

2020年10月10日



香港基督教服務處
HONG KONG CHRISTIAN SERVICE

全人關心 卓越創新
care for all excel in all

疫情期間年長人士善用資訊科技與世界接軌 與外間保持聯繫 減少孤獨感 促進精神健康

新冠肺炎疫情反覆，保持社交距離及限聚令等措施持續，社區支援服務亦暫停或只能有限度運作，不少年長人士被困在家中數月，部分人因使用資訊科技的能力較弱或缺乏相關設備，難以與外間保持聯繫。趁著今天（10月10日）「世界精神健康日」，香港基督教服務處 躍動晚年及社區照顧服務 希望更多人關注社區年長人士在疫情下應用資訊科技的情況，以及對其情緒健康的影響。

躍動晚年及社區照顧服務 今年8月至9月以自填網上問卷或工作員訪問形式，進行「社區長者在疫情下應用資訊科技現況調查」，收回651份有效問卷。受訪對象分別為50-59歲（8%）、60-69歲（32.7%）、70-79歲（30.6%）及80歲或以上（28.7%），當中210位（32.3%）獨居。約兩成半受訪者（25.4%）領取綜援、三成（30.6%）領取長者生活津貼。

調查結果及分析重點

1. 超過兩成受訪者 與資訊科技世界絕緣

超過兩成（22.4%）受訪年長人士表示沒有智能設備；約兩成半人（24.7%）過去兩星期沒有使用過智能設備；近三成（28.3%）表示沒有上網習慣。上述數字反映，當實體社區服務因疫情而停頓，部份年長人士或許未能透過資訊科技或網絡服務，與外間保持聯繫及滿足其需要。

2. 年長人士使用智能設備 普遍需要協助

受訪者認為使用資訊科技時遇到不少困難，例如「不懂使用」（51.3%）及「無人教」（45.5%）；不足一半人（47.2%）曾有親友協助指導，少數人（14.4%）由義工或長者中心職員教導。然而，只有16.3%受訪者曾透過長者中心或其他課堂學習使用智能設備，反映教學需求與所得支援的差距甚大。

3. 疫情下智能設備對年長人士情緒有正面影響

半數受訪的獨居年長人士（50.0%）表示使用智能設備能減少孤獨感，超過三分之一受訪雙老家庭（36.6%）亦有同樣感受。

整體受訪者「自評情緒分數」¹平均為6.24分；有使用智能設備的長者，較沒有使用者高出0.57分。使用智能設備能力愈高的年長人士，他們的情緒愈偏向正面，平均情緒分數為6.7分，比能力中等（6.3分）及能力較低（6.0分）的年長人士為高。

¹ 註：0分為「非常不開心」，10分為「非常開心」

4. 年長人士使用智能設備的具體情況

(一) 使用目的：

絕大部份受訪者（96.7%）會使用智能設備與親友聯繫。能力較高的年長人士亦會使用智能設備獲取資訊（76.7%）、娛樂（77.8%）、參加網上講座或視像小組（55%）；相反，能力較低者，只有分別 26.9%、19.4%及 1.9%表示會使用智能設備作以上用途。

(二) 困難：

使用智能設備能力較低的年長人士表示，「不懂使用」（71.1%）是主要困難。能力較高者則認為，「精神不足」（56.2%）及「視力衰退」（52.1%）等健康因素較影響他們使用智能設備。能力中等者指出，「遇困難無人解答」（50.3%）、「智能產品設計複雜」（24.6%）、「缺乏網絡數據或 WiFi」（18.4%）是較大的障礙。調查結果反映使用智能設備能力不同能力的年長人士，有各自的服務需要。

(三) 得著：

最多受訪者指出，使用智能設備能夠「增加與親友聯繫」（87.1%），其次為「增加生活樂趣」（68.8%）、「學習新知識和技巧」（57.8%）。能力較高的受訪者認為使用智能設備能夠「減少孤獨感」（53.8%）、「認識社區資源」（67.8%）及「解決生活問題」（56.1%），相比使用智能設備能力較低者，分別多 2.4、7.3 及 10 倍。因此，提升年長人士使用智能設備的能力，對他們的生活有正面影響。

(四) 期望支援：

「增加教學支援」是超過一半（53.9%）受訪者的共同期望，而且能力愈高的年長人士，愈希望「增加教學支援」及「推動長者科技友善」，反映他們掌握資訊科技之後，渴求從中獲益。另外，無論能力高低的人士均表達需要「資助使用網絡服務」（44.8%）及「資助購買智能設備」（38.8%）。

長者分享

與老伴同住的 71 歲游婆婆，疫情下不能每天早上與茶客閒話家常，以及到長者中心參加活動；幸好她懂得上網自找娛樂，例如看 YouTube 及新聞，甚至參加長者中心的網上運動班，為沉悶的生活增添樂趣。但因家中沒有 WiFi，上網數據有限，影響她使用智能設備的情況。

同樣與丈夫同住的 70 歲李女士最初因不掌握疫情，感到不安和無助，限聚令下又少了與朋友見面，出現焦慮徵狀；幸好她跟社工學習使用視像會議程式，參加精神健康網上講座，透過網上「虛擬聚會」，減輕了孤獨感。李女士更與朋友分享經驗，教他們使用智能設備。朋友學會使用設備後的喜悅，讓她發現自己仍然擁有能力，至於因疫情而起的焦慮和孤獨感亦漸漸減退。

建議

根據上述調查結果，香港基督教服務處 躍動晚年及社區照顧服務 服務總監 曾婉姬女士 有以下建議：

1. **資助有需要的年長人士使用智能設備**。透過互聯網接收世界資訊已是日常生活一部分，綜援制度及關愛基金應考慮資助有需要的年長人士添置智能設備及他們的上網數據費用。
2. **全港十八區大幅增加公共 WiFi 熱點**，讓更多人可隨時隨地免費上網。
3. **非政府機構和社區團體加強對年長人士掌握資訊科技的支援，改善數碼鴻溝**。針對年長人士的步伐和需要，舉辦不同類型的資訊科技課程，教授他們使用各種智能設備。
4. **積極發展網上服務**。除了疫情之外，部分年長人士或因身體狀況需長期留在家中，網上服務可以為這些長者及其照顧者，提供另一種模式的社交接觸，減低他們的孤獨感，對情緒健康有正面影響。
5. **加強宣傳現有的資訊科技支援計劃**。一些私人電訊商或非政府機構為有需要人士提供智能設備及/或上網服務，惟大部分計劃宣傳不足，年長人士未必清楚詳情，未能主動尋找支援。
6. **盡快制定長者友善資訊科技政策**。政府應積極鼓勵社會不同持份者（如教育、社福、商界等）重視年長人士在資訊科技的需要，推廣長者數碼共融，例如為年長人士設計有系統的資訊課程及提供相關設備配套，商場及食肆亦可增設免費 WiFi。