



# 研究與服務的對話

美國加州大學戴維斯分校 王浩全教授演講

文／涂湘羚

107年12月20日邀請美國加州大學戴維斯分校王浩全副教授蒞臨本院，與本院多媒體工程研究群進行學術交流，分享他在國際相關的研究與服務經驗，王浩全副教授為人機互動研究專家，在人機互動 (HCI) 及電腦輔助協同合作 (CSCW) 等國際頂尖會議擔任副主席、子領域主席、議程委員等重要職位。以下摘錄自當天王浩全教授的分享內容：

我做的研究範疇我稱之為「社群運算互動設計」(Social Computing Interaction Design, SCID)，就是從資訊系統設計的角度去探討這些數位的溝通渠道是如何被使用以及該如何被設計。而我做的研究範疇基本上圍繞著一個現象，透過科技提高人們的合作成效與溝通體驗 (communication experience)。

早期對電腦的研究是設法讓電腦系統能夠變得更加快速、持久、可信賴的，但隨著科技的發展，電腦逐漸地被各行各業的人拿來做使用，但是不能期待非電腦專業的人員會花很多時間去研究電腦如何操作甚至了解其軟硬體的機構與設計，所以要讓電腦能符合「有用與好用」(useful and useable) 的設計原則，工程師們便有了一個新的目標。後來人們又觀察到，所謂的使用者不僅僅只是一個人對著電腦使用而已，往往也牽涉到多人的使用情境以及群體的合作。由電腦作為中間媒介而形成的合作與聯繫，早期叫「電腦輔助合作工作」(Computer-Supported Cooperative Work, CSCW) 現在叫 social computing，最近這領域發展蠻蓬勃且快速，目前看到很多社群媒體其實也都算 social computing 的範疇之一。

綜觀歷史的發展過程，我們曾經認為最好的溝通工具就是面對面溝通 (face to face)。以前先是電話的發明，透過語音讓相隔兩地的人能夠溝通，接著就進展到雙向的工具，將原本溝通的工具加

入相機，讓雙方可以看到彼此，後來人們認為這樣的畫面太小了，於是改良發展成等身高的畫面，讓兩個兩個地方開會的人感覺如同身處在同一地方。但 CSCW 這十幾二十年來的研究基本上已經說明沒有單一設計可以滿足所有線上溝通的需求，也並沒有單一科技可以解決所有既有以及未來的問題。每當有新的線上溝通媒介出現 (Facebook, Instagram, LinkedIn etc.)，都需要深入去研究在其中人們的使用與互動行為，才能確保媒介的設計本身「有用與好用」。

至於談到關於服務跟研究之間的關係，我觀察到一般似乎有三種不同的想法。我觀察到第一個想法是 replacement model。有一種說法是如果你研究做得夠好的話，你就不用做服務了，或者說因為研究做得太好了，所以服務就不是那麼的關鍵與重要，然而這是一種想法，並不一定代表它是對的。第二個想法是 competition model，不管是 research 或 service 都需要花時間，他們花時間、花精力、甚至花學生，可是你又都要做，勢必你就是要取捨去 balance research 跟 service 之間的關係。我覺得我自己可能也在這個階段，但是我想我真正的理想應該是”The more research you do, the better service you get. And the more service you do, the better service you deliver as well.” 所以兩者之間應該要有某一種相關性，甚至是因果關係。

因此一個真正好的 service 會讓大家感覺不到，就像空氣一樣，但是今天一個不好的 service 馬上就會立刻被人發現了，其實 service 我覺得是很難的一件事情，沒有人教，也不知道怎麼教，所以其實服務就是 do it early, do it often，但是我們不用一開始就做很高很難的東西，建議可以先從有一定品質的小 conference 開始做起！