

香港公營部門 無障礙網頁 調查報告

二零零零年十二月

平等機會委員會

香港灣仔港灣道一號
會展廣場辦公大樓二十樓 2002 室

電話: (852) 2511 8211

傳真: (852) 2511 8142

電郵: eoc@eoc.org.hk

網頁: <http://www.eoc.org.hk>

目錄

第一部分 - 引言	2
背景	2
目的及範圍	2
調查方法	3
第二部分 - 測試結果及分析	5
主要測試結果	5
分析	10
第三部份 - 建議	12
短期措施	12
長遠行動	13
結論	14
附錄	15
附錄 I - 受測試及檢查的公營服務主網頁名單	15
附錄 II - 經「波比」確定之網頁障礙問題	20
附錄 III - 無障礙網頁政策	23
附錄 IV - 參考網址	26

公營部門無障礙網頁調查報告

第一部分 – 引言

背景

1. 互聯網的出現，令人與人間只要有一台合適的電腦和通訊設施，便可互相交往。由於互聯網日漸成為傳遞資訊、溝通和提供服務的主要和基本的渠道，因此有需要制定措施，以確保殘疾人士不會被拒於網絡外。平等機會委員會（下稱「委員會」）的資訊科技專責小組於 2000 年 6 月 22 日的會議上，通過就網頁的易讀情況（web accessibility）進行初步的測試，以找出需要改善之處。

目的及範圍

2. 在推行無障礙網頁和無障礙電子商貿服務方面，政府應負起領導的責任，為民間樹立榜樣。是以這項測試的目的，是了解公營部門網站所提供資訊的易讀程度。報告亦會就這方面作出建議。

3. 網站中不同的資料頁或資料夾，其易讀程度可能有別。是項測試的範圍主要集中在公營部門網站的主網頁。這是因為主網頁一般被視為網站內容的關口。有些公共團體的網站常寄附於另一網站內，所以在本測試中，這些團體的目錄所在的網頁，即被視為其「主網頁」。例如：區議會的主網頁是 <http://www.info.gov.hk/had/major/admin/db/dbmain.html>。

4. 本測試從政府資訊中心的網站 <http://www.info.gov.hk> 找出 163 個主網頁。它們包括負責政府主要職能的中央架構組織、政策局、政府部門、有關機構及大專院校。各機構及網址名單載於附錄一，分類如下：

表一 - 公營部門分類

	主網頁數目
中央組織	12
政策局	16
政府部門	74
有關機構	51
大專院校	10
總數	163

調查方法

5. 在找出有關主網頁後，委員會職員分兩階段進行測試。首先，委員會職員於 2000 年 11 月 9 日至 10 日，瀏覽該 163 個主網頁，並記錄以下資料：

- ◆ 該網址有否提供不同版本（如純文字版）；
- ◆ 主網頁採用的主要語文，以及可供選擇的其他語文版本；
- ◆ 與該機構或部門聯絡的資料，如電郵地址、傳真及電話號碼、郵寄及辦公室地址等；
- ◆ 「連結」其他網站的功能，以便瀏覽者取得更多資料。

6. 其後，委員會於 2000 年 11 月 14 日把所有網頁分組，並利用下載的「波比 3.2 版本」（Bobby 3.2）分析各主網頁。是項測試是在一部使用 Intel Pentium III 500 MHz 處理器，有 64 Mb RAM 的電腦進行，以 IE5 作瀏覽器，並與 128kb 租用專線(leased line)連接。

7. 「波比」是由總部設於麻省的美國應用特別技術中心（The Centre for Applied Special Technology (CAST)）所發展的測試系統，專門用來測試網頁的易讀程度。它是一個網上免費的自動測試系統，根據萬維網聯盟（W3C）其下 Web Accessibility Initiative 所制定的《無障礙網頁內容指引》（Web Content Accessibility Guidelines 1.0）（下稱《指引》）內的檢查點而設計。在一些其他地區，普遍接受該《指引》為確保無障礙網頁的標準。

8. 本報告的第二部分，將概述測試及檢查的三項結果，即：波比測試結果、可供選擇的語言及其他版本、以及其他協助功能。報告第三部分是委員會向政府就網頁易讀性所作出的建議。

