

# 英國政府發布跨部門數位包容行動計畫

駐英國代表處教育組

英國政府於 2025 年 2 月底發布了《數位包容行動計畫：第一步》的政策文件。這是一項由英國政府五個部門共同推出的政策文件（教育部、聯合科學、創新與技術部、健康與社會照護部、工作與養老部和住房、社區與地方政府部），旨在解決數位落差的問題，確保所有公民都能夠具備基本數位能力、平等地使用數位平台，並從中獲益。

數位包容的核心是確保每個人無論在年齡、社會階層或地理位置上，都能夠使用並受益於數位技術。政府強調，數位包容不僅是技術問題，更是社會公平與機會的問題。隨著數位技術在各行各業中的滲透，無法接上網路或缺乏數位技能的群體，因不能有效地參與數位化的世界，生活將面臨越來越大的困難與挑戰。

此份政策文件引用了 Lloyds 的調查，估計英國目前約有 160 萬人無法上網，並且約有四分之一的英國人數位能力偏低，這使得他們在使用線上服務時容易遇到困難。數位排除的後果是顯而易見的，包括在求職、購物及利用公共服務方面的障礙。缺乏數位連接或技能，會使人們的生活品質和機會受到嚴重影響。而其影響是複雜且跨領域的，因此需要使用基於證據且部門協作的方式進行改善。

**英國政府在這份計畫中提出了五大行動：**

1. 數位設備捐贈計畫：與數位貧困聯盟（The Digital Poverty Alliance）合作，啟動一個跨部門的設備捐贈試行計畫，通過重新利用政府的舊設備，將筆記型電腦等數位工具發放給需要的群體，幫助他們克服設備不足的問題，也確保捐贈的設備能夠安全使用並減少電子垃圾。此試點計畫將持續到 2025 年 8 月，目標是學習如何有效地在政府內推動設備捐贈，並為其他政府部門和業界樹立榜樣。
2. 數位包容創新基金：政府將設立數位包容創新基金（Digital Inclusion Innovation Fund），用於支持地方社區，幫助他們提供針對性的、創新的數位包容計畫和項目，確保這些項目能改善當地

或特定目標群體的數位包容成果。最終，這些成功的計劃將成為有助加強數位包容的證據，並為中長期且將擴展到全國的工作奠定基礎。

3. 改善政府數位服務：這項行動的目標是讓英國政府的數位服務更易于使用，並重新聚焦於數位包容性，消除人們在使用數位服務時的障礙，從而節省時間並簡化生活。具體措施包括改善使用者的整體體驗，並增加使用 GOV.UK 平台服務的數量。此外，政府將成立新的數位服務組（Government Digital Service）來改善公共服務，優化用戶的整體服務過程，並持續推進跨政府項目。政府還將通過測試人工智慧聊天機器人和 GOV.UK 應用程式來進一步改善 GOV.UK 平台，同時為各部門提供改進的服務標準和指導，減少服務間的重複，提升用戶的整體體驗。
4. 強化數位安全技能：這項行動旨在支持人們和企業獲得必要的數位技能，讓他們能夠安全且有信心地上網。政府跨部門協作推動共同架構至關重要，這樣可以確保資源有效地用於促進人們和企業獲得適當的技能，無論是生活還是工作所需。該架構將支持制定國家標準，為青少年和成人提供基本數位技能，不僅支持青少年，還為企業提供清晰的框架，幫助提升員工的數位技能。教育部在此方面須努力確保年輕人在離開學校時具備必要的數位技能，根據即將進行的獨立課程與評估審查的建議，將進一步將數位技能融入學生學習，作為改革後的國家課程的一部分。
5. 計算數位包容價值：為了解未來數位包容措施產生的影響，政府將發展並更新有效的證據及衡量其正向影響。政府將與提升英國工作者數位技能的產業聯盟 FutureDotNow 合作，建立經濟和社會價值案例，鼓勵企業提升員工在工作中所需的基本數位技能。這將會將數位包容整合入企業投資決策與環境社會治理（ESG）的框架以確保企業負責任，並通過公共服務（社會價值）法案進行採購實踐提供基礎。這將支持更廣泛的工作，量化數位包容計劃的影響和投資回報。

《數位包容行動計劃：第一步》提出了具體的行動，旨在減少

數位排除現象，讓更多的英國人能夠平等地使用數位技術。通過設立創新基金、設備捐贈計劃、提升政府數位服務、強化人民的數位安全技能以及衡量數位包容的效益和影響，政府希望能夠在未來的幾年內，逐步消除數位排除的障礙，讓數位世界不再是少數人的特權，而是每個人都能共享的資源。

撰稿人/譯稿人：駐英國代表處教育組

資料來源：

GOV.UK, 26 February 2025, Digital Inclusion Action Plan: First Steps, <https://www.gov.uk/government/publications/digital-inclusion-action-plan-first-steps>

NHS, 28 February 2025, Launch of the digital inclusion action plan, <https://digital-transformation.hee.nhs.uk/news/launch-of-the-digital-inclusion-action-plan>

TechUK, 26 February 2025, <https://www.techuk.org/resource/uk-government-announces-its-digital-inclusion-action-plan.html>

