

**实况报道**

许翔宇 heiliangyu@spoh.com.sg

# 多管齐下打造亲乐龄数码社会

手把手引导 应用须考虑长者需求

进入数码时代，政府部门和商业机构推出各项线上服务和数码应用，为人们的生活带来更大便利。然而，对没有智能手机和不谙科技的年长者来说，从使用现金到无现金支付、从刷卡到扫码手机应用，这些转变令他们无所适从。不少乐龄人士只须要一些鼓励，或有人手把手引导，就能让他们更有信心学习数码技能；也有年长者认为，传统作业方式仍须保留，才能体现社会包容和多元。本期《实况报道》访问年长者、学者，以及政府和商业机构，探讨如何通过亲乐龄服务，帮助乐龄适应数码时代。

退休人士陈保隆（77岁）拥有一台智能手机，手机的主要用途是通讯和看网络新闻。近几年，他发觉用得，数码化步伐越来越快，就连去餐馆，也得扫描QR码看菜单。不擅长数码技能的他，唯有请侍应生帮他点餐。

对于手机应用，他能不碰就不碰，电子付款应用，更是不敢尝试。但各种应用还是会“找上他”。

他最近发现，去超市购物须下载应用并连接数码账号，才能继续扫码付款和兑换奖励分数。幸好，超市安排促销员一步步引导他完成各项步骤。

“要下载应用，我觉得很麻烦。如果没有人教我怎么做，我自己是不会去下载的。”

像陈保隆这样自认跟不上科技步伐的年长者不在少数。过去几个月，接连有公众投诉《联合早报》和《海峡时报》

反映，不谙科技的年长者对日常生活中的数码工具无所适从，他们须要帮助才能与数码化社会接轨。

新加坡理工大学商业、传播及设计学院助理教授黄毅凯受访时说，整体而言，数码化带来了更多便利和高质量的用户体验，也提高了企业和政府



退休人士陈保隆（左）最近在淡滨尼的巨型超级市场购物时，在促销员宋洪洪的指导下，学会下载yuu应用，以及如何将他的百盛卡连接到应用账号，以便继续扫码累积奖励分数。（关成成摄）

机构的办事效率。

然而，在推广高度数码化的过程中，一些群体可能会不经意被忽略。

“比如年长者和残障者，他们在使用数码科技时往往会遇到困难。这些群体可能学习能力较弱，适应性较差。他们可能也有肢体的障碍或困难，如视力弱或行动不便。但应用程序设计师往往忽略了这些特殊

群体。”

新跃社科大学研究事务办公室主任陈明礼副教授也有同感，他认为无论是专门服务年长者，或用户群只有一部分是年长者，机构在设计

和开发数码应用时，不妨采用以人为本的设计思维（Design Thinking）理念。

“本地年长群体相当多元，数码科技掌握能力各异。

以李登总经理、荣誉国务资政吴作栋为例，他们是年长者，也是活跃于社交媒体的数码达人。但也有人投诉报章反映使用数码科技的烦恼。也有人识字或没有手机。采取设计思维理念，可确保在设计应用的过程中，多考虑用户需求。”

陈明礼指出，新加坡标准理事会（Singapore Standards Council）已推出一套关于设计

年长者用户界面的指导准则。一些政府部门在设计数码服务时，也参考这套准则。他希望本地更多企业和机构能提高这方面的意识。

黄毅凯指出，有关机构在设计应用时，若无法同时满足年长者等群体的需求，它们可投入资源，帮助这些用户。

企业及相关政府机构可开展培训，训练服务人员为这些群体提供相关帮助。这方面的培训不仅可以帮助这些特殊群体，也可以让社会大众了解社会数码化需要时间、耐心和包容心。本地社会在走向高度数码化的同时，不应忽略“数码包容心”。

陈明礼强调，从家庭成员到社会大众，“整体社会”（whole-of-society）为不谙科技的年长者提供支援，也是至关重要的。

另外，机构也可更灵活地让前线人员有时引导年长者使用数码工具，例如帮忙他们下载应用。如果前线人员提供服务其他顾客，那可让其他职员支援年长者。

“随中社会快速老龄化，我们若对年长者的需求更加敏感，并且发现同理心，可让社会变得更亲乐龄和友善。”

