

書面質詢

顏奕恆議員

推動長者融入數字生活

新冠疫情的出現加速數字時代發展，本澳電子政務更是邁入新的發展階段，現時出入公共場所都要展示健康碼，預約核酸亦要經網上預約登記，一戶通近期已升級至2.0版本，很多行政手續都能通過線上進行。但是對於不熟悉互聯網及智能手機使用的長者來講，融入數字生活仍有很大的難度，經常出現拿著智能手機卻打不開健康碼，上網時總是點錯位置彈出誘導廣告，電子支付不懂操作等等問題，雖然從統計暨普查局展示的數據，2021年超過六成半 (65.3%) 年齡在65歲及以上人士有使用互聯網，對比前年上升9.4個百分點，但其實很多長者的手機操作仍需依靠身邊人協助。

科技作為服務大眾的工具，讓人民生活更為便捷，但是很多長者群體還沒有適應飛速發展的數字時代，如何打破數字鴻溝，幫助長者融入數字生活，跟上新技術的浪潮，體驗到資訊科技的便利，讓科技充滿溫度，這是值得全社會關注的問題。

對此，本人就幫助長者更好地適應數字生活，提出以下質詢：

1、自從本澳公共服務應用程式“一戶通”推出申請“在生證明”以來，受到不少長者的歡迎，政府亦持續優化，近日正式推出全面升級的2.0版本，新增了很多功能，並且界面美觀整潔，設有傳統和簡易主題，配有自定義常用功能，但是很多功能設置入口較深，未配備有操作引導，令很多長者難以獨自操作，請問政府當局會否考慮參考一些適老化及無障礙改造比較好的應用程式，增設長者版，提前預設適宜長者使用的功能？並且會否與社團機構合作增加講座、活動介紹應用，或者在界面增加操作指引及配備操作手冊？

2、縱觀本澳應用程式，很多都沒推出適應長者使用的版本，甚至連

上題中“一戶通”簡易版都無，國內已經展開“互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動”，請問政府如何推動本澳互聯網應用程式適老化改造，例如採用大字體、簡化符號，精簡操作頁面，增設一鍵智能語音提示及人工服務功能等，讓長者可以無障礙使用？會否考慮從政府推出的應用程式開始，針對如長者經常使用的健康碼應用程式，增添長者適用的版本？並考慮在長者版增加關懷式內容，例如增加長者精神健康、熱線服務、運動養生等新穎資訊，讓長者用戶倍感關心？

3、隨著互聯網的普及化，越來越多犯罪分子將目光瞄準網絡，網絡詐騙手段層出不窮，很多網站、資訊以假亂真，普通用戶都防不勝防，難以輕易辨別，更何況是對網絡及手機使用不熟悉的長者，請問政府有何舉措保障長者網絡安全？如何在防詐宣傳著墨，向長者群體普及宣傳，提高他們的防騙意識？