9. 最後，委員會須強調，這項測試的目的，是評估整體公營部門網頁的無障礙程度，因此本報告不會評述個別網頁的易讀程度。

第二部分 – 測試結果及分析

主要測試結果

波比測試

10. 「波比測試」是按照《指引》內有關無障礙網頁設計原則的十四項指引，作為分析網頁的基礎。由於「波比測試」不能自動評估全部指引，所以部分仍需由人手輔助檢查。無論如何，無法通過「波比測試」的主網頁，即表示該網頁存在主要的障礙，令殘疾人士不能使用。

11. 十四項指引中，每項均有一至多個檢查點，說明如何把該指引應用於網頁的設計上。每個檢查點優先次序，視乎它對網頁易讀性的影響而定：

- **第一優先次序：**網頁最基本要能通過此檢查點，以示令某些群體能使用該網頁。網頁內容設計者必須達到此檢查點的要求。
- **第二優先次序：**網頁如能通過此檢查點，表示該網頁沒有重大的障礙。網頁內容設計者應盡可能達到此檢查點的要求。
- **第三優先次序：**網頁如能通過此檢查點，表示該網頁的易讀性得到改善。網頁內容設計者可考慮致力達到此檢查點的要求。

12. 要成功通過「波比測試」，除了一些人手操作的檢查外，網頁必須起碼通過「第一優先次序」的檢查點。是項「波比測試」的結果顯示，163 個公營部門的主網頁中，有 130 個 (79.8%) 未能通過測試。

表二 — 獲「波比測試」認可的主網頁的機構分布

	獲得波比 測試認可	未獲得波比 測試認可	合計
中央組織	1	11	12
政策局	4	12	16
政府部門	15	59	74
有關機構	13	38	51
大專院校	0	10	10
總數	32 (20.2%)	130(79.8%)	163(100%)

13. 是項「波比測試」的報告中共顯示了 58 項網頁障礙問題（附錄 II）。委員會根據它們對網頁易讀性的影響程度加以分類，發現大多數障礙問題(84.6%)屬第一至第二優先次序。

表三 — 網頁障礙問題程度分類

	網頁障礙問題	
	數目	百分比
第一級(最優先)	19	32.8%
第二級(中度優先)	30	51.7%
第三級(低度優先)	9	15.5%
總數	58	100%

14. 此外，報告亦按解決有關網頁障礙問題的難度¹加以分類。在 58 個障礙問題中，其中 81%屬容易或中等的解決難度。

表四 — 網頁障礙問題的解決難度分類

	網頁障礙問題	
	數目	百分比
容易	17	29.3%
中等難度	30	51.7%
困難	11	19.0%
總數	58	100%

15. 在被列為「容易解決」的網頁障礙問題，其中 27.6%屬於第一或第

¹ 解決難度的分類，是由美國應用特別技術中心(CAST)按指引的整體原則而自行訂定，而非就個別網頁測試的分析而評定的。

二優先次序的。除去被列為「難於解決」的網頁障礙問題後，餘下問題中，有 69%均屬於第一及第二優先次序。

表五 — 以解決難度及優先次序劃分網頁障礙問題

	第一級	第二級	第三級	合計： 100%
容易	15.5%	12.1%	1.7%	
中等	10.4%	31.0%	10.3%	
困難	6.9%	8.6%	3.5%	

不同語文版本及其他版本的提供

16. 各主網頁的設計有不同的風格，有些在主網頁上，用較長的文件列出全部主題；而另外一些主網頁則只具備有簡單短小的一頁，作為歡迎網站，然後再提供連結功能，讓瀏覽者自行選擇不同的語文版本。主網頁所採用的基本語文，對一些不太認識另一種語文、或所用的屏幕閱讀器或軟件只能讀取一種語文的瀏覽者來說，可能會構成障礙。

17. 在檢查 163 個主網頁時，發現只有一個主網頁沒有英文版本。有些是雙語網頁，另外一些則設有連結，以切換至另一語文版本。另一方面，有 14 個主網頁沒有中文版本。

表六 — 主網頁採用的語文

	網頁數目	百分比
中英雙語	85	52.1%
英文，可切換為中文	42	25.8%
中文，可切換為英文	21	12.9%
只有英文	14	8.6%
只有中文	1	0.6%
總數	163	100%

18. 切換語言的選擇圖標有時並不容易找到，而該語文版本的資料也有與原來版本不一致的。例如，有一主網頁上切換至中文版本的圖標用的是英文；而另一個主網頁則列明，只有部分英文資料譯為中文。

