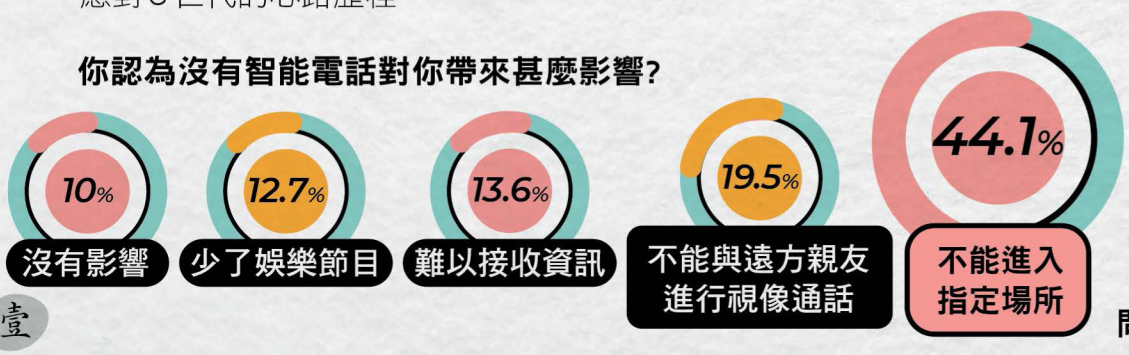
宣紙

友善多元E世代

機構於七月中透過問卷調查，訪問了100位長者，發現長者沒有智能電話會對他們帶來很大影響。我們進入了數碼科技的e世代，透過科技應用及網上服務，原本是可以為人們帶來各種方便。隨著社會轉變，近年在防疫工作上，智能通訊設備的應用成為重要一環，出入處所都需要使用安心出行及出示疫苗通行證二維碼等，對於仍未有智能電話及未能掌握智能通訊設備應用的長者來說，構成很大的不便及限制。今期我們訪問了多位長者，他們分享了應對e世代的心路歷程。

你認為沒有智能電話對你帶來甚麼影響?



問卷調查結果

「手紙」

在夾縫中的自在

才叔

才叔，今年八十九歲，由於沒有親戚朋友，不常與人聯絡，電話對才叔來說，從來不是一種重要的聯繫工具。才叔只有家用電話，從沒有手提電話，加上聽力不好亦沒有接受教育，才叔最大的娛樂是在家中看窗外風景，閒時到茶樓飲茶，享受獨身的寧靜生活。才叔仍居住在旺角時，會到旺角街市購物，吃最喜歡吃的豬手麵，最後因租約問題，大約三年前終於成功申請公屋搬到油塘，成為才叔一個長遠的家。

由二零二一年十二月開始，進入部份場所都必須使用安心出行，使用智能電話似乎是大勢所趨，隨著不可以「填紙仔」登記，長者在沒有選擇的情況下必須要學懂如何操作智能電話才可生活「如常」。

中心職員向才叔提出可向支援計劃協助申請智能電話，並向他分析不同的選擇方案，讓才叔自行選擇，才叔經思考過後，決定不申請並繼續維持現有的生活模式。「我都唔識字，要學新嘢好麻煩！唔識字，學唔識！」才叔說，「我覺得而家咁樣幾好，唔需要喇！」經多次向才叔商量後，職員尊重才叔的決定，為才叔尋找不需要使用安心出行的地方，讓才叔選擇，如：路邊檔口、大街店舖及叫外賣，讓他可以過渡這段時間，再考慮是否繼續不使用智能電話這個選擇。實行至今，才叔仍沒有智能手機、仍如常享受他想要的不被打擾、自得其樂的生活。

學到樂趣多

倩英

倩英是我們中心的 eSMART 大使，看她神情自若地穿梭於不同會員中間教授使用電話以及平板電腦的技巧，實在很難想像從前的她會如此抗拒使用科技產品呢！

「其實我最初都覺得D科技嘢好煩，自己本身又無智能手機，又因為唔熟悉，所以又好怕自己會撳錯制唔知整咗D咩出來，所以都幾抗拒架！」倩英笑道。「後來在機緣巧合之下，我個姑仔送了一部智能手機予我，而當時又正值是疫情高峰期，因此教會的聚會以及弟兄姊妹間的溝通，大多依靠線上直播以及 Whatsapp 進行，若不懂使用就需處處麻煩別人打電話通知我，不想脫節，所以就開始嘗試學習。當時透過弟兄姊妹的教導，再加上於中心的課堂中學習，便發現事情其實沒有自己想像中困難，之後仲累積了信心就幫手做課堂小幫手啦！」

智能世代無難度

「對我來說，起初學手機都真係有點困難，但在新世代之下，每人都已有一部手機，所以自己都要吸收多些知識，現在自己慢慢也開始習慣運用手機。」有霞分享了她對手機應用上的心路歷程，相信這也是很多長者的心聲。

有霞是中心的長者義工，於疫情期間參與「老有所為計劃」活動，學習拍攝教學短片。短片會用作發放予在家長者，讓家中長者也能繼續參與中心活動。

「學拍片對自己來說是新嘗試、新挑戰，要先了解所教的內容自己是否已掌握，除此之外又要學如何運用拍攝器材、說話內容是否清晰等等…」有霞說話時表現淡定，與她拍攝短片時的表現一樣，信心滿滿。

「最大的得著，是能夠將自己所學，與其他人分享，這是推動我繼續學習的動力。」相信在未來的日子，我們仍然會在手機上看到有霞為大家服務的片段。

任何有霞

有霞拍攝短片的花絮及詳細訪問

「情紙」

手機無情建友情

惠蓮是中心的eSMART大使，她分享與女妹相識的源起：

當初參加完電話課程後，社工同事邀請我擔任義工，我主要負責協助女妹學習使用智能電話，上了幾次之後，我們之間的關係開始越來越近，慢慢建立了感情，好開心可以在此認識到中心的老友記。

惠蓮好有心架，每次上堂都會一個一個步驟咁協助我，遇到唔識的又會耐心解答我，好多謝佢，我現在都識得基本的操作啦！我周不時會在中心撞見惠蓮，她都會關心我使用智能電話的情況，亦會鼓勵我到中心繼續上課學習更多關於使用智能電話的技巧，希望我可以更上一層樓。

