



THE UNIVERSITY OF
MELBOURNE

Melbourne Social
Equity Institute

了解數字不平等：研究簡介

研究簡介

澳大利亞大部分地區都有很發達的互聯網設施，但許多人仍然無法訪問或使用它。如果人們無法訪問互聯網，他們就無法使用重要的相關設施完成工作、管理健康、理財以及與朋友和家人聯絡。

老年人、英語水平有限的移民和低收入人群更有可能面臨數字排斥。

該項目研究課題為墨爾本卡爾頓住宅區 (Carlton Housing Estate) 的互聯網使用和平等問題。研究項目的創辦人由墨爾本大學和數字包容聯合機構 (CADI) 網絡的社區合作夥伴組成。研究人員採訪住在卡爾頓住宅區 (Carlton Housing Estate) 的居民，了解他們關於互聯網的使用感受。

訪問互聯網

雖然現在越來越多的人可以使用互聯網，但住宅區居民卻無法自由使用互聯網。受訪者通過手機、平板電腦和電腦連接到互聯網。

卡爾頓住宅區 (Carlton Housing Estate) 的大多數家庭擁有3或4部手機、平板電腦或電腦。有些由2人或3人組成的小家庭擁有的數字設備比家庭人數還多。大多數6口人以上的家庭擁有的數字設備少於4臺。有些人在封鎖期間不得不購買更多數字設備，以滿足家庭成員的工作和學習需求。

大多數人每天都使用互聯網。只有3%的受訪者完全不使用互聯網。很多人認為他們無法享有可靠的互聯網連接，手機移動數據通常是最可靠的選擇。

沒有工作時我更喜歡使用移動數據，而不是家庭互聯網。
對我來說移動數據更快也更便捷。我家裏的大多數人也是如此…… (使用移動數據) 不會出現延遲問題，就像如果我有移動數據，我就會使用它，因為我知道使用移動數據不會出現問題。 (受訪者3)

許多家庭不得不輪流使用互聯網，因為大家同時使用互聯網時會出現延遲問題。

(我不得不起身)，每時每刻。這很麻煩，尤其是當我使用Zoom時。實際上，我必須走出房間，讓所有人關閉他們的Wi-Fi，這樣我才能參加會議…… (受訪者2)

使用成本

超過半數的受訪者收入很低，因此互聯網使用成本是壹個大問題。即使人們花了很多錢來使用互聯網，但互聯網連接通常很糟糕，解決問題可能會花費很多錢。

我們壹直在嘗試解決問題，但今天我們終於有了壹個新的調制解調器。所以，上帝保佑，它又可以工作了，但是過去幾周我們還沒有很好的體驗，其實我們完全沒辦法使用互聯網。 (焦點小組3的參與者)

由於合同中的細則規定或互聯網方案的改變，人們很難厘清互聯網使用成本。

他們只是說不明白發生了什麼，所以我發現事情變得復雜，我感到困惑。使用互聯網的成本可能沒那麼高，但就復雜程度而言……然後他們失去了信任，這是我的觀點。 (焦點小組2的參與者)



互聯網技能

大多數受訪者能夠熟練自如地使用互聯網，但有些人缺乏相關技能。能夠熟練使用互聯網的人可以利用互聯網處理日常事務，並可以自己解決問題。

幾乎所有受訪者都表示互聯網能幫助他們更好地掌控自己的生活。然而，大多數受訪者發現很難學習以及適應新事物。

互聯網問題意味著有些人錯過了工作轉變或開始新工作的機會。

許多人使用手機上網。大多數人使用互聯網與他人聯絡，但沒有多少人表示自己用互聯網約會或寫博客。有些人使用互聯網學習英語或通過手機設置在母語環境下使用互聯網。

幸運的是，他可以完全在越南語環境下使用手機，即使手機設置已經是越南語了。他們提供設置，設定，他主要閱讀越南語報紙或其它內容。（受訪者 4）

兒童和年輕人經常幫助老年人使用互聯網。與互聯網公司的工作人員相比，家人和朋友通常更方便提供幫助。

要點

- 人們學會了如何應對互聯網連接和其它互聯網使用問題。他們還從朋友、家人和附近居民那裏得到幫助。
- 對於居住在互聯網連接不暢的住宅區居民而言，他們需要相關互聯網技能來解決問題
- 糟糕的互聯網連接使人們錯過了工作和教育機會。他們還鼓勵人們花錢嘗試修復互聯網連接，這讓人們難以享受使用互聯網帶來的樂趣。

建議

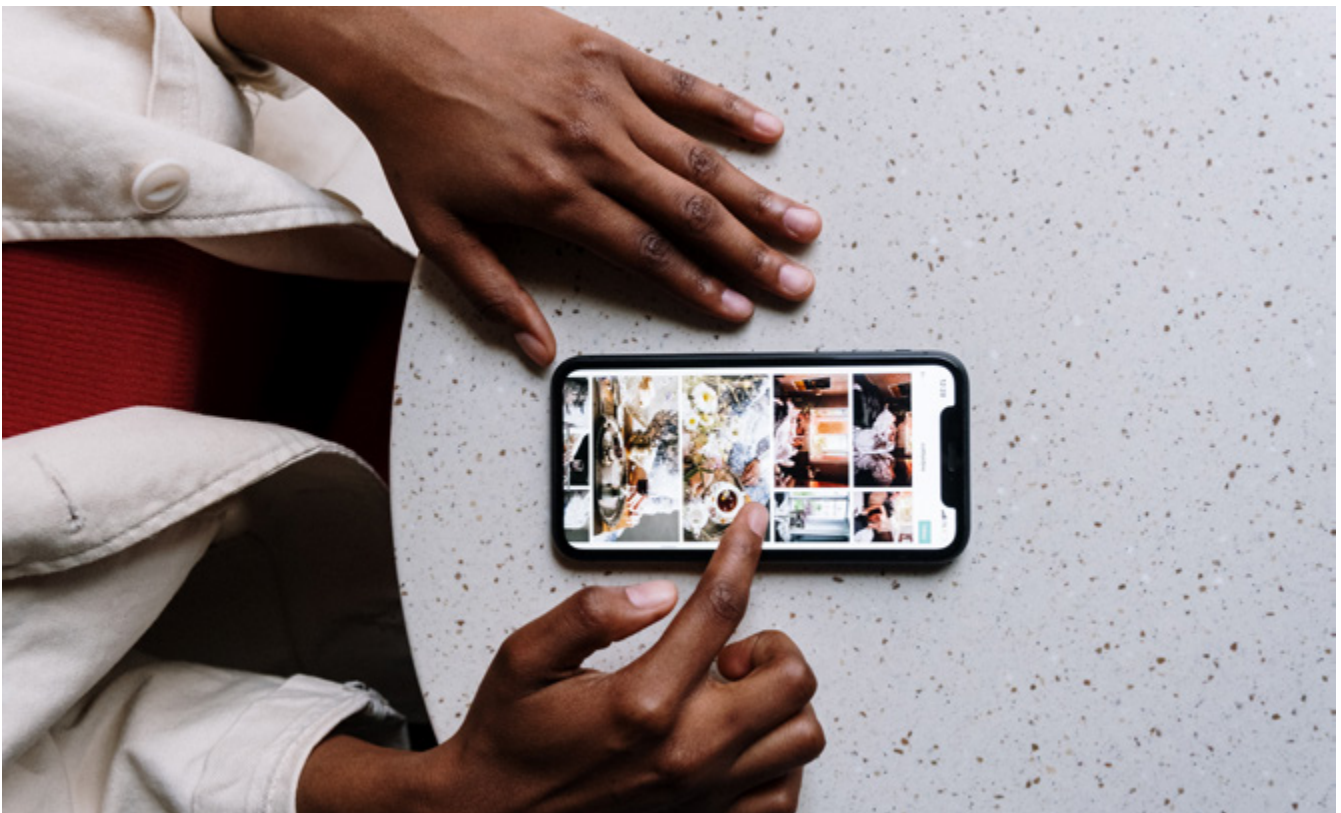
每個人都享有以較低成本自由地訪問使用互聯網的權利，所以我們建議必須優先考慮制定非營利性替代方案，這些替代方案可以在公共住宅區等地方推廣，這樣大家就可以擁有較多選擇，從而以較低成本使用互聯網。

互聯網公司和政府需要制定最低質量標準，以確保所有人都能享有平等自由使用互聯網的權利。

互聯網公司和政府共同努力開發壹款產品，用戶無需犧牲互聯網連接質量或可靠性就能以較低成本使用互聯網。互聯網/NBN光纖網絡使用成本需要考慮NBN光纖網絡出現故障時用戶使用移動數據的情況。

政府、互聯網公司和社會福利住房供應商應與難以訪問互聯網的用戶取得聯繫，因為社會福利住房供應商的參與有助於確保社會福利住房有更好的互聯網設施。

研究人員必須更多地關注人們如何訪問互聯網，而不是僅關注他們是否能夠訪問互聯網以及訪問互聯網的成本。



In partnership with



Find out more: socialequity.unimelb.edu.au