19. 大部分主網頁的設計都採用圖形或快閃版本 (flash)，有些亦備有

純文字版本供瀏覽者選擇。有一網頁備有單色版本，另一個則有無線上網版本。在 163 個已檢查的主網頁中，只有 24 個(14.7%)有英文或中文的純文字版本。

表七 — 備有純文字版本的網頁

	網頁數目	百分比
備有英文或中文純文字版本	24	14.7%
完全沒有純文字版本	139	85.3%
總數	163	100%

20. 同樣，切換至純文字版本的圖標並不容易找出。在 24 個備有純文字版本的主網頁中，有 5 個圖標放在主網頁的頁底；2 個放在中間及 17 個放在頁頂。在 5 個放在頁底的圖標中，有一個要等到全部圖象顯現後出現。而 17 個放在頁頂的圖標中，有 7 個放在角落位置，而且較同頁其他圖標為細小。

21. 備有純文字版本供瀏覽者選擇的主網頁並不表示就可通過「波比測試」。17 個備有純文字版本的主網頁未能得到「波比測試」認可。33 個獲「波比測試」認可的網頁中，26 個(78.8%)並沒有提供純文字版本。

表八 — 備有純文字版本的主網頁與獲「波比測試」認可的情況

	無英文/中文純文字版本	有英文/中文純文字版本	合計
獲「波比測試」認可的網頁	26 (佔全部獲認可網頁 78.8%)	7	33
未獲「波比測試」認可的網頁	113	17 (佔全部有純文字版本網頁 70.8%)	130
總數	139	24	163

其它輔助特色

22. 瀏覽者有時需要聯絡機構，以索取更詳盡資料及要求其他協助。在 163 個已檢查的主網頁中，其中 100 個(61.4%)沒有提供任何聯絡方式或資料；其餘 63 個中，28 個提供了機構的聯絡方法，包括：電話號碼、傳真號碼、地址及電郵地址，或附設有圖標，方便瀏覽者索取更詳盡資料；餘下的 35 個網頁，只提供部分聯絡辦法的資料。

表九 — 各主網頁提供聯絡資料的情況

	網頁數目(百分比)
備有電郵、地址、電話號碼和傳真之聯絡資料/圖標	28(17.2%)
備有電郵、地址、電話號碼或傳真之聯絡資料/圖標	35(21.5%)
沒有提供任何聯絡資料/圖標	100(61.3%)
總數	163(100%)

23. 與其他機構或部門的「連結」功能，可為瀏覽者提供取得相關資料的渠道，以便在需要更多資料時，利用「連結」找到相關的網站。在已檢查的主網頁中，其中有 92 個提供連結至政府資訊中心的網站，其中有些亦提供連結至互動政府服務指南的網站。這些有連結的主網頁，主要是屬於政策局或政府部門。

表十 — 有連結至其他網頁的主網頁

	沒有連結	連結政府資訊中心及/或互動政府服務指南	連結其他部門或處	合計
中央組織	2	10	0	12
政策局	5	11	0	16
政府部門	14	60	0	74
有關機構	38	11	2	51
大專院校	10	0	0	10
總數	69(42.3%)	92(56.5%)	2(1.2%)	163

分析

24. 從「波比測試」的低合格率，可見使用公營部門主網頁存在的障礙。這些障礙看來並非由於網絡科技存在的先天限制，也非難以解決的問題。

25. 從附錄 II 可見使用/閱讀主網頁的障礙，主要在於資訊表達方式（如：沒有在圖像、連結、圖表或窗框上提供說明文字 (Alt-text)；顏色對比的選擇；圖表和窗框的形式；游移物體的使用，和資訊與操控鍵的序次安排等方面的障礙。

26. 這些障礙導致殘疾人士不能從公營部門網站取得資訊。例如：

- ◆ 缺乏說明文字，失明人士就不能利用屏幕閱讀器理解圖像的訊息；
- ◆ 顏色對比不夠強烈，會令視障人士閱讀時感吃力；
- ◆ 有聲檔案如不附設字幕，聽障人士便不能取得只存於該等檔案中的資料；
- ◆ 智障人士可能被操控鍵的不規則次序弄得頭昏腦漲。

