

女青管理層牽頭 公司全員持續學習 設「中間人」革新 AI 文化

香港基督教女青年會（女青）推動數字化轉型，是機構的持續工作。為提升全港數十個服務單位的協作效率，女青於十多年前進行多項改革，透過收集服務數據，分析不同地區的社會需求，優化資源分配。

「當我們服務增長時，附帶的行政跟進，未必能夠跟服務匹配同等資源。藉由數碼轉型，讓主導服務背後的行政工作變得更有效率，以及應付不斷增長的服務需求」助理總幹事（行政及機構事務）鄭文達（Matthew）道。

機構具備一定的規模，愈 100 個服務單位及社企、總員工約 1600 人，鄭續指管理層需要就數碼轉型向同事進行大量溝通，清楚解釋轉型目的與悉除同事疑慮。資訊科技經理鄧永賢先生（Anthony）觀察到社福界「前線」與資訊科技人員溝通障礙，就此安排資訊科技同事擔任「中間人」的角色。透過觀察及詳細了解服務流程，認識服務痛點及與學會前線溝通的語言，協助將其服務需求轉化為系統需求規格，以便「落地」。



「AI 領導者」

由高階管理層參與，透過外部顧問協助機構釐清 AI 發展策略及其推行之盲點。

「AI 創新者」

選出 20 多位 AI 核心成員作培訓。他們屬於較早期願意嘗試 AI，或已經有使用 AI 的經驗，願意將 AI 文化及經驗推廣至全機構。

「AI 社群」

涵蓋機構最大層面，培訓機構大部份同事，達致全面普及應用。

“YWCA AI Pathway” 助職場技能升級

Matthew 憶述機構推行 AI，制定了一套更過往推行其他科技產品不同的策略。由於大家都在摸索 AI 的功能與可能性，有別於以往單由資訊科技部門、供應商與前線同事對接的傳統做法，機構希望由行政層面（結合人力資源、資訊科技部門）先共同建立內部應用 AI 文化，再推而廣之。

公司內部將設有 AI 聊天機械人，協助職員查詢財務、人力資源、採購等行政流程。上月，機構開展“YWCA AI Pathway”計劃，採用三層培訓方式，進一步裝備職員日常 AI 應用。

Anthony 笑言，計劃前，很多同事致電資訊科技部門查詢使用 AI；但在上課後，同類諮詢相對減少。培訓課程教授同事精準提問技巧，讓 AI 產出的回覆更符合實際需求，更對前線同工整合數據與建立互動網頁或工作程式有很大幫助。「以往聘請資訊科技供應商協助開發、來回商討、修改、測試工作程式，很少的修改都需時一至兩個月；但現在整個過程可能在 Agentic AI（代理式人工智能）協助下，隨時修改可於幾日內完成。」

「AI 創新者」將於 9 月份匯報數碼轉型方案，並有機會付諸實踐。而早於半年前，公司已就使用 Agentic AI 成立小組，並與專家及供應商多次溝通，現正測試市場相關產品。

「數據孤島」令機構審視現有資源

Anthony 坦言，機構旗下的服務隸屬於不同政府部門或資助機構，個別部門對數據的要求大不相同。這也是業界普遍遇到的問題：面對不同服務單位必須使用不同系統來處理相應的行政工作。至於如何在業界中安全地應用 AI，仍需要時間去摸索和累積經驗，這也是機構目前把 AI 定位為「試用性質」的原因。

Matthew 強調，相較全盤的數據整合，機構會先針對有實際需求、性質相近的業務進行統整，務求最大化地利用現有數據，改善跨範疇數據分析讓 AI 應用在起步階段更為精準。面對 AI 轉型的龐大成本，管理層會於風險管理、資訊安全以及實際應用上進行審慎考量。例如使用 Agentic AI 所建立的不同應用案例需要消耗不同數量 Token（詞元），這涉及實際的營運成本。

「我相信再經過幾年，為每位員工開通 AI 帳戶以使用生成式 AI，有機會成為機構的標準配備與基本需求。未來，AI 將會透過持續學習我們前線服務、行政手續及固定流程，實現『聽懂指令便自動代勞』的境界。」

女青助理總幹事（行政及機構事務）鄭文達先生（右）、資訊科技經理鄧永賢先生（左）

