

數碼轉型與設計思維

密不可分

以第一身經驗建立同理心

在商業社會中，同理心意味著如何真正了解客戶。數據及人工智能素養協會（DALA）創會主席湛家揚博士（Dr. Charm）認為比起詢問客戶「需要什麼」或「什麼時候感到不便」，把自己真正變成客戶，用第一身視角體驗痛點更為重要。其中，非牟利機構以人本服務為主，在應用設計思維及同理心於工作方面更為適切。

以非牟利機構為例，除了面對內部流程繁瑣、資源不足的問題，亦需要按服務使用者面對的問題——心理困擾、身體限制、或者基本生活困難等，結合綜合、人本導向的服務回應。先設計思維精準找出客戶痛點，然後再思考如何以創新方法解決問題。

AI 素養、數據素養已成各行各業核心能力

Dr. Charm 指企業、非政府組織對科技的接受差異往往取決於企業歷史文化、員工使用科技心態，以及客戶或受眾特質。科技是一種媒介，而 AI 和數據素養，是將這些科技轉化為日常生活的共通語言——負責任使用 AI 與作出價值判斷，促進非技術人員與技術人員溝通。當大部分員工的 AI 和數據素養得到提升，他們在面對問題時，就能自動聯想使用 AI 來解決問題。



他認為 AI 會取代一定數量的工作。但應對 AI 關鍵在於員工是否具備成長型思維。企業可以一方面鼓勵、培養、培訓員工運用 AI 解決痛點，另一方面建立 AI 管治政策。令高層更有信心推動轉型；中層亦能真正感受到政策能夠真正解決工作上面對的痛點，並非由上而下的行政壓力。過程中，必須避免員工產生「被科技淘汰」或「職位不再被需要」的焦慮與恐懼，並且為企業重組的員工，提供相應的技能重塑（Reskilling）培訓，讓他們有能力勝任新崗位。



數據及人工智能素養協會（DALA）
創會主席湛家揚博士

DALA 舉辦年度大型頒獎禮，表彰在數據及 AI 創新應用上表現傑出的個人、中小企、大型企業與服務商，以及促進業界交流、擴展數智人脈。

為女青管理團隊舉行培訓工作坊，深入探討如何利用 AI 優化機構營運、精準服務社群。



與長者安居協會分享有關 AI 技術，優化長者緊急求助與社區支援的日常營運等資訊。

創新與合規並行 以 AI 管治 AI

Dr. Charm 指機構推動數碼轉型時，可先看有哪些問題可以解決及進行可行性評估。與此同時，協會會協助機構建立一套 AI 監管系統。他強調 AI 監管體系必須與 AI 同步建立。當系統偵測到特定敏感話題或潛在出錯的風險（即 AI 幻覺）時，把相關的錄音或紀錄抽查進行人工覆核——「以 AI 管治 AI」，乃確保 AI 可持續發展。

他建議企業成立跨部門 AI 管治委員會制定相關控制措施。由委員會負責評估項目開展的優先次序。大型企業和大型非政府組織必須要建立這套系統；中小型機構則可尋求外部協助幫忙把關和規劃。

如何利用科技協助非牟利機構，讓他們回歸初心並幫助更多的人？

在 AI 與大數據鋪天蓋地的時代，他認為技術的終極價值從來不是為了取代人類，而是為了釋放雙手。以智能工具打破繁複的行政桎梏，前線社工與醫護人員便能夠騰出寶貴的時間，回歸到最需要「人情味」的社福服務之中，陪伴與守護每一個需要被關懷的生命。近年 DALA 致力走入不同非牟利機構，以及深入了解各種數碼健康管理平台。目標透過數據與 AI 實用技能精準賦能，協助社福機構重塑營運效率。