27. 其中一個明顯例子是，有一主網頁設有圖像，以便讓瀏覽者選擇閱讀特首的《2000年施政報告》的中文或英文版。可是，網頁上的圖像沒有說明文字，令使用文字瀏覽器的人士，只可以從網頁上讀到“「連結」「連結」”，卻不知所連結的是那一網頁。

28. 正如有形的建築通道問題一樣，網頁有時亦會考慮為殘疾人士提供網上的其他通道。不過，從這次調查發現，提供純文字版本的比率偏低（表七），顯示出公營部門在製作網頁的過程中，沒有考慮到殘疾人士的需要。尤甚者是通往純文字用的圖標，並不放在當眼處，卻「躲藏」在主網頁的小角落。

29. 如表八所示，有提供純文字版的網頁，未必就能方便殘疾人士閱讀。最重要還是在於主網頁的設計。由於主網頁是走進互聯網世界的關口，因此應確保通往其他網頁的選擇是通行無阻的。

30. 網頁上的「協助」及「連結」功能對所有瀏覽者來說都很重要。但由於目前大多數網頁仍不便於閱讀，加上殘疾人士需要依賴各式輔助裝置來協助閱讀數碼資料，這類協助及連結功能便顯得更為重要。網頁上的互動功能如：網上進行的申請或「可供下載的文件」等，都會令殘疾人士更難使用互聯網。因此，為確保人人可以享用公共資訊，有關機構

必需提供個人服務，讓市民可以透過熱線電話、電子郵件、傳真或地址等取得資訊。委員會在檢查主網頁的結果顯示，公營部門的主網頁一般未有列出這些資料。類似的情況亦出現在其他語文版本中。不過，在雙語網頁中列出有關資料的比率則較高。

31. 委員會所進行的「波比測試」和主網頁檢查是以一部功能較強的電腦進行，其接送速度亦較快。假如有人使用功能較低的電腦，或使用文字瀏覽器的話，他們可能遇上一些在本調查中未能觸及的問題。例如：使用撥號接駁(Dial up connection)下載圖像到電腦的速度一般較慢。因此，如果接達圖標是放在主網頁頁底的話，瀏覽者可能要花相當時間，才知道可以選擇進入純文字版本。

32. 另一與電腦功能有關的障礙是「可供下載的檔案」問題。是次調查所見，主網頁一般沒有設立「下載區」。此功能可能是設在與該主網頁連結的其他資料夾或資料頁內。要下載檔案，使用者需先裝置合適的軟件，例如，閱讀 PDF 檔案的 Adobe Acrobat。究竟電腦功能是否足以裝置這類軟件，都是值得考慮的問題。

33. 為確保互聯網的使用暢通無阻，有關方面需要盡快處理這次調查所發現的問題。政府需要訂出一套全面方案（包括短期措施及長遠行動）來糾正目前的情況。

第三部份 – 建議

短期措施

定出解決網頁障礙問題的先後次序

34. 並非每一項修正網頁障礙的工作都得花上龐大資源。政府應就網頁障礙問題的輕重緩急定出次序，並訂定網頁改善計劃的時間表，先處理較重要的問題。改善計劃的重點之一是先處理被確認為「第一級優先」的問題。參照其他國家的類似經驗，在六個月內修正網頁的障礙是合理的（見附錄 III）。

針對主要的網頁

35. 有些主網頁的公眾瀏覽人次較其他為高。因此，政府應找出這些主網頁，優先作出修正，確保殘疾人士在短期內能使用該等網頁。例如：涉及教育、就業和支援服務的中央架構組織、政策局及部門，均為殘疾人士提供重要資訊及聯繫點，協助改善他們的生活。所以，政府應該投入更多資源，解決這些網頁現時存在的障礙。

36. 政府資訊中心是大多數政府主網頁的基本網站，而許多主網頁亦與政府資訊中心和政府互動服務指南連結。因此，盡快令殘疾人士暢通無阻地使用這些網頁是至為重要的。值得一提的是，政府互動服務指南提供圖書館和網上售票等在線服務，而政府資訊中心的網頁則設有多媒體資訊介紹。設計網頁的這些部分時，應多加留意，以免剝奪了殘疾人士享用這些設施的權利。

