

科大調查：面對轉型浪潮「懂用」更要「善用」

港72%打工仔常用AI領先全球

焦點新聞

特區政府大力推動人工智能（AI）作為香港未來發展的核心產業。AI正由簡單輔助工具變為職場中的工作夥伴。香港科技大學昨日公布有關香港在職人士使用AI的調查，結果顯示，逾七成受訪者每日或每周均會使用AI工具工作，比例遠高於全球平均水平。

近八成受訪者認為AI為工作帶來正面影響，主要體現在提升工作效率、生產力及工作質素。然而，AI的普及亦帶來一些憂慮，包括六成以上受訪者認為AI會在五年內取代部分工作。

科大副校長（行政）兼資訊、商業統計及營運學系講座教授譚嘉因表示，AI對職場的衝擊已在眼前，政府、企業須及早為在職人士提供更多培訓和持續進修機會，以縮窄不同群體間的AI能力差距，不斷提升香港的競爭力。

AI應用領域
與行業發展

AI應用、培訓
和推行領先行業

資訊科技、電訊、金融服務、
保險、市場營銷及廣告、
媒體及傳訊、研發

AI應用較落後行業

零售、貿易及物流、
酒店及旅遊、醫療、
傳統服務業

AI使用
信心較高行業

研發、資訊科技、
科學及技術服務

AI使用信心較低行業

零售、物流、醫療、
酒店及旅遊、
電訊

人類主導

專業判斷與思考
AI難以取代

科大三位來自教育、零售及電信行業的校友亦分享職場應用AI的實際經驗，一致認為AI能提升工作效率，但無法取代人與人之間的互動與專業判斷。

從事教育的Audrey表示，AI可協助分析評估教學活動是否符合教育理論及學習目標，例如，AI可提供解決方案，將背書等低階思考問題轉化為高階思考問題，提升學生的學習效果。她表示，部分工作須由教師親自處理，例如根據個別學生的學習偏好調整教材形式，在課堂上即時回應學生的情緒和特殊需要等。

工作夥伴非競爭對手

從事奢侈品銷售的Agnes分享，集團建立自家AI平台，員工可在平台上選擇不同模型處理日常工作，包括生成電郵、撰寫報告、製作符合品牌標準的宣傳圖片、分析高潛力客戶等，但她強調，奢侈品零售的核心始終是客戶體驗和人與人之間的連結，即使有AI輔助，客戶服務仍由真人接聽，提供必要的情緒支援。

任職電訊行業的Niki指出，公司近年積極推動AI應用，為員工配備內部AI助手，可檢索公司內部資料庫，及連接員工的電郵和工作系統，每日自動生成待辦清單並提醒緊急事項。她舉例，往年撰寫市場分析報告需時數星期完成，現在AI輔助下縮短至約一星期。她形容AI是「工作夥伴」而非競爭對手：人類具有靈活、對市場的即時觸覺、專業把關等優勢，AI完成海量資料整理和初稿後，仍需要真人進行事實核查、補充市場洞察等。

AI應用、培訓
和推行領先行業

資訊科技、電訊、金融服務、
保險、市場營銷及廣告、
媒體及傳訊、研發

AI應用較落後行業

零售、貿易及物流、
酒店及旅遊、醫療、
傳統服務業

對AI應用
感樂觀行業

研發、保險、資訊科技業、
能源及公共事業

對AI應用感憂慮行業

法律、電訊、科學及技術服務、
市場營銷及廣告

科大於今年3月至4月，透過網上平台收集3722份有效問卷，受訪者主要來自金融、資訊科技、工程、會計及醫療等行業，超過六成為年齡介乎30至49歲的核心勞動人口，逾七成具大學或以上學歷。調查顯示，72.7%受訪者表示每日或每星期均會在工作中使用AI，比例遠高於全球平均水平的31%，顯示香港「打工仔」使用AI情況較為普遍。82%受訪者主要使用生成式AI工具，用於處理文書、撰寫分析報告及摘要文件，支援創意工作等，72%主要依賴免費AI工具。

近八成受訪者認同AI對工作可產生正面影響，如提升工作效率及生產力、協助處理重複及繁瑣工作、提升工作品質和準確度；而對於AI的憂慮則主要集中於內容不準確、私隱與資訊安全和錯誤資訊傳播等。大部分人認為AI正在重塑工作方式，而非直接取代工作崗位。

