用時下的「虛擬科技」與醫學教材結合，使用在助產士醫學教育課程上，以虛擬實境的技术體會照護新生兒的流程，彌補教室與醫院實景的鴻溝，在沒有虛擬實境的年代，平均每學期只能上一次的課程，利用虛擬的技术不但可臨場感受、還可反覆練習，大幅提升學習效果及意願。

南澳學術重鎮阿德雷德大學(University of Adelaide)首推「大學入

學考試積分(ATAR)」應用程式，可解答學生對於大學入學積分的疑惑，協助學生針對特定科系入學分析有關「決定落點」的重要數據。據稱，目前已有 2 千名學生開始使用服務，通常 12 年級生接獲 ATAR 成績單當天，註冊組的服務電話自清晨 8 點至晚上 8 點約有 1,200 通熱線諮詢，尤其針對最忙碌的前 3 個小時，該程式已能減輕 47% 的電話量，針對全天的電話量也能夠降低 40% 左右。

應用 AI 減少總機電話量、學生更有效率知道調整後的 ATAR 積分，基於成功經驗阿德雷德大學正在啟動開發另一套校園機器人，協助開發的甲骨文公司顧客服務策略及轉型主管 Kristi Mansfield 強調，澳洲高等教育的高度競爭環境下，意味的是每一所大學均把眼光放遠，隨時在尋找最先進的科技，將現有資源以最有效率的方式開放分享，創造改善學習經驗的優勢。

譯稿人：黃慧琪

資料來源：

2018 年 4 月 26 日，《澳洲人報》，Universities use chatbots to answer routine questions. Retrieved from

<https://www.theaustralian.com.au/higher-education/universities-use-chatbots-to-answer-routine-questions/news-story/cabb24f79d95983668da6e7e045c6ce5>

2018 年 2 月 21 日，《itnews》Deakin University wins award for AI assistant.

Retrieved from

<https://www.itnews.com.au/news/deakin-university-wins-award-for-ai-assistant-485016>