提供個人化服務的聯絡方法

37. 政府應提供聯絡渠道，並在主網頁上清晰顯示出來，以便使用者知道可以如何獲得職員的協助。至於設有互動服務（如繳費、下載申請表格和投訴等服務）的網頁，對未必能享用這些服務的殘疾人士來說，聯絡資料便更加顯得重要了。

其他版本網頁

38. 由於需要額外地去維持純文字版本內容的更新，除了在極少數情形下，提供純文字版本並非是最好的建議。不過基於殘疾人士所使用的瀏

覽器或程式或有不同²，故此仍有提供其他版本的需要。在未能令網頁完全達到無障礙、以及輔助設備可被廣泛應用之前，提供純文字版本不失為讓殘疾人士取得網上資料的途徑之一。

39. 我們必須強調，如設有純文字版本，應確保純文字版本所提供的資訊和服務與原來的版本一致，而通往純文字版本的圖像/圖標，必須清楚地放在主網頁上容易找到的位置。

長遠行動

無障礙網頁政策

40. 有些國家已經或正在訂立適用於公營部門的強制性無障礙網頁政策（見附錄 III）。委員會建議香港亦應該盡快訂立類似的無障礙網頁政策，以確保互聯網環境的競爭力。政策必須清楚就現有網站的更新和新網站的建立、語文版本、責任及時限等各項的要求，詳細加以列明。

訂立無障礙網頁評估標準

41. 如有清晰的標準及指引，製作無障礙網頁的費用不會比重新設計網頁的費用高。因此，委員會建議可把萬維網聯盟(W3C)發出的《指引》作為香港公營部門的網頁標準。同時，應以《指引》內的「AA級標準」作為無障礙網站的最低合格標準。此標準相當於在「波比測試」中通過「第二優先次序」問題的測試。

定期檢查程序

42. 科技日新月異，我們亦需與時並進。同樣，新多媒體工具的出現，也可能對網頁發展構成障礙。因此，政府需要制定程序，定期檢查公營部門的主網頁，以確保殘疾人士能無障礙地瀏覽網上資料。

為網頁設計員及有殘疾的使用者設立支援網絡

43. 除了確保公營部門網頁可供殘疾人士使用之外，政府亦應提供援助，和鼓勵網頁設計者設計無障礙網站，並向有殘疾的使用者提供有關輔助科技的意見。可惜，香港缺乏提供這類資訊科技資料的協調中心，

² 失明人士可使用「語點九八」在互聯網上閱讀中文。該軟件只能閱讀純文字，而不能用於窗框方面。

導致網頁設計員及殘疾人士難以得知有那些支援服務。因此，政府應調配資源，設立支援網絡，透過研究、資料整理及定期更新有關資料和資源，為網頁設計者及有殘疾的使用者提供支援。

結論

44. 殘疾人士享有從互聯網上取得資料的平等機會，是其基本權利，亦受到法律保障。根據《殘疾歧視條例》中有關提供公共服務的條文，如基於某人的殘疾而作出歧視行為，即屬違法。平等機會委員會知道，政府已設立工作小組和發出內部指引，以增進無障礙網頁的發展；然而，委員會建議政府應採取各種行動，以糾正現時網上存在障礙的情況，務求讓每一個香港人享有獲得公共資訊的平等機會，促進人人參與社會的機會。

附錄

附錄 I – 受測試及檢查的公營服務主網頁名單

政府中央架構

1. 中央政策組 <http://www.info.gov.hk/cpu>
2. 政務司司長辦公室 <http://www.info.gov.hk/cso/cs.htm>
3. 財政司司長辦公室 <http://info.gov.hk/fso>
4. 香港特別行政區政府駐北京辦事處 <http://info.gov.hk/bjo>
5. 行政署 <http://www.info.gov.hk/admwing/adm.htm>
6. 效率促進組 <http://www.info.gov.hk/eu>
7. 區議會 <http://www.info.gov.hk/had/major/admin/db/dbmain.html>
8. 司法機構 <http://www.info.gov.hk/jud>
9. 立法會秘書處 <http://legco.gov.hk>
10. 行政會議 <http://www.info.gov.hk/info/exco.htm>
11. 政府資訊中心 <http://www.info.gov.hk>
12. 政府互動服務指南 <http://www.igsd.gov.hk>

