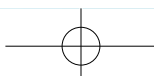
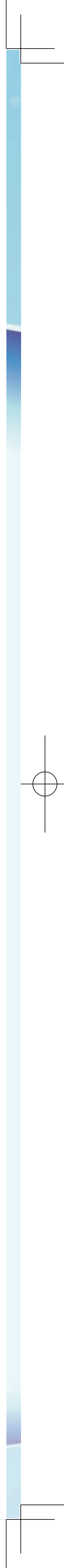
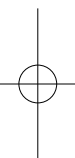
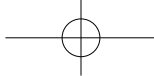


2010

# 創造公平數位 機會白皮書



教育部 編印

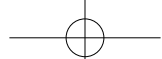




# 創造公平數位機會白皮書 撰述建議

## 目錄 CONTENTS

1. 前言	8
2. 我國創造公平數位機會現況探討	10
一、強化基礎建設	10
(一) 我國現況	10
(二) 各國現況	12
(三) 我國相關政策	13
二、增加民眾資訊近用	15
(一) 我國現況	15
(二) 各國現況	16
(三) 我國相關政策	17
三、提昇民眾資訊素養	19
(一) 我國現況	19
(二) 各國現況	20
(三) 我國相關政策	21
四、多元資訊應用服務	24
(一) 我國現況	24
(二) 各國現況	25
(三) 我國相關政策	26



<b>五、促進國際數位機會公平</b>	<b>28</b>
(一) 我國相關政策	28
(二) 各國的現況	30
<b>3. 我國創造公平數位機會願景與目標</b>	<b>32</b>
<b>一、願景</b>	<b>32</b>
<b>二、核心理念</b>	<b>32</b>
<b>三、目標</b>	<b>32</b>
目標1：強化資訊基礎建設	33
目標2：增加民眾資訊近用	33
目標3：提昇民眾資訊素養	34
目標4：多元資訊應用服務	34
目標5：創造國際數位機會	35
<b>4、我國創造公平數位機會推動策略</b>	<b>36</b>
<b>一、強化資訊基礎建設之推動策略</b>	<b>36</b>
推動策略1：偏遠地區寬頻網路之普及	36
<b>二、增加民眾資訊近用之推動策略</b>	<b>36</b>
推動策略2：推動偏遠地區資訊設備之普及，強化無障礙資訊服務，近用電子化政府	36
推動策略3：提昇弱勢族群近用數位內容與服務	37
<b>三、提昇民眾資訊素養之推動策略</b>	<b>38</b>
推動策略4：提昇弱勢群體資訊素養與教育課程	38
推動策略5：提昇弱勢群體資訊技能與創業能力	38



# 創造公平數位機會白皮書 撰述建議

推動策略6：強化優質化均等數位教育環境與資訊倫理	39
推動策略7：設立或資助數位機會中心和公共資訊站	40
<b>四、多元資訊應用服務之推動策略</b>	<b>40</b>
推動策略8：公共安全與災害預防	40
推動策略9：整合與發展個人與企業之數位學習資源	40
推動策略10：發展數位社會關懷與醫療照護	41
<b>五、創造國際數位機會公平之推動策略</b>	<b>41</b>
推動策略11：建構國際數位機會中心提供教學資源	41
<b>5.創造公平數位機會行動方案</b>	<b>44</b>
行動方案1：促進通訊傳播普及服務縮減數位落差	44
行動方案2：透過數位機會中心增進資訊近用	44
行動方案3：補助弱勢與偏鄉民眾國民電腦	44
行動方案4：強化政府資通建設促進偏鄉近用網路政府	44
行動方案5：辦理偏鄉無線上網服務	45
行動方案6：持續評估無障礙資訊服務暨數位落差	45
行動方案7：建構資訊代理人制度強化政府資訊近用	45
行動方案8：推動身心障礙者電視近用服務	45
行動方案9：持續檢討價格上限管制機制	46
行動方案9：強化身心障礙者職業訓練及數位學習增加就業競爭力	46
行動方案10：提供身心障礙者與弱勢群體資訊教育	46
行動方案11：充實原鄉資通訊設施創造原住民族數位機會	46
行動方案12：開發適宜原住民學生數位學習教材	47



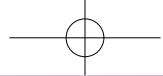
行動方案13：縮減婦女數位落差提昇資訊素養	47
行動方案14：提供身心障礙者與弱勢群體資訊教育	47
行動方案15：補貼身心障礙福利團體資通訊設備與使用能力	47
行動方案16：推動外籍配偶資訊素養教育	47
行動方案17：強化農業推廣資料庫提昇農民資訊素養	48
行動方案18：推動農業行動化雙向加值平台	48
行動方案19：提昇偏鄉微型創業數位行銷能力	48
行動方案20：推動兒少上網安全機制	48
行動方案21：建置中小學優質化均等數位教育環境	48
行動方案22：透過建立數位機會中心提昇偏鄉資訊素養	49
行動方案23：建構大專資訊志工團隊強化資訊素養教育能	49
行動方案24：建置部落圖書資訊站強化資訊素養	49
行動方案25：防救災緊急通訊系統整合建置	49
行動方案26：推動勞工教育網絡學習	49
行動方案27：促進數位內容產業發展躍進	50
行動方案28：創造偏鄉中小企業數位機會	50
行動方案29：以遠距醫療照顧促進偏鄉公共衛生發展	50
行動方案30：以資通訊科技普及遠距老人照顧	51
行動方案31：持續推動國際數位機會中心設置	51
行動方案32：持續提供國際數位機會中心遠距教學	51
<b>6.我國創造公平數位機會預期達成目標</b>	<b>52</b>





# 創造公平數位機會白皮書 撰述建議

預期目標一、強化資訊基礎建設	52
預期目標二、增加民眾資訊近用機會	52
預期目標三、提昇民眾資訊素養	54
預期目標四、多元資訊應用服務	56
預期目標五、創造國際數位機會	58
<b>附錄一：後記</b>	<b>60</b>
<b>附錄二：實現公平數位機會的案例分享</b>	<b>61</b>
原住民	61
高齡者	63
婦女	65
兒童與青少年	67
外籍配偶	69
身心障礙者	71
中小企業	72
失業、待業者	74



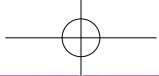
# 1.前言

行政院為推動縮減國內數位落差的政策，針對我國的數位落差現況進行整體檢視，由教育部協調與整理各部會推動措施，並出版「2010創造公平數位機會白皮書」（以下稱本白皮書），提出我國公平數位機會的願景、目標、策略和建議之具體做法，以為我國邁向資訊大國奠立厚實基礎。

在知識經濟與資訊化的時代，各國皆加速推動資訊建設，但快速的e化發展，也會因民眾自身條件的不同造成不均現象，並導致階層、地域及群體間的「數位落差」（Digital Divide）。數位落差是指擁有使用電腦及網路能力者與無擁有使用電腦及網路能力者之間的差異。這種差異表現在社會面上有資訊取得不易、教育機會少、工作機會少、收入偏低等等；因此，如果不正視數位落差的嚴重性，隨著資訊科技的日益進步及資源的分配不均，資訊富人和資訊窮人，包括區域、群體與組織之間的差距將難以弭平。2003年與2005年聯合國召開兩次資訊社會世界高峰會（World Summit of Information Society, WSIS），世界各國達成推動「縮減數位落差方案」的共識，期望運用資通訊科技(Information and communication technologies, ICT)增進弱勢團體的福祉，讓偏遠地區與弱勢民眾有接收資訊的權利，並培養善用資通訊科技的能力。

數位落差是世界各國政府在推動資訊化過程中都無法避免衍生，而且重視的資訊科技發展問題，臺灣也不例外。我國自2002年通過「國家資訊通信發展方案（2002~2006年）」，陸續推動數位台灣（e-Taiwan）與行動台灣（M-Taiwan）等計畫。行政院於2007年3月通過「國家資通訊發展方案（2007~2011年）」，以「發展優質網路社會（Ubiquitous Network Society, UNS）」為主軸，自2008年起進一步將「創造公平數位機會」納為重點工作項目。

行政院國家資訊通信發展推動小組（National Information and Communication Initiative, NICI）自2004年12月設立「數位機會組」，主責單位為科技顧問組。於2005年3月由教育部負責召集整合相關部會資源，推動縮減



# 前言

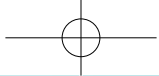
數位落差，創造公平數位機會，2009年並宣示政府以建設智慧台灣為目標，將持續推動創造數位機會。

2008年底，政府秉持「區域均衡發展」、「打造城鄉新風貌」、以及「重視永續發展」等基本理念，將強化無線寬頻建設，透過「無線高速公路」的建構，使所有偏遠地區均享有與城市相同之寬頻服務，並針對弱勢族群及偏遠地區的民眾，加強資通訊科技教育及學習，強化偏鄉數位機會中心的永續經營，以縮減城鄉、弱勢的數位落差，創造公平、永續的數位機會，達成建設「智慧台灣」的目標，更具體落實了創造公平數位機會的政策目標。

2005年至2009年底，我國已在140個偏鄉建置168個數位機會中心，並於全國成立56個原住民部落圖書資訊站。另結合民間資源，共獲得電腦軟硬體、書籍與廣播系統等市值約4.5億元的捐贈，分別配置於各數位機會中心、重建區低收入戶與原住民學校，帶動社區e化，為我國創造數位機會的推動工作奠下穩健的基礎。聯合國國際電信聯盟（International Telegraph Union, ITU）公布的「2007年世界資訊社會報告」中，將我國「數位機會」表現評比為全球第7，也顯示國際對我國推動數位機會的肯定。

有鑑於城鄉發展的失衡，以及弱勢族群的處境，均非三年五載的政策可以弭平，縮減數位落差之使命，政府責無旁貸。為求謹慎，本白皮書經過多次跨部會工作會議，召開兩次公聽會，廣為蒐集各部會與民間團體意見，並蒐集各國比較政策資料，以及評估我國創造公平數位機會各分項政策之執行成效，期能提出未來「公平數位機會」之願景、目標、策略和具體做法，有效提升偏鄉與弱勢族群的數位學習，創造公平數位機會。





## 2. 我國創造公平數位機會現況探討

隨資訊科技的快速發展，數位化的環境卻帶來了希望與失落。就希望面向而言，我國資訊科技高度發展不但提昇了國家競爭力、促進經濟發展，同時幫助不少弱勢族群創造機會、改善現況。然而數位發展在某些方面也拉大了階層、地域及群體間社經地位的差距。我國為了消弭數位落差，化數位落差為數位機會，並進一步公平分配數位資源、創造公平之數位機會，已陸續推動多項方案。2003年9月，行政院核定「縮減數位落差推動方案」，並於行政院國家資訊通訊發展推動小組下設立「縮減數位落差指導小組」，推動加強收訊與上網基礎建設及服務、提升弱勢族群與團體資訊素養與e化、結合社會資源獎助資訊與通信設備，並訂定數位落差整體評估指標，定期辦理數位落差調查分析以掌握數位落差現況並研提因應策略。

目前各部會持續推動「公平數位機會」計畫，涵蓋多個層面，計有資訊與網路環境建設以強化基礎設施，並包括促進民眾資訊近用機會、民眾資訊素養培訓、網路學習之資源發展、數位生活應用，以及關懷學生、弱勢團體應用數位科技等公平數位機會推動措施。至2009年6月，創造公平數位機會政策實施情形，可從強化資訊基礎建設、增加資訊近用、提昇資訊素養、多元資訊應用服務、執行國際數位機會等五構面來了解。



### 一、強化資訊基礎建設

#### (一) 我國現況

台灣絕大多數地區的寬頻上網，已可達到8Mbps的高效能，但過去全台有18個偏遠村落完全無法進行寬頻接取，連撥接上網都有困難，另有28個村落



## 我國創造公平數位 機會現況探討

雖有網路，但未能達成寬頻上網標準，為了落實通訊傳播基本法第十二條有關「促進通訊傳播之接近使用及服務之普及」，2007年，國家通訊傳播委員會(NCC)遂提撥電信普及服務基金，要求電信業者投資建置硬體，希冀每一個村里都有一條「非對稱數位式用戶線路 (Asymmetric Digital Subscriber Line, ADSL)」到達，達到「村村有寬頻」之目標，此一階段性目標已於2007年底達成。



2009年，國家通訊傳播委員會又公告指定51個部落(鄰)寬頻建設點，再次提撥電信普及服務基金，要求電信業者投資興建硬體，指定中華電信公司於台北縣、桃園縣、宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、花蓮縣、嘉義縣、屏東縣、高雄縣及台東縣等10個縣境內41個部落(鄰)提供不經濟地區數據通信接取普及服務，而嘉義縣阿里山鄉山美村、茶山村及十字村等6個鄰由台灣固網擔任服務提供者，至於南投縣中寮鄉清水村及永福村之首開服務則由中投有線電視股份有限公司提供，目標於2010年底可以達成「部落(鄰)有寬頻」。另一個縮減數位落差的指標，是有線電視的普及率，雖然目前台灣已經有九成以上的住戶裝設有線電視，但全台仍有60個偏遠鄉村沒有有線電視。

1999年，25個縣市的中小學已全部連上台灣學術網路。2005年起，教育部計畫分四年協助學校更新資訊教學設備，至2008年已完成全國國民中小學電腦



教室設備更新。至2009年底，各縣市已達到班班可上網，同時因應未來網路使用之需求，本部於98年擴大公共建設之「建置中小學優質化均等數位教育環境計畫」(NGN)，期待學校校園網路，連網頻寬能達100M為目標，以台東為例，目前雖約有70%學校網路已達光纖到校，唯頻寬以可支援10M為主。為落實建置優質化均等數位教育環境，教育部更於2009年優先於偏遠地區及原住民學校建置多功能e化數位教室達25,700間，同時並採1校建置1-3間多功能e化專科教室之模式，全國建置6,500間供全校各學科共同使用，以充份使用資訊設備暨資源共享。