雖然現時的課程已經完結，但我們間中會保持聯絡，碰面亦會打個招呼，互相關心大家的近況，這對我們來說是難得建立的情誼。

「主紙」

一同建立長者友善e世代

面對時代進步，社會環境轉變，我們需要抱著積極心態迎向轉變，或努力學習突破自我，或選擇安於平靜生活。

對於希望追上時代，嘗試學習科技用品的長者，也面對重重困難。在是次問卷調查中有75位長者有智能電話，但有近七成長者表示仍未能掌握智能電話基本應用，困難是電話字體太細（30.6%）、操作過程太複雜（29%）、學完後容易忘記（19.4%）、缺乏親友支援（9.7%）。

我們要為長者建立友善的e世代，相信以下的建議可以協助長者跨越數碼鴻溝：

長者中心支援

透過長者中心舉辦的不同電話以及平板電腦訓練課程，讓長者可以深入淺出地學習使用電子科技的技巧。

長者科技友善

由於長者的視力以及觸控感測也比較差，而繁瑣的使用登記程序亦會令長者卻步，因此建議電子開發商可多加考慮研製長者科技友善的系統，令長者可以較舒適以及方便地使用電子系統，例如簡化APPS的登記使用程序、字體更大、圖像化指示、螢幕更大、增加聲控功能等。

家庭友善

家人的參與會是長者最強大的支援，若有家人朋友一同耐心協助教導，定能提升長者學習智能電話的動力。

社區關愛

培訓及招募社區人士成為關愛大使，建立對社區及睦鄰的了解及關愛，以支援長者智能電話的使用。

送贈智能電話予有需要長者

聯繫社會企業或團體，為缺乏資源長者送贈智能電話，讓想學習但沒有資源的長者能有智能電話學習及日常應用。

「各中心也有不同的智能手機教學班及個別諮詢，如有需要也可查看活動通訊及向職員查詢。」

「世紀」

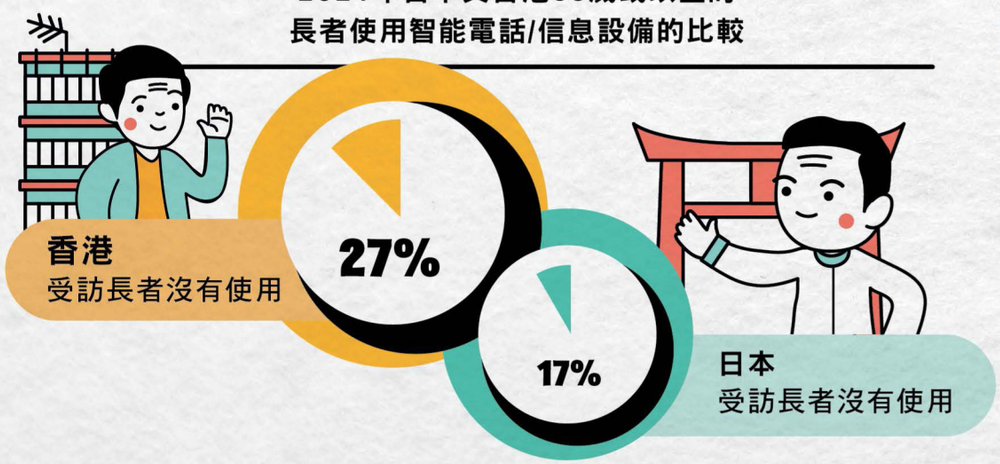
上網與生活滿意度的關係

根據2022年日本出版的《令和4年版高齡社会白書》，向全國2000多位65歲或以上的長者作調查。調查發現，65歲或以上的日本長者中，約17%的受訪長者沒有使用信息設備，即是沒有用網上社交媒體(如Facebook、Instagram等)、沒有網上購物、沒有透過智能電話與家人及朋友聯繫等等。與香港2021年的政府統計處調查中，27%的65歲或以上長者沒有智能電話的為少。

另外，調查發現65歲或以上的日本長者會使用信息設備，對生活的滿意度比沒有上網的長者高出3倍，對生活有更多積極的想法，例如在網絡上分享自己的技能等等。

生活確有很多不同的可能性，有長者喜歡以新的形式生活，同時也有長者沿用所習慣的方法生活，各有特色，大家也可透過中心不同的樂齡科技體驗去嘗試不同生活上的可能性，找出令自己最舒服的方法。