調查亦發現，中高層管理人員普遍對AI持樂觀態度，認為可幫助工作，八成以上頻繁使用AI工具；基層員工則對AI取代其工作的潛在影響較為憂慮，僅約六成表示頻繁使用。企業規模方面，大型企業員工有逾三成表示公司正大規模部署，或已將AI融入日常營運，中小企則有26%完全未使用AI。

然而，AI的普及亦帶來一定憂慮：六成受訪者認為3至5年內會對工作產生衝擊，其中一半認為衝擊來得更快，已經發生或1至2年內就會出現。目前，44%受訪者認為AI提升工作效率但未改變核心角色；12%受訪者的工作已開始包括審核、監督及修正AI產出的結果，反映人機協

AI應用、培訓
和推行領先行業

資訊科技、電訊、金融服務、
保險、市場營銷及廣告、
媒體及傳訊、研發

AI應用較落後行業

零售、貿易及物流、
酒店及旅遊、醫療、
傳統服務業

對AI應用
感樂觀行業

研發、保險、資訊科技業、
能源及公共事業

對AI應用感憂慮行業

法律、電訊、科學及技術服務、
市場營銷及廣告

作開始出現。與此同時，49%的受訪者擔心現有技能因AI而貶值，更有40%擔憂AI出現令其工作沒有保障。

行業在AI應用、培訓和推行方面，資訊科技、電訊、金融服務等較為領先，而零售、貿易及物流、醫療等行業相對落後。但譚嘉因強調，落後不等於行業AI潛力低，而是行業需要發掘方向、規管和指引，他舉例指，AI可協助醫療行業改善行政流程、協助零售行業做顧客分析等。

六成人從未接受AI培訓

另一方面，儘管超過七成受訪者有意提升AI相關技能，仍有近六成人從未接受過任何相關培訓，但72%在職人士有學習意願，其中四成已開始主動學習。僅29%受訪者使用進階的專業AI工具，比例低於亞太區平均水平，反映AI應用停留在淺層，深度應用不足。另有73%受訪者不知悉政府推出的AI相關政策、法規或指引。

譚嘉因認為，AI不會全面取代人類，但會改變工作的內容和方式。他表示，除了加快AI技術的應用和普及，更重要的是確保不同背景和崗位的勞動人口都能受惠於這股轉型浪潮。政府、企業及教育機構必須攜手縮窄不同群體之間的AI能力差距，為在職人士提供更多培訓和持續進修機會，協助他們掌握實用的AI技能，讓更多人具備運用AI的能力，提升香港競爭力。

▲科技大學調查發現，逾七成職場受訪者每日或每星期都會使用AI工具協助工作。
大公報記者林天攝

不斷學習

學者：AI應用尚在起步階段

根據大學聯校資料庫數字，大學畢業生全職空缺三年間減少約六成，由2022年逾8萬個，大跌至去年僅約3萬個。被問及是否由於AI影響，科大副校長（行政）兼資訊、商業統計及營運學系講座教授譚嘉因表示目前沒有證據顯示職缺減少是由AI造成。他指出，AI取代的是「任務」而非職位，大部分職位涉及不同「任務」，部分「任務」由AI完成的同時，亦會有新的「任務」出現。他又指，目前公司大規模將AI融入工作流程尚在起步階段，惟隨AI發展，部分重複性工作的需求確會下降，但亦有創造新職位。

對於職場新人和基層員工如何避免被取代，譚嘉因建議，員工應認識到未必需要堅持現在的工作內容，而是去主動了解AI對自身崗位和公司的影響，向上級表達學習意願，要求嘗試新的工作內容。另一方面，他指出，企業應提供針對不同崗位的培訓，而非一堂通識課；至於中小企缺乏AI培訓資源，譚嘉因認為政府或監管機構可研究中小企的共同痛點，提供針對性的基礎設施或解決方案。

報料熱線 9729 8297

newstakung@takungpao.com.hk

大公文匯

PDF電子報

大公網

熱

今天本港天氣預測
日間極端酷熱
29℃-35℃

督印：大公報（香港）有限公司

地址：香港仔田灣海旁道7號興偉中心3樓

電話總機：28738288 採訪部：28738288轉 傳真：28345104 電郵：tkpgw@takungpao.com

廣告部：37083888 傳真：28381171 發行中心：28739889 傳真：28733764 承印：三友印務有限公司

地址：香港仔田灣海旁道7號興偉中心2-3樓

責任編輯：陳淑瑩 美術編輯：徐家寶