## 已为逾21万乐龄提供一对一数码技能培训

资讯通信媒体发展局通过数据分析，了解乐龄聚集和往来地点，以便调派数码大使教导年长者使用数码工具，包括使用智能手机软件Singpass等政府服务。

新加坡数码转型办事处（SG Digital Office，简称SDO）自2020年成立以来，截至2022年底已为超过21万乐龄长者提供了一对一的数码技能培训。

目前全岛有37个数码转型社区援助站

新加坡数码转型办事处及数码复生中心秘书处处长吴日明受访《联合早报》访问时说，透过数码乐龄计划（Seniors Go Digital），SDO

时不时会检讨派驻数码大使的合适地点。

目前，全岛有37个新加坡数码转型社区援助站（SG Digital Community Hubs）派驻了数码大使。这些援助站多数设在民众俱乐部和公共图书馆。

SDO每月也在不同地点设立约200个流动站，包括工作场所、乐龄活动中心、医疗场所、宗教场所，以及居民联系网（Residents' Network）和邻里委员会等空间。

吴日明指出，资源局近期也同公积金局和陆路交通管理局合作，在公积金局的淡滨尼服务中心，以及指定地铁站和巴士转乘站，派驻数码大使，引导公众使用公积金局数码服务，以及数码交通应用。

资源局亦答复目前数码大使人的询问，它在2020年曾透露，会雇用和派驻1000名数码大使到全岛各处，包括小贩中心。

吴日明强调，当局目前掌握数据点，确定数码大使所在地点，目标是将数码援助服务带给他们。

“例如，我们通过数据

分析，找出年长者聚集或时常光顾的地区，好让我们善用资源，更好地策划联系工作。这些数据也让我们了解年长者偏爱的学习时段，有助我们设计数码技能培训，以及适当分配人力。”

资深老年高级讲师陈正见指出，SDO至今为超过21万乐龄长者提供数码技能培训，数据令人备受鼓舞，但完成一次培训后，多少人记得所学知识，并且有信心学以致用，值得关注和探讨。

陈正见认为，数码应用日新月异，鼓励年长者定期上课，温故知新，相当重要。

除了数码大使，我建议资源局也考虑设立网上咨询平台，通过智能聊天机器人（chatbot）或借助社交媒体和聊天应用，耐心引导年长者解决数码疑难杂症。”

数码技能较熟练的年长者，也可教导其他年长者。陈正见指出，让年长者担任数码大使，也可缓解人力短缺的问题，而数码大使也可调派到更多地点设立援助站，包括组屋底层、运动场所或公园。

## 之前怕按错钮钱飞走 七旬妇学会用PayNow

家庭主妇钟玖娟（73岁）原本与不少年长者一样，不敢使用电子付款应用，担心一不小心按错屏幕按钮，钱就会“飞走”。

一年多前，她留意到，住家附近的裕泉民众俱乐部设立了新加坡数码转型社区援助站。她于是把援助站的每一名大使当成老师，碰到下载应用或重置密码等问题，就会去请教他们，慢慢学会使用更多手机应用。

“我比较怕输错的是，很多手机应用的文字都使用英文，需要有人跟我解释。开始的时候，我对应用一窍不通。

但经过数码大使的教导，我现在已经不怕使用电子付款，懂得使用PayLah和PayNow等应用。”

从事零售业10多年的张美香，2020年7月转行成为新加坡数码转型办事处（SDO）的数码大使。如今她是一名数码大使组长，负责领导大巴密区的联系活动，一股派驻在大巴密民众俱乐部及大巴密公共图书馆。

对张美香来说，当数码大使是一份有意义的工作，她很乐意手把手教导年长者。

“爱得让不少年长者意识到数码科技是重要的。他们一般希望有人来教导，但不好意思问忙碌的家人。一般人认为很简单的滑手机、点应用等基本动作，老人家其实不太熟练。手机上应用太小，会对他们构成障碍，我们会帮他们调整设置并细心引导。援助站提供一个亲乐龄环境，鼓励年长者放心来学习。”