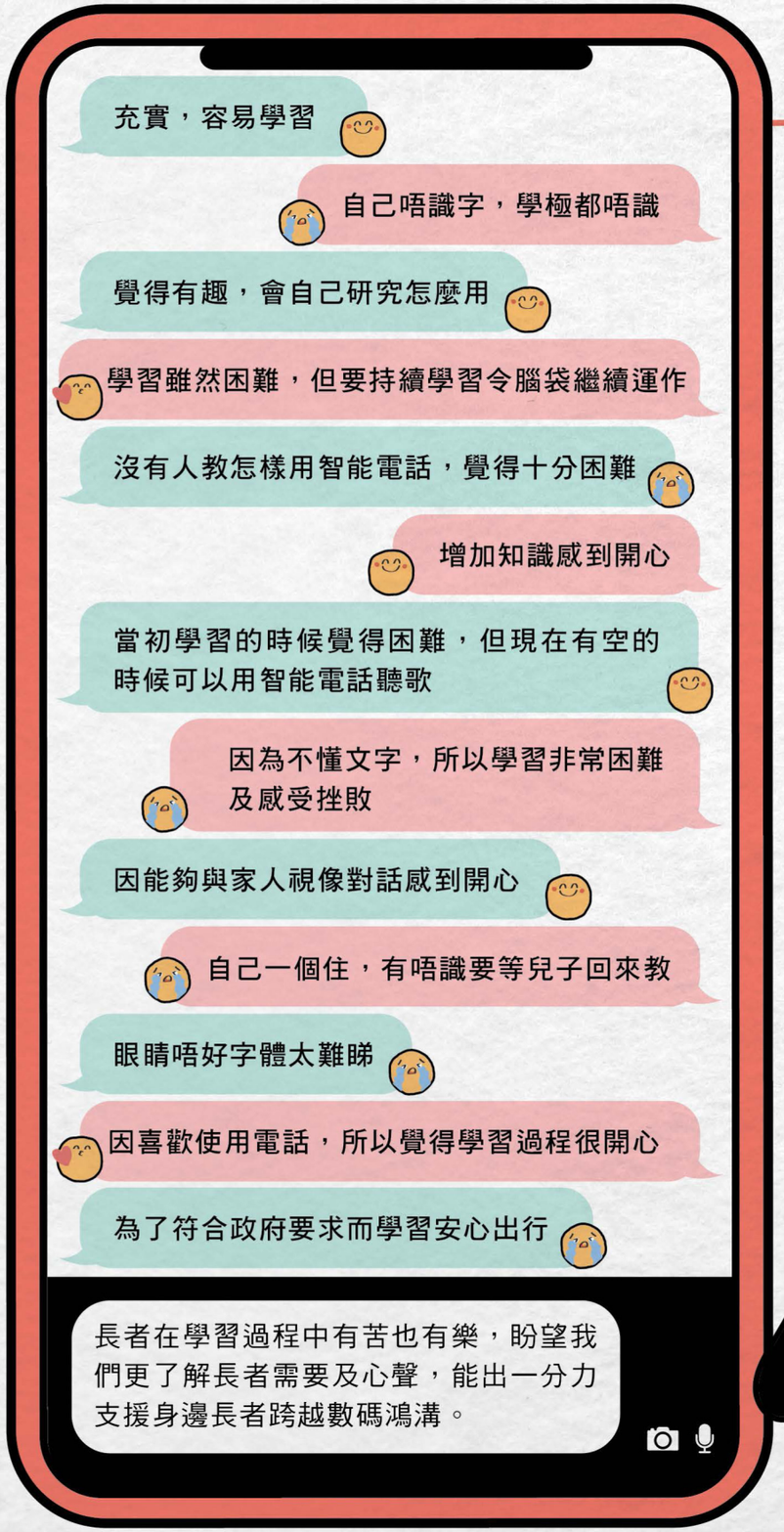
2021年日本與香港65歲或以上的長者使用智能電話/信息設備的比較



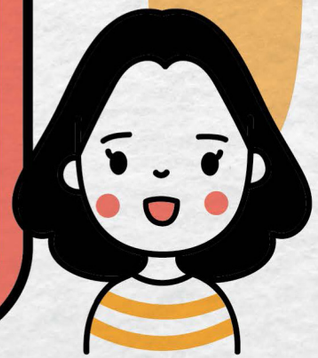
香港政府統計處的主題性住戶統計調查第75號報告書

日本調查

「信紙」



編輯小組透過問卷形式，收集了不少會員在學習使用智能電話時的體會，會員也踴躍參與，其中節錄部分心聲與大家分享。



編者的話

不經不覺我們已進入電子化的世代「e世代」。面對時代的急速轉變，長者要適應這環境，確實不容易。今期宣紙我們探討「友善多元e世代」的主題，透過問卷調查及長者分享，了解長者面對「e世代」的感受、他們突破數碼鴻溝的困難及心路歷程。

我們了解到現時e世代是多元的，有長者未能學習到或缺乏動機學習應用新科技；有些卻很期待，很能掌握；有些願意學但卻充滿困難。對於選擇保持自己固有生活方式的長者，我們需要尊重長者的選擇，但不要遺忘他們的需要。對於希望與時並進的長者，我們從研究得知，懂得上網的長者生活滿意度較高，而在長者分享中也看到他們的生活圈子會較廣闊及較開心。為此，我們應多鼓勵長者學習智能電話的應用，中心可積極為長者提供智能電話課程，並培訓義工支援長者學習。

我們倡導社會能為多元長者的需要建構長者友善的環境，以支援不同需要的長者生活自在。在推行一些政策時，需要考慮長者的情況，提供友善的措施及安排，例如：多派人手支援長者使用安心出行及電子針紙、經濟支援長者添置智能電話、增加長者中心人力，以支援長者解決日常面對有關應用智能電話的問題等。

作為社區的一份子，盼望大家也可以主動支援身邊長者，共同建立友善多元e世代。

長者服務協調主任
布敏姿姑娘

10月29日 賣旗活動

線上捐款　賣旗短片　賣旗義工報名

基督教宣道會香港區聯會
宣道會社會服務處

地址：九龍大角咀海輝道11號奧海城一期
政府服務中心閣樓
電話：2787-5212
傳真：2395-2855
電郵：cao@cmasshk.org
網址：www.cmasshk.org

本會網址

督印人：劉國華先生
編輯小組：布敏姿、周凱韻、陳紫君、張雅嵐、莫栢詩
印刷數量：4,000份

長者服務單位資料

長亨長者鄰舍中心	電話：2432-7232
白普理景林長者鄰舍中心	電話：2703-5123
油麗長者鄰舍中心	電話：2346-3231
利福長者鄰舍中心	電話：2552-1115
海濱花園耆學軒	電話：2406-0201
翠樂長者睦鄰中心	電話：2814-9701

