

2018 網站無障礙程度測試報告

行政摘要

背景

1. 隨著科技的發展，視障人士現已可利用不同的輔助器材，如讀屏軟件、點字顯示器等，瀏覽互聯網上的資訊及使用網上服務。透過輔助器材，電腦便可將網站的內容轉為聲音或以點字顯示出來，方便視障人士瀏覽及應用。但如網頁設計不完善，視障人士即使用輔助器材，仍未能如健視人士一樣獲取資訊或使用網上服務，如網上銀行、繳費及購物等。
2. 本會一向致力消除數碼隔閡，推廣無障礙數碼科技，並分別於 2010、2012、2014 及 2015 年為不同的網站進行無障礙網頁測試，舉行發佈會公佈測試結果。是次調查再次邀得香港中文大學社會工作學系副教授黃於唱博士合作，在調查方法設計、執行及分析上給予意見。
3. 為繼續了解香港整體網站無障礙程度的情況，香港失明人協進會獲平等機會委員會資助於 2017 年 11 月至 2018 年 4 月期間為本港多個網站，包括 70 個公營機構、27 個立法會議員及 101 個本港的大型上市公司，共 198 個網站進行無障礙程度測試。

測試方法

4. 是次測試的準則是參考了國際組織萬維網聯盟 (World Wide Web Consortium W3C) 所訂立的無障礙網頁內容指引 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0)，此乃一套國際標準以供全世界的網頁製作者參考 (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>)。
5. 本會於測試前舉行了兩次聚焦小組，收集視障人士的意見以擬定測試範圍及分級準則。參考了從兩次聚焦小組所收集到的意見後，是次調查採用 WCAG 2.0 當中的 22 個考慮要素，並設定 12 個為基礎要求及 10 個為進階要求兩個級別。

6. 接著整個測試由擁有瀏覽網上資訊及應用網上服務經驗之健視人士、弱視人士及全失明人士以人手使用不同讀屏軟件和屏幕放大軟件，分階段有系統地檢測每個網站，根據每項要求為有關網站進行測試及評分，包括「0 為不合格」、「1 為可以接受」、「2 為良好」，以及「N 為不適用」。如網站在 12 個基礎級別的準則都能達到 1 分或以上，便會進行進階級別的測試。

測試結果

網站符合考慮要素的比率

7. 198 個網頁中只有 33 個 (16.7%) 完全可符合 12 個基礎要求，即不足兩成。當中有 23 個公營機構網站、9 個上市公市網站及 1 個立法會議員網站。這結果顯示本港網站的無障礙程度十分不理想。
8. 在 33 個可以進入進階測試的網站中，只有 16 個 (佔全部網站的 8.0%)，即少於一成，是完全符合 12 個基礎及 10 個進階級別的要求。當中以公營機構的表現較理想，共有 13 個符合所有要求。但立法會議員網站竟然一個也沒有，令人十分失望。而只有 3 個上市公司網站完全符合 10 個進階要求。

無障礙平均分

9. 在是次測試中，除比較網站符合考慮要素的比率高低外，亦為每個網站的無障礙設計進行評分。每項目的評分由 0 到 2 分，0 分為不符合要求、1 分為可以接受、2 分為良好。而每個網站所得的無障礙平均分有助反映網站真正的無障礙程度。
10. 在全部符合 12 個基礎要求的 33 個網站中，能取得無障礙平均分 2 分 (即滿分) 的網站只有 10 個，包括 7 個公營機構網站、1 個立法會議員網站，以及 2 個上市公司網站。而在 16 個完全符合是次測試考慮要素(包括 12 個基礎及 10 個進階)的網站中，只有 2 個於基礎級別及進階級別均達到滿分 2 分。這分數顯示 198 個網站中，只有兩個網站基本上是已完全符合無障礙網頁的要求 (即僅 1%)。
11. 我們發現上市公司網站的表現最差，有 17 個網頁的基礎級別的平均分數低於 1 分。基本上，這些網站大部份都是難以透過鍵盤操作，圖片及表格的設計亦不符合無障礙網頁的基本要求，所以視障人士在使用這個網站時面對相當大的困難。



總結及建議

總結

12. 在綜合是次測試中網站符合的無障礙考慮要素的比例及所得的無障礙平均分，有部分網站的表現實在令人失望，當中竟包括公營機構及立法會議員網站。部份網站所載有的資訊是與市民日常生活息息相關，但網站內卻展示不少沒有加入文字描述的圖片，令視障人士未能了解當中的內容；另亦有網站是難以僅用鍵盤來瀏覽網站，這樣會使用部份肢體傷殘及視障人士，因未能使用滑鼠操作電腦，而阻礙他們使用這些網站。由此可見，香港整體網站無障礙程度仍欠理想，視障人士在瀏覽網上資訊及應用網上服務上仍是障礙重重，香港政府確實有需要加強對無障礙網頁設計上的宣傳，以確保與政府資訊及服務有關的資料能達到國際所定立的無障礙標準。

建議

13. 本會希望透過定期檢視本港不同網站，除更準確掌握本港網站無障礙情況外，亦可為政府和業界提供建議，以改善香港無障礙數碼科技的發展。
14. 對政府之建議：我們期望政府一方面能持續推行不同活動，如「無障礙網頁嘉許計劃」去讓企業及市民大眾了解無障礙網頁的重要性，並主動聯絡不同機構鼓勵他們改善網站的無障礙程度。另一方面，應積極考慮在現行歧視條例下以不同的行政措施推動無障礙網頁設計，甚至制定指引以要求所有網站必須達到一定的無障礙程度，確保殘疾人士可有平等機會獲得網上資訊。
15. 對培訓資訊科技專才教育機構之建議：資訊科技業界則可從培訓著手，將無障礙網頁設計納入院校相關課程教學範圍之內。
16. 對上市公司及公共機構之建議：企業和社會大眾方面，希望透過調查讓更多人漸漸認識到無障礙網頁的好處。如企業或公共機構可以讓其下的網站符合無障礙網頁的標準，不但可以為企業開拓殘疾人士的市場，更可以透過體現企業社會責任，提升企業的形象。



未來發展

17. 隨普通用設計(Universal Design)概念開始普及，期望更多產品能在不借外力作特別調整下被更多人使用，包括殘疾人士和非殘疾人士。通用設計的目標就是讓每個人的產品或服務體驗都有所提升，在設計構思初期就已考慮所有使用者的體驗和需要。

平等 機會 獨立
Equality Opportunities Independence

