

三星志工提升長者的數位知識

Joris Verhoeff 兩年前在荷比盧三星電子 (SEBN) 的客服部門任職，當時他時常接到年長客戶詢問上網及使用各種線上服務的電話。

現任 SEBN 銷售經理的 Verhoeff 表示：「許多長者想打視訊電話給孩子及孫子們；他們之中也有些人想使用網路銀行業務。科技可以為生活帶來許多便利，但看似長者們還沒有趕搭上這班高速列車。」

隸屬於荷蘭政府機構的荷蘭統計局 (CBS)，其最近的一項研究發現，荷蘭 65 歲以上的老年人約有 75% 從未使用過社群媒體，而比利時經濟事務部也發現比利時的同齡人口有 48% 左右從未使用過任何數位設備或 Apps 應用程式。

因此 Verhoeff 便與他的主管，展開了一項名為「長者培訓日」(Senior Training Days) 的志工培訓計畫，幫助長者上網，並將 Facebook、Google 以及 Skype 融入他們的日常生活。

2013 年 10 月計畫剛開始時，只有 10 位 SEBN 志工及 20 位長者參與，但隨著長者培訓日開始打開知名度並擁有極大吸引力，截至目前為止，已有 400 位以上的 SEBN 志工前往荷蘭及比利時的 17 個城市，對 1,000 位以上的長者進行教育訓練。其中光在 2014 年一年內，就有 75% 的 SEBN 員工參與了培訓，總時數超過了 1,600 小時且數字仍持續成長中。

最近 SEBN 於 4 月 20 日至 30 日期間在根特、布魯塞爾-迪更以及安特衛普舉辦長者培訓日，歡慶比利時的第 10 屆年度全國數位週，其相當於比利時人的歐洲上網週。

比利時聯邦副總理 Alexander de Croo 於比利時會見 SEBN 官員時表示：「比利時政府希望能縮小長者在數位技能上的斷層。與年長者的連繫必須持續並保持下去，這點十分重要，我想對三星的這項行動表達感謝，希望其他公司也能很快跟進。」

在訓練期間，270 位左右的長者根據其現有的知識被分為三組，每組由一名 SEBN 志工帶領。1:3 的師生比讓志工能夠照顧到每一位長者，評估每一位長者的確切需求，並相應地安排當天的課程。

在培訓日期間，會對長者進行三大總體議題的培訓：如何使用行動設備（如智慧型手機、平板電腦）、如何使用網際網路（如社群媒體、電子郵件、網頁瀏覽、網路電話、網路銀行）以及上網時應該注意的安全/隱私議題。在參加長者培訓日之前，每位 SEBN 志工都會先接受訓練，了解如何使用培訓手冊來講授這些主題。

78 歲的根特居民 Daniel 說道：「我一直想和住在國外的兒子 Skype，但是我從來不知道該怎樣操作。現在我終於學會了，幸好非常簡單。我今天晚上回家以後就要在平板電腦上試一試。」

兩國每年會擴大舉辦為期四天的大型長者培訓日活動，其內容更為廣泛，同時彌補了一日課程的不足。2014 年 11 月第一屆年度活動於荷蘭舉行，約有 400 位的長者以及 200 位 SEBN 志工參與。

長者培訓日也與首屈一指的國家資深公民團體合作舉辦，分別為擁有 100,000 及 30,000 名成員，位於荷蘭的 ANBO 以及比利時的 Vlaamse Actieve Senioren (VLAS)。

ANBO 執行長 Liane den Haan 表示：「我們非常開心能與三星一起籌辦長者培訓日計畫，讓長者能以數位的方式與子女及孫子保持聯繫，這點十分重要。此外，數位技能的提升也讓他們能夠更獨立地生活，希望在不久的將來，他們也能與數位健康產品無縫接軌。」