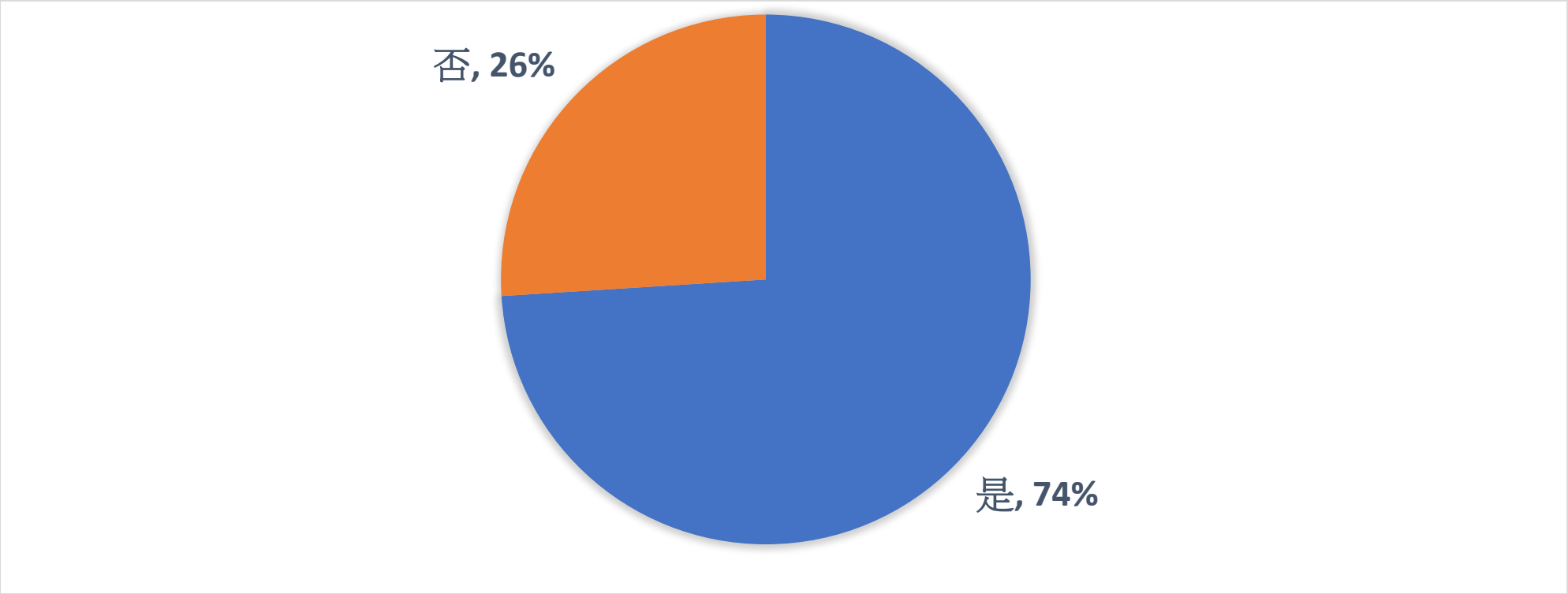
宣道會社會服務處

宣紙-友善多元 E 世代

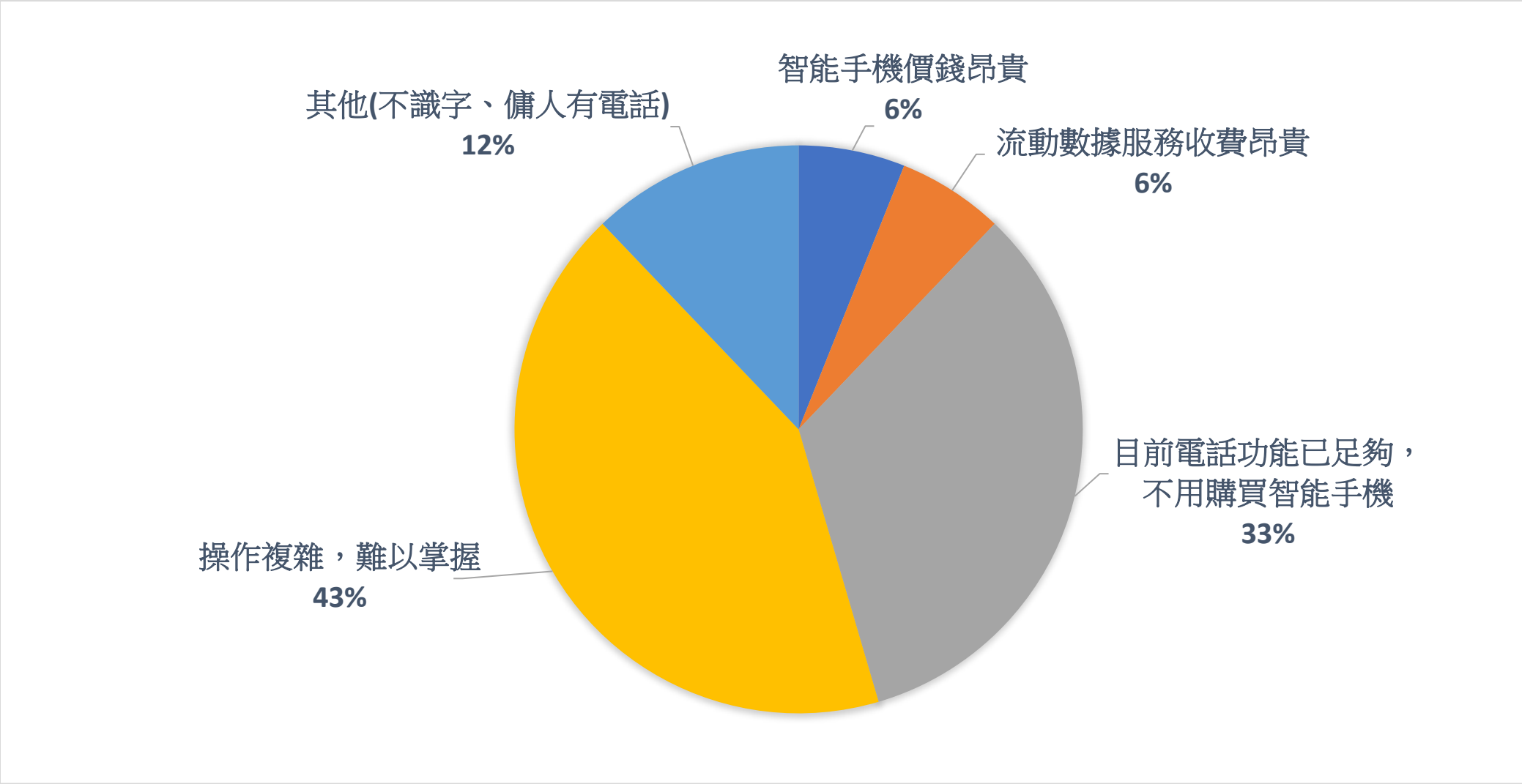
問卷調查結果

機構於 7 月進行問卷調查，共收回 100 份回覆，了解會員應用智能電話的程度，以及學習過程中的體會。

