



# 建立數位包容社會

吳清山／國家教育研究院籌備處主任

隨著資訊科技高度發展，人類社會已經從工業社會進步到資訊社會，深深改變政治、經濟、教育、文化和藝術等各方面發展。身為二十一世紀的人類，科技也成為生活的一部分，其影響可謂既深且遠。

由於通訊資訊科技（information and communication technologies ,ICT）進步神速，以及網際網路的快速發展，各國紛紛致力打造一個網路化的資訊社會，並提供人民各種數位學習機會，很不幸地，過度重視數位學習，卻造成一種社會所不樂見的現象—數位落差（digital divide），擁有資訊科技者與沒有資訊科技者的天壤差別世界，「一樣世界，兩樣生活」。

## 從數位落差到數位包容

數位落差最早是1995年美國商務部「國家電訊暨資訊管理局（National Telecommunications and Information Administration , NTIA）」提出的名詞，意指不同性別、族群、社經地位、城鄉、階級背景的人，使用電腦、網路等數位工具的機會或能力等方面的差異。亞太經濟合作會議（Asia Pacific Economic Cooperation, APEC）亦有類似看法，認為數位落差意指橫跨不同群體間在接近使用資訊設備的差距。資訊設備包括電話（有線或是無線電話）、個人電腦和網際網路等取得資訊的來源，而不同的群體是從社經地位、族群、性別、年齡、城鄉或國家等層面探討。因此，數位落差可界定為「個人、群體或國家在接近電腦或網路的機會和使用電腦或網路的能力所造成的差異。」一般而言，落後國家、偏鄉地區、弱

勢族群、社經地位低、身心障礙、中高年齡者、婦女在數位落差更為明顯。

數位落差容易造成「強者愈強，弱者愈弱」，這種資訊富人（information-rich）及窮人（information-poor）的鴻溝，不符合社會公平正義，不利於社會發展，亟需尋找有效對策，數位包容（e-Inclusion/digital inclusion）的理念乃應運而生，它係指用來建立一個沒有歧視的資訊社會所推動之所有政策與活動。在這樣的社會中，個人不會因為教育程度、性別、年齡、種族以及居住地區之不同，而有不同接觸與使用資訊的機會，政府積極提供數位機會，進一步用來推動建立具有包容性資訊社會的各項資訊措施，的確有其必要性。歐洲聯盟（簡稱歐盟，European Union -- EU）將數位包容作為2010年的重要政策，包括發展適當的政策、知識基礎的維持、研究和技術的發展與展開，及最佳實務的傳播，以擴大數位包容政策效果。

## 建立數位包容學習環境

建立數位包容社會，不僅要靠政府的力量，而且也要靠企業界和民間的力量，透過政府、企業界和民間的力量，才有助於建立數位包容學習環境。

建立數位包容學習環境，最主要的目的就是提供每一個人都有接觸與使用資訊科技的機會，使每一個人具備資訊社會應有的知識、技能與態度。茲提出下列做法，以供參考。

（一）提供數位學習機會：數位學習可說是數位包容最重要政策之一，因此，提供



沒有資訊設備者接觸與使用資訊的機會，可說是數位包容的最重要工作之一。不管是學校或社教場所，都能提供學生和民眾豐富的數位或電腦接觸機會，而且具有免費性與便利性，讓民眾願意接近和使用，則將有助於縮短數位落差。

(二) 推動「數位包容優先區」：凡是有人類的地方，因受到地理區位和資源不同，就會出現落差，尤其在資訊和數位時代，落差更為顯著。為避免弱勢地區或弱勢族群處於更不利的數位地位，推動「數位包容優先區」，具有其必要性。首要工作，就是建構數位包容指標，作為規劃數位包容優先區。在數位包容優先區，具體作法，就是充實偏遠地區資訊設備、提供偏遠地區民眾學習電腦相關課程、增加偏遠地區民眾數位學習的機會、培養偏鄉民眾電腦能力。

(三) 鼓勵企業界捐贈電腦設備及軟體：針對低收入戶及弱勢家庭兒童，提供電腦硬體或課程的贊助，讓這些孩子不會因家庭弱勢而缺乏學習資訊科技機會。

(四) 強化班級資訊設備：班級是學生學習資訊最重要的場所，亦是推動數位包容的基石，所以班級資訊設備的充實，更有利於數位包容的實現，教育行政機關應致力「班班有電腦、班班有網路」基本配備，才能讓每個孩子有機會接觸電腦。

(五) 提升教師資訊素養：教師可謂執行數位包容關鍵人物，而教師資訊素養更是重要。一位教師具有資訊素養，能夠有效統整ICT到教學，激勵每位孩子學習資訊的興趣，培養每一位孩子的資訊能力，達成「沒有資訊落後的孩子」之目標。

(六) 設計各類資訊輔助工具：很多中老年人及身心障礙者，因受到生理或身體因素影響，沒有機會使用電腦或資訊。因此，政府可鼓勵民間，從事研發各類資訊輔助工具，讓這些人可以方便使用資訊科技。

### 追求無資訊障礙的社會

資訊本身是一種工具，而不是目的。透過資訊科技的運用，改善人民生活，增進人類福祉，才能彰顯資訊科技的價值。倘若資訊科技，帶給人類更多的鴻溝、更多的不公，反而抹殺資訊科技的貢獻。

資訊科技是一種傳遞的媒介，不應造成人類的障礙，透過數位學習、提升數位能力、增加數位機會，才能降低資訊障礙。

值此資訊科技時代，建立沒有資訊歧視和障礙的社會，實屬相當重要。因此，增加數位學習機會，建立數位包容政策與環境，讓每個國家、社會和人民都能公平享有資訊的機會，且擁有資訊溝通和運用的能力，才是我們所要追求的資訊社會理想世界。