

114 學年度第 1 學期學校日親職教育文章

程世嘉：不想被 AI 取代？這 3 件 AI 做不到的事，你行嗎

（摘錄自天下文化《AI 世界的底層邏輯與生存法則》一書）

AI 可以取代重複性事務，也展現出強大的推理能力，但無法協調、決策、管理。

以現階段來說，AI 的發展就像兩面刃，對每個產業、職位的影響程度不一。工作者負責的任務若跟 AI 高度重疊，例如資料處理、需要人類手工處理的重複性事務，毫無疑問很快會被機器取代。但大家也不需要太過悲觀，因為 AI 還有很多做不到的事情，像是協調、決策、管理等等這些需要「人在場」的事務。

2023 年 7 月，美國尼爾森諾曼集團（Nielsen Norman Group）發布的報告〈AI 提高員工 66% 生產力〉（AI Improves Employee Productivity by 66%）指出，客服、內容生成和寫程式是生成式 AI 影響生產力最深的 3 個領域。其中，聊天機器人協助客服人員提升了 20% 的生產力；負責產生內容、交換資訊的數位工作者，在運用生成式 AI 工具產出文案、翻譯、報告、整理簡報及會議紀錄後，經統計增加了 70% 的生產力；帶來最強大威力的領域是編寫程式，讓生成式 AI 幫軟體工程師寫程式，可以提升 125% 的生產力，等於工程師原先寫一行程式碼的時間，現在可以寫二至三行。

進一步抽絲剝繭，會發現生成式 AI 顯著提高了客服人員、數位工作者、軟體工程師的生產力，但他們的工作有被取代嗎？聊天機器人這麼會聊天，客服人員是不是全部要失業了？從現在的結果來看，大家可以放寬心，這件事並沒有發生。

以客服人員的工作內容來說，他們必須精準回答資訊，尤其處理客訴時更要格外小心，懂得安撫客戶的情緒，要是將 ChatGPT 應用在這些細部流程，目前是無法預測結果的，意思是聊天機器人雖然上知天文、下知地理，但如果明確指使它照著指令處理事情時，你無法確定伶牙俐齒、行為幾乎和人一樣的它，會不會對客戶胡說八道，所以企業、品牌對於將 ChatGPT 應用在客服場域，仍有一定程度的猶豫，畢竟誰想得罪客戶呢？

因此能確定的是，AI 不會直接取代「整份」工作，但它會解構和取代某些「任務」。

比方數位工作者想完成一項文字任務，一般來說要經過發想、草稿跟編修 3 個階段，對行銷人員、文字工作者最痛苦的，無非是一開始的「發想」，假設我得幫一個賣咖啡豆的客戶規劃行銷廣告，到底要端出什麼主題？大綱該怎麼寫？所謂萬事起頭難，起那個頭向來是抓破腦袋的時候。

AI 又快又便宜，當然要用起來

我經常會舉物理中「靜摩擦力」的例子。相較於動摩擦力，靜摩擦力更大，當你要將一個木塊往前推的時候，一開始會需要花許多力氣，但等木塊自己開始滑動後，後續要維持往前滑的力量就變得比較小。像是 ChatGPT、Gemini 這些對於發想、撰擬草稿特別厲害的生成式 AI 工具，就是迅速克服靜摩擦力的關鍵。

因為這些工具和以往我們使用的聊天機器人不同，過去聊天機器人只能給你一個固定選單，把選單統統拉完就沒了，可是 ChatGPT 的自由度無限，你要是發揮創意，和它聊通宵都沒問題。

所以現在工作者需要一點靈感刺激時，只要打開 ChatGPT，直接要它給出 10 個點子，或是下個擬訪綱、想文案的指令，它就會自動吐出一堆東西，而且整個過程真的像在跟一個真人討論般。當我陸續完善內容時，它還可以糾正我的文法，把文字修飾得更通順（可是 ChatGPT 不為工作成果負責，千萬別叫它完成你的工作，它只是來跟你閒聊而已）。

基本上，光是這個環節，就已經為世界帶來徹底變化。2023 年，美國麻省理工學院發表了一篇〈生成式人工智慧對生產力效應的實驗證據〉（Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence）文中指出，若讓人類和生成式 AI 一同走過發想、草稿、編修的 3 階段，研究發現，當生成式 AI 給予靈感、刺激後，人類在發想和草稿 2 階段花費的時間是降低的，編修階段則要多花一點時間，但不論如何，最終的結果都顯示，完成整個文字工作的時間仍然較先前減少 37 %。

這代表什麼？代表生成式 AI 就是在拆解、解構任務，它並非在每個環節都能節省時間，或許有些任務會省下一些，有些任務則會多費些力，就像比起要老師自己寫一篇作文，改一篇學生的作文可能更耗時間，但總花費時間是減少的。而這也不影響人與 AI 協作時，整體生產力的提升，根據統計，工作產出的品質還提升了 19.8%。所以 AI 已經被證明是又快又好，加上使用成本還會持續降低，最後成了終極的又快又好又便宜的生產力工具。

這也是為什麼大家都說：會取代你的不是 AI，而是那些使用 AI 的人。

而工作者一定要先認知到，生成式 AI 並非為了產生精確的工作成果而存在，如果抱持著這種期待去使用，表示你完全誤解了它的功用。生成式 AI 的設計與運作，是為了理解你、跟你有互動，進而給予靈感、想法。既然是給想法，就不見得精確，甚至會有不同視角。以撰寫履歷來說，ChatGPT 可以把一段經歷寫得更漂亮，但它無法造假經歷，因為那就不是真正的你了。

關鍵思考

- 生成式 AI 的設計與運作，是為了理解你、跟你有互動，提供靈感和想法，所以不會很精確，甚至會有不同視角。
- 只要你多花點心思，讓 ChatGPT 與你互動，它幾乎能教會你所有事情，畢竟它是從許多專業知識和大量資料萃取出來的智慧結晶。
- 生成式 AI 會取代我的工作嗎？別擔心，只要對它有正確認識，讓它來輔助你，就不用怕有一天會被機器取代。
- AI 時代將是「強者愈強、弱者愈弱」世界，容易產生「超級明星」效應，在 AI 輔助之下，一個厲害的工作者，一人抵十人也不奇怪。
- 當 AI 世界變化快，「自我覺察」更為重要，你要從內而外清楚自己是怎樣的一個人。唯有了解自己的優缺點，才知道如何發揮潛力、彌補弱點。
- 許多人會將自我認同建立在虛幻的「按讚數」，別忘了，家家有本難念的經，每個人都有過不去的坎，這才是人生的事實，千萬別過度把自信建立在他人的認同上，忘了我是誰。

同場加映

博音：訪問程世嘉

<https://www.youtube.com/watch?v=yu2aGFhZIjI>

