

西澳大利亚州数字技术普及蓝图

携手共建更具数字包容性的西澳大利亚州

由州长和内阁部数字政府办公室制作并发布

发布时间：2022 年 9 月

本部地址：

Dumas House

2 Havelock Street

West Perth WA 6005

邮政地址：

Locked Bag 3001

West Perth WA 6872

电话: (08) 6552 5000

传真: (08) 6552 5001

电邮: dgov-administrator@dpc.wa.gov.au

无障碍

西澳州政府致力于确保所有西澳州民众均能够获取和了解《西澳大利亚州数字技术普及蓝图》。西澳州政府通过其网站 WA.gov.au 提供无障碍格式的《西澳大利亚州数字技术普及蓝图》，并可应要求提供打印版本。如您在获取本文件时遇到问题，请联系我们。

致敬原住民

西澳州政府承认西澳州各地的传统监护人及其与这片土地、水域和社区的源远流长的联系。我们向原住民社区的所有成员及其文化，以及他们过去、现在和未来的长老致敬。

部长寄语

Stephen N Dawson 立法会成员

紧急服务部长；创新和信息通信技术部长；医学研究部长；志愿服务部长

在当今世界，网络发挥着举足轻重的作用。我们可以在网上管理个人财务、接受教育、发展或创办企业、与家人和朋友保持联系，以及及时了解对日常生活至关重要的新闻和信息。

数字技术几乎改变了我们生活的方方面面；数字化的步伐近年来迅速加速。

COVID-19 大流行期间的共同经历告诉我们，数字技术普及不再仅仅是一个“愿望”，而是成为了生活中愈发重要一部分。麦高文政府将一如既往地履行承诺，确保随着日常生活重要方面的数字化程度加深，没有人会被落下。

我们希望确保所有西澳州民众，无论年龄、背景或居住地，都能获取和使用数字技术。

这是西澳州政府制定《西澳大利亚州数字技术普及蓝图》（《蓝图》）的愿景。该蓝图是“西澳州政府 2021-2025 年数字战略”的一项重要成果。

《蓝图》将重点关注对实现这一愿景至关重要的四个优先领域——连接、可负担性、技能和设计。这需要各方伙伴（包括地方社区、图书馆、非营利性组织、社区服务机构、政府和产业）积极合作，制定能够惠及所有西澳州民众的数字技术普及方案。

《蓝图》需要政府各部门共同努力，为解决数字不平等问题确立集中、协调的方法。在我们推动西澳州数字技术普及的同时，我期待着看到更多西澳州民众成为数字技术的受益者。

何为数字技术普及？

数字技术普及是人们参与当今社会生活的基础。其目的不仅仅是接入互联网，还包括使人们掌握连接互联网的相关知识、能够负担相关开销并且有途径获取可以满足他们需求的数字工具和设备。

在诸多因素的影响下，一部分人仍无法获取和使用数字技术，这是一个严峻且棘手的问题。但是，在各方的共同努力下，我们可以确保所有西澳州民众都能够充分参与社会生活，没有任何人会在数字时代落伍。

我们为何需要制定《蓝图》？

如今，数字技术已成为西澳州民众日常生活中不可或缺的部分。正因为如此，当数字技术的获取和使用受到影响时：

- 人们将无法与朋友和家人保持联系，无法接受教育和寻找工作，也无法获得政府和远程医疗服务。
- 社区将错失机会，无法与外界保持联系，同时经济和社会繁荣将受到消极影响。
- 企业将无法进行创新、发展壮大以及在数字经济中参与竞争。

对于西澳州这样一个地域广阔、人口多样的州来说，这是尤为重要的问题。考虑到各社区间的地理距离，保持数字联系就显得至关重要。虽然使用数字设备和互联网的澳大利亚民众比以往任何时候都更多，但是 1. 超过 250 万人仍然不使用网络；2. 还有许多人在获取和使用数字设备以及互联网方面面临着困难，无法充分利用当代网络取得成功。

西澳州政府希望解决这一数字鸿沟，使西澳州民众能够参与到数字世界中，并为未来做好准备。政府计划与投身于这项事业的伙伴（包括社区服务机构和图书馆、产业和

西澳州各社会群体）开展合作，促进数字技术在西澳的普及。该计划在《蓝图》中得到了阐释。

问题

虽然并非所有人都愿意连接网络，但对于许多人来说，这不是愿不愿意的问题，而是能不能的问题。在我们的调查过程中，许多西澳民众告诉我们，影响他们获取和使用数字技术的障碍往往来自于四个方面：连接、可负担性、技能和设计。