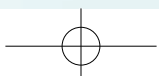
行動上網是網路發展的新趨勢，根據行政院研考會2009年數位落差調查報告指出，在可複選的情形下，全台接觸過網路的12歲以上民眾中，超過半數有可上網的手機（52.0%），38.2%的手提電腦可行動上網，9.9%擁有可上網的PDA，合計有65.6%網路族持有行動上網設備。值得注意的是，偏遠鄉鎮及山地原住民鄉鎮等都市化程度較低的地區，行動上網比率低於四成，相對較不普及，此一現象突顯要以其他載具上網解決偏遠鄉鎮數位落差，還有待努力。

## （二）各國現況

世界各國縮減數位落差政策過去多著重在強化資訊基礎建設，而資訊基礎建設的普及程度，原本就是電信傳播政策中重要的議題，許多國家秉持「普及性服務」（universal service）的理念試圖保障人民的資訊近用權利，但仍然遭遇瓶頸與困難，特別在鄉村地區或是地理偏遠地區，以及低收入社區等等。



觀察先進國家的規劃，多數國家都以設立普及服務基金的模式，對於弱勢族群區域內提供寬頻網路或無線網路。美國早在1996年電信法案中，即以第254條就「普及服務」





## 我國創造公平數位 機會現況探討

設有詳盡的規定，近年來於政策上強調在偏鄉提供無限網路技術，協助基礎資訊科技建設的普及。南韓政府在資訊基礎建設的推動，具體政策包括IT 839、韓國資訊



基盤計畫與建設寬頻整合網（Broadband Converged Network，以下簡稱BCN）等三項，其中尤其以BCN計畫，整合有線與無線、語音與數據、視訊與網際網路等異質網路，提供無所不在（Any Time、Any Where、Any Device）的優質寬頻多媒體無縫服務，以建構出全球最高水準的BCN網路。日本則為了實現無所不在的網路社會願景，強調讓所有城鄉都可做到寬頻近用，以增加一般民眾對於資訊近用的可能。至於法國、瑞典、愛爾蘭及希臘等國，也都分別制訂有普及服務之規範，加強寬頻的基礎建設。

### （三）我國相關政策

#### 1. 村村有寬頻、部落有寬頻

為保障國民基本通信權益，維護偏遠地區民眾基本需求，我國自2002年起正式實施電信普及服務，並核定中華電信公司擔任2002至2009年度語音通信普及服務提供者，並指定中華電信公司、台灣固網公司、新世紀資通公司及中投有線電視公司等業者分別於2007至2009年提供不經濟地區數據通信接取普及服務。另由固定通信綜合網路、市內網路業務經營者或經營市內、國內長途陸纜電路出租業務兼營第二類電信事業網際網路接取業務者，以優惠資費提供中小學校及公立圖書館連接網際網路所需之市內數據通信接取服務。

依電信法第20條規定略以，為保障國民基本通信權益，國家通訊傳播委員



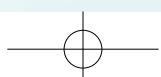
會（NCC）得依不同地區及不同服務項目指定第一類電信事業提供電信普及服務。電信普及服務，指全體國民得按合理價格公平享有一定品質之必要電信服務。為達普及服務目的，成立電信事業普及服務基金。

由普及服務提供者每年於偏遠地區提供電信普及服務所衍生之虧損金額，經該會依規定命電信普及服務分攤者照各公司年度營業額按比例分攤，以挹注電信普及服務之虧損，補助普及服務提供者並按年結清。

NCC 於2007年5月31日公告指定中華電信公司於全國8個縣境偏遠地區43個村提供2007年度數據通信接取普及服務；另指定台灣固網公司於嘉義縣阿里山鄉3個村提供2007年度數據通信接取普及服務。除屏東縣霧台鄉好茶村因受風災影響建設進度於2008年2月完成外，其餘45村皆於2007年底前完成寬頻網路建設。

2008年6月2日公告指定中華電信、台灣固網及中投有線電視等3家公司於特定村里部落（鄰）提供2008年度數據通信接取普及服務；該等業者已順利於2008年12月13日前完成全部寬頻網路之總建設目標，計有11個縣22個鄉41個村的50個部落(鄰)偏鄉民眾受惠，可提供與都會區相同品質之寬頻上網服務(速率至少2Mbps以上)，乃繼第一個完成村村有寬頻的國家外又成為全世界第一個推動部落（鄰）有寬頻之國家，提升我國寬頻網路的發展指標。

2009年6月1日公告指定中華電信、台灣固網及新世紀資通等3家公司於12個縣境內、28鄉、35村（里）、55個部落（鄰）之51個寬頻建設點（Node）提供不經濟地區數據通信接取普及服務。





# 我國創造公平數位 機會現況探討

透過電信普及服務機制，改善偏遠地區基本通信服務及民眾對外通訊環境，NCC三年來推動寬頻到偏鄉政策已完成約95%之部落鄰寬頻涵蓋率，預計2010年再指定電信業者建設偏遠地區寬頻網路後，全國部落寬頻覆蓋率可達100%。

## 2. 中小學資訊基礎設施

為提升中小學生資訊科技應用能力，自1997年的「資訊教育基礎建設計畫」，1998年的「資訊教育擴大內需方案」，至2001年的「資訊教育總藍圖」，中小學的電腦與網路設備已相當普及。

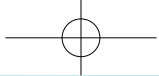
2009年，教育部提出「建置中小學優質化均等數位教育環境計畫」，於二月初獲行政院經濟建設委員會討論通過，行政院核定後正式啟動，預計建置e化專科教室6,500間，採一校建置一至三間e化專科教室，企求2009年度設置e化專科教室之國民中小學校數比例達100%。另設置e化數位教室25,700間，希冀2009年度完成教育部公告偏遠地區及原住民學校建置多功能e化數位教室達100%。另改善校園骨幹網路環境之管理及設施，將現有TANet各區域網路中心及縣市教育網路中心之路由器進行汰舊換新，並提昇功能至可支援網路資訊新科技應用服務環境(如IPv6、網路語音串流管理、各校至少100M之網路連網頻寬)。於各縣市網路中心設置統籌管理之無線網路接取基地台(AP)收容設備，每校設置兩個無線網路接取基地臺。對於不當資訊防治範圍應達504所學校、校園網路新應用服務導入達1500所學校、更新高中職電腦教室684間、建置高中職班級e化教學設備23,104間、高中職多媒體互動教師學習中心61校。



## 二、增加民眾資訊近用

### (一) 我國現況

依據研考會2009年台灣數位落差的調查，普遍而言，家戶擁有電腦之比率相當高，我國家戶中高達84.1%擁有電腦設備，其中台北市、台北縣及新竹市都是有85%以上家戶擁有電腦設備，最低的雲林縣也有71.9%家戶擁有電腦。



從家庭月收入來看，月收入不到17,280元的家戶，其電腦擁有率僅27.3%，月收入二萬至三萬元的家戶電腦擁有率大幅提高為72.3%，但仍遠低於全國八成四以上的平均水準，由此來看，家戶月收入二萬元似乎是國內家戶是否添購電腦的門檻。家戶月收入四萬以上的家戶，電腦設備擁有率則幾乎都在90%以上。環保署推動的二手電腦回收轉贈或教育部針對中低、低收入戶的國民電腦應用計畫，著實有其助益。

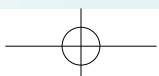
從網路族使用公共電腦的可能性來看，合計有60%表示若公共場所設置電腦，會經常或偶爾使用。目前政府所設置之數位機會中心，設置於學校、社區發展協會或圖書館，除了提供資訊設備，亦可提供相關資訊課程，同時培養資訊能力與素養，有助於豐富國民資訊近用的樣態。

原住民族的個人電腦使用率及網路使用率，歷年來相較低於客家族群的使用，農林漁牧者是行業中數位落差最嚴重者。另外，身心障礙團體、新住民等資訊近用表現皆相對較為低，弱勢族群是未來政府推動電腦近用的重要對象。

## (二) 各國現況

隨著資通訊科技的普及化，經濟合作發展組織（Organization for Economic Co-operation and Development, OECD）開始強調數位落差是「不同社經背景與居住地理區域的個人、家戶或企業，在接近使用資通訊科技機會以及運用網際網路各項活動上所產生的落差」。顯見，基於民眾教育程度或所得等社經因素差異，往往產生民眾對資通訊科技與網際網路的「擁有」及「使用」與否之「資訊近用(information access)」程度上的差異，其中包括「電腦擁有」、「網路近用」與「網路使用行為」的落差。

在鼓勵「電腦擁有」上，各國刺激購買個人資訊通信科技設備的方法主要有三：(1) 透過二手電腦、國民電腦應用計畫，推廣近用個人資訊通訊科技設備，如英國就以二手電腦分配給低收入戶家庭，提高弱勢民眾的資訊近用；(2) 透





## 我國創造公平數位 機會現況探討

過電腦分配或津貼補助方式，使得弱勢群體獲得個人資訊通信科技設備，例如奧地利、瑞典、荷蘭與法國都對身心障礙者提供優惠的租稅或津貼，鼓勵擁有資通訊設備；(3)透過減稅方式提高資訊通信科技設備之購買力，如葡萄牙就針對購買電腦的家庭給予稅率扣減之優惠，又如德國則鼓勵企業資訊化，可減免加值稅。

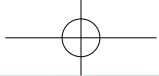
至於在增進「網路近用」與「網路使用行為」上，正由於購買電腦或連線的花費問題，仍為大部份偏鄉或弱勢族群無法資訊近用的原因，尋求以補充性／替代性網路使用激勵方案，為各國主要政策規範方向。有鑑於此，美國為提升民眾資訊近用機會，於1996年電訊傳播法案（Telecommunications Act of 1996）中設計了兩套補助方案，所有公私立中小學、圖書館、鄉鎮診所等皆可申請補助，分別為E-rate 以及鄉鎮醫療機構專案(Rural Health Care Program，RHCP)兩種。同時，也在學校、公共圖書館及社區中心等處建置社區公共資訊中心（Community Technology Center），提供免費電腦及網路連線服務，給予經濟弱勢族群更多的近用資源及機會。

韓國也設有電訊中心（Telecenters），在政府機關、村辦公室、圖書館、福利機構或郵局設置有電腦近用點，自2000年至2004年，韓國總共建立了超過8263個近用點，廣泛提供資訊近用的機會。而歐盟各國主要朝向公共資訊站（Public Internet Access Points, PIAP）的設立，如法國、奧地利、英國在職業介紹所中設立免費電腦與網路設備，提昇勞動就業率；又如西班牙與荷蘭則在老人活動中心設置PIAP，照顧銀髮族的身心健康；而荷蘭則在全國的偏鄉與貧民區設立PIAP，提供教育、就業與社區營造等功能。

### （三）我國相關政策

#### 1. 支援民眾數位應用環境

智慧台灣計畫下，主要由教育部推動的創造偏鄉數位機會推動計畫，於168個偏鄉地區建置數位機會中心（Digital Opportunity Center, DOC），創造一個方便偏遠地區及弱勢團體上網與收訊的環境，提昇偏遠地區、弱勢族群與團



體上網率。根據行政院研考會2005至2008年「數位落差調查報告」顯示，國內偏鄉地區數位落差現象的改善，4年來經由「創造偏鄉數位機會推動計畫」的推動，高偏鄉民眾上網率提昇了12.5%，低偏鄉亦提昇6.70%。

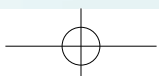
除了教育部數位機會中心，針對偏鄉弱勢族群的數位應用環境，內政部提供補助身心障礙團體充實資訊科技設備之申請。行政院原住民族委員會自2001年起，積極推動縮減原住民族數位落差計畫。已在各原住民族鄉鎮地區設置了部落圖書資訊站共56站，並協調NCC在112個部落建置寬頻網路。同時規劃共星共碟計畫，自2004年起開始為原住民族地區電視收視不良住戶安裝衛星電視接收裝置，至2009年共計安裝7萬1228戶，大幅改善了原住民資訊近用的機會。

行政院研究發展考核委員會也建構了資訊代理人制度，用以強化政府資訊近用，目前於試辦計畫中，已成立85個「上網服務處」，招募了258位「資訊代理人」、20位行動「資訊代理人」以志工性質教導及服務社區民眾使用電腦或網路應用，並推廣使用e化政府服務，截至2009年底服務件數已達12,000件以上。

## 2. 推動國民電腦轉贈

環保署委託中華經濟研究院已執行三年的二手電腦回收轉贈作業計畫，於2008年底告一段落，成功轉贈出7,206台的愛心電腦給全台偏鄉地區的國中、小學童和相關社福團體。

為使中低、低收入戶有學童的家庭享有公平的資訊科技應用環境，並提昇學童與民眾的資訊素養，教育部規劃國民電腦應用計畫，各縣市政府協助辦理，中低、低收入戶家有國小三年級以上至國中一年級以下學童，且無電腦之家戶，均可申請獲贈全新電腦一部及免費18個月網路通訊，並提供18小時資訊教育和親子共學課程。獲贈電腦之家戶在計畫執行三年期間除需負責保管電腦，另需配合學校進行電腦使用狀況調查（如電腦設備正常運作、電腦故障情





# 我國創造公平數位 機會現況探討

形、電腦障礙排除情形、使用頻率、使用時間、上網時間、家戶成員電腦應用素養的提昇情形等），評估電腦對於學習效率的提昇及教師（或志工）到家戶查訪電腦使用等事項。



## 三、提昇民眾資訊素養

### （一）我國現況

根據研考會2009數位落差調查報告，台灣12歲以上網路族群，經常或偶爾上網搜尋工作或學習資訊的比率雖然接近八成(78.4%)，但都市化程度較低或偏遠鄉鎮網路族群仍尚未善用網路資源，其上網搜尋工作或學習資訊的比率仍低於其他都市化發展較高的區域；因此，政府仍需加強資訊教育推動，不論是學齡兒童、上班族或中高齡民眾，均鼓勵民眾上網搜尋所需資訊。此外，民眾普遍不盛行進行線上課程學習，根據同一調查，曾透過網路進行視訊課程或影音