政策局

1. 公務員事務局 <http://www.csb.gov.hk>
2. 工商局 <http://www.info.gov.hk/cib/>
3. 政制事務局 <http://www.info.gov.hk/cab>
4. 經濟局 <http://www.info.gov.hk/esb>
5. 教育統籌局 <http://www.info.gov.hk/emb>
6. 環境食物局 <http://www.info.gov.hk/efb>
7. 庫務局 <http://www.info.gov.hk/fb>
8. 財經事務局 <http://www.info.gov.hk/fsb>
9. 衛生福利局 <http://www.info.gov.hk/hwb>
10. 民政事務局 <http://www.info.gov.hk/hab>
11. 房屋局 <http://www.info.gov.hk/hb>
12. 資訊科技及廣播局 <http://www.info.gov.hk/itbb/>
13. 規劃環境地政局 <http://www.plb.gov.hk>
14. 保安局 <http://www.info.gov.hk/sb>
15. 運輸局 <http://www.info.gov.hk/tb>
16. 工務局 <http://www.wb.gov.hk>

政府部門

1. 愛滋病服務組 <http://www.info.gov.hk/aids>
2. 稅務上訴委員會 (稅務局) <http://www.info.gov.hk/borfb>
3. 電影服務統籌科 <http://www.fso-tela.gov.hk>
4. 香港持牌酒店及賓館 http://www.info.gov.hk/had_la
5. 中小型企業網上資訊中心 <http://www.sme.gcn.gov.hk>
6. 香港審計署 <http://www.info.gov.hk/aud/>
7. 工商服務業推廣處 <http://www.info.gov.hk/bspu>
8. 香港輔助警察隊
<http://www.info.gov.hk/police/career/auxpolice/eng/index.htm>
9. 創新科技署 <http://www.info.gov.hk/itc>
10. 保險業監理處 <http://www.info.gov.hk/oci>
11. 漁農自然護理署 <http://www.info.gov.hk/afcd>
12. 建築署 <http://www.archsd.gov.hk>
13. 醫療輔助隊 <http://www.info.gov.hk/ams>
14. 屋宇署 <http://www.info.gov.hk/bd/>
15. 政府統計處 <http://www.info.gov.hk/censtatd/>
16. 民眾安全服務隊 <http://www.cas.gov.hk>
17. 民航處 <http://www.info.gov.hk/cad/>
18. 土木工程署 <http://www.info.gov.hk/ced>
19. 公務員培訓處 <http://www.info.gov.hk/cstdi>
20. 公司註冊處 <http://www.info.gov.hk/cr/>
21. 懲教署 <http://www.correctionalservices.gov.hk>
22. 香港海關 <http://www.info.gov.hk/customs>
23. 衛生署 <http://www.info.gov.hk/dh>
24. 律政司 <http://www.info.gov.hk/justice>
25. 渠務署 <http://www.info.gov.hk/dsd>
26. 教育署 <http://www.info.gov.hk/ed>
27. 機電工程署 <http://www.info.gov.hk/emsd>
28. 環境保護署 <http://www.info.gov.hk/epd/>
29. 消務處 <http://www.info.gov.hk/hkfsd>
30. 食物環境衛生署 <http://www.info.gov.hk/fehd>
31. 政府飛行服務 <http://www.info.gov.hk/gfs>
32. 政府化驗所 <http://www.info.gov.hk/govlab/>
33. 政府車輛管理處 <http://www.info.gov.hk/glta>
34. 政府產業處 <http://www.info.gov.hk/gpa/>
35. 政府物料供應處 <http://www.info.gov.hk/gsd>
36. 路政處 <http://www.hyd.gov.hk>
37. 民政事務總處 <http://www.info.gov.hk/had>