连接

互联网服务有时不可靠且速度缓慢，在偏远社区尤为如此。这使人们难以在网上进行简单的操作。一些社区甚至根本没有网络覆盖，这影响了人们对基本服务的获取、创新和就业机会的创造。

可负担性

低收入群体很难负担互联网连接费用以及经济实惠的流量套餐。购买台式或笔记本电脑等设备也是超出许多西澳家庭预算的开销，这导致许多人购买操作相对简便但更为昂贵的移动设备和预付费流量套餐。

技能

许多西澳州民众对使用网络缺乏信心或不具备使用数字技术的技能，因此无法通过这一途径解决自己关心的问题。由于网络上存在虚假信息和诈骗，或者仅仅是因为不知从何下手，使用网络可能会使人感到压力重重和缺乏安全感。

设计

有些数字服务、应用程序和网站难以操作，而且在设计时并未把客户和用户的需求放在首位。许多人认为政府服务和政府网站使用不便，令人恼火。

西澳州数字技术普及蓝图

我们的愿景

我们的愿景是使所有西澳州民众能够轻松获取和使用数字技术。

如何实现我们的愿景

实现我们的愿景的唯一途径就是开展相关计划，消除影响西澳州民众获取和使用数字技术的障碍。

连接

帮助人们获取高质量的、符合需求的互联网服务

每个人都应当能够获得可靠的、高质量的互联网连接，即使是在偏远社区。西澳州政府将探索有助于改善全州网络速度和网络连贯性的新技术，以进一步保障连接。我们还将做出相关投资，解决全州互联网和移动网络覆盖不平等的问题并改善网络质量。

- 使西澳州偏远地区能够更好地获取固定和移动宽带服务。
- 支持对新技术的测试以改善连接。
- 改善偏远地区农场和企业的网络连接。

可负担性

帮助人们获取可负担的数字设备、优质互联网服务和数据流量

每个人都应当能够获得符合自身需求的数字设备和互联网数据流量。西澳州政府将为低收入人士低价或免费提供数字设备和互联网服务，以改善此类设备和服务的可负担性。相关举措包括改造旧技术供有需要的人士使用、在公共场所设立更多免费 Wi-Fi 连接点，以及帮助廉租房住户和西澳州在校生接入互联网。

- 支持在公共场所设立更多免费 Wi-Fi 连接点。
- 改造旧技术供有需要的人士使用。
- 通过全州各地的学校帮助在校生获取和使用数字技术。

技能

使人们能够自信、安全地使用数字技术来获得成功

每个人都应当能够在网上进行实用的日常操作，并且在操作过程中感到安全。西澳州政府将支持地方图书馆和社区中心向有学习意愿的人们提供培训和帮助，以此提高他们的数字技能。我们还将为学生学习信息技术以及科学、技术、工程和数学（STEM）课程创造更多便利条件，使他们为参与数字经济做好准备。

- 支持地方图书馆和社区中心拓展职能，提供个人数字技能支持。
- 加强西澳各学校对学生的数字技能和 STEM 培训。
- 继续开展现有的、提高网络安全意识和反网络诈骗意识的项目。
- 开发课程，支持通过技术与继续教育（TAFE）体系提高人们的数字技能。

设计

使技术、网站和应用程序的设计更具包容性，可供所有人使用

每一个人，无论年龄、能力或背景，都应当能够访问和使用网站及应用程序。为实现这一愿景，西澳州政府将改进其服务，使之对于所有人来说都更加方便易用。相关举措包括帮助人们获取在线服务。我们还将探索如何在政府职能以外推广更具包容性的技术和服务。

- 将更多的政府部门网站迁移至 WA.gov.au，以整合政府信息，使之更加便于获取。
- 评估政府的在线服务，增强其便利性。
- 使与西澳州原住民相关的历史信息更加便于获取。
- 与西澳州偏远地区的原住民医疗服务机构建立伙伴关系，使公共卫生服务更加便于获取。
- 支持相关实践，使残障人士能够更好地获取和使用技术。
- 使人们能够在西澳州所有卫生机构的网站上查询自己的西澳州公立医院门诊预约和转诊信息。