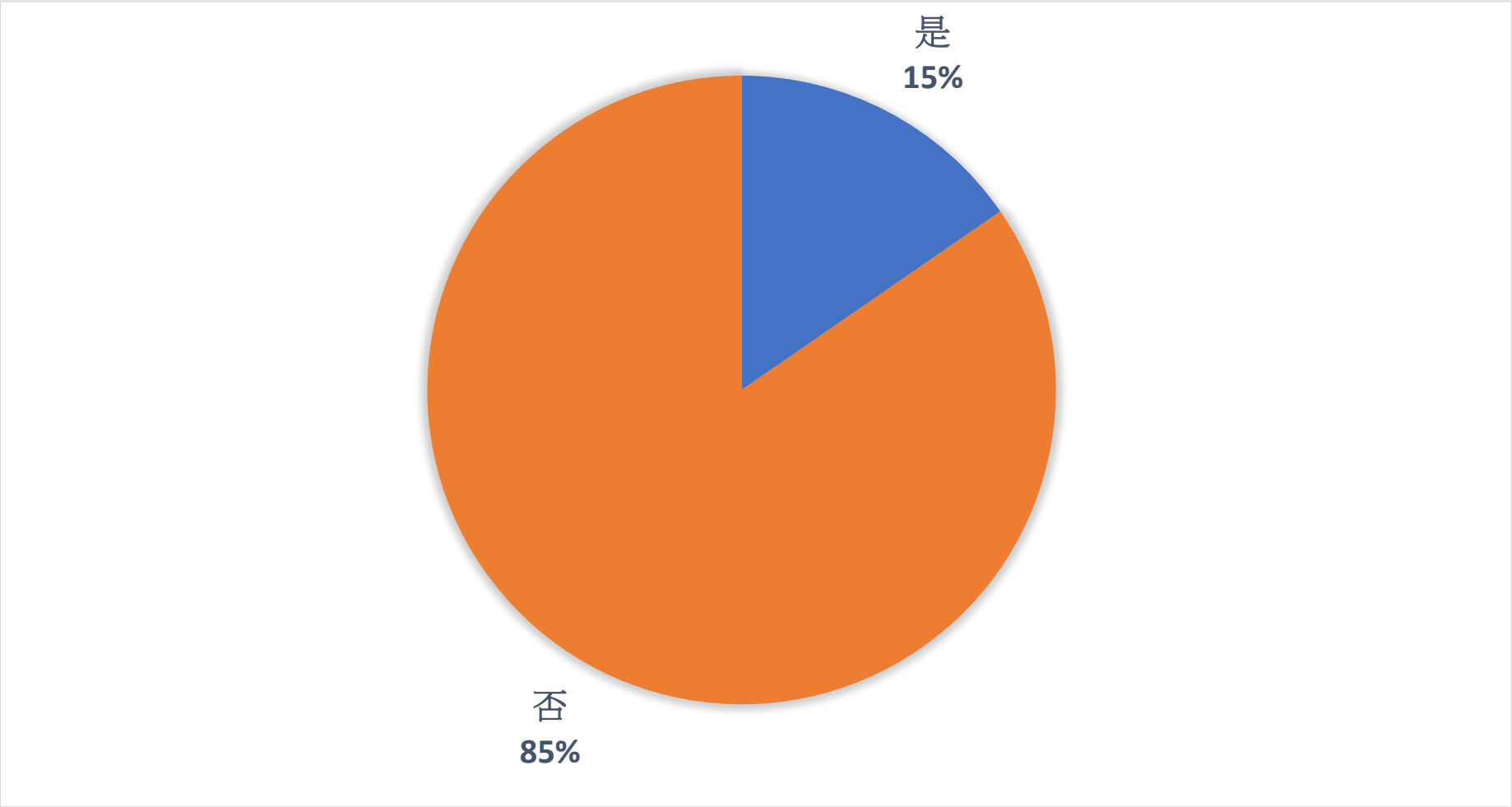
1. 你是否擁有智能電話？



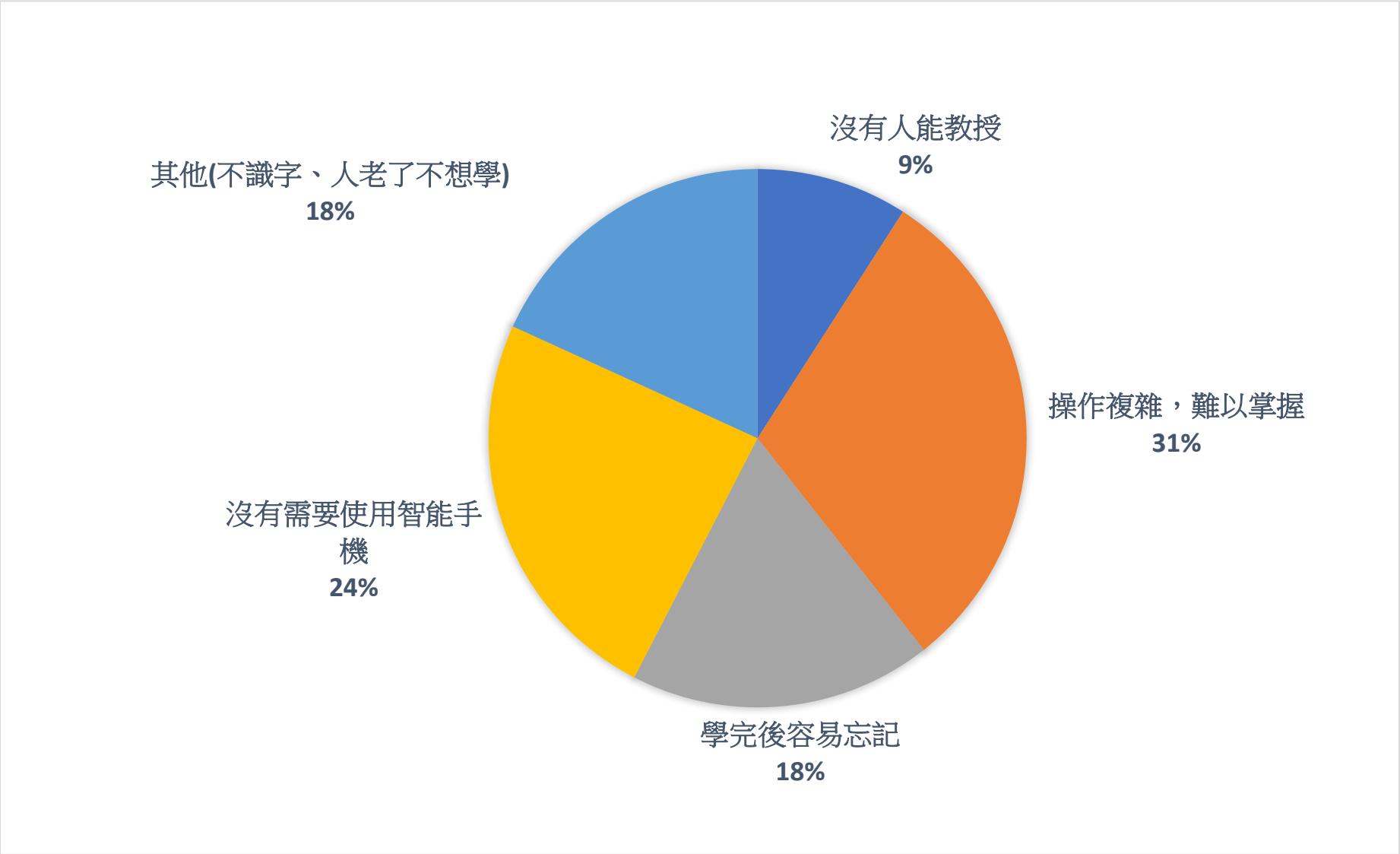
2. 沒有智能電話的主要原因（可以多項選擇）共有 26 人回答該問題