課程的比率僅30.4%。對此，政府提供給偏遠鄉鎮的遠距課業輔導，應加強宣導。

同一份報告也指出，電腦與網路近用情形之性別落差仍然存在，但是兩性的資訊素養卻相去不遠，台灣12

歲以上民眾中，男性資訊技術素養略優於女性(62.9分：59.1分)。值得重視的是，教育程度低、銀髮族、農林漁牧工作者、非技術工與體力工等族群，資訊技術素養都較為落後。顯然，數位落差的輔導課程除了提供給中小學學童使用，未來亦可考慮提供給身心障礙者、中高齡、原住民、外籍配偶、農林漁牧或體力工作者等數位科技應用能力相對弱勢者使用。



近年來縮減數位落差的政策日漸從硬體設備的擁有與近用，邁向提昇民眾資訊素養(Information Literacy)的面向。資訊素養意指，一種從多樣訊息來源中取得、評估並應用所需資訊的學習能力，以及利用資訊解決問題的能力。內涵上應包括應用資訊設備能力的四個不同層面：傳統素養(個人語文能力及數理計算能力)，媒介素養(運用、解讀、分析或製作不同形式傳播媒體及內容素材的能力)，電腦素養(電腦及資訊科技設備的使用能力)，網路素養(運用網路搜尋資訊的能力)。早期對於資訊素養或使用能力的探討，著重在基礎電腦技能(如是否會安裝軟體或下載檔案)與網路參與活動類型(如上網搜尋資料或使用電子郵件)的瞭解。近期則定義資訊素養為一個人在資訊社會「理解以及和外界做有意義溝通所需要的能力」，從而擴大資訊素養內涵概念，包含掌控及使用電腦技能、蒐集過濾資訊能力、與他人溝通的能力及面對數位時代的態度。

## (二) 各國現況

在基礎建設逐漸普及的同時，美國政府也注意到資訊素養提升的問題。在資訊科技的解讀和使用能力上，主要是透過中小學廣設各種電腦課程。美國一直到了2000年以後，開始修正社區公共資訊中心的功能，逐步將資訊技能、資訊素養教育納入社區公共資訊中心的發展目標中。此外，美國公私機關都提供許多投資和推廣，開設許多電腦和網路的課程，設立或資助各種社區科技中心和網路組織，主要目的正是提高民眾的資訊素養，解決資訊勞動力供需失衡的問題。



# 我國創造公平數位 機會現況探討

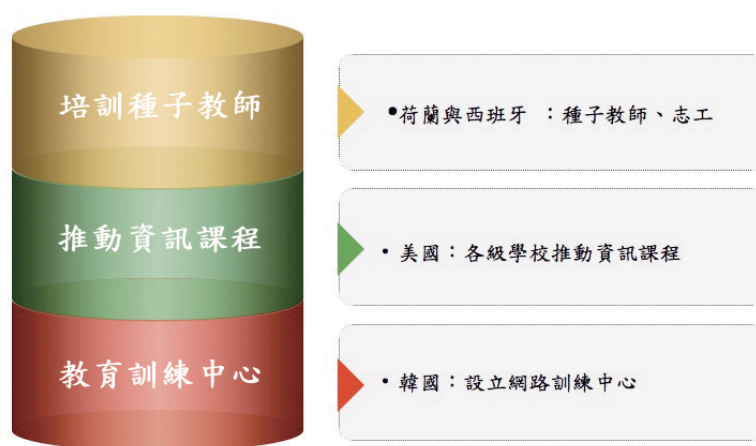


圖1：各國提升資訊素養政策一覽圖

韓國政府則在2005年投資3047億韓圓（約2.72億美元），用以提昇貧困民眾的資訊素養，在偏遠鄉村地區投入超過414億韓圓，設置網路訓練中心（Internet Training Center），並以763億韓圓投注在提供勞工以及身心障礙人士的IT教育訓練計畫上。

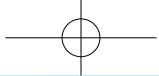
歐盟各國也致力於推動數位學習，以提升民眾的資訊素養。荷蘭與西班牙在政策上鼓勵訓練社區的青年資訊種子教師，透過大學生的志工，協助提昇社區民眾之資訊素養；義大利、奧地利、西班牙與瑞典則都有專案計畫，提昇銀髮族的資訊素養與資訊技能。

### （三）我國相關政策

#### 1. 透過數位機會中心提昇民眾資訊素養

由教育部經營的數位機會中心，致力於辦理民眾資訊素養培訓，除了辦理基礎資訊、電子商務、文化數位典藏、經營管理等課程，執行作業包括招生宣傳規劃、學員簽到記錄、講師簽到記錄、教學日誌、學員數位能力前後測驗記錄、學員滿意度調查表，並辦理獎勵學習、學習競賽等活動。具體成效如下：

（一）完成168偏鄉數位機會中心設置，達到各偏鄉有公平數位機會。（二）



持續輔導營運偏鄉數位機會中心，提供偏鄉弱勢民眾與學生數位應用，讓偏遠地區民眾上網比率每年提升約2%。(三) 接受數位機會中心各種課程的民眾人數每年累計達25,000 人數。(四) 學童接受數位機會中心課後照護和志工服務課後照護人數，每年累計約100,000 人次。

## 2. 縮減弱勢團體數位落差

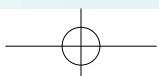
內政部委託民間專業資訊單位辦理「低收入戶資訊教育訓練」，補助民間團體辦理「婦女生活資訊教育訓練」、「長青學苑方案」及「身心障礙福利團體充實辦公室電腦設施設備」等項目，以提昇弱勢族群數位運用能力及競爭力，達成創造公平數位機會之目標。具體成效如下：(一)「低收入戶資訊教育訓練」計辦理49梯次，受惠人數達588人次。(二)「婦女生活資訊教育訓練」計補助55個團體，受惠人數達735人次。(三)「長青學苑方案」計補助100個團體，受惠人數達12,000人次。(四)「身心障礙福利團體充實電腦設施設備」計已補助25個團體。

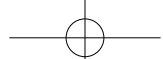
## 3. 縮減婦女數位落差

為縮減婦女數位落差，提供婦女基本電腦使用相關訓練，創造婦女社會與經濟方面的多重機會，進而提昇其受雇或創業的能力，行政院經濟建設委員



會經辦行政院國家發展基金 - 中美經濟社會發展基金分基金計畫處理要點，由中美基金獎勵非營利團體或學校提案，辦理提供婦女24小時的電腦基礎能力、基本生活化相關訓練課程，如連結上網或收發電子郵件與數位相機使用及照片上傳。訓練對象以未具電腦基本能力之婦女為訓練對象，並以非都會區婦女為優先。凱達





## 我國創造公平數位 機會現況探討

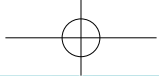
格蘭文化藝術基金會、現代婦女教育基金會與建國科技大學等於98年度均受經建會核可補助提供相關訓練課程。96年縮減婦女數位落差試辦計畫、97年縮減婦女數位落差實施計畫各訓練約1萬、1.6萬名婦女，執行成效良好，並於98年縮減婦女數位落差實施計畫訓練達約2萬名婦女。經建會並致力改善中高年齡婦女資訊應用能力，經由參加2008年計畫學員資料顯示，婦女學員年齡層以45至54歲最多，占全體學員比率達38.9%；其次為55至64歲年齡層，比率達23.5%，合計中高年齡學員比重達6成2。

### 4. 提昇中小學生的資訊科技能力

教育部為提昇中小學課程之橫向統整與縱向連貫，籌劃中小學一貫課程體系建置工作，自90年度起逐年實施九年一貫課程，現行實施者為，中華民國95年3月27日台國（二）字第0950030367C號令修正的92課綱，訂定資訊教育課程，安排於三至七學年實施，培養學生資訊擷取、應用與分析、創造思考、問題解決、溝通合作的能力，以及終身學習的態度。藉由「資訊科技概念的認知」、「資訊科技的使用」、「資料的處理與分析」、「網際網路的認識與應用」以及「資訊科技與人文素養的統整」等課程規劃，培養學生之資訊科技能力與資訊素養。

資訊教育在小學一、二年級雖未被安排資訊技能的學習，但鼓勵教師將資訊科技靈活運用於教學過程中，利用資訊科技多媒體的效果與網路上豐富的資源，營造活潑生動、主動參與的學習環境。八與九學年雖沒有資訊課程的安排，教育部亦鼓勵學校在此兩學年間，儘量設計資訊與各領域整合之教學，讓學生將三至七學年五年內所學之資訊能力充分應用於學習活動中。預計於民國100年實施的九七課綱，於97年5月23日台國（二）字第0970082874B號令修正重大議題，包含資訊教育細部規劃，但實施年齡並未更動，實施目標亦與九二課綱大同小異。

至於高中階段，根據教育部發佈的98課程綱要，將資訊科技概論、家政、健康與護理及生活科技列為必修生活領域，資訊科技概論至少二學分，應與九年一貫課程資訊教育議題作縱向之銜接，預期培養學生之資訊科學基礎知識、



培養學生邏輯思維與運用電腦解決問題之能力、培養學生對資訊科技的觀念與正確態度、以及啟發學生學習資訊科技之興趣。並可依學生專長及興趣，另開設相關選修課程。



## 四、多元資訊應用服務

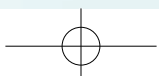
### (一) 我國現況

根據2009年數位落差調查報告，電子化政府使用率部份，有85.8%網路族知道政府機關設有網站，50.8%過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，30.3%曾透過網站從事線上申請。進一步分析發現，金馬地區民眾因地處偏遠較需仰賴網際網路，知道政府機關廣設網路、透過網路查詢或申請政府服務之比例高居於本島民眾。另外，參與網路休閒活動也以連江縣、花蓮縣最盛；相對而言，台北市民眾因休閒產業相當發達，其透過網路從事休閒活動的比率为各縣市最低。由此可知，偏遠地需民眾仰賴網路從事各項公、私部門活動均更甚於都市化地區，此均可做為政府發展電子化政府、縮減數位落差的相關政策的參考案例。

除了地區化的差異，年齡也是參考因素之一，根據調查顯示，31-50歲網路族是網路公民參與最活躍的一群，查詢政府公告的比率介於57.7%~64.6%，從事線上申請的比率介於37.4%~46.9%。

行政院原住民族委員會的積極推動縮減原住民族數位落差，成效卓越，目前台灣不同族群的資訊近用差異已較不顯著，原住民的網路使用率是58.8%，客家族群的網路使用率是70.8%，與非原客族群的67.1%均相去不遠。相較之下，教育程度、年齡或職業身分所造成的資訊近用比率差異，反而更為顯著，需要政府投入改善。

至於網路數位內容對於縮減數位落差的影響，根據調查顯示，影音潮流是新一波的網路風潮，有57.5%的民眾曾上網下載影音檔，也有38.6%的民眾會轉貼或將自行拍攝的影音檔案上傳供他人欣賞。此外，網路族間的檔案分





## 我國創造公平數位 機會現況探討

享或抓取相當普遍，從而使智慧財產權和資訊安全等未來可能衍生的問題，均值得重視。

### (二) 各國現況

資訊應用技能不僅是個人藉以運用管理資訊的能力，同時也是個人得以妥善應用資訊科技設備並發揮其最大功效的基本能力。電信產業正面臨進行史無前例的變革。行動、資料、固網業務在全IP網路的環境，開始進行全面的整合。同時寬頻也帶來更多元化的應用，遠距教學、遠距醫療、網路監控、高畫質影音等增值服務，將逐步被運用在我們的實際生活。增值服務營收將會是電信業平衡下世代網路架設成本的主要來源。因此，如何透過多元資訊應用服務，解決不同族群間，資訊素養與資訊使用能力上的落差情形，實現數位包容(Digital Inclusion)的理想。

以歐盟執委會為例，歐盟資通訊政策架構「i2010」便以數位包容或社會包容(Social Inclusion)為名，強調要創造為全民所共享之資訊社會，並重申要減少特定族群之間的數位機會差異，只有透過更強力的公共政策方案才能克服因地理及社會造成的數位落差問題。

日本在多元資訊應用服務之推動相當成功，其行動增值服務已經成為全球的經營典範，在東京等主要城市，民眾可用手機支付車票，購買飲料甚至是收看電視，同時在未來五年之內已有走向4G技術具體的計劃。此外，日本也積極投入光纖寬頻網路的佈建，日本電信營運商很早便採用Triple Play模式，透過單一供應商提供電視，寬頻上網和語音電話的配套服務。目前各國城市紛紛啟動寬頻網路的建置，而寬頻網路普及率，也經常被視為城市居住品質的領先指標，同時也是消除城鄉數位落差的重要建設。

此外，自里斯本宣言以來，歐盟認為在就業面向，資通訊科技對於在職者、工作者、及目前離開勞動市場者均提供了新的契機。因此，在數位包容政策上著重以下三個主要議題：(1) 資訊技能(Digital Skill)對於進入、重新進入



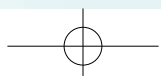
勞動市場者之助益，以及改善風險工作者（Workers at Risk）之適應性。(2) 藉由電傳工作／在家工作（Telework）或科技之協助以改善工作阻礙。(3) 線上招募之潛力發揮。

### (三) 我國相關政策

#### 1. 我的E政府

我的E政府專案，係依據2001年1月17日行政院第2718次會議核定通過之知識經濟發展方案具體措施「電子化政府整合型政府入口網發展計畫」辦理，並配合同年4月1日行政院核定通過之「電子化政府推動方案」及12月26日行政院第2766次院會通過之「國家資訊通信發展推動方案」所規劃之相關要求，旨在整合政府資訊服務資源，加速各機關資訊及服務上網，提昇為民服務的品質，並促進電子化政府、電子商務相關應用產業的發展。