凡是到援助站咨询的公众，数码大使分不同层次提供

一对一引导。数码大使先介绍如何使用WhatsApp或Zoom通讯应用，长者者已有电话基础，大使则会进一步教导他们使用Singpass、健康365等政府部门的数码应用，以及以电子付款。

数码大使也会在图书馆举办学习之旅，让年长者模拟电子付款，如果时间允许，数码大使会带他们到咖啡店亲身体验电子付款方式。

为确保我国在迈向智慧进程中，维持社会包容，公共服务设立的ServiceSG中心也有工作人员，指导居民在政府网站进行交易，以及使用20个政府机构的线上服务。

资源局新加坡数码转型办事处及数码复生中心秘书处处长吴日明指出，许多政府部门如公积金局仍提供实体服务中。另一方面，政府机构也不断改善线上服务，确保易于使用。“这项具包容性的方针是要确保每个人，包括不擅长数码技能的人，也能受益于数码服务。”



私校教师杨伟康（左）下载优信银行应用，尝试申请信用卡，但不熟悉步骤，手忙脚乱。他上周末到优信银行于怡保城市超市设立的客户体验中心，向数码大使求助。（特约摄影张永）

## 企业包容不同顾客需求 仍保留非数码选项

鼓励顾客过渡到数码服务和产品的同时，部分企业仍保留非数码选项，或面对顾客需求，包容不同顾客的需求。

私校教师杨伟康（62岁）持有的华信银行/恩思Plus卡，即将在2023年1月31日取消。他想继续在平价超市购物时累积宏志积分（LinkPoints），也希望持有一张实体信用卡，决定申请取而代之的优信银行（Trust Bank）信用卡。

优信银行是渣打银行和恩思创投企业合作社（NTUC Enterprise）合资经营的全面数码银行，2022年9月正式启用。

杨伟康下载优信银行应用后，在申请卡时手忙脚乱，便到怡保城市超市的客户体验中心，亲自询问数码大使。

“应用提示我完成一些步骤，我手脚慢，一时紧张按错，一切又将重来。有人面对面教导，就比较清楚。”

优信数码银行用户10%年龄者在65岁及以上

优信银行的用户至今增至40万人，银行业务发展总监宝球透露，当中10%的年龄在65岁及以上。

“开发应用时，我们的研究小组咨询不同年龄顾客，以改善应用功能。我们了解有年长顾客较习惯使用华文，决定为应用设置中英文选项。

恩思联卡总经理陈峰指出，公司特为不擅长数码科技的顾客，提供申请实体Link

Rewards卡的选项。

除了训练员工和增添人手应付询问，平价超市和Kopitiam店已派驻数码大使。平价合作社数码团队也与资源局合作，定期举办超市学习之旅，让年长者学习使用应用和扫描付款功能。

yuu Rewards Club在2022年10月底，由淡马锡创立的科技公司minden.ai与经营冷藏公司超市、巨人超市、7-Eleven便利店和佳宁药房的DFI零售集团，以及人民协会百盛卡店和嘉嘉银行等伙伴合作推出。至今已拥有80万人注册为yuu会员。

持有实体百盛卡的消费者在指定零售店购物，得下载yuu应用，将卡连接账号，以继续累积奖励分数。

顾客若无法下载应用或将卡连接账号，仍可扫码累积积分。但最近要在2023年4月30日注册为yuu会员，才能继续累积积分和兑换奖励积分，中间不会丢失积分。

年长者智能手机，也可在线下注册为yuu会员，继续扫码累积积分。注册过程只需百盛卡的16数字编号，不提供银行资料。

minden.ai首席执行官孙仁勇说，下载应用碰到问题或要线下注册，可到任何DFI零售店或民众俱乐部求助，5000名完成培训的前线员工会提供支援。除了宣传册子，yuu奖励平台也在社交媒体上载中英文，以及福建话的宣传视频。

▲新加坡数码转型办事处数码大使也会在公共图书馆，为需要数码技能援助的年长者提供一对一引导。（资讯通信媒体发展局提供）

▼家庭主妇钟玖娟（左）遇到使用智能手机或下载应用等疑问，就会到住家附近的裕泉民众俱乐部，向新加坡数码转型社区援助站的数码大使请教。（蔡家增摄）



SG Digital Office