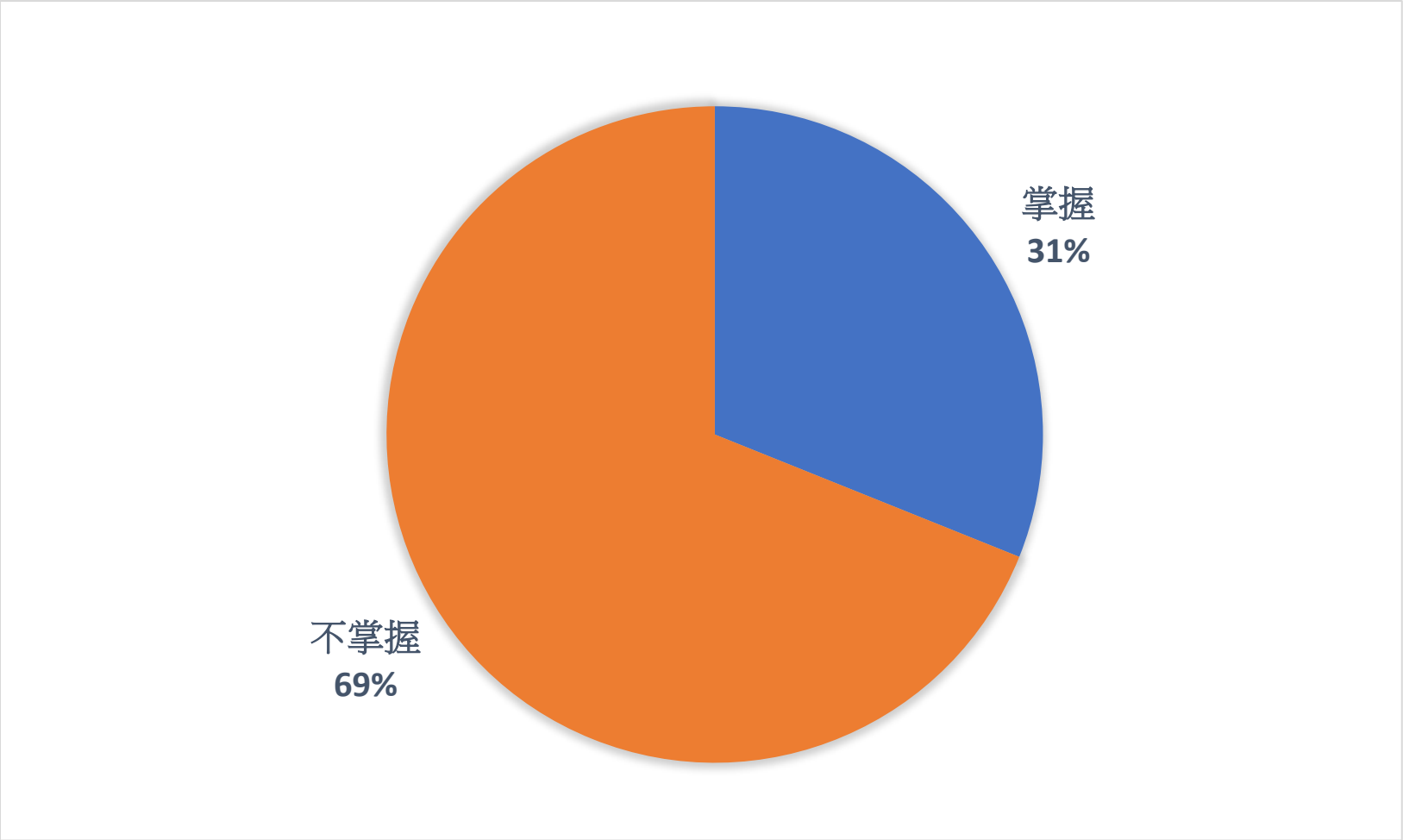
3. 你是否有興趣學習使用智能手機？共有 26 人回答該問題



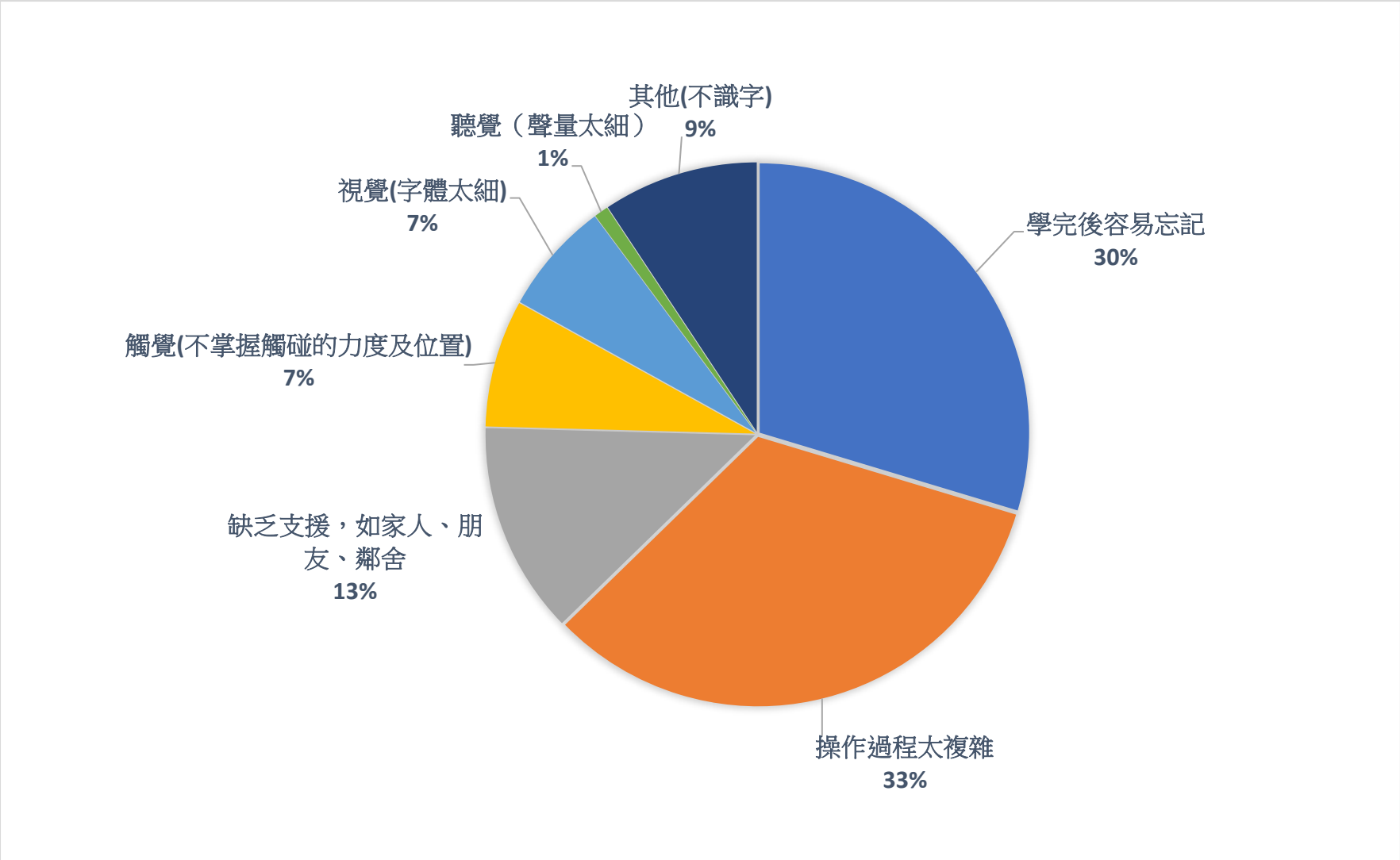
4.爲甚麼沒有興趣學習使用智能手機？(可以多項選擇）共有 22 人回答該問題



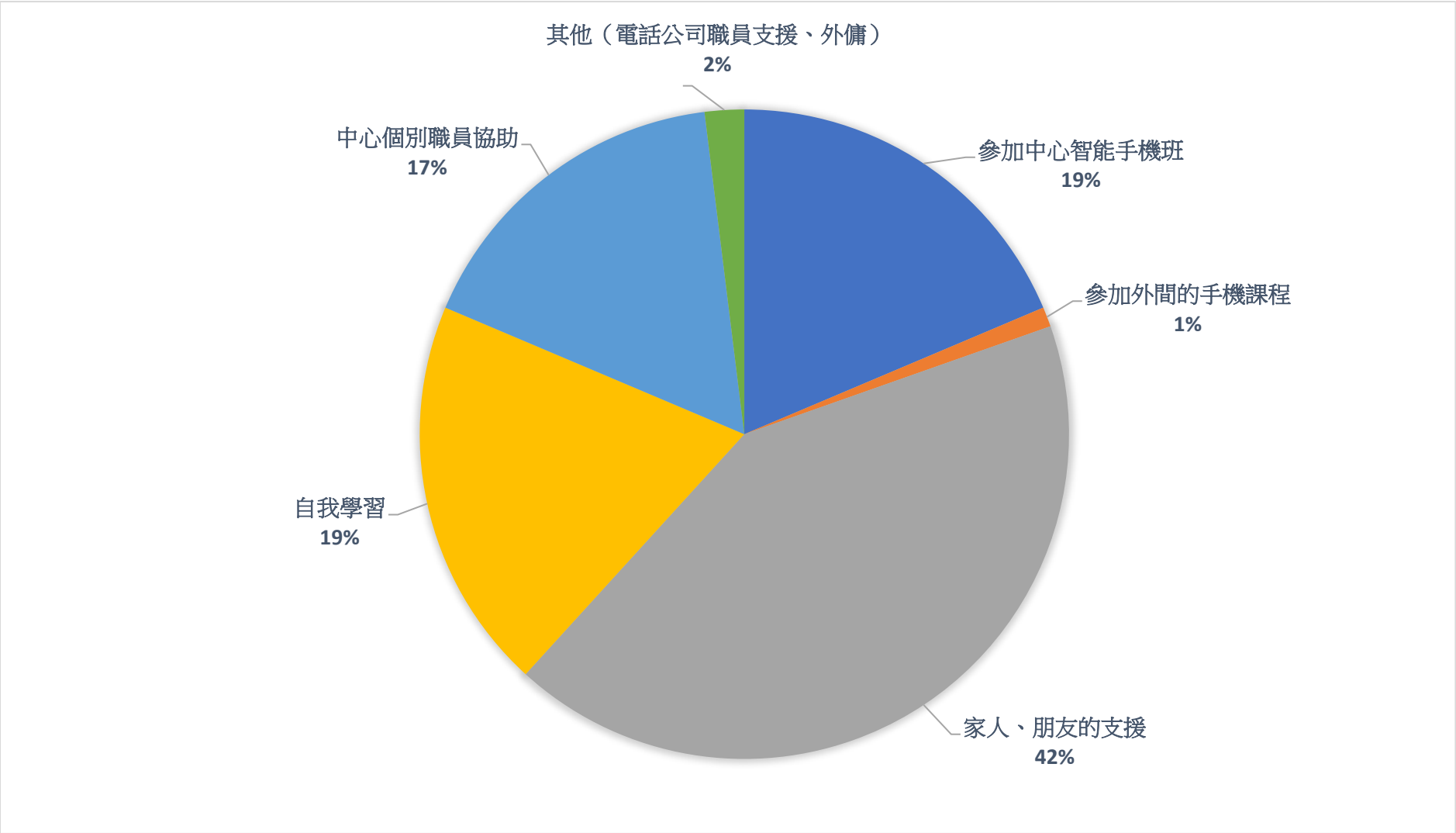
5. 你是否掌握智能電話的基本使用？共有 74 人回答該問題。



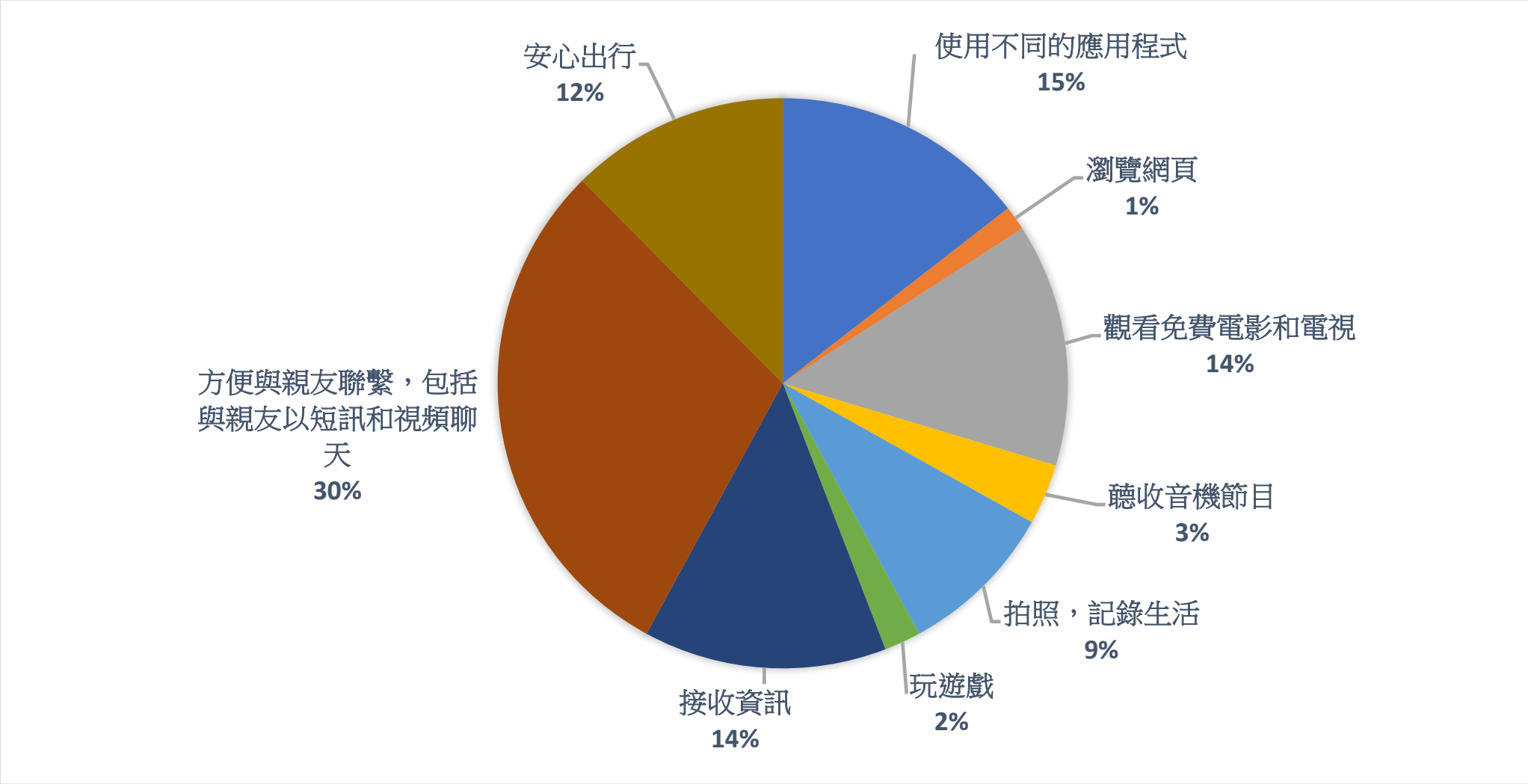
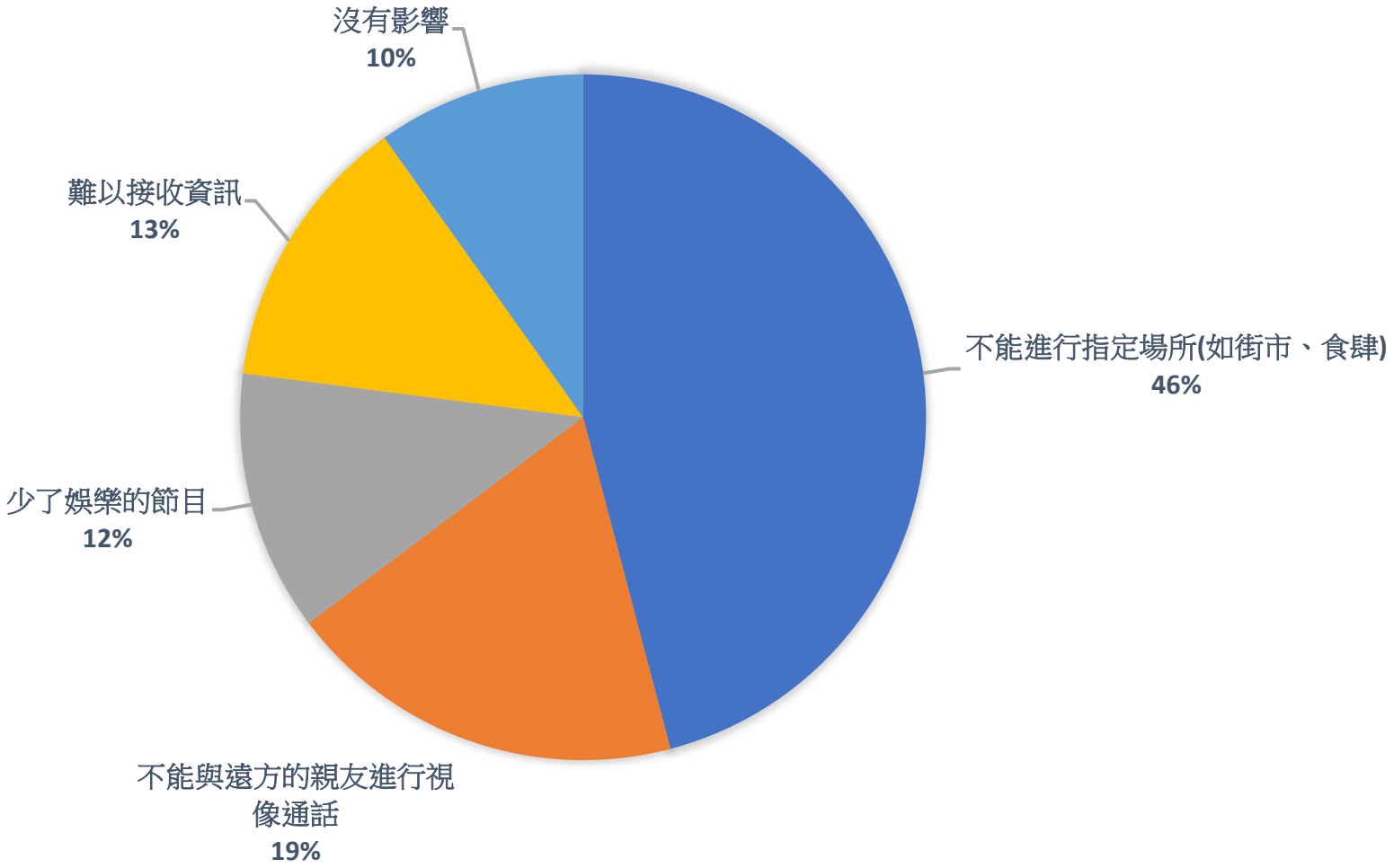
6.如不掌握，困難是甚麼？(可以多項選擇）共有 51 人回答該問題



7. 起初如何學習使用智能手機？(可以多項選擇) 共有 74 人回答該問題



8. 期望使用智能手機做甚麼？共有 89 人回答該問題



9. 你認爲沒有智能手機對你帶來甚麼影響？(可以多項選擇) 共有 82 人回答該問題