除了提供民眾單一網址(<http://www.gov.tw>)連結所有政府機關網站，快速搜尋所有政府機關網頁資訊，更提供民眾多種分類目錄索引。政府入口網主要服務內容為「資訊查詢」、「網路申辦」與「政府與民眾雙向溝通平台」三大功能。在資訊查詢方面，提供先進網路搜尋引擎，可檢索各機關網站文件300萬筆以上，分類查詢各機關網站4,500筆以上。此外，並就政府重要施政資訊、基本國情資訊等，透過政府入口網，以新聞中心加強對民眾宣導，以增進民眾對政府施政的瞭解及支持。在網路申辦方面，自2002年度起提供1,000項申請書表下載及135項線上申辦服務，含括生育保健、出生收養、求學進修等申辦表單，另提供多項繳費專區、跨機關服務民眾e管家等線上服務，已於去年度達成17,000項申請書表下載及3,600項線上申辦服務之目標，落實網路一處收件，





# 我國創造公平數位 機會現況探討

全程服務之理想。在雙向溝通方面，提供政府部落、政府服務大家評、公共政策大家談與電子意見信箱，擴大民眾參與公共事務及反映民意。

## 2. 全民勞教e網

為服務廣大勞動人群，行政院勞工委員會建構「全民勞教e網」，透過國際網路與通訊技術，建立職場工作者寬廣無限制的學習環境，藉以推動網路化勞動權益知能教育，增進勞動事務新知，確保勞工之切身勞動權益。該網站提供就業服務、職業訓練、勞動條件、勞工保險、勞工安全衛生、勞工福利、工會與集體協商、勞資爭議處理、性別工作平等、身障者就業訓練、外籍勞工、樂活休閒等十二類課程系列，將相關勞動法令條文製成活潑線上課程，使勞工朋友輕鬆瞭解自身權益與福利。

## 3. 台灣原住民網路學習

行政院原住民族委員會自2001年度起積極推動縮減原住民族數位落差，歷年重大成果計有：設置「部落圖書資訊站」43座、辦理資訊教育訓練4018人、建置「臺灣原住民族網路學院」、「原住民族文化歷史學習網」、「臺灣原住民族文化歷史快樂兒童學習網」、「臺灣原住民族數位教材資源中心」、「原住民族語言文化線上學習教室數位學習平台」、「原住民生計課程線上學習網」、「臺灣原住民族資訊資源網」，以打造多元數位學習環境，並設立「臺灣原住民族圖書資訊中心」，推動原住民族數位典藏計畫，以保存並發揚原住民族歷史、文化與教育傳承。

## 4. 數位典藏與數位學習國家型科技計畫

1999年7月，行政院通過「國家典藏數位計畫」，復於2001年3月通過「國家數位典藏」國家型計畫的構想書，以現有的「數位博物館」、「國家典藏數位化」及「國際數位圖書館合作研究」三個計畫為基礎，並依據國家整體發展，重新規劃整合而成「數位典藏國家型科技計畫」。另規劃於「數位典藏國家型科技計畫」計畫辦公室下設置「訓練推廣分項計畫」，執行「人員培訓及



推廣計畫」，進行數位典藏的人員培訓及成果推廣。

自2007年起，「數位典藏國家型科技計畫」與「數位學習國家型科技計畫」開始第二期計畫執行，計畫所涉及的層面包括文化、學術、經濟、教育、外交、社會及民生等，並涵蓋學術研究、產業發展、及種種應用等層次。第一期的目標係有鑒於我國發展數位典藏與數位學習所需具備的基礎建設，包括電子資料庫建置經驗、民眾使用習慣與資訊利用教育、網路普及程度、政府各單位相關法規制訂，以及施政經驗、學術界的研究基礎、產業界應用服務能力與市場等已日漸成熟，但網路內容與品質卻極待充實。故計畫將國家典藏文物數位化，提升全民數位學習素養，推動新一波數位學習學術研究，並奠定國內數位學習與數位內容產業。

### 5. 中小企業數位機會計畫

依據經濟部中小企業處「縮減產業數位落差計畫」輔導資料顯示，經由本計畫94-98年推廣輔導家數共計110,700家，其中位於中度數位落差區的企業共計有41,406家，佔當地企業家數12.9%；位於高度數位落差區的企業共計有9,250家，佔當地企業家數23.5%。為增進資訊多元運用，經濟部執行縮減產業數位落差計畫，累計至98年底，已於全國各地(包含離島地區)輔導152個群聚透過電子化應用爭取商機，並完成協助16,000家企業建置寬頻上網、94,700家企業提昇電子化應用能力，帶動資訊服務業者33億元以上商機。

### 6. 推動偏鄉網路遠距課業輔導

偏鄉地區學校學童包括單親家庭、(中)低收入戶、隔代教養、原住民、外籍配偶等狀況，資訊素養普遍不足，進而與城鎮落差成為較弱勢的一群。偏鄉地區中小學網路課業輔導計畫是教育部為縮減城鄉數位落差而推動的方案之一，針對偏遠地區學校之國小三年級以上至國中二年級以下學生於放學後進行，以彌補偏鄉地區家庭功能失衡的學童，獲得課業學習上的成長，並提昇大學生的服務態度與學習成長。95年度先由暨南大學試辦，設立「網路課





## 我國創造公平數位 機會現況探討

業輔導平台」，以遠距課輔方式讓偏遠校區弱勢學童也能打破時空距離，得到「一對一」或「一對多」的課業輔導。96年度則進一步擴大舉辦，由輔仁大學、暨南大學、文藻外語學院擔任北、中、南區的執行學校，協助各地偏鄉中小學進行網路課業輔導。

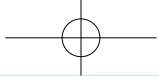


### 五、促進國際數位機會公平

#### (一) 我國相關政策

「國際數位機會公平計畫」規劃的重點在於：(1) 持續於開發中APEC會員體依數位落差程度設置數位機會中心，提供數位應用相關課程並推廣遠距教學服務，並以我國當前平價電腦設備作為優先考量，依據當地需求，提供不同軟體培訓更新與支援、硬體維修協助或提供不同獎勵方式，以深化及延展雙方原合作關係。(2) 依據各中心資通訊培訓需求，逐步導入遠距教學服務概念，以增加培訓的附加價值及爭取潛在收入來源，培植在地自主經營能力；協助培訓中心與外在合作單位，爭取培訓技能之認證，以確保中心學員就業機會，積極擴大APEC國際組織受益範圍。(3) 招募民間或大專院校資訊志工及講師資源，以擴大計畫執行效益；透過民間企業及非營利組織贊助，提供各培訓中心相關數位學習資源。(4) 除提供國際資通訊廠商深入瞭解ADOC 2.0計畫，協助業者瞭解各會員體市場現況，擴展我國國際商機外，亦強化會員體間當地宣傳，提升我國國際形象及能見度。

經濟部國際貿易局執行「第二階段APEC數位機會中心計畫（ADOC 2.0）」，係採民間與政府共同合作模式，以照顧婦女、兒童、中小企業及弱勢團體為優先，共同積極協助開發中會員體建構數位能力，希望將我國縮減數位落差的推動計畫成為最佳典範，經由與國際資通訊科技相關大廠現有之縮減數位落差計畫共同合作，透過贊助或認養平台等結合多方資源，並進一步將台灣建立之典範推展到APEC各經濟體，達成縮減數位落差之目標。



與第一階段ADOC計畫最大的不同在於，ADOC 2.0計畫廣邀民間組織的加入，除了企業的資源外，並加入非營利組織的力量共同參與。

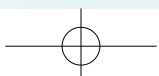
其計畫的推動策略係納入公益慈善精神，並結合公、私部門資源，以偏遠地區弱勢團體為主要協助對象，以進一步消弭APEC數位落差的問題。其次以強化資通訊教育基礎，建立e-APEC資通訊社會為目標。再者，所設立之ADOC 2.0計畫培訓中心設備將以平價電腦為主，除可擴大受益範圍外，亦加速我國業者拓展APEC金字塔底層之國際商機。最後強調軟、硬體結合，希冀能夠加速我國硬體商機拓展，以利我國數位內容及相關軟體國際市場之開發。



## (二) 各國的現況

從2000年琉球G8（Group of Eight）高峰會擬訂「數位機會工作小組」(Digital Opportunity Task Forsk)起，如何促進國際數位機會公平即成為G8會員國及聯合國組織的重要議題。2003、2005年聯合國、國際電信組織所共同舉辦之兩階段資訊社會世界高峰會，更將縮減數位落差列為國際合作與努力的目標。

日本在2002年開始，為了促進國際間數位落差合作，建構「電子政策支援網路」（e-Policy Support Network）(亦稱數位機會網，簡稱DO Site)，DO Site是由公共管理、內政部、郵政及通訊部跨部會組成，由日本通信及經濟研究所（Research Institute of Telecommunications and Economics, Japan, RITE）管理。透過該網站，提供亞洲以及其他開發中國家制訂ICT政策時，能夠獲得即時的線上諮詢，並協助發展與訓練人力資源，以及建立IT基礎建設以及提供網路建置。





## 我國創造公平數位 機會現況探討

韓國在2003年1月通過之「縮短數位落差法」(Digital Divide Closing Act)中，成立「韓國數位機會及促銷局」(The Korea Agency for Digital Opportunity & Promotion, 簡稱 KADO)，成立宗旨包含韓國國內與國際間數位落差的縮減，提升數位生活品質。其國際交流的工作重點在：提供縮減數位落差之協助；提供縮減國際間數位落差之國際合作方案協助；縮減數位落差的研究、調查及出版與公共關係之贊助；提供改善縮減數位落差的制度系統；協助散佈資訊文化；其他有效執行縮減數位落差的方案。政府可以透過預算，捐贈給 KADO，使韓國的政府、非營利組織與資通訊業者能在第三世界取得領導地位。

歐盟執委會2006年發表「跨越寬頻網路的鴻溝」建議書，承諾歐盟將致力於推廣寬頻網路至歐洲每一個角落，以縮減歐洲的數位落差及城鄉差距。我國亦在APEC架構下協助APEC會員體提升資訊應用能力，透過國際合作的方式，將縮減數位落差轉換為數位機會。



圖2：各國提升資訊素養政策一覽圖



# 3. 我國創造公平數位機會願景與目標



## 一、願景

1. 提昇偏鄉學校、社區與民眾的資訊近用，強化國民競爭力。
2. 增進中小企業、勞工、農民的資訊素養，提振產業與就業。
3. 強化高齡、低收入、弱勢族群數位服務，促進福利與公平。
4. 統合公共與民間資源縮減國際數位落差，擴展資通訊商機。

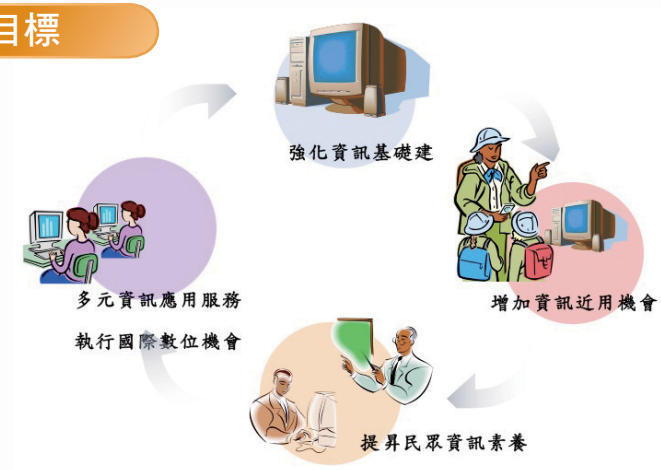


## 二、核心理念

1. 縮減城市偏鄉數位落差，保障公平數位機會。
2. 增進弱勢族群資訊素養，發揚數位包容精神。
3. 結合資通訊科技新趨勢，促進資訊多元服務。



## 三、目標





## 我國創造公平 數位機會願景與目標



### 目標1：強化資訊基礎建設

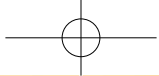
基礎建設之功能在於提供平等的資訊近用機會，及培養資訊應用素養，欲達成公平數位機會的政策目標，有賴相關基礎設施的完備。

目前我國數位機會所需之基礎設施建置已達相當成效，惟對於強化資訊基礎建設之重點工作，應轉移至有效的市場競爭機制建立，例如關鍵設施重新認定、開放接取或是寬頻服務業者間的互連義務要求。宜透過重新整備既有的通訊傳播法制及建全市場競爭機制，及著重於加強各地方縣市政府對於共用管道建置，方可再創基礎設施強化之可能。

此外，觀察國際發展趨勢，關切的面向亦進一步延申至連網速率及連網安全性，應考量建立對於網路服務提供者之安全機制設計的要求，及兒童、少年網路使用的安全議題，並致力於建立其對資訊倫理的觀念。

### 目標2：增加民眾資訊近用

資訊近用的概念可細分為：資訊設備及傳播內容的近用。亦即是除了硬體設備的提供外，對於社會服務工作的人才培養，應建構一套管道與模式，例如資訊志工團隊服務模式，以建立資訊科技的教學、研習、應用電



子化政府資源等教育訓練的工作模式。對於傳播內容的近用，則應考量適合的數位化資訊及服務，以刺激資訊及網路之近用。



### 目標3：提昇民眾資訊素養

提昇一般民眾的資訊素養，有以下幾個目標：

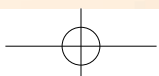
1. 針對特定族群辦理資訊基礎課程培訓，強化其電腦操作之能力。
2. 提供免費的線上學習課程，推廣民眾使用並增加其專業知識，提昇民眾競爭力。
3. 輔導特殊族群，如農林漁牧業者，善用資訊科技，提昇其專業或服務。



### 目標4：多元資訊應用服務

縮減數位落差的工作已經邁向多元的資訊內容及服務提供，本目標期望在食、醫、住、行等方面，推動符合民眾需求、讓民眾感動的服務與應用，如遠距教學、遠距醫療、遠距工作、求職及文化創意產業等不同的政策計畫之推行，以期達到數位公平機會的無差別待遇的服務提供，並透過資通訊技術的基礎建議達到服務無障礙。

