

世界經濟論壇 料2030年 出現近 2 億人機協作崗位

唯人才缺口與數據治理成巨大落差

從 2023 年到 2025 年，隨著生成式 AI 的成長，全球對於「未來就業」的態度已經從職位流失的擔憂，轉變為更積極的「AI 協作與大規模技能重塑」。世界經濟論壇《未來就業報告》(2025) 預計 85% 的僱主將「員工技能提升 (Upskilling)」列為 2030 年首要策略，其次是加速自動化 (73%) 和招聘新興職位 (70%)。約 39% 的現有技能將面臨淘汰或需要轉型。

據生產力促進局 2025 年對香港企業《AI 應用趨勢》調查，近九成受訪本地企業員工已在日常工作中使用 AI。然而，「缺乏 AI 專才及培訓」被列為本地企業推動 AI 應用的首要挑戰。在設有正式認可 AI 平台的企業當中，過半數 (54%) 更表示暫時沒有完善的 AI 治理政策。

社福界正處於科技及 AI 應用的「過渡階段」，現階段的 AI 應用主要集中在行政、支援或非核心的工作流程（如會議紀錄、活動草擬、內容創作、資訊管理等）。

社福界面對數碼轉型 三大困難

缺乏專才與培訓

社福界相較其他行業缺乏資訊科技、數據及 AI 的人才，導致資訊科技支援失衡，同時難以選擇合適方案及供應商。同時，前線同工普遍缺乏系統、配合技術發展的培訓機會、資源或時間來學習相關技能，導致團隊對新科技感到陌生、產生焦慮，或容易產生抗拒。

數據安全治理

社福機構在處理個案資料時，需要以內部治理框架、指引或法規為準，培養良好，而避免把敏感資料輸入自動化工具或上傳雲端時，出現私隱、倫理和法律風險。

資源與資金限制

社福界資源變得非常有限，機構往往需要依賴個別服務資助、短期計劃或外部顧問重整機構文化，以推行全面、持續的 AI 應用。

早前社聯「S+ 高峰會」專題研討會探討 AI 下的未來職場面貌，引領行業代表重新想像如何打造未來「人機協作」的職場，在數碼時代下推動機構及社會的持續發展。

參加者意見 節錄

機構需從底層開始重整現行制度

「受專題研討會的案例啟發，機構考慮數碼轉型必須針對實際痛點；AI 能在堅持『以人為本』的前提下重新設計工作流程，配合合適的工具；把同工和使用者視為『共同設計者』，讓同工切實感受到工作流程簡化帶來的便利，從而提升前線主動參與改變的意願，讓員工專注於關係建立和創造等高價值部分。」

香港基督教服務處
質素及人才培育部副主任 李展熙先生

培育兼具社福與科技素養的綜合人才

「數碼轉型需由管理層帶動，且須以人才發展（如科技素養、數據能力、批判思考）為核心，透過跨機構及跨界合作來加速發展。機構會按服務對象需要制定初步數碼發展方向、推動小規模試驗項目，以及強化內部對話，減少同工對被科技取代的焦慮。」

香港仔坊會社會服務
服務總監 彭子雋先生

釋放行政時間 讓同工回歸專業

數碼轉型透過重新設計工作流程，幫助減輕前線同工壓力，令機構重新專注於社福服務核心的部份（如服務探訪、專業判斷）。當中建構跨界別、跨專業知識共享平台，對社福界十分重要。