

比利時的數位快速列車是否使民眾望塵莫及？（二）數位鴻溝與困境

駐歐盟兼駐比利時代表處教育組

社工組織 SAAMO(前身為 Society Building) 的 Mattia De Pauw 說，我們在社區的工作是隨時注意並保持接觸，在當地，我們確實可看到一個非常多樣化的大眾是如何對數位化產生疑問的。

每個人都是脆弱的

透過 Facebook，我發現有人對快速數位化有不好的體驗。一位女士告訴記者 Tine Danckaers，當她退休的文件突然不再通過郵寄，而是透過線上平台 Doccle 發送時，她遇到了問題，Doccle 是一個線上平台，各種公司和政府都用它來寄送發票和官方文件。此外，她無法習慣使用她安裝的銀行應用軟體。她說：「對我來說，進入政府退休金網站 mypension.be 也很困難。我已經脫離職業生活二十年了，我在領取殘障補助。我不得不自己去尋找有關數位化的一切，由於要照顧重病的丈夫，我的腦袋無法集中在這上面。儘管我的丈夫經常入院，但他後來去世了，我從來沒有辦法使用醫療檔案網站 nexuzhealth，這是魯汶大學的線上平台（和應用軟體）。整個數位化的事情讓我感到焦慮、顫抖和不眠之夜，因為我覺得自己太愚蠢了。」

荷語布魯塞爾自由大學研究員（VUB）兼荷語區機會平等部長 Bart Somers 內閣的數位包容顧問 Ilse Mariën 認為，每個人都容易受到數位排除(digital exclusion)的影響。即使是受過高等教育的人和年輕人也會在數位方面落後。

每個人的生活中都有些關鍵時刻，對數位應用有意或無意地開始嘗試。例如，有孩子的成年人更有可能需要一台筆電，並努力跟上數位化的步伐。但如果退休或生病了，這種緊迫感就會消失，網絡和工作環境的支持也會消失，也就沒推動力快速追上。

荷語區數位和媒體素養知識中心（Mediawijs）表示，為了培養數位素養，人們必須克服四個基本障礙：數位技能、負擔得起的高品質硬體、軟體和網際網路的使用，一個可供諮詢的管道網絡，以及最後可獲得的數位服務和應用。

智慧型手機不是筆電

即使在比利時，上網也不是每個人都能做到的。2019年，比利時每10個低收入家庭中就有2個沒有網際網路連接。這相當於近30.5萬個家庭。這就是2020年公共利益基金會 Koning Boudewijn Stichting 調查公布的最新數位包容調查所揭示的內容，它衡量了比利時公民在多大程度上跟上了數位發展的步伐。

扶貧組織 De Lage Drempeel 的 Daevy Amerlynck 表示，在2016年和2021年，我們對貧困族群進行了兩次調查顯示，人們對網際網路的使用有了很大的提升，分別從48%提高到近80%。但這項數字調查並沒說明這些人所使用的網際網路連線品質有多糟。此外，我們的受訪者中只有54%擁有電腦，而近80%擁有智慧型手機。但人們很少會在智慧型手機上做作業，也幾乎不會用手機遠距學習上課或寫求職申請表。

撰稿人/譯稿人：駐歐盟兼駐比利時代表處教育組

資料來源：比利時荷語全球新聞 Mondiaal nieuws，

<https://www.mo.be/analyse/laat-de-digitale-sneltrain-te-veel-mensen-achter>