38. 香港房屋委員會及房屋署 <http://www.info.gov.hk/hd>
39. 香港天文台 <http://www.info.gov.hk/hko>
40. 香港警務處 <http://www.info.gov.hk/police>
41. 入境事務處 <http://www.info.gov.hk/immd/>
42. 政府新聞處 <http://www.info.gov.hk/isd/>
43. 資訊科技署 <http://www.info.gov.hk/itsd>
44. 稅務局 <http://www.info.gov.hk/ird>
45. 知識產權署 <http://www.info.gov.hk/ipd>
46. 投資推廣署 <http://www.investHK.gov.hk>
47. 勞工處 <http://www.info.gov.hk/labour/>
48. 土地註冊處 <http://www.info.gov.hk/landreg/>
49. 地政總署 <http://www.info.gov.hk/landsd/>
50. 法律援助署 <http://www.info.gov.hk/lad>
51. 康樂及文化事務署 <http://www.lcsd.gov.hk>
52. 管理參議署 <http://www.info.gov.hk/msa>
53. 海事處 <http://www.info.gov.hk/mardep>
54. 規劃署 <http://www.info.gov.hk/planning/>
55. 郵政署 <http://www.hongkongpost.com>
56. 政府印務局 <http://www.info.gov.hk/pd>
57. 香港電台 <http://www.rthk.org.hk>
58. 差餉物業估價署 <http://www.info.gov.hk/rvd>
59. 社會福利署 <http://www.info.gov.hk/swd>
60. 學生資助辦事處 <http://www.info.gov.hk/sfaa/>
61. 影視及娛樂事務管理處 <http://www.info.gov.hk/tela>
62. 拓展署 <http://www.info.gov.hk/tdd>
63. 工業貿易署 <http://www.info.gov.hk/tid>
64. 運輸署 <http://www.info.gov.hk/td>
65. 庫務署 <http://www.info.gov.hk/tsy>
66. 水務署 <http://www.info.gov.hk/wsd/>
67. 電訊管理局 <http://www.ofta.gov.hk>
68. 法定語文事務署 <http://www.info.gov.hk/ola>
69. 破產管理署 <http://www.info.gov.hk/oro>
70. 選舉事務處 <http://www.info.gov.hk/reo>
71. 旅遊代理商註冊處 <http://www.info.gov.hk/tc/tar>
72. 旅遊事務署 <http://www.info.gov.hk/tc>
73. 禁毒處 <http://www.info.gov.hk/nd>
74. 歷史檔案館 <http://www.info.gov.hk/pro>

有關機構

1. 投資者資源中心 <http://www.hkeirc.org/main.asp>
2. 香港機場管理局 <http://www.hkairport.com/>
3. 廣播事務管理局 <http://www.hkba.org.hk/>
4. 投訴警方獨立監察委員會 <http://www.info.gov.hk/ipcc>
5. 香港港口及航運局 <http://www.info.gov.hk/pmb>
6. 公務員薪俸及服務條件常務委員會秘書處
<http://www.hku.hk/hkgcsb/sc.htm>
7. 紀律人員薪俸及服務條件常務委員會秘書處
<http://www.hku.hk/hkgcsb/scds/index.htm>
8. 公民教育委員會 <http://www.cpce.gcn.gov.hk>
9. 建造業訓練局 <http://www.cita.edu.hk>
10. 消費者委員會 <http://www.consumer.org.hk>
11. 愛滋病信託基金委員會 <http://www.info.gov.hk/atf/>
12. 教育統籌委員會 <http://www.e-c.edu.hk/>
13. 選舉事務委員會 <http://www.info.gov.hk/eac/>
14. 僱員再培訓局 <http://www.erb.org>
15. 平等機會委員會 <http://www.eoc.org.hk>
16. 地產代理監理局 <http://www.eaa.org.hk/>
17. 香港藝術中心 <http://www.hkac.org.hk>
18. 香港藝術發展局 <http://www.hkadc.org.hk>
19. 香港學術評審局 <http://www.hkcaa.edu.hk>
20. 香港吸煙與健康委員會 <http://www.info.gov.hk/hkcosh>
21. 香港考試局 <http://www.hkea.edu.hk/>
22. 香港出口信用保險局 <http://www.hkecic.com>
23. 香港期貨交易所 <http://www.hkfe.com/>
24. 香港房屋協會 <http://www.hkhs.com/>
25. 香港工業公司 <http://www.hkiec.org.hk>
26. 香港工業科技中心公司 <http://www.techcentre.org>
27. 香港金融管理局 <http://www.info.gov.hk/hkma>
28. 香港生產力促進局 <http://www.hkpc.org>
29. 香港科學園 <http://www.hksciencepark.com/>
30. 香港康體發展局 <http://www.hksdb.org.hk>
31. 香港旅遊協會 <http://www.discoverhongkong.com>
32. 香港貿易發展局 <http://www.tdctrade.com>
33. 醫院管理局 <http://www.ha.org.hk>
34. 廉政公署 <http://www.icac.org.hk>
35. 九廣鐵路公司 <http://www.krc.com/>
36. 香港法律改革委員會 <http://www.info.gov.hk/hkreform>

