

服務

文・圖／吳誠文



毛澤東「為人民服務」的口號標語至今仍然充斥在中國各角落，但是這耳熟能詳的口號在人民心裡早已經變成「為人民幣服務」。

「為人民服務」的口號標語充斥在中國各角落，但是在鄧小平改革開放政策之前，服務事實上是笑話，除了口號以外實在是沒有什麼談得上服務的東西。今天在中國服務之所以能漸漸受到重視，大家認為是因為這耳熟能詳的口號早已經變成「為人民幣服務」。口號也許可以感動人一時，但是若脫離現實則無法感動人一世。

小時候唸書，從小學到中學，在學校裡也常常會看到一個口號標語：「助人為快樂之本。」當時年紀小，看了沒能體會出是什麼意思，等到慢慢長大，又因為天天看著它也就把它當作是牆上的裝飾品，更不會去思考它到底有什麼含義。有些服務的工作、幫助人的事情也會在日常生活中自然而然發生，但絕對不是因為這句標語的啟發。當然也可能在中小學那段時期，學校的老師們不斷強調助人是一種美德，而在那段純真的我們所關心的是師長朋友的認同與讚美，因此也傾向擁有一些美德。如果是這樣子的話，那助人的行為成為一輩子的習慣也是不錯的。可是，人會成長，長大後面對各種不同的生活與工作壓力，看到一些不合理的現象，受到一些不公平的對待，人就會改變。於是美德這名詞慢慢的就從字典裡消失，從記憶中褪去。

其實這過程也沒有很慢，從高中進入大學，各種現實的壓力就接踵而至，而大學教授們也普遍不認為保有美德這一回事應該是大學教育的一環，獨立思考才是重要的目標。不過一旦學會了獨立思考，他們也就發現，美德這東西誰教誰還說不定呢！那是不是從此心靈就漸漸受到污染，年齡越大越糟糕呢？諷刺的是，最近我突然發現「服務」已不知不覺的變成我周遭（年齡大）的人都在努力學習的工作，只是它顯然並非被視為助人的美德，而是被認定是可以讓臺灣的經濟脫胎換骨的關鍵產業及技術。



吳誠文小檔案

吳誠文，1971年巨人隊少棒國手，為國家捧回世界少棒冠軍盃。臺南一中畢業後，考進臺大電機系，1981年從臺大電機系畢業，1984年負笈美國深造，1987年取得美國加州大學聖塔芭芭拉校區電機與電腦工程學博士。學成返國任教於清華大學電機系，2000-2003兼任系主任，2004-2007擔任電機資訊學院院長。鑽研超大型積體電路設計與測試和半導體記憶體測試，卓然有成，2004當選IEEE Fellow。2007年借調至工研院主持系統晶片科技中心，規劃推動3D-IC設計與測試技術之研發工作與產業推廣。2010年將系統晶片科技中心整合至資訊與通訊研究所，並接任該所所長，要協助臺灣建立自有品牌，與國際大廠競逐天下。

「產業？技術？」是的。

「吳所長，你們這項技術看起來不錯，但是不知道有沒有考慮到實際服務的需求？」

「你們做技術研發如果不考慮最後能提供什麼服務是不會有產業效益、不會有前途的。服務是技術，是需要學習與研究的。」

「服務要結合科技與美學、要能讓人感動，你們要多加強美學的訓練。」

最近我們的計畫或成果評審委員們常常會用類似的評語來指導我們。當然為了維繫友好關係，我必定點頭稱是，尚不至於追根究底請他們把什麼是服務講清楚、把服務的價值算清楚。至於什麼是美學，科技如何讓人感動，凡夫俗子如我者，恐怕要學的還多的是。

不過我覺得我倒是很幸運，在大學4年之間有很多思考、自省、確立人生觀的機會與時間。那個年齡最容易困擾於因何而來、往何處去之類的問題，因此思考格外重要。大一修英文課的時候我讀過美國詩人Robert Frost的一首詩 *Fire and Ice*”（火與冰）。我們可以把火比喻為慾望、戰爭，而冰表示冷漠、袖手旁觀，或甚至仇恨。這首詩的大意是說，有人認為火將會毀滅世界，也有人認為世界會被冰所毀滅；而從他對慾望的親身體驗，他同意前者，火的確可以毀滅世界。但是如果世界必須要毀滅兩次，他認為他對仇恨也有足夠的了解，亦可以認定以破壞而言，冰的力量不遑多讓。這首短短的詩在我心裡留下了長長的痕跡，直到今天，我還偶爾會跟學生談到這首詩。到清大服務認識了李家同教授，有一天他拿了一本他寫的書送我，書名是《讓高牆倒下吧》。書中他引用德蕾莎修女的一句話：「愛的反面不是仇恨，而是漠不關心。」這句話讓我想起火與冰，心裡那長長的痕跡於是持續延伸。當有人在

談如何用服務創造價值時我的思緒總是會滑向這痕跡當中，思索價值何為。服務如果是從助人的角度出發，也就是同理之心，必然得到同理之情，這是社會和諧、快樂與進步的重要因素；而事實上，從助人的角度出發，即會了解真正的需求，自然而然會創造出價值。但是如果真的是這樣的話，那「為人民幣服務」又是什麼道理？還是兩者皆為關鍵，應該取得平衡？我想結果就是取決於價值，而決定是基於我們的價值觀。

前一陣子工研院徐爵民院長影印了一篇文章傳給我，文章的內容談一個在美國受資訊科技高等教育的肯亞人David Kobia以及他開發的一個軟體” Ushahidi”。

這個軟體幫助了全世界很多人道組織即時搜集災區、戰區、政治迫害地區等受苦受害的人們傳出的真實訊息，得以即時採取正確的行動，防止事態惡化，甚至在海地大地震後拯救了許多生命。這樣的工作的價值顯然不是在商業利益、不是在金錢，而是在人道關懷、在助人。有形（金錢）或無形（助人）的價值如何平衡，那就是價值觀的問題。一個私人公司從事產品開發、銷售、服務等工作，它主要

目的是創造有形的價值；但是一個大學或研究機構使用納稅人的錢投入研發工作，就不該只看有形的價值，也要兼顧人道關懷，否則後者乏人問津，豈是社會之福？當我們在評量一個大學或研究機構的價值，判斷它是不是頂尖時，我們的價值觀短時間影響了評量的結果，而長時間則改變了它的內涵與行為。

在學校裡我們評量一個教授的表現時，除了「研究」與「教學」外我們也宣稱會看「服務」。那，教授為誰（什麼東西）服務呢？

（2/10/2011）

*Some say the world will end in fire;
Some say in ice.
From what I've tasted of desire
I hold with those who favor fire.
But if it had to perish twice,
I think I know enough of hate
To say that for destruction ice
Is also great
And would suffice.*

Robert Frost 的詩作 *Fire and Ice*”。