在資訊內容提供方面，政府將持續鼓勵數位內容產業之發展，如：公共安全與災害預防資訊系統應用服務及整合與發展個人與企業之數位學習資源等。透過數位內容產業之發展，不但有助於公平數位機會實質內容的補充，同時更可刺激產業提供面之精進與發展。提供中小企業 e 化產品、數位化學習、互動環境及資訊服務，提昇全國各地中小企業電子化應用能力，及員工資訊應用能力。





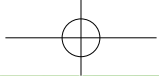
# 我國創造公平 數位機會願景與目標



## 目標5：創造國際數位機會

向國際社會輸入我國對於數位機會之成功經驗。培養發展中國家兒童的電腦資訊能力，弭平國與國、地區與地區之間的數位落差，透過全球不同地區、不同文化的人們串聯起來，創造出豐富多樣的數位機會。





## 4. 我國創造公平數位機會推動策略



### 一、強化資訊基礎建設之推動策略



#### 推動策略1：偏遠地區寬頻網路之普及

為有效提昇網際網路的使用率，必須考量以政策進行整體規劃，或利用補貼的經濟措施，以刺激或激勵個人購買或使用資通訊設備，以達到網路參與率提高，進而達成數位包容政策的目標。觀察世界各國在刺激購買個人資通訊科技設備的方法大略有下列幾種方式：

- (一) 透過減稅方式，提高資通訊科技設備之購買力；
- (二) 以獎勵民間投資的方式，進行偏遠網路建設及服務之提供。



### 二、增加民眾資訊近用之推動策略



#### 推動策略2：推動偏遠地區資訊設備之普及，強化無障礙資訊服務，近用電子化政府

透過公共資訊站設置、國民電腦應用計畫，推廣近用資通訊科技設備，並以分配或補貼的方式使得弱勢族群獲得個人資通訊科技設備，以達偏遠地區資訊設備之普及，增加民眾近用機會。

提供的電子化政府服務，加強公部門資訊化及服務內容網路化的多元樣態，建立在地化資訊服務的內涵，同時輔以輔導人員或志工的方式，加速形成服務網路的建立，確保服務效能與近用的可能，以連結的方式促進政府與偏鄉、弱勢族群之間的溝通與聯絡。



## 我國創造公平 數位機會推動策略

互動感測技術，配合手機及個人數位助理（PDA）等設備，整合全球定位系統（Global Position System, GPS）、行動通訊系統（Global System for Mobile communications, GSM）、數位影像等裝置，針對弱勢族群及身心障礙者之需求發展行動輔具相關技術及服務內容研究，例如：醫療照護之服務提供、老年人力之定位協尋、無障礙智慧空間之設計，以達成社會照護數位化(e Social Care)基礎環境之建置。



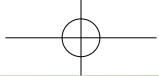
結合前述所提之行動社群網路，將無障礙資訊內容的提供以社群網路的模式進行擴散，以達成弱勢族群及身心障礙者之網絡連結，形成社會救助網路體系的一部分，同時以社群提供的方式，形成互助與資源整合的效果。



### 推動策略3：提昇弱勢族群近用數位內容與服務

行動、固網與傳播等業務在次世代網路（即全IP網路）之下，開始進行全面的整合。高速寬頻也帶來更多元服務應用的可能，政府在推動政策上應考量利用遠距醫療、網路監控、高畫質影音等增值服務，透過多元資訊整合的應用，創造身心障礙者專屬的數位內容與服務模式。

就偏遠地區或資訊不易取得區域之特性，研擬有益於生活應用的服務內容，並且結合在地文化，提供其近用資訊的誘因。朝向降低電腦及網路連線費用、普及服務之保證、實施替代方法以刺激網路近用等。



考量行動網路之普及性將比傳統定點之寬頻服務提供更具彈性，因此，對於偏鄉地區，應優先考量行動通訊載具之補貼政策，同時，以較為優惠之方案，提供行動網路服務，以促成通訊傳播網路的再深化。



### 三、提昇民眾資訊素養之推動策略

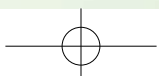


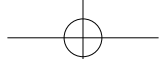
#### 推動策略4：提昇弱勢群體資訊素養與教育課程

對於科技弱勢群體（如高齡者、身心障礙者）提供符合個人需求之學習環境，使其能因應個人在學習上遭遇之問題或困境。中短期規劃，考量老年及身心障礙者對於資訊內容取得的困難，可透過社區大學或利用既有之學校硬體設備，進行終身學習之資訊教育課程提供。長期規劃符合老人及身心障礙者適於使用之機器設備，以達成學習無障礙的理想。而在以廣播電視服務進行資訊教育的規劃，利用有線電視系統服務提供數位服務內容，有效促成弱勢民眾數位資訊近用及培養相關的能力。



善用學校資源及補助公益社團的方式，培養志工及社會服務團體協助進行原住民資訊素養及技能之加強原住民的數位文化典藏，以及數位文化創意產業開展。





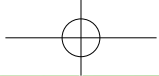
## 我國創造公平 數位機會推動策略



### 推動策略5：提昇弱勢群體資訊技能與創業能力

針對婦女提供資訊教育，縮減婦女數位落差。考量建立婦女的資訊交流平台，提供資訊內容的交換與互助，並利用既有平台業者所提供之服務體系，培養婦女建立相關電子商務運作之觀念與進行電子商務的法律風險教育，以鼓勵婦女投入資訊社會之多元商業服務之創造。

建立農產品交易的電子商務機制，結合數位與生活的應用。建立線上農產品履歷驗證機制，利用資訊平台，進行農產品栽植資訊提供。再者，透過農產品履歷驗證的數位方式，一方面獲取消費者之信賴，另一方面也利於農民對於自有產品資訊的掌握。



輔導產業群聚的形成，及產業電子化應用，爭取商機，增加產值，改善高度數位落差縣市的企業競爭力，並透過提昇電子化應用能力創造商機。此外，針對傳統產業，促進其結合資通訊技術進行服務內容的重新整合，並強化育成中心之設置與輔導措施。



#### 推動策略6：強化優質化均等數位教育環境與資訊倫理

透過學校及社會的e化環境，提昇國民資訊素養與知能是必要的措施。同時為因應未來學校、學生、老師數位化教學與學習的需求，應著力於均衡全國各級學校校園網路連網頻寬及一般教室數位設備等的落差。我國於2009年完成國多功能e化數位教室及e化專科教室後，為落實資訊融入教學，規劃e化創新學校及電子書包實驗教學試辦，期望讓數位化教學環境與教材，能夠順利的應用於教學上，提昇學生學習成效。同時亦建立資訊安全機制與規範，強化學生之資訊倫理，培養學童正確使用網路與資源的觀念。



#### 推動策略7：設立或資助數位機會中心和公共資訊站

透過數位機會中心、公共資訊站或設置資訊代理人制度等，輔導民眾接近使用政府資訊，及辦理資訊相關課程，強化民眾資訊素養。



### 四、多元資訊應用服務之推動策略



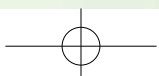
#### 推動策略8：公共安全與災害預防

整合各部會的天然災害預測與防制系統，以及偏遠地區安全監控偵測與通報系統，藉由數位機會中心或公眾資訊站進行公共安全的宣導與教育，以有效預防災害之發生。



#### 推動策略9：整合與發展個人與企業之數位學習資源

提供寬頻的連結與服務，利於電傳工作、在家工作及線上招募之發展(eWork；Distant-hiring)。透過電傳工作(Telework)、在家工作或科技之協助





## 我國創造公平 數位機會推動策略

將有效增加就業機會之提昇。同時藉由線上招募亦將使偏鄉民眾、弱勢民眾求職更為便利。

依據數位內容產業特性研訂創新研發計畫補助機制，甄選優良數位內容產品，提供定額補助，並加強信用保證機制協助民間融資以彌補產業發展資金缺口。

加強基礎人才之培育，設立數位內容之課程，並以創意展現搭配新興媒體之模式，鼓勵微型企業自行創業，並輔以適當的媒合及育成機制。藉由在地化資訊服務以及提供中小企業 e 化產品，提昇全國各地中小企業電子化應用能力。並以數位化學習及互動環境，提昇一般中小企業員工資訊應用能力。



### 推動策略10：發展數位社會關懷與醫療照護

整合醫療器材的生理資訊及民眾健康照護等相關資訊，並透過網際網路將這些醫療資訊傳送至醫療照護機構，讓醫療照護機構即時彙整民眾完整之健康





照護資訊及生理資訊，以便進一步提供臨床上的加值分析與應用，提供偏鄉民眾高品質之多元化健康照護服務。並就遠距醫療照護之法制規範進行檢討，研議可以遠距進行的醫療行為模式，鼓勵設備廠商進行研發，提供遠距醫療設備檢驗之配套措施。



## 五、促進國際數位機會公平之推動策略



### 推動策略11：建構國際數位機會中心提供教學資源

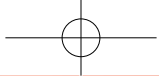
建構一個產、官、學緊密聯繫，相互合作的網絡，透過國際合作方式，積極與國際性組織，以國內已具備之資通訊技術及相關人才，依數位落差程度，





## 我國創造公平 數位機會推動策略

持續於開發中國家設置數位機會中心，協助國際縮減數位落差，帶動亞太地區及全球資訊服務業之發展。並利用台灣資通訊產業群聚發展之特點，結合網路與遠距互動教學平台，突破時間與空間限制，以台灣為據點，提供APEC合作會員體進行遠距教學服務，以促成國際數位機會的持續合作。



## 5. 創造公平數位機會 行動方案



### 行動方案1：促進通訊傳播普及服務縮減數位落差

推動語音及數據通信之普及服務，並持續進行補助偏遠及離島地區有線電視普及、改善原住民收視不良及推動有線電視數位化。藉由通訊傳播資源之整合，營造有利通訊傳播網路普及之誘因，以縮減數位落差。



### 行動方案2：透過數位機會中心增進資訊近用

建置數位機會中心，提供資訊學習機會，強化偏鄉民眾資訊近用的機會，透過推廣活動，鼓勵民眾使用資通訊設備學習上網，並促進電子商務，拓展當地農業、觀光、文化等產業的發展，以達永續經營的目的。



### 行動方案3：補助弱勢學童家戶國民電腦

補助弱勢家戶中有國中、小學學童者，擁有國民電腦，同時推動資訊業者提供優惠國民電腦應用軟體等，並協助上網優惠方案。



### 行動方案4：強化政府資通建設促進偏鄉近用網路政府

推動政府e公務，運用憑證認證技術，導入線上簽核機制，分階段建構優質行動政府，提昇行政服務效能，落實節能減紙政策。

# 創造公平數位機會行動方案

## 行動方案5：辦理偏鄉無線上網服務

協助偏鄉民眾上網，普及政府資訊服務，辦理偏鄉無線上網服務，於偏鄉圖書館辦理資訊設備借用服務，並配合建置無線上網熱聚點。

## 行動方案6：持續評估無障礙資訊服務暨數位落差

輔導地方政府或民間公益社團，於資訊應用落後地區建置社區公共資訊上網據點，深化資訊服務內容，並推動公眾資訊網站，藉以提供無障礙資訊服務；每年進行全國性數位落差調查評估。

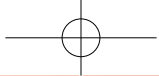


## 行動方案7：建構資訊代理人制度強化政府資訊近用

透過社區「資訊代理人」的機制，讓偏遠地區的弱勢族群或中高齡民眾都能夠透過「資訊代理人」的服務與協助，享受電子化政府便利服務，並且讓政府的服務普及化，進而達到縮減數位落差的目的。

## 行動方案8：推動身心障礙者電視近用服務

因應數位匯流，提出相關法令及政策建議，研擬推動身心障礙者電視近用之期程及配套措施，促進身心障礙者電視近用之需求及輔具提供。



### 行動方案9：持續檢討價格上限管制機制

落實競爭機制，維護消費者權益，依據分離會計報表資料，分析並計算電信業者相關電信業務之投入及產出值，持續檢討價格上限管制機制，強化行動資通訊設備的普及。

### 行動方案10：強化身心障礙者職業訓練及數位學習增加就業競爭力

協助直轄市及各縣（市）政府辦理身心障礙者職業訓練，培養身心障礙者就業或轉業技能，促進其就業。

### 行動方案11：提供身心障礙者與弱勢族群資訊教育

委託民間專業資訊單位辦理「低收入戶資訊教育訓練」，補助民間團體辦理「婦女生活資訊教育訓練」、「長青學苑方案」及「身心障礙福利團體充實辦公室電腦設施設備」等項目，以提昇弱勢族群數位運用能力及競爭力。



### 行動方案12：充實原鄉資通訊設施創造原住民族數位機會

積極改善原住民資訊近用充實原住民族部落之資訊基礎設備與原住民相關之數位內容及整理實體資料，有效縮減數位落差及資訊弱勢。



# 創造公平數位機會行動方案

## 行動方案13：開發適宜原住民學生數位學習教材

針對原住民學生的需求，開發適合原住民師生有關原住民族文化、語言、藝術等數位教材，辦理數位教學活動，以增強原住民師生的資訊科技應用素養。

## 行動方案14：縮減婦女數位落差提昇資訊素養

運用政府資源，結合民間力量，提昇婦女數位素養，提供婦女基本電腦使用相關訓練，創造婦女社會與經濟方面的多重機會，進而提昇其受僱或創業的能力。

## 行動方案15：補貼身心障礙福利團體資通訊設備與使用能力

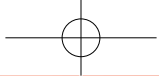
補貼身心障礙福利團體申請充實辦公室資訊科技相關設備，以改善身心障礙弱勢族群電腦使用情況、提昇其服務效率。補助優質非營利網站，提昇網站品質、持續豐富網站內容，以提供更優質之創新服務。

## 行動方案16：推動外籍配偶資訊素養教育

推動外籍配偶免費上網訓練，鼓勵外籍配偶融入社會、走入群眾，積極參與資訊技能課程，增加接觸資訊技能的機會。

## 行動方案17：強化農業推廣資料庫提升農民資訊素養

強化農業推廣網路資料庫，建立網路教學機制，提昇農業推廣人員資訊能力及專業素質。運用平面媒體、書刊等，推動農業鄉土教育，加強農業技術、農業政令、農村文化等之宣導以及民眾之農業教育。



### 行動方案18：推動農業行動化雙向加值平台

建立即時與雙向互動資訊服務平台，利用簡訊、傳真、語音等管道，主動提供農民訊息。結合農業專家並建立農會服務據點，提供農業專業生產者遠端即時農業技術視訊諮詢服務。

### 行動方案19：提昇偏鄉微型創業數位行銷能力

提昇偏鄉微型創業數位行銷能力，提供創業前、中、後期全程之諮詢輔導服務，建置諮詢網路平台，成立創業顧問團，辦理創業研習課程及企業見習活動，俾增加創業成功機會。

### 行動方案20：推動兒少上網安全機制

在資訊普及的同時，應當宣導並落實網站內容過濾、分級標示制度，保護兒少上網安全，並促進民眾共同參與網路治理。

### 行動方案21：建置中小學優質化均等數位教育環境

讓學生能運用資通訊科技增進學習與生活能力，教師能善用資訊科技提昇教學品質，強化高中、職資訊科技應用於教學環境，並強化中、小學校園基礎網路及教室網路環境。

### 行動方案22：透過建立數位機會中心提昇偏鄉資訊素養

透過數位機會中心，提供資訊基礎教育培訓以及資訊志工的輔導，為當地居民帶來實質上資訊能力的提昇以及扎根的輔導，提昇偏鄉資訊素養。



# 創造公平數位機會行動方案

## 行動方案23：建構大專資訊志工團隊強化資訊素養教育能量

以學校為單位，組織跨領域資訊服務團隊，協助數位機會中心所在地之社區或中、小學學校，執行該區域之「人才育成」、「商務育成」、「文化育成」等工作，加速偏鄉民眾數位應用機會的提昇。

## 行動方案24：建置部落圖書資訊站強化資訊素養

建置部落圖書資訊站為數位機會點，進行轉化數位機會模擬訓練，提供系統化之科學、資訊素養課程，提昇原住民資訊素養及技能，以縮減數位落差。

## 行動方案25：防救災緊急通訊系統整合建置

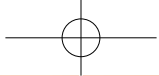
整合現有通訊系統，包括防救災專用衛星通訊系統、防救災專用微波通訊系統、救災指揮通信平台車、以及防救災數位廣播系統，促成國家防救災通訊系統資源共享，結合防救災緊急通訊系統微波、衛星、無線電等無線傳輸技術，將語音、文字等預警應變訊息，即時傳遞給民眾，進行疏散避難，使偏鄉民眾安全無虞。

## 行動方案26：推動勞工教育網絡學習

維運並提昇「全民勞教e網」網站服務功能，並持續推動勞工教育網路學習及終身學習。

## 行動方案27：促進數位內容產業發展躍進

整合產、官、學、研等數位內容相關資源，建構完善產業發展環境，包括



資金、技術、法規、行銷等構面，並加強數位內容專業人才培訓與推動區域特色產業發展，提昇就業人口及帶動偏鄉文化創意產業發展。



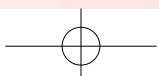
#### 行動方案28：創造偏鄉中小企業數位機會

協助受輔導之中小企業提昇電子化應用能力，提供民眾與企業數位化服務，重點包括：縮減企業電子化應用能力落差、數位學習輔導服務等項目。



#### 行動方案29：以遠距醫療照顧促進偏鄉公共衛生發展

利用資通訊科技將偏鄉地區民眾衛生醫療照護資訊整合，並發展原鄉衛生所門診健康資料庫加值應用，透過民眾日常門診及健康檢測數據，建立完整研究分析醫療數位化之健康資料庫，使偏鄉民眾可獲得更佳的醫療照護，進而提





# 創造公平數位機會行動方案

高當地居民的健康水準，降低醫療費用支出。

## 行動方案30：以資通訊科技普及遠距老人照顧

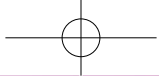
辦理遠距老人居家照顧，以資通訊科技改變傳統社會工作照顧服務模式，促進改善偏鄉老人的生活素質。

## 行動方案31：持續推動國際數位機會中心設置

以民間與政府共同合作模式，為照顧婦女、兒童、中小企業及弱勢團體為優先，共同協助開發中會員體建構數位能力，使APEC會員體人民能享受資通訊科技所帶來之機會。

## 行動方案32：持續提供國際數位機會中心遠距教學

取法台灣資通訊產業、數位機會中心與學校的發展經驗，結合網路與遠距互動教學平台，提供APEC合作會員體進行遠距教學服務，促進國際數位機會中心的成長，以期達到自主營運的目標。



## 6. 我國創造公平數位機會預期達成目標

為平衡存在於個人、家庭、組織與地區等不同社經地位者使用資訊與通訊科技之差距，我國亟需建構一個跨部會之機制，引進民間資源以長期持續強化資訊基礎建設、促進資訊近用，從而達到民眾資訊素養之普遍提升，進而創造產業數位機會、提昇產業資訊水平及拓展國際數位商機。綜此，我國創造公平數位機會之各個構面到2016年以前預期達成目標如下：



### 預期目標一、強化資訊基礎建設

#### 一、偏遠地區寬頻網路之普及

- (一) 2010年完成有寬頻需求部落（鄰）寬頻(至少提供2Mbps)建設。
- (二) 持續推動戶戶有電話、部落有公用電話、部落有寬頻、校校有FTTB、村村有有線電視政策。



### 預期目標二、增加民眾資訊近用

#### 一、推動數位機會中心設立

- (一) 於全國偏遠鄉鎮建置數位機會中心

#### 二、持續推動國民電腦應用計畫

- (一) 增加國民電腦應用計畫受贈戶數達16,000戶。
- (二) 將各縣市中、小學生家中擁有電腦比例與全國中、小學生家中擁有電腦比例的平均數差距縮減至4%。



## 我國創造公平數位機會 預期達成目標

(三) 提高全國中、小學學生數與全國中、小學教學用電腦數的人機比至5:1。

### 三、創造原住民族數位機會

(一) 持續於全臺55個原住民族鄉鎮市更新維護部落圖書資訊站。

(二) 持續於全臺55個原住民族鄉鎮市建置教會公共資訊站。

### 四、提昇弱勢族群數位運用能力暨充實設備：補助至少25個團體申請充實辦公設施設備。

### 五、創造中小企業數位機會：

(一) 持續於全國建立資訊服務網絡。

(二) 提昇10萬家中小企業電子化應用。

### 六、創造偏鄉數位機會

(一) 至2016年提昇偏鄉民眾上網比率約達72%。

(二) 學童接受數位機會中心課後照顧人數，每年累計達100,000人。

(三) 增加國民電腦應用計畫受贈學童家戶數，提供18個月免費上網。

### 七、創造原住民族數位機會：原住民上網比率每年提昇2%。

### 八、強化無障礙資訊服務，建立實質的行動社群網路：

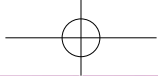
(一) 每年提昇中高齡民眾與身障人士網路近用率2%。

(二) 推動私部門網站，符合「無障礙網頁開發規範」達100個。

(三) 結合身障人士，輔導與身心障礙團體相關之網站或弱勢團體建置網站達100個。

(四) 提供網路無障礙服務，50歲以上人士，預計參與人數15,000人次；視、聽障人士，預計參與人數約3,000人次。

(五) 政府與民間企業提供「資訊無障礙」環境，使身心障礙者能便



利、即時取得網路資訊或線上申辦各項政府服務。

(六) 中高齡數位牆超越半百計畫。

**九、創造弱勢族群相關之數位內容與服務：配合身心障礙者之需求，電視節目增加提供手語、字幕或口述影像等近用服務內容。**

**十、提昇弱勢族群數位運用能力暨充實設備**

(一) 辦理低收入戶資訊教育訓練，受惠人數達588人次。

(二) 宣導及補助民間團體辦理婦女生活資訊教育訓練：偏鄉婦女上網比率每年增加100人次；都會婦女上網比率每年增加200人次。

(三) 辦理長青學苑方案：受惠人數預計達12,000人次。

**十一、電腦、寬頻網路及軟體費用之可及性與可負擔性：落實競爭機制，維護消費者權益，持續檢討價格上限管制機制。**

**十二、政府資通建設增進偏鄉民眾近用：持續推展基礎建設增進公務運作效率外，為進一步提昇服務品質，今後電子化政府將創新整合政府服務，建構安全可信賴服務環境。**



### 預期目標三、提昇民眾資訊素養

**一、數位機會中心提昇偏鄉民眾資訊素養**

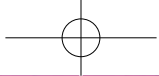
(一) 參與數位機會中心各項課程之民眾，每年累計達30,000人。

(二) 國民電腦受贈學童，每人每年受訓時數至少達18小時。

(三) 數位學伴試辦計畫參與學生達1,000人。

**二、優質化均等數位教育環境**

(一) 統籌規劃504個高中、職學校資通安全及上網安全防護體系服務機制。

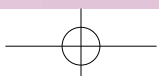


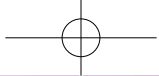
## 我國創造公平數位機會 預期達成目標

- (二) 辦理學生資訊科技應用能力評量的校數佔全國中、小學校數的比例，提昇至40%。
- (三) 教學時應用資訊科技的教師數佔全國中、小學教師數的比例，提昇至90%。
- (四) 提高教學時使用自由軟體的校數佔全國中、小學校數至1,000校。

### 三、提昇原住民資訊素養及技能：

- (一) 參與課程之民眾每年累計達525人。
- (二) 原住民進入部落圖書資訊站接受服務之人數，每年累計達60,000人。
- (三) 持續於2009年調撥預算辦理共碟接收設備安裝，共計 1928戶。





#### 四、提供婦女資訊教育與創業輔導：

- (一) 預計將提供2萬名婦女24小時電腦課程訓練機會。補助經費共計3,000萬元。
- (二) 宣導及補助民間團體辦理婦女生活資訊教育訓練，使偏鄉婦女上網比率每年增加100人次；都會婦女上網比率每年增加200人次。
- (三) 參與數位機會各項課程之婦女每年累計達735人，每名受訓婦女電腦學習時數至少達28小時。

#### 五、創造中小企業數位機會：

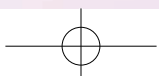
- (一) 持續於全國建立資訊服務網絡，並舉辦各項推廣活動及教育訓練，培植在地自主經營能力，並提供偏遠地區民眾及弱勢族群更了解企業電子化應用內容。
- (二) 以數位化學習及互動環境，培訓一般企業員工資訊應用能力，推動300萬人次應用數位化環境學習。

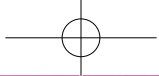
#### 六、提供政府資訊代理人制度

- (一) 本計畫正於試辦階段，預計於2010年3月底全案執行完成後，再行評估後續推動方式。

#### 七、提昇資訊倫理

- (一) 辦理16場次「國中小宣傳網站分級制度及過濾軟體種子教師研習會」。
- (二) 接受培訓之國中、小種子教師人數達2,700人
- (三) 預計「網站分級制度及過濾軟體」（含「電子遊戲與兒童青少年之內容使用與注意事項」之訊息）提供80萬個家長使用。





# 我國創造公平數位機會 預期達成目標

## 八、提昇微型創業數位行銷能力

- (一) 預計辦理數位行銷研習課程，每年度參訓人數1,000人次以上。
- (二) 建構完成數位行銷之網路學習認證制度。



## 預期目標四、多元資訊應用服務

### 一、創造偏鄉數位機會

- (一) 資訊志工服務時數每年達8,000小時，服務志工達6,500人次。
- (二) 偏鄉數位化行銷、文化典藏等應用，每年達100件。

### 二、創造中小企業數位機會：

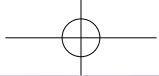
- (一) 促成15億資訊服務業者商機。
- (二) 促成112億中小企業網路商機。
- (三) 促成100個產業e化聚落。

### 三、透過資訊技能教育，促進工作機會及產業發展：

- (一) 推動與建構數位化創業研習課程及網路認證制度。
- (二) 辦理數位行銷研習課程，每年度參訓人數1,000人次以上。
- (三) 「全民勞教e網」年度瀏覽人數達12萬人次以上，服務滿意度達80%以上。

### 四、發展數位社會關懷與醫療照護：

- (一) 提供社區式、居家式、機構式遠距照護服務模式。
- (二) 使偏遠地區享受地區醫院或醫學中心的醫療專業，提昇當地的照護服務品質。



- (三) 建構預防保健照護一網通，提供偏鄉民眾自我健康管理的公共資訊設備與整合系統。
- (四) 結合醫療e化產業，利用資通訊科技連結偏鄉衛生所與署立醫院及IDS支援醫院資源，建立遠距醫療照護資源共享平台。
- (五) 發展建置偏鄉地區即時性數位化健康資料庫，建立健康指標分析方法和視覺化的智慧決策分析系統，降低醫療支出費用。

#### **五、防救災緊急通訊系統整合建置：強化中央與地方政府發佈預警訊息至各地方鄉鎮(村里)時間，以降低民眾受災傷亡程度。**

#### **六、提供農民資訊教育與輔導農業運用科技化服務**

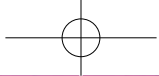
- (一) 農業行動化平台提供一站式平台服務，整合分散於各機關之電子資源，進而提高資訊再造與服務加值效益。
- (二) 應用農業技術視訊諮詢服務，增進農業技術諮詢服務的效率和品質，提供農民更便捷的農業技術服務。

#### **七、無障礙資訊服務暨縮減數位落差：**

- (一) 推動民眾網路近用33,000人。
- (二) 優先輔導弱勢團體或身心障礙團體建置相關網站，並鼓勵企業效尤，以提昇服務量能。
- (三) 結合內政部既有計畫，規劃發展身障人士上網輔具發展示範應用計畫與服務組織上網普及計畫。

#### **八、數位內容產業發展躍進**

- (一) 完成區域數位內容產業現況分析。
- (二) 輔導區域數位內容業者開發產品或服務8案次以上。
- (三) 促成產業合作或結盟10件以上。
- (四) 深入數位落差較大地區，透過關懷及展示數位內容工具引導當地



## 我國創造公平數位機會 預期達成目標

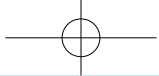
居民認識數位內容產業。

- (五) 辦理原住民族或地方特色原創肖像、數位內容或創意等競賽活動，發掘原創數位內容10件以上，並推薦與數位內容業者。



### 預期目標五、創造國際數位機會

- 一、目前我國在APEC架構下所執行之第二階段APEC數位機會中心計畫（ADOC 2.0）擬執行至2011年止，計畫目標包括：
- (一) 深耕既有之培訓中心及新設置之ADOC 2.0數位學習中心，總培訓人次至少達6.5萬人次。
  - (二) 於APEC合作會員體舉辦種子師資培訓課程，並將邀請當地合作單位講師代表來台，參加為期2週之培訓課程，培訓專業種子師資至少達300人。
  - (三) 每年辦理ADOC 2.0國際數位機會週活動。
  - (四) 於APEC會員體辦理ADOC 2.0資通訊推廣宣傳活動，總商機至少達新台幣10.5億元。



## 附錄一： 後記

民國98年2月，行政院張政務委員進福指示教育部電算中心辦理公平數位機會白皮書編撰事宜。由國立東華大學數位文化中心須文蔚主任擔任計畫主持人，董克景教授任協同主持人，並請臺北市政府法規會葉慶元主委、財團法人資訊工業策進會科技法律中心戴豪君主任、顧振豪經理，共同擔任撰述委員，進行「2010創造公平數位機會白皮書」的編撰工作。

自98年4月8日，由教育部電算中心主任趙涵捷召開「智慧台灣-公平數位機會組整合推動研商會議」，接著於5月1日召開創造公平數位機會白皮書第一次工作會議，規劃「2010創造公平數位機會白皮書」的大綱與撰述進度。撰述團隊陸續召開過8次專案會議，並於7月、9月分別邀集參與部會，召開第2、第3次工作會議，進行白皮書內容的彙整與確認。

為求白皮書的內容更臻完善，撰述團隊陸續於同年8月至10月間，完成3階段白皮書文稿。並於8、9月分別召開北、南2場公聽會，廣徵各部會、社區與非營利組織的意見。

「2010創造公平數位機會白皮書」之完成，感謝指導單位行政院科技顧問組之協助，以及下述各部會提供之政策建議：行政院經濟建設委員會、行政院災害防救委員會、行政院研究發展考核委員會、行政院原住民族委員會、行政院勞工委員會職業訓練局、行政院勞工委員會勞工福利處、行政院農業委員會輔導處、行政院農業委員會資訊中心、行政院衛生署、內政部社會司、內政部入出國及移民署、經濟部中小企業處、經濟部國際貿易局、經濟部工業局、國家通訊傳播委員會單位皆以充滿前瞻的規劃力，為台灣未來的公平數位機會政策奠定了良好的基礎。

在撰述過程中，特別感謝教育部電算中心趙涵捷主任、韓善民副主任、林燕珍高級分析師、李月碧組長、蔡惠雲工程師及陳冠穎先生提供寶貴意見。同時，謝謝研究員黃翔，助理方雅慧、李珮蓁等，與所有關心、參與及協助過《2010創造公平數位機會白皮書》撰述工作的人士，透過集思廣益，相信智慧台灣能更包容與公義。



## 附錄二： 實現公平數位機會的案例分享

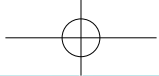
### 原住民

稜樂曼是一位排灣族女性，於就讀神學院之後回到部落服務。她所服務的部落，面臨偏鄉與人口老化外移等結構性問題，在社福照顧和整體社區發展方面都亟待開展。她和一群有心的社區婦女組織了在地的非營利團體，在行政院原住民族委員會的輔導下，除了積極地連結外部人力資源，也運用了許多數位設施設備與資訊服務。

幾年不間斷的努力下來，現在部落的孩子也能享有如平地孩子一般的數位設備，以及免費接受數位資訊教育與相關應用服務。透過教育部設立的數位機會中心與偏鄉地區中小學網路課業輔導計畫，部落的孩子可以接受課後照護，也能透過遠距教學，接受大專學生的線上課輔教學；來自平地大專院校年輕熱情的志工隊，也常利用寒暑假或周休期間上山，於數位機會中心教導在地民眾如何上網以及進行數位應用。行政院原住民族委員會在部落建置的圖書資訊站，隨時提供孩子數位學習的環境；孩子還能夠透過行政院原住民族委員會建置的台灣原住民網路學院數位課程與資源，各種部落文化的數位典藏資料，進一步了解自己的部落文化與傳統。

部落耆老的照護與醫療服務品質，以往都是透過偏遠巡迴醫療服務定時定點提供醫療服務。目前政府也在積極克服頻寬限制，在內政部與衛生署的規劃下，期望未來能夠藉由視訊或是手機上網，進行醫療掛號甚至是遠距醫療服務，對於住在偏遠地區民眾的就醫就診可望有實質的幫助。

近年來隨著部落意識的提昇，也開展了許多部落營造工作。稜樂曼的部落，也組織了山林的巡守隊。藉由行政院災害防救委員會針對防救災緊急通訊系統的整合建置與輔導，現在他們不但巡守山林，也同時定期進行環境監測於



汛期期間，透過數位機會中心與教會的公共資訊站將現勘資訊回報給應變中心，並取得即時完整災害預警情報，以便進行後續緊急救災與疏散。此外，部落也規劃成立部落專屬網站，嘗試對外介紹自己部落的特色與文化，並結合部落人士共同發展部落深度文化之旅、生態旅遊之數位旅遊諮詢服務以及部落農產與工藝品網路直銷的平台。藉由網路展示，資訊傳播與Web 2.0的社群經營，部落網站初步發展出城鄉交流的社區產業雛型。

稜樂曼欣慰地說，部落組織工作是沉重的使命，但借助公部門在數位環境建置的努力，以及藉由數位學習而日漸提昇的數位能力與資訊素養，部落的教育和整體社區發展開始看見契機。部落的居民也開始想像另一種生活圖像：想像自己不必為了孩子的教育或者生計離開山林，而是站在自己的土地上，活用祖先留給他們的山林智慧，經營與深化自己的文化內涵，利用現代化的數位能力深化教育、文化、產業與部落營造、福祉照顧各面向，尋回部落那份互助協力、敬畏自然的精神。



## 附錄

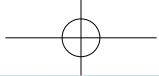
### 高齡者

「榮哥，我又來麻煩你了。請問照片中是什麼植物？有何作用？果實能吃嗎？」網路上這位暱稱「榮哥」，架設了一個關於植物常識包打聽的部落格，常常有慕名而來的網友，在他的部落格上留言請教。殊不知在真實世界的榮哥，已經是68歲的「榮爺爺」。

自十五年前退休後，榮哥開始經營自己的「第二人生」，選擇回到故鄉嘉南平原定居。喜歡接觸大自然的他，一頭鑽進花與草的世界，從戶外植物到盆栽園藝，樣樣精通。如果說，植物是他的鍾愛，而另一個讓他能夠因此而廣結各方好友，開展另一個「業師」的社會角色，當屬「網路應用」。

故事得從兩年前說起。兩年前，榮爺爺是一個電腦連開機也不會的一般高齡長者。因為某一日鄰居友人的邀約，到內政部補助指導辦理的長青學苑，報名了專門為高齡長者設計學習的電腦課程，從學習如何開機開始，到用一指神功努力敲打寄給外地的小孫女的第一封電子郵件，榮哥便不間斷地把所學應用



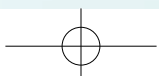


在生活上。一年前，榮爺爺學會如何架設部落格後，便自己建置了一個以植物鑑賞為主題的部落格，隨時以數位影像格式上傳植物照片，也運用即時通訊軟體跟旅居國外與外地的親人時常聯繫。小孫女也常常利用網路視訊，隔空與榮爺爺話家常，分享今天在學校發生有趣的事情。直至今日，他的部落格每天仍有許多人造訪並留言，成為部落客中小有名氣的「植物達人」。

數位生活改變的，不僅僅只是在獲得學習資源與活絡社會互動關係而已。近年來，衛生署針對高齡者最需要的健康醫療資源，逐步建置社區老人健康諮詢網與銀髮族感知照護系統，將在地的社區型照護系統連結資訊科技。未來，榮爺爺的個人醫療病歷，將能透過資料庫彙整與傳輸，提供給醫師進行健康醫療診斷。這樣的數位應用服務，不但能有助於醫療單位與高齡者病患家屬長期追蹤與控制慢性病病情，也能藉由線上諮詢系統的雙向互動過程，使偏遠地區患者獲得專業健康照顧與諮詢。

透過連網，和榮爺爺一樣住在鄉下的高齡者，再也不需要花上半天時間跑去鄉公所辦理證件或申請農業相關補助。藉由完善的e化行政網絡，高齡者只要能夠上網，就能隨時連上政府網站提供的公共服務，獲得最新的老人福利照顧、樂齡學習活動，以及線上直接辦理手續與醫院預約掛號等便民化服務。

榮哥認為數位科技的加值運用，讓他的生活更為便利，他很高興也很驕傲自己是個擁有數位運用能力的快樂銀髮族。





## 附錄

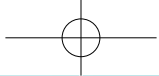
### 婦女

在年度農產品伴手禮展售會上，綁著客家花布頭巾的客家媽媽滿妹，帶領一群社區媽媽販售的手工自製福袋與桔醬，是攤位中詢問度頗高的特色伴手禮。這群客家媽媽不但自創品牌，還建置了一個專屬網站，販售手工製作的客家美食與伴手禮。於展售會上行銷，主要是希望打出品牌的名氣，同時推展網路宅配服務。

滿妹和一群同庄的社區媽媽，之前都只是以家庭為重心的客家媳婦。高中畢業後隨即就結婚生子的她，婚後十年都專注扮演著全職主婦的角色，專心照顧孩子。等孩子比較大了，巧手的滿妹開始拾起年輕時候的縫紉興趣，也慢慢開始利用白天孩子上學時候進修學習。

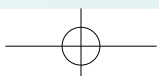
參加行政院經濟建設委員會，為縮減婦女數位落差，提昇資訊素養所輔導開設的婦女生活資訊教育訓練課程，是滿妹走出廚房的一個重要轉捩點。藉由課程中老師所教授的電腦技能，她學會透過網路接觸各類資訊。滿妹特別關注一些親職與教養相關的知識，她搜尋免費的教育資源網站，充實新的教養觀念。過程中幫助她逐步瞭解新世代的網路世界，多了與孩子們互動的話題。她也按部就班地研修一系列文書與影像處理軟體應用的課程，並將所學運用在家務記帳與影像照片數位管理。

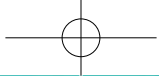
藉由網路搜尋，滿妹開始接觸提供婦女二度就業的相關資源與職訓活動。喜歡呼朋引伴的滿妹，邀了幾位平常一起跳韻律舞的社區媽媽報名美食小吃職業訓練班，這群婆婆媽媽們不但相繼取得丙級執照，還共同籌組了一個社區產銷合作社，投入開發客家媽媽味道的美食產品。滿妹也發揮了拿手絕活，自己設計了品牌形象與搭配美食產品的花布福袋。她們向政府申請微型企業與婦女創業政策補助，並在社區產業專業輔導團隊的協助下，架設了一個電子商務網構平台的網站。隨著網路的推展與顧客的口碑推薦，她們開始感覺到女人作



「頭家」的成就感。未來她們計畫向內政部申請補助，辦理「婦女生活資訊教育訓練」的各種課程，要讓更多婦女可以分享學習的喜悅。

「女人也可以發揮自己的優勢，告別家裡黃臉婆的角色，做個有自主與自信的女頭家」。女人可以不只是照顧家庭的角色，也能夠做自己。滿妹和一群社區媽媽的經驗，充分證明女人的巧手與巧思也能創造不同的生活價值。透過集體的能力培訓，融合客家生活文化的特色，以及運用新科技與新創意，為一群婦女開啟一片嶄新的天地。





## 附錄

### 兒童與青少年

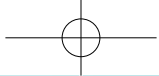
「小朋友，如果我們想要查阿美族的資料，應該怎麼做？」

來自東部地區大學，教育部指導的大專資訊志工團隊，在這所位於秀姑巒溪出海口附近的國小，舉行資訊教育的營隊活動。笑容甜美的講師琬婷，正在教育部「建置中小學優質化均等數位教育環境計畫」建置的電腦教室裡，耐心地引導孩子學習如何上網搜尋資料。

「老師！我會！」反應最快的陽陽總是第一個舉手。「老師！我也會！」其他孩子不甘示弱，紛紛舉手爭取老師的注意。



經過一個小時的網路使用教學，這些位處偏鄉的孩子，已經懂得利用入口網頁上的搜尋功能，透過輸入關鍵字，找到自己需要的資訊。年紀最小的水水，得意地向輔導員崇源展示自己找到行政院原住民族委員會建構的「臺灣原住民族文化歷史快樂兒童學習網」。不但有豐富精美的文字與照片介



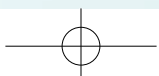
紹，還有互動式的遊戲與線上課程可以閱聽，電腦上傳來豐年祭的歌舞聲，讓原本喧鬧的電腦教室更加歡樂。

經過兩天一夜的課程，孩子們學會許多基礎電腦功能：以注音輸入法寫日記，上傳自己拍攝的數位相片，上網搜尋資料，還架設了專屬於自己的部落格，以文字與影像，紀錄自己的成長故事。

多次參與資訊志工活動工作的雅淋表示，教導東部的兒童與青少年使用網路，讓他們不因身處偏鄉，而喪失和都市孩子同等的學習機會，是這群資訊志工最重要的使命。然而，隨之衍生的問題，就是擔心這些孩子在乏人督管的情況下，進而網路沉迷，瀏覽不適宜的網站，或者觸犯法律卻不自知。因此，除了讓他們有機會，有能力使用電腦與網路，更進一步，就是教育孩子與家長，如何安全地使用網路，「網站分級制度及過濾軟體會是很有效的方法。」這也是國家通訊傳播委員會推動兒少上網安全機制，及教育部安全上網與資訊素養推廣計畫的重點工作。

除了在寒、暑假與週末，有許多資訊志工前往偏鄉地區的國中、國小舉辦營隊，教育部也積極推動偏鄉地區中小學網路課業輔導計畫，在全國各地招募許多大專院校的學生，透過網路視訊的方式，擔任偏鄉青少年與兒童的課輔小老師。日趨豐富的網路遠距課程，提供這些孩子更多元的學習機會。除此之外，孩子們也可以在下課以後，接受數位機會中心的課後照顧。同時，為照顧一些因家庭因素數位資源缺乏的孩子，教育部也辦理國民電腦應用計畫，針對中低及低收入家戶的孩子，擁有全新的電腦和免費的網路可以使用，更搭配了教育訓練及輔導老師的機制，讓更多的孩子能夠在公平數位機會的環境中學習與成長。

服務過自己求學、成長的偏遠地區學校，大學生琬婷表示，希望在不久的將來，有機會透過國際性的APEC數位機會中心計畫，讓臺灣的大專資訊志工跨越國界，協助更多國際上弱勢地區青少年的資訊教育。





## 附錄

### 外籍配偶

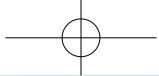
「你好嗎？我來自越南，在河內長大，我很喜歡臺灣……」陳氏雪絨趁著電視廣告時間，一筆一畫、一字一句的練習，方才螢幕上老師講授的課程，這是內政部入出國及移民署為推動外籍配偶資訊素養教育，特別開設的中文教學節目。

這是雪絨來到臺灣的第五年，中文能聽能說，「謝謝」二字從不離口，就是不太會寫中文字。三個月前，和同樣來自北越的姐妹秋霜聚會，雪絨很驚訝地發現，她不但能讀菜單，還會寫許多中文的詞句。

秋霜說，她都是看電視學的。

問清楚中文教學節目的時段，每天不管多忙，只要到了上課的時間，雪絨一定排除萬難，坐在電視機前面，認真地聽課與練習。電視上的老師看起來不但友善親切，還會用越南話解釋課文，讓雪絨覺得，學習中文比她想像的輕鬆又有趣。





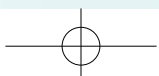
看到雪絨如此積極，雪絨的先生也很高興，妻子願意融入自己的文化。聽說網路上有中文遠距教學課程，他為雪絨添購了一台電腦，可以隨時上網學習，這是雪絨在越南未曾有過的經驗。

教育部指導設立的數位機會中心就設立在雪絨家的巷口，她常常看到住在附近的老人家與小朋友，去參加各種電腦與網路的課程。下週正要開設新的電腦基礎班，雪絨決定找秋霜一起報名參加。

數位機會中心的老師告訴她們，學會使用電腦和網路，不但可以上網學中文；還可以寫電子郵件，寄數位照片給家鄉的親人，閱聽家鄉最新的網路新聞、流行歌曲；甚至是把自己精心製作的越南美食與手工藝品，放在網路上販售，讓更多臺灣人認識越南，了解越南。

明年春天雪絨將生小寶寶了，她原本相當擔心，自己的中文能力不好，不能好好地教育孩子。現在，她知道除了自己可以利用網路學習中文，孩子也能到數位機會中心接受志工課後輔導，或者透過教育部推動的偏鄉地區中小學網路課業輔導計畫，參加教育部召集大學生所辦理的的遠距課後輔導。

遠離了原生的家鄉，曾經讓她相當擔憂與害怕，網路卻給了雪絨一雙飛越國界的羽翼，隨時隨地，她可以閱聽故鄉的信息，對於在陌生的國家養育下一代，也有了更多信心與期待。





## 附錄

### 身心障礙

按下「傳送」功能，寶海鬆了口氣，放下口裡叼著的小木棍，就著吸管大大地喝了口冰涼的麥茶。

十七歲那年，一場誤觸高壓電的意外，讓寶海從此失去雙手，只能用口與足照顧自己的生活。姐姐教他不要自我放棄，陪著他到口足畫家組成的社團學習繪畫，從來沒有接觸過繪畫的寶海，聰穎的領悟力與天賦，讓他在五年後卓然有成，逐漸能以賣畫的收入養活自己。

然而，年輕的寶海渴望自由，失去雙手，彷彿就失去了飛翔的能力。直到有一天，學畫時認識的朋友阿南，問他有沒有興趣一起參加，行政院勞工委員會為強化身心障礙者職業訓練及數位學習增加就業競爭力，委託協會辦理的電腦課程。

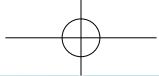
協會小小的辦公室裡，有幾臺環保署轉贈的二手電腦，也有幾臺向內政部申請的新電腦。課程結束以後，這裡成為畫室之外，寶海最喜愛的地方。他將自己所有作品的照片，那一張張以口啣筆，千辛萬苦畫出來的素描、水彩、油畫、膠彩，一一上傳到剛剛架設的部落格，成立了專屬的網路藝廊，一字一字敲打出創作的理念，對藝術的種種想法。

深具個人風格的畫作，透過網路無遠弗屆的傳遞，逐漸引起藝術市場注意，今天，他收到了一則來自芬蘭的留言，希望購買一幅阿里山風景畫，寶海迅速地回覆了電子郵件，他知道，這是走向世界的第一步。

寶海希望將這種突破限制的自由，分享給其他受困於身心障礙的朋友，他決定和阿南合作，在協會推動各種數位機會，除了原有的電腦設備與各種課程，寶海希望邀請資訊專長的志工，協助設計更簡易的介面與工具，讓不方便出門的身心障礙者，可以更容易上網吸收新知、從事商務活動，甚至是獲得即時的醫療照護。

除此之外，更要進一步呼籲，建立「資訊無障礙」環境，期使政府與民間企業建置的公眾服務或商業網站，提供暢行無阻的網路空間，使身心障礙者能便利、即時取得網路資訊，或在線上申辦各項政府的服務。

網路，為寶海重新打開了世界的窗口，也將為其他身心障礙者帶來更自由的生活。



## 中小企業

「歡迎光臨，請來喝杯熱茶，這是我們今年剛剛烘焙好的柚香茶，嚐嚐看，是不是有柚花的清香？」一向寧靜的小鎮，難得如此熱鬧，連續幾天長假，讓厭倦繁忙喧囂的都市居民，紛紛湧入這處好山好水的茶鄉。茶行員工個個笑容滿面，竭誠地接待一車又一車慕名而來的觀光客，為客人介紹自家出產的優質茶葉，與各種有機農特產品。

確認過店內生意一切順利，老闆娘順花繼續坐鎮櫃台，仔細盯著電腦螢幕，核對必須今天出貨的訂單。

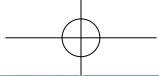
這家三代傳承的茶行，產品優質，信譽良好，隨著兒女開枝散葉，陸續成立了分店，供貨到南北各地。然而，傳統茶行的經營模式，畢竟比不上大型飲料公司的廣告行銷，近年來業績逐步下滑，家族企業的經營遭遇了危機。

從電視新聞中，順花看到許多透過網路拍賣成功行銷的案例，從來沒有接觸過電腦與網路的她，鼓起勇氣到教育部在附近小學設立的數位機會中心，試試看是否可以學會在網路上推銷自家的商品。

學會了基礎的資訊課程，順花進一步報名參加經濟部創造中小企業數位機會辦理的電子商務課程，建置了寬頻連網，並向經濟部提出申請，從此，開創老店的新行銷時代。

茶行的專屬網頁上，清楚地列出所有特色產品，質優價廉、圖片精美又說明詳細，各種新鮮有趣的茶知識，結合老店傳統與在地特色，在網友們口耳相傳下，逐漸凝聚網路人氣，來自國內外的團購訂單，一批接著一批，也有許多客人慕名將茶行規劃為旅遊行程的景點之一。

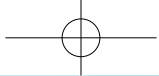
原本家族企業的經營方式，隨著業務拓展也開始有了變化，順花招募了鎮上待業中的婆婆媽媽，協助打理店面生意，也參與產品的製作與創新，在茶改場的輔導下，陸續開發出柚香茶、柚香茶餅、柚香月餅、柚香茶皂等特色主題商品，透過線上農產品履歷驗證機制，建立老店的自有品牌。鄰近茶業同行紛



## 附錄

紛前來打聽成功秘訣，順花從不吝惜分享網路行銷的經驗，鼓勵大家一起開發電子商務，在網路上打響茶鄉名氣，商機自然會源源不絕。

除了利用網路進行電子商務，順花常常上農委會的資訊平台，吸收最新的資訊，與各地的茶農、茶商交換意見，包括氣候資訊、預計投入資源及可能風險等，據說不久的將來，甚至可以直接以視訊方式，向農業專家請教意見。行政院經濟建設委員會為縮減婦女數位落差提昇資訊素養架設的各種網站，也是順花吸收新知、交換意見的重要平台，其中有許多針對婦女創業提供的貼心資訊，也讓順花有機會將自己的成功經驗，分享給其他有心創業的婦女。



## 失業、待業者

「很抱歉，新年假期訂位已滿，謝謝您的來信，希望下次有機會為您服務。」夜深了，窗外池塘傳來陣陣蛙鳴，顯得特別喧鬧，敏玉還在忙著一一回覆顧客的電子郵件。

三年前，敏玉任職的公司因為經濟不景氣進行裁員，擔任行政工作的她，成為第二批離開的資深員工。拿到一筆不算多的資遣費，敏玉覺得茫然無助，不知道下一步該往哪裡去。見她整日心情鬱悶，無所適從，弟弟敏傑建議她去教育部在社區發展協會設立的數位機會中心參加電腦課程；敏傑說，既然一時之間找不到合適的工作，不妨多增加一些求職的技能。

敏玉轉念思索，自己向來夢想在海濱開設民宿，何不嘗試把危機化作轉機，把握這個實現夢想的機會？於是，敏玉參加了數位機會中心辦理的各種基礎資訊、管理與電子商務課程，也積極蒐尋各種內政部委託辦理的婦女生活資訊教育訓練課程，提昇自己的電腦與網路使用能力。

敏玉頂讓一間房子，開始實現經營民宿的夢想，親手整理小巧的屋宇與花園；運用習得的電腦技能，架設民宿專屬的網站，提供住宿與旅遊資訊，顧客可以直接在網頁上選擇房型、日期並以信用卡預付訂金。精美的設計與貼心的功能，展露出獨到的美感與品味，結合來訪顧客的口碑，在網路上迅速傳播，這一年來，幾乎假日都是客滿的狀態。

工作步上軌道以後，抱持著回饋的心情，敏玉在當地的數位機會中心擔任志工教師，開設電子商務與繪圖設計等課程。除了有興趣學習電腦與網路的街坊鄰里，附近的民宿業者紛紛成為她的學生，開始學習透過網路行銷自己的民宿。大家甚至組成了網路新知讀書會，這一週，班長要負責分享行政院勞工委員會建構的「全民勞教e網」，教導大家如何從網站上獲得就業服務、職業訓練、勞動條件、勞工保險、勞工安全衛生、勞工福利等各種豐富的資訊。他們也計畫共同架設一個網站，將各家民宿的資訊與訂房系統整合至同一介面，透



## 附錄

過資源整合與良性競爭，營造出在地的品牌與特色。

現在，母親與敏傑也一起投入民宿的經營。母親在敏玉的鼓勵下，參加行政院經濟建設委員會為縮減婦女數位落差計畫，在鄰近國民小學補助辦理的基礎資訊課程，除了日常事務的打理，還能協助更新網站的照片，回覆顧客詢問的電子郵件。敏傑則試圖整合當地的豐富生態資源與原住民文化傳統，建立自家的經營風格，並肩負起教育與推廣的責任，讓更多人可以透過網路或者實際體會，認識在地的純樸與美好。



# 創造公平數位機會白皮書

2010創造公平數位機會白皮書  
 國立東華大學數位文化中心編著  
 初版-台北市：教育部，2010.06  
 68頁 29.5\*21公分  
 ISBN：978-986-02-1876-3(平裝)  
 1.公平數位機會 2.數位落差

書名：2010創造公平數位機會白皮書  
 出版機關：教育部  
 發行人：吳清基  
 地址：10051台北市中山南路五號  
 網址：<http://www.edu.tw>  
 電話：02-7736-6051  
 編撰單位：國立東華大學數位文化中心  
 計畫主持人：須文蔚  
 協同主持人：董克景  
 撰述委員：戴豪君、葉慶元、顧振豪  
 研究員：黃翔  
 出版年月：2010年06月  
 版(刷)次：初版第1刷  
 定價：新台幣250元

## 展售處：

五南文化廣場	地址：臺中市中山路6號	電話：(04) 2226-0330轉20、21
國家書店松江門市 (秀威資訊科技股份有限公司)	地址：臺北市松江路209號	電話：(02) 2518-0207轉12
教育部員工消費合作社	地址：臺北市中山南路5號	電話：(02)7736-6054
國立教育資料館	地址：臺北市和平東路1段181號1樓	電話：(02) 2351-9090轉114
三民書局	地址：臺北市重慶南路1段61號	電話：(02)2361-7511轉114

GPN：1009901238

ISBN：978-986-02-1876-3(平裝)

著作財產權人：教育部



本著作系採用創用CC「姓名標示-非商業性-相同方式分享」2.5 台灣版授權條款釋出。  
 創用CC詳細內容請見：<http://ccnet.moe.edu.tw/>