37. 法律援助服務局 <http://www.info.gov.hk/lasc/>
38. 強制性公積金計劃管理局 <http://www.mpfahk.org>
39. 地鐵公司 <http://www.mtrcorp.com/>
40. 職業安全健康局 <http://www.oshc.org.hk/>
41. 申訴專員公署 <http://www.sar-ombudsman.gov.hk>
42. 個人資料私隱專員公署 <http://www.pco.org.hk>
43. 公務員敘用委員會 <http://www.hku.hk/hkgcsb/psc>
44. 優質教育基金 <http://www.info.gov.hk/qef>
45. 投標投訴審裁組織 <http://www.info.gov.hk/reviewbody-gpa/>
46. 證券及期貨事務監察委員會 <http://www.hksfc.org.hk/>
47. 城市規劃委員會 <http://www.info.gov.hk/tpb/>
48. 交通投訴組 <http://www.info.gov.hk/tcu>
49. 大學教育資助委員會秘書處 <http://www.ugc.edu.hk>
50. 職業訓練局 <http://www.vtc.edu.hk>
51. 減少廢物委員會 <http://www.info.gov.hk/wrc>

大專學府

1. 香港中文大學 <http://www.cuhk.hk>
2. 香港城市大學 <http://www.cityu.edu.hk>
3. 香港演藝學院 <http://www.hkapa.edu>
4. 香港浸會大學 <http://www.hkbu.edu.hk>
5. 香港教育學院 <http://www.ied.edu.hk>
6. 香港理工大學 <http://www.polyu.edu.hk>
7. 香港科技大學 <http://www.ust.hk>
8. 嶺南大學 <http://www.ln.edu.hk>
9. 香港公開大學 <http://www.ouhk.edu.hk>
10. 香港大學 <http://www.hku.hk>

附錄 II – 經「波比」確定之網頁障礙問題

(註：下列各項障礙問題乃按波比報告原文列出。中文版本的翻譯正在進行中。)

第一級網頁障礙問題

易於修正的問題

1. Provide alternative text for all images. (102)
2. For tables not used for layout (for example, a spreadsheet), identify headers for the table rows and columns. (92)
3. Provide alternative text for all image map hot-spots. (54)
4. Give each frame a title. (22)
5. Provide alternative text for each APPLETS. (6)
6. If the submit button is used as an image map, use separate buttons for each active region. (4)
7. Use a client-side image map instead of a server-side image map. (2)
8. Provide text links for all server-side image map hot-spots. (2)
9. Provide alternative text for all image-type buttons in forms. (2)

中難度問題

1. If you use color to convey information, make sure the information is also represented another way. (119)
2. If an image conveys important information beyond what is its alternative text, provide an extended description. (112)
3. If a table has two or more rows or columns that serve as headers, use structural markup to identify their hierarchy and relationship. (108)
4. Provide alternative content for each SCRIPT that conveys important information or functionality. (70)
5. Be sure pages are readable and usable if style sheets are ignored. (24)
6. Provide visual notification and transcripts of sounds that are played automatically. (2)

難於修正的問題

1. Provide accessible alternatives to the information in scripts, applets, or objects. (25)
2. Make sure programmatic objects do not cause the screen to flicker. (25)
3. Make sure pages are still usable if programmatic objects do not function. (25)
4. Do all audio files have transcripts? (1)

第二級網頁障礙問題

易於修正的問題

1. Check that the foreground and background colors contrast sufficiently with each other. (137)
2. Add a descriptive title to links when needed. (121)
3. Avoid using movement in images where possible. (115)
4. Separate adjacent links with more than whitespace. (52)
5. Ensure that labels of all form controls are placed immediately before the control. (12)
6. Use Q and BLOCKQUOTE for quotations, not indentation. (4)
7. Avoid blinking text created with the BLINK element. (3)

中難度問題

1. Avoid use of deprecated language features if possible. (111)
2. Use relative sizing and positioning (% values) rather than absolute (pixels). (101)
3. If scripts create pop-up windows or change the active window, ensure that the user is aware this is happening. (74)
4. Ensure that all elements that have their own interface are operable without a mouse. (46)
5. Do not use pop-up windows or change the active window unless the user is aware this is happening. