

狮城脉搏 汤玲玲

年长者有新科技恐惧症？

近期媒体上关于政府成立了新的新加坡数码转型办事处（SDO-SG Digital Office），会在小贩中心、巴刹和咖啡店大力推广电子付款，加强数码普及化的新闻和讨论，大多集中在如何鼓励年长者适应数码时代，与时俱进。

如何缩小数码鸿沟，帮助年长者跟得上新科技转型的大时代步伐，是当今许多社会正面临的挑战。在本地，早在十多年前，政府就已通过银发族资讯通信计划（Silver Infocomm Initiative, SII）的设立，积极推动年长者学习新科技。

在努力落实智慧国的愿景下，近年来，资讯通信媒体发展局（IMDA）更是与企业、社区机构和学府等合作，大力开展多项数码学习的机会。2017年可谓是提倡年长者学习新科技突破性的一年，那一年4月2G流动和网络服务停止，普通手机步入历史，成了许多年长者不得不升级改用智能手机的契机。

确实，今日的岛国已有越来越多年长者多少掌握了新科技，从数码化的日常生活中得益。IMDA的家庭和个人资讯信息使用率的年度调查结果显示，在2018年，有88%50岁至59岁及55%60岁以上的人士使用互联网，后者的使用率更是在两年内迅速提升了25%。

随着通过最新推出的数码乐龄计划等积极宣导，使用率无疑将会继续攀高；但无可否认的是，我们的周遭依然会存有一部分还在数码世界外徘徊着的年长者。除了加强数码学习的管道，给予他们更多所需的援助，我们也须要更深一层地去了解年长者对接受新科技的心态。

研究显示，年长者若觉得新科技对他们有益，认为不太难用，以及身边有肯定这些新技能的重要性的家人朋友的话，那他们愿意接纳新科技的可能性会提高。以电子付款为例，在不甚了解新交易方式的便利等好处，又觉得用起来程序太麻烦不方便，加上担心电子转账的安全问题，都有可能导致大多数人选择保留他们认为较为妥当的现金交易。

如何缩小数码差距的谈论，经常把年长者设定为对新科技存有抗拒和恐惧的一群。但其实愿意尝试和接受挑战的年长者并不少，与其恐惧，他们更顾虑的是如果遇到问题，有谁可以解答，又担心自己的学习进度慢，太麻烦他人。最近SDO招募1000名“数码大使”的计划，希望能够对症下药，实地指导，协助年长者在有人可以随时提供援助、解决问题的亲切环境中，放心使用数码科技。

数年前我指导过一群国大的学生，他们在社区里义务教导年长者华语时，发觉经常有学员问他们关于智能手机的应用问题。这促使他们决定提呈一个体验学习项目，为年长者主办一个为期四周，每

周一回的智能手机应用课程。这个项目获得了活跃乐龄理事会跨代学习课程的资助，让他们有经费每周接送近40位报名参加这个课程的长者到大学上课。

这个课程办得很成功，主要是因为学生都一直秉持着认识年长者的实际需要为前提的态度，愿意适时改进。第一周学生以讲堂方式教导，立即发觉这样的方式行不通，因为学员当中对数码的认识和手机的应用参差不齐，有的只局限于用智能手机打电话，有的却已上手而希望能学习更多网上功能。

第二周开始，学生把学员分成初级和高级班，采取小组教学和让学员咨询的方式。我们发觉上课的气氛立刻有了改变，学员反应踊跃，更愿意尝试新功能也积极提问。

这个课程除了成功让年长者认识到数码科技对生活所带来的便利，也促进代际间的互动和包容。如有一名学员反馈，她非常喜欢每一项活动，不过觉得自己的记忆力差是个主要挑战。学生也感受到年长者对学习的热忱，但同时认识到应给年长者更多耐心和时间，放慢节奏听取他们的疑难。

第三周学生带学员在校园里用手机拍照并上传时，一位学员乐滋滋地告诉我，她很高兴终于学会上传照片。她一直想学，但是家里孙子都说忙，所以不敢麻烦他们。如果年轻人能够意识到自己可以有所贡献，不畏“被麻烦”而耐心地成为家中长辈可靠的数码大使，肯定有助年长者跨越数码鸿沟。

最后，我们有必要认识到“年长者”这个群体的多元性。虽然学历、收入、职业等都可以影响年长者对接受新科技的心态，但年龄越高，使用新科技的比率会越低是个事实。

以年长者识字率高的日本为例，2018年的数据显示，60岁以上上网使用率中，60岁至64岁的比例最高，占了同龄层的83.7%，65岁至69岁占70.8%，70岁至79岁人士则降至50.1%，80岁以上人士最低，仅在21.5%。

过去十年的数据显示，虽然80岁以下的年龄层，整体上呈现了上网使用率上升的趋向，80岁以上人士却有横摆的趋向。这样的趋势表示，一个社会在竭力实现网络包容之际，是需要更用心的顾虑且尊重因为年龄、身体状况、识字程度等，而最有可能被边缘化的这个高龄群体。

庆幸政府最近在大力推动数码化措施的当儿，一再重申会继续保留非数码化选项。要带领更多年长者进入数码时代，除了提供援助，鼓励他们活到老学到老，在产品与数码服务的设计上，顾全到他们的需要和达到简单易用的原则，也必须包括给予更多的关怀，让年长者适应转型。

作者是新加坡国立大学日本研究系副教授