为西澳州民众赋能

我们希望确保我们的计划能为西澳州民众提供支持，特别是那些最有可能因为数字鸿沟而被落下的群体。

残障人士

使残障人士能够无障碍使用技术和在线服务

年长人士

提供有关如何安全使用技术、网站和应用程序的培训资源

生活在偏远地区的人士

提供优质、可负担的互联网服务

低收入人士

使低收入人士能够安全地获取可负担的技术以及互联网服务、网站和应用程序

具有多元文化和语言背景的人士，特别是难民

为网站和应用程序设置多语言版本并提供网站导航方面的支持

原住民

提供稳定和可负担的互联网覆盖、数字技能培训和服务支持

数字技术普及伙伴关系

政府无法仅凭一己之力推进数字技术的普及，而是必须要与了解这一问题并且愿意投身这项事业的伙伴共同合作才能达成目标。

目前有许多意义非凡的工作正在开展，以帮助我们的社区中最为弱勢的群体。

为实现我们的愿景，即让所有西澳州民众都能够获取和使用数字技术，我们需要采取更加协调有序的行动。

例如，地方图书馆和社区资源中心可以为各自社区的民众创造便利条件，使他们能够更加方便地使用电脑和网络以及（在部分地区）获得数字技能培训，以此推动数字技术普及。为使这项工作得以持续开展，这些机构除了提供现有的重要服务以外，还需要获得更多的资源并与其他计划更好地进行协调。

数字技术普及伙伴关系将成为实现《蓝图》目标的关键

西澳州政府将与产业界和西澳各社区合作，推动《蓝图》目标的实现并推进西澳州各项数字技术普及计划的开展。

西澳州政府

西澳州政府将领导和协调相关行动，推动数字技术的普及。为此，我们将通过数字政府办公室协调《蓝图》的实施并发掘可促进数字技术普及伙伴开展合作的机遇。我们还将支持各方合作伙伴落实适合其社区的解决方案。

产业

产业界的许多创新使更多人能够轻松获取和使用数字技术。许多组织也投资于促进数字技术普及的项目。我们将与主要的产业成员合作，了解还需要开展哪些工作、如何分享有效措施以及哪些领域需要支持。

社区服务机构和图书馆

社区服务机构和图书馆了解本社区的文化、经济和社会问题，为最有可能无法获取和使用数字技术的群体提供一线支持。我们将与社区服务机构和图书馆合作，确保他们拥有必要的资源来帮助人们获取和使用数字技术。我们还将探索开展新计划的合作机会，以更好地帮助他们的服务对象获取和使用数字技术。

西澳州各社会群体

社会群体并不是千篇一律的，而是各自面临着特有的问题和挑战。我们将确保听取西澳州各社会群体的声音，以了解所需采取的措施并与他们共同设计相关的数字技术普及计划。

我们将如何推动《蓝图》目标的达成

确立并执行《蓝图》所规划的行动路线需要一定的时间。

我们的初步措施将包括：

- 建立一个伙伴关系框架，以确保数字技术普及合作伙伴对《蓝图》的愿景和优先事项给予高度重视并开展积极合作；以及
- 着手实施数字技术普及计划方案。

这些初步举措将为各方的单独和集体行动奠定基础。

在推动数字技术的普及方面，没有放之四海而皆准的办法。通过与各方伙伴的合作和共同设计，我们将能够针对相关计划实施可扩展的试点举措，以测试这些计划对于不同社会群体的有效性和适用性。这些试点举措的成果将通过伙伴关系框架进行评估和监督，以帮助我们决定是否可以进一步推进以及如何推进。

我们将鼓励数字技术普及合作伙伴本着尊重的原则寻求与原住民社区进行有意义的接触，以建立卓有成效的关系并开展共同设计的计划。

政府的领导作用

政府将领导、规划和协调各项计划，推动数字技术普及伙伴之间的合作，并在我们力所能及的范围内支持现有项目。

数字技术普及伙伴关系框架

框架将提供总体架构和管理框架，促进数字技术普及合作伙伴之间建立有意义的关系。

计划项目报告机制

报告机制将提供公开透明的信息，介绍通过“数字战略路线图”实施的各项计划的进展情况。

我们如何确保《蓝图》行之有效

我们将重点通过以下行动了解《蓝图》的实施效果：

听取合作伙伴的意见

我们对于数字技术普及的持续投入和热情有赖于我们的合作伙伴。如果这些伙伴关系能够取得积极成果，我们就能够确定《蓝图》行之有效。

倾听社会群体的声音

我们的目标是通过开展相关计划帮助那些在获取和使用数字技术方面面临困难的人士。听取获得了我们帮助的西澳州民众的反馈能够使我们了解哪些计划行之有效，哪些计划差强人意。

分析研究结论

关于数字鸿沟以及西澳州不同社会群体和社区面临的相关障碍，目前存在大量研究和专业见地。每年发布一次的“澳大利亚数字包容指数”（**Australian Digital Inclusion Index**）和其他详细的案例研究都是很好的例子。我们将密切关注西澳州及其社区在基准研究中与全国其他地区的比较情况，了解在哪些地方仍存在数字鸿沟以及严重程度如何。