

身心障礙者網站使用需求調查

中華民國資訊軟體協會

111年5月



大綱

1. 身障者網站使用調查概述
2. 上網環境調查結果
3. 網路服務使用情形
4. 身障者上網或使用線上服務的困難與限制
5. 結論與建議

1.身障者網站使用調查概述



國家通訊傳播委員會110年身障者網站使用調查

緣起

根據國家發展委員會「107年身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」結果，我國身心障礙民眾的整體資訊近用程度(41.0%)。自101年(26.3%)成長14.7%。許多身心障礙者已有接觸行動或無線上網的經驗。

目的

探討身心障礙者的網路使用情形，從中**瞭解不同身心障礙者的網站使用需求**，並反映整體網站服務的無障礙設計現況，從實際應用層面深入了解網站無障礙設計的應用重點。

對象

視覺障礙、聽覺障礙、肢體障礙或多重障礙等身心障礙者。

方式

問卷調查與深度訪談

問卷調查構面

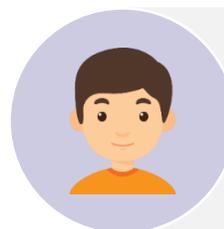
使用SurveyMonkey線上問卷平台進行調查，調查時間自110年6月1日至6月30日截止，共回收有效問卷177份。

項次	構面	題項	目的
一	基本資料	性別、年齡、教育程度、職業、個人年收入、身障類型等。	了解受訪者基本資料及背景。
二	上網情形	上網主要原因、從事主要活動、上網時間、是否有協助需求、使用之設備、輔具、對新技術應用之認知及使用政府網站的頻率及問題等。	了解身障者上網的主要原因、上網頻率、所需協助及使用的上網設備
三	使用網路服務情形	對於網路購物網站、網路金融服務、網路申辦服務、社群網路服務、APP等使用經驗。	了解身障者對於網路服務的使用情形，例如一般民生常用之網路購物、金融、線上申辦、社群參與等網站及APP應用情況，並了解身障者使用網路服務時遭遇的困難及對整體網路服務的評價。

訪談大綱

採半結構式訪談法，針對無法以量化問卷題項探知之內容設計訪談大綱。於110年8月進行6位身障者深度訪談。訪談對象包含視覺障礙、聽覺障礙、肢體障礙或多重障礙等不同類型之身障者。

項次	訪談問題	訪談細項
一	基本資料	身障類別、性別、年齡、教育程度、職業、始用電腦時間、參與資訊應用課程情形、上網時是否需他人協助等
一一	上網設備使用情形	常用上網設備、常用瀏覽器及使用的硬體輔具/輔助軟體等上網設備。
一二	網路服務使用情形	常用的線上服務(網路申辦、購物、金融交易、APP)，分別就身障類別、考量、使用問題或限制以及發生問題之處理方式等。
四	其他	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 對於目前金融單位同時設置網路銀行與金融服務友善專區的。 ➢ AR、VR的使用經驗。 ➢ 對於主管機關推動網站無障礙方面期望或建議。



受訪者A
重度視覺障礙
(男 31~40歲)



受訪者D
脊髓損傷
(女 31~40歲)



受訪者B
重度視覺障礙
(女 51~60歲)



受訪者E
多重障礙
(弱視、肢體障礙)
(男 31~40歲)



受訪者C
重度聽覺障礙
(女 31~40歲)



受訪者F
多重障礙
(重度視障、肢體障礙、器官障礙)
(女 31~40歲)

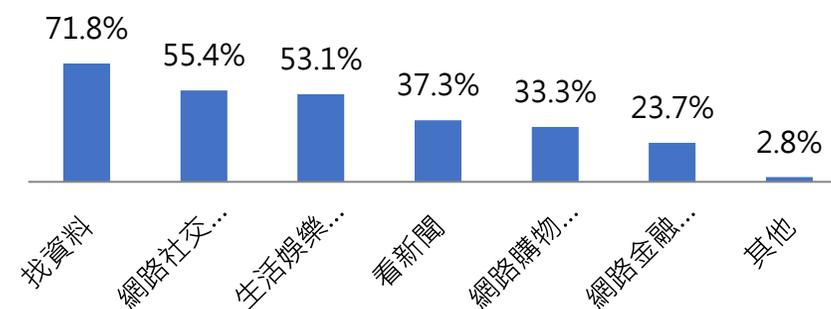
2. 上網環境調查結果



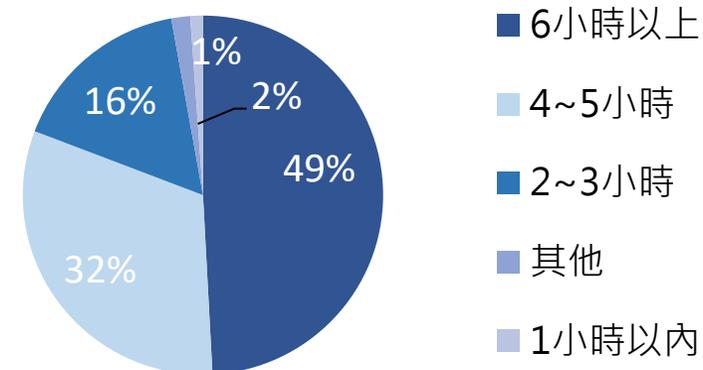
調查數據顯示，超過8成的身障者每日平均上網4-5小時以上

序號	問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
1	上網主要活動 (可複選，最多3項)	177	找資料	127	71.8%
			網路社交應用(例如使用社群網站、線上聊天等)	98	55.4%
			生活娛樂(例如玩線上遊戲、欣賞網路影片、音樂等)	94	53.1%
			看新聞	66	37.3%
			網路購物等線上消費	59	33.3%
			網路金融交易(例如網路銀行等金融服務或股票投資)	42	23.7%
			其他	5	2.8%
			2	每日平均上網時間	177
			4-5小時	56	31.6%
			2-3小時	29	16.4%
			其他	3	1.7%
			1小時以內	2	1.1%

上網主要活動
(可複選，最多3項)

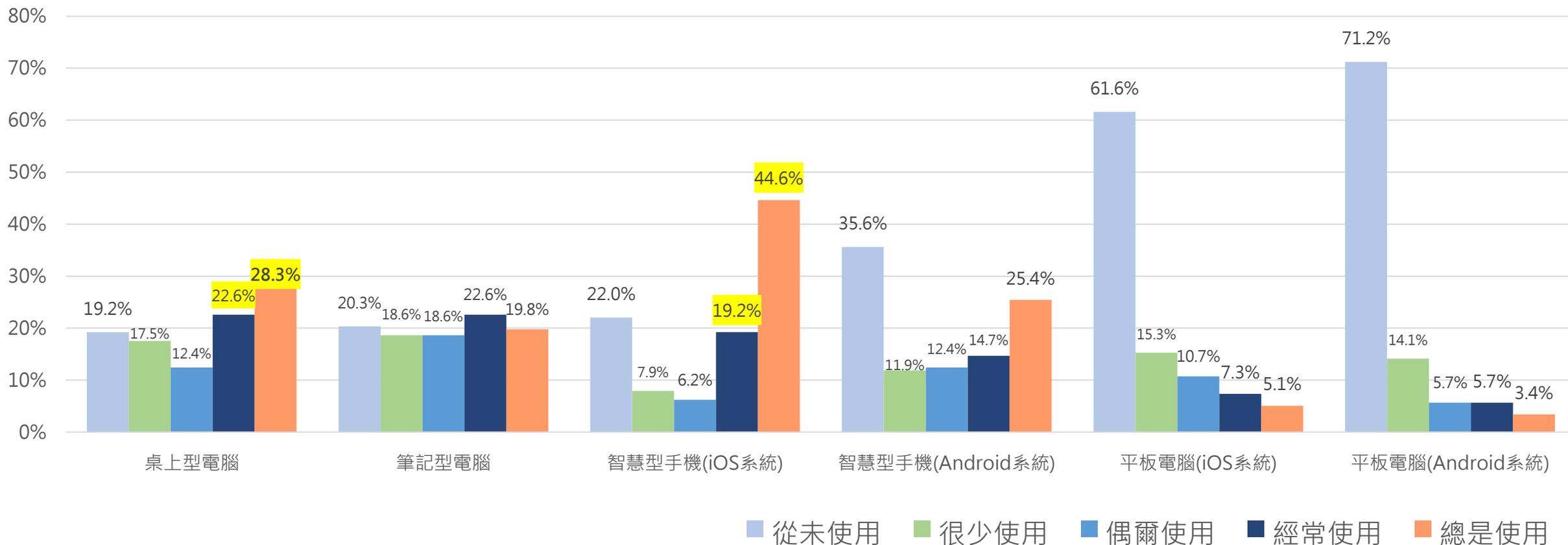


每日平均上網時間



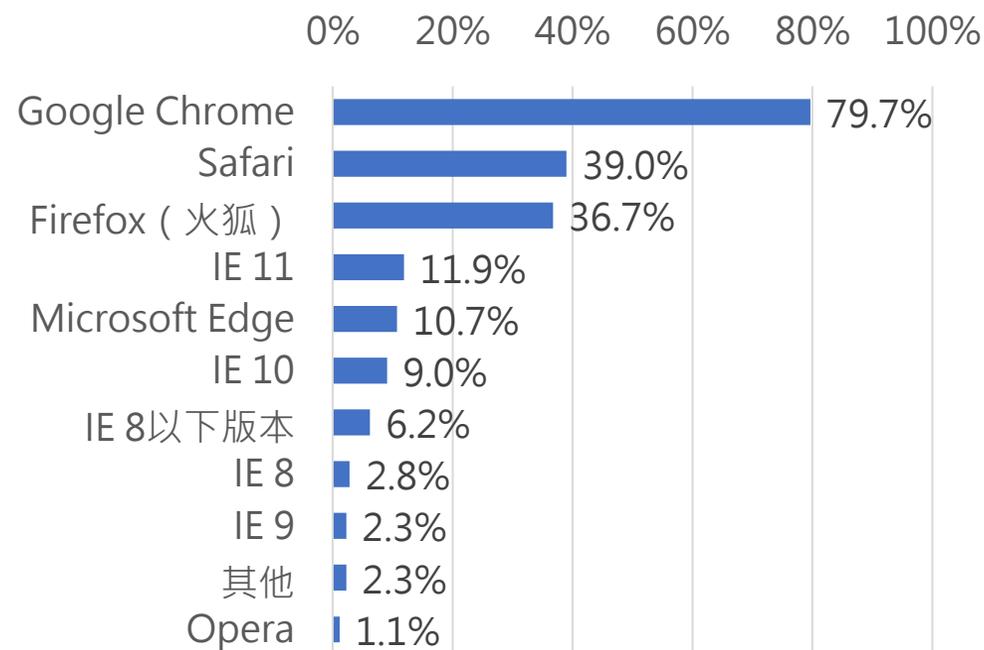
身障者常使用之上網設備，超過5成身障者使用**桌上型電腦**上網， 超過6成使用**智慧型手機(iOS)**上網

詢問受訪者上網設備使用頻率，選項採李克特5等量表加以衡量，分別為「從未使用」、「很少使用」、「偶爾使用」、「經常使用」及「總是使用」，選填總是使用，表示使用該設備的頻率越高。



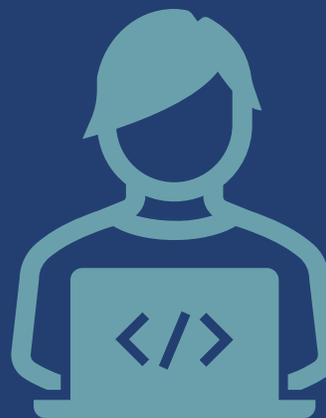
身障者最常使用的瀏覽器是Google Chrome(70%以上)及Safari (30%以上)

問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
最常使用瀏覽器 (可複選)	177	Google Chrome	141	79.7%
		Safari	69	39%
		Firefox (火狐)	65	36.7%
		IE 11	21	11.9%
		IE Edge	19	10.7%
		IE 10	16	9%
		IE 8以下版本	11	6.2%
		IE 8	5	2.8%
		IE 9	4	2.3%
		其他	4	2.3%
		Opera	2	1.1%



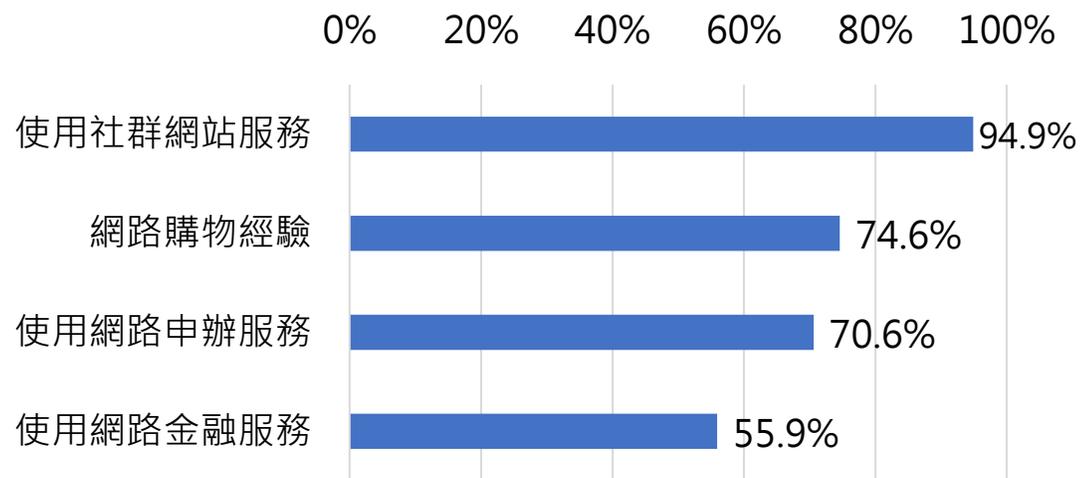
使用Google Chrome瀏覽器，主因是提供功能較多（如翻譯、帳號登入功能）
Safari瀏覽器則是使用iPhone手機操作較簡單（如截圖、語音輸入）

3. 網路服務使用情形



身障者在社群網站之使用率超過9成，網路購物、網路申辦則超過7成、網路金融服務也有超過5成的使用率

序號	問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
1	使用社群網站服務	177	有	168	94.9%
			沒有	9	5.1%
2	網路購物經驗	177	有	132	74.6%
			沒有	45	25.4%
3	使用網路申辦服務	177	有	125	70.6%
			沒有	52	29.4%
4	使用網路金融服務	177	有	99	55.9%
			沒有	78	44.1%



身障者使用社群網站網路服務的滿意度超過5成，網路購物、網路申辦則低於4成、網路金融服務低於3成

序號	問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
1	對目前社群網站服務整體使用服務感受	168	非常滿意	17	10.1%
			滿意	74	44%
			普通	68	40.5%
			不滿意	6	3.6%
			非常不滿意	3	1.8%
2	對目前網購平台整體使用服務感受	132	非常滿意	7	5.3%
			滿意	42	31.8%
			普通	63	47.7%
			不滿意	14	10.6%
			非常不滿意	6	4.5%

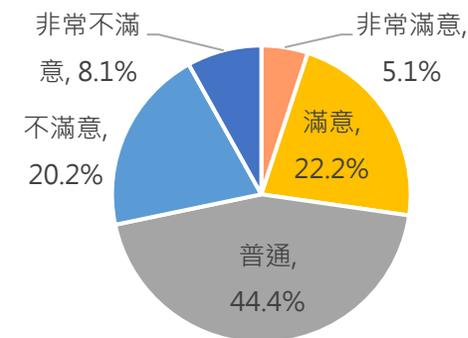
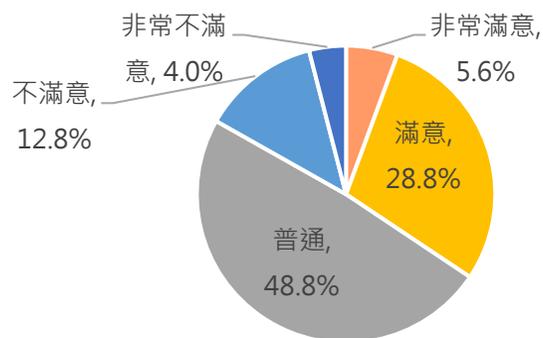
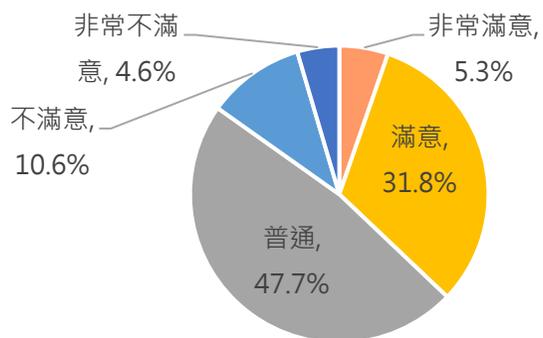
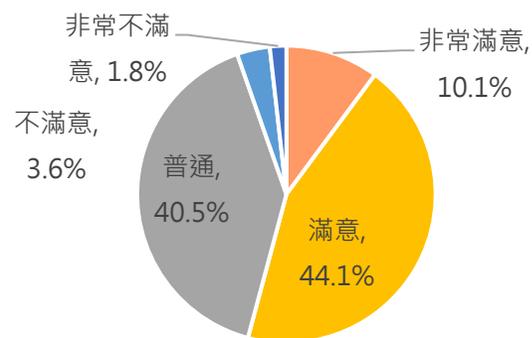
序號	問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
3	對目前網路申辦服務整體使用服務感受	125	非常滿意	7	5.6%
			滿意	36	28.8%
			普通	61	48.8%
			不滿意	16	12.8%
			非常不滿意	5	4%
4	對目前金融服務平台整體使用服務感受	99	非常滿意	5	5.1%
			滿意	22	22.2%
			普通	44	44.4%
			不滿意	20	20.2%
			非常不滿意	8	8.1%

社群網路使用服務感受

網購平台使用服務感受

網路申辦服務平台使用服務感受

金融服務平台使用服務感受

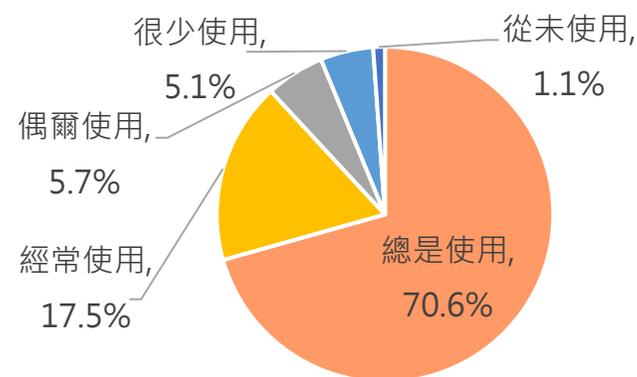


重度視障者在使用網路購物、網路申辦、網路金融服務的滿意度又較其他身障類型差。

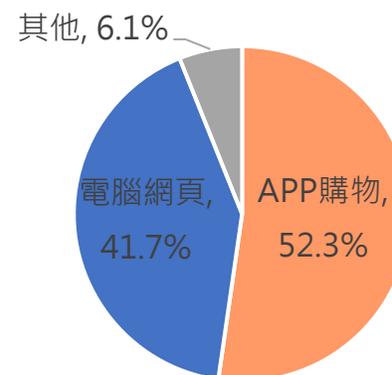
身障者一週使用手機APP頻率至少三次以上超過8成。使用網路購物服務的身障者，使用手機APP購物超過5成。

序號	問題描述	答題人數	答案選項	數量	比例
1	使用手機APP頻率	177	總是使用(一周至少五次)	125	70.6%
			經常使用(一周至少三次)	31	17.5%
			偶爾使用(一周至少一次)	10	5.6%
			很少使用(超過一周以上)	9	5.1%
			從未使用	2	1.1%
2	網購通常使用電腦網頁購物還是APP購物	132	APP購物	69	52.3%
			電腦網頁	55	41.7%
			其他	8	6.1%

使用手機APP頻率



網購通常使用電腦網頁購物還是APP購物

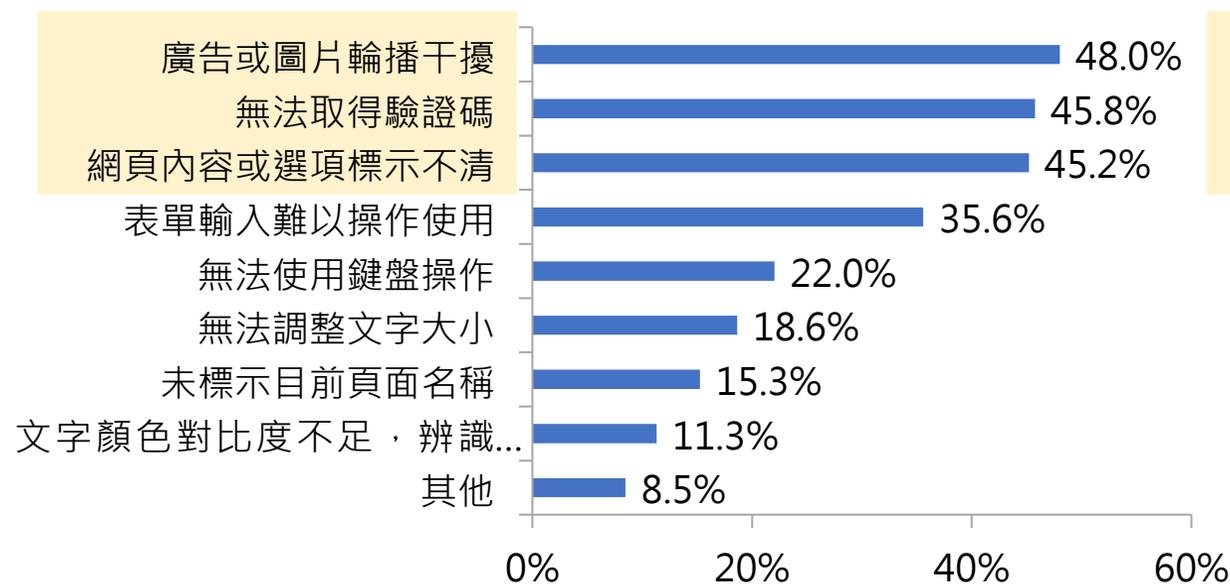


4.身障者上網或使用線上服務的 困難與限制

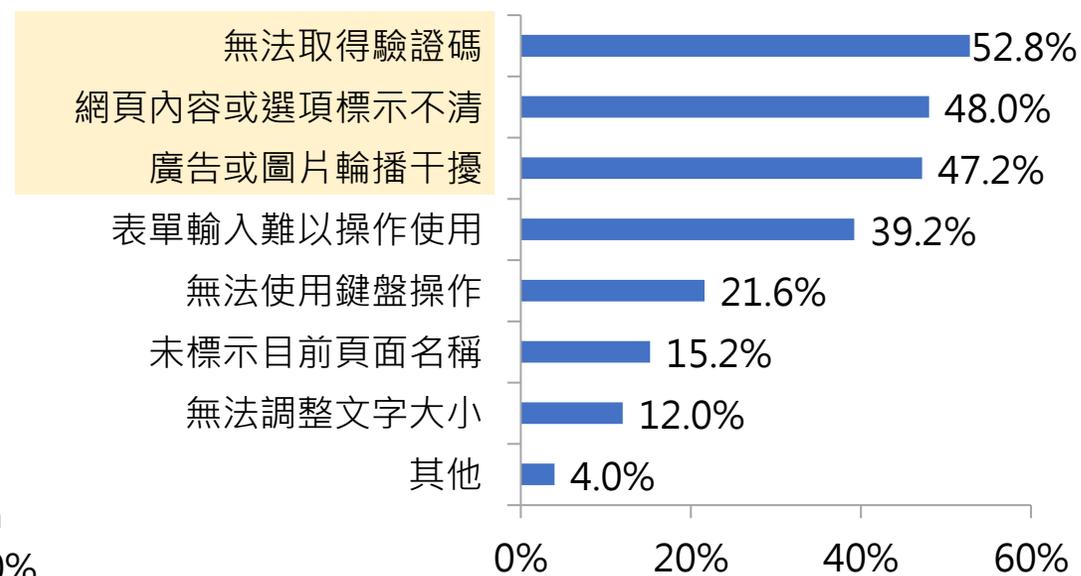


身障者使用網路最常遇到的問題：『廣告或圖片輪播干擾』、 『無法取得驗證碼』、『網頁內容或選項標示不清』、『無法了解圖片內容』、『操作步驟流程有時間限制』、『表單輸入難以操作』等項目

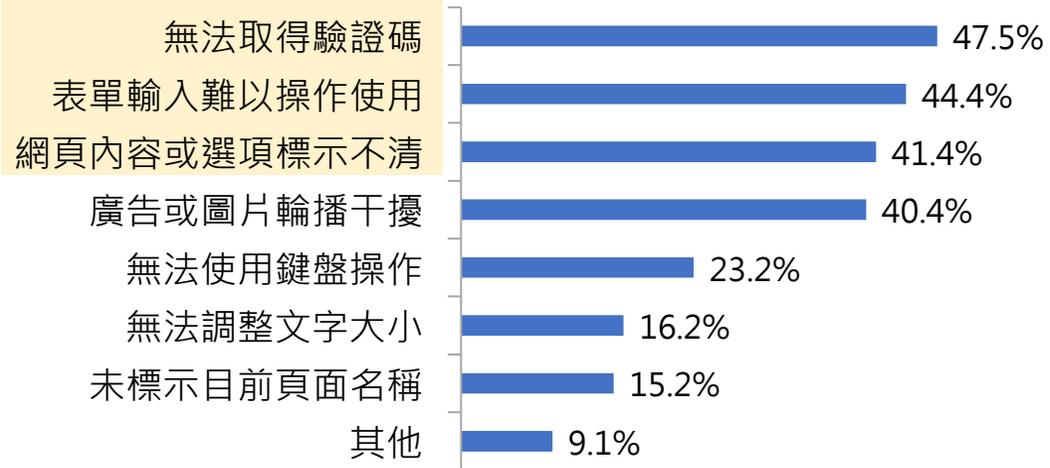
使用政府網站最常遇到問題



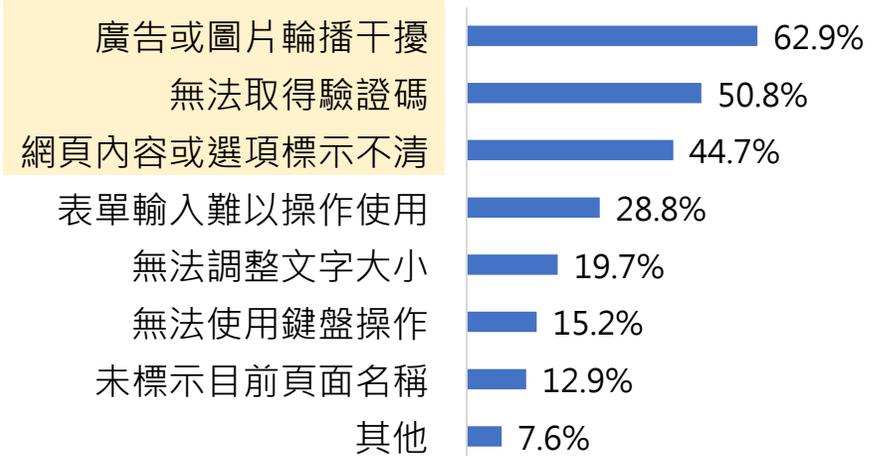
使用網路申辦服務最常遇到問題



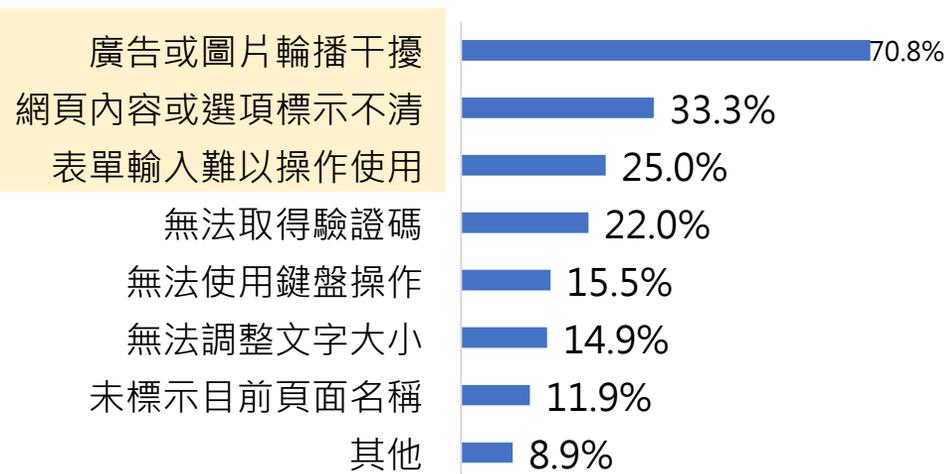
使用網路金融服務最常遇到問題



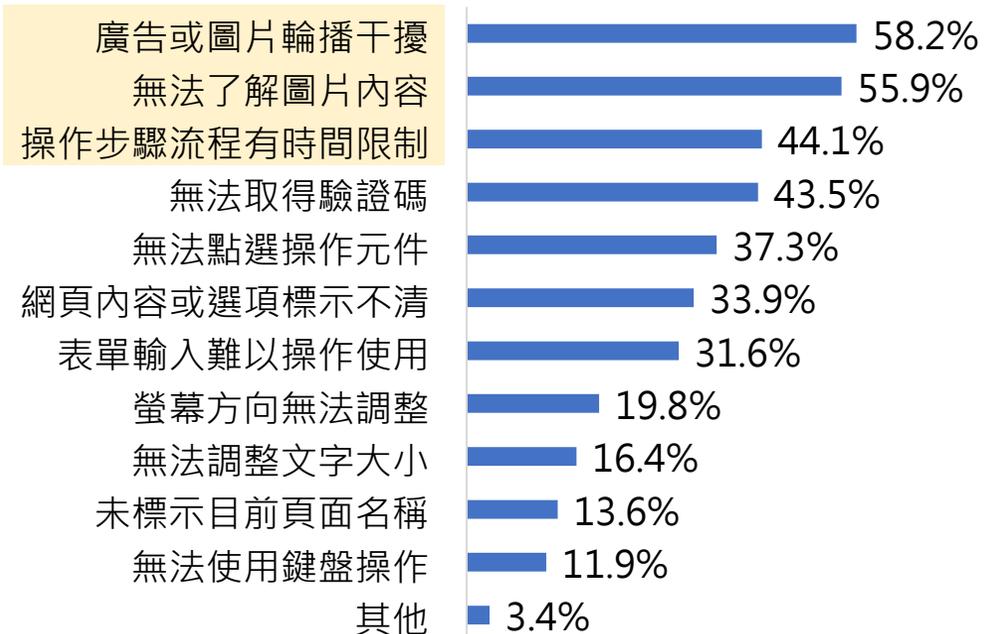
使用網頁購物最常遇到問題



使用社群網站服務最常遇到問題



使用APP網路服務最常遇到問題



身障者上網或使用線上服務的困難與限制

「我曾經用過一些網站它設計得很友善，但是到需要填驗證碼，我們就沒輒了，這個時候就要找別人幫忙」

-受訪者A (重度視障)

「很多的連結或是網頁，聽到報讀只有按鈕，甚至滑到是沒有聲音的，也就不知道滑到是什麼東西，沒有替代文字對我們是很困擾的。」

-受訪者B (重度視障)

「現在很多影片，沒有字幕，需要字幕才能看。」

-受訪者C (重度聽障)

「表單的格子很小，不容易填，但是偏偏這一類線上交易，就是金融交易的網站又會計時，然後就會擔心可能沒有辦法操作完。」

-受訪者D (脊髓損傷)

「有些選項是圖片，對我來說要必須要放大才看的到選擇是美式還是拿鐵。」

-受訪者E (多重障礙)

「改版以前進去首頁分類分得很清楚，生活用品或是什麼之類，現在可能只能用搜尋的去搜尋某些東西，然後再進去慢慢找」

-受訪者F (多重障礙)

身障類別	困難與限制
重度視障	1.無法辨識圖形驗證碼。
	2.無法辨識無替代文字的圖片、連結或按鈕。
	3.表格無法報讀欄位。
	4.網站推播資訊太多。
	5.網站版本更新，部分功能無法使用，下一次更新可能又可以用。
重度聽障	1.無字幕的影片，無法了解內容。
	2.目前即時字幕軟體主要支援英文，使用上不方便。
	3.許多網站客服只提供電話方式，聽障者無法進行溝通。
	4.網上辦信用卡需電話確認本人。
脊髓損傷	1.表單格子較小。
	2.計時。
	3.手機螢幕小，需要他人協助操作，按需要的功能。
多重障礙(弱視、肢體障礙)	1.無法辨識圖形驗證碼。
	2.圖片需放很大才能看到品項。
	3.商品過期時間看不清楚或看不到。
	4.轉帳金額輸入多1個0。
	5.找不到客服聯絡方式。
多重障礙 (重度視障、肢體障礙、器官障礙)	1.無法辨識圖形驗證碼。
	2.輸入驗證碼或輸入帳密填寫資料有時間限制。
	3.網站分類不清楚。
	4.不確定商品是否加入購物車。
	5.設定資訊多很麻煩。

身障者對網路服務設計之期望與建議

身障類別	期望或建議
重度視障	1.期望網站的 圖像、連結要有文字的替代說明 ， 驗證碼要替代方案 ，像語音播放、運算式，讓視障者自己去輸入驗證碼。
	2.期望 網頁區塊要分好，標題排版好 ，讓視障者進到下一頁，可以快速找到中間的區塊。 填寫表單項目，也有清楚的文字 。
	3. 按鈕要有替代文字 ，不要摸到或聽到的只有按鈕。
重度聽障	1.期望以後會有更多支援 中文字幕 ，或翻譯的軟體。
	2.期望每一家公司，都可以提供 文字客服、文字溝通的方式 ，服務消費者，每一家公司都有責任和不同的客人溝通。
脊髓損傷	1.希望 選單不要自動展開 ，自動展開會看不到其他內容，希望點選後，跳其他頁再看內容。
多重障礙 (弱視、肢體障礙)	1.認證碼或圖片能夠文字化，開語音時讀得出來。
	2.認證碼是大小寫還是數字，可以報讀出來。
多重障礙 (重度視障、肢體障礙、器官障礙)	1.希望首頁進去分類很明顯，不要一大堆圖片，要有替代文字。
	2.購物流程，每頁的主要功能如：結帳，或商品資訊的分類，如商品到貨時間，要標示清楚，減少重複確認的時間。

身障者對推動網站無障礙之期望與建議

身障類別	期望或建議
重度視障	1.圖片驗證碼需有替代方案，語音需清晰並提示大小寫。
	2.建議網站設計上考量，大部分瀏覽器都要可以用，不要限制瀏覽器，像IE這類舊的瀏覽器。
	3.最大的期望和建議是圖形、按鈕、連結，提供實質的文字，知道要做什麼。
重度聽障	1.希望公部門網站，除了電話之外，也提供文字客服。
	2.AI翻譯功能，語音辨識的功能越來越進步，期望以後這部分應用到網頁上。
脊髓損傷	1.希望無障礙網站的設計能夠簡單跟一目了然，像表格和字體比較大，不用一直去調整。
多重障礙 (弱視、肢體障礙)	1.希望認證碼、圖片能夠讓語音報讀，了解內容。
	2.復康巴士叫車可提供線上取消功能。
	3.圖片輪播速度太快，還沒看完就跳到下一張，需倒回去看，希望改善。
多重障礙 (重度視障、肢體障礙、器官障礙)	1.圖形驗證碼需有替代方案。
	2.圖片驗證碼或輸入帳密填寫資料有時間上的限制，動作慢的人可能沒有辦法達到網站要求，希望改善。
	3.政府網站一般人很少去看，建議可以利用加入LINE好友，重要事情傳line訊息看大綱，若有需要再點連結看詳細內容。

5. 結論與建議



1. 從調查數據顯示，超過**8成**的身障者**每日平均上網4-5小時**以上，上網已融入身障者的生活，上網主要的活動包含找資料、網路社交應用及生活娛樂。
2. 身障者常使用之上網設備，**超過5成**身障者使用**桌上型電腦上網**，**超過6成**使用**智慧型手機(iOS)**上網，說明這二種載具及其輔助軟體對身障者之重要性。
3. 不論網路問卷或深度訪談，均發現『**廣告或圖片輪播干擾**』、『**無法取得驗證碼**』、『**網頁內容或選項標示不清**』、『**無法了解圖片內容**』、『**操作步驟流程有時間限制**』、『**表單輸入難以操作**』等項目確為身障者使用網路之重大障礙。
4. 圖片驗證碼提供之**語音播放替代方案**，能清楚報讀英文字母大小寫及數字。
5. 建議網站線上服務，提供聯繫**客服諮詢的管道**，協助使用者解決使用問題。聽障者需要**文字客服**。並且線上服務需提供線上取消功能。
6. 網站版本更新時，須注意無障礙設計是否也**一併更新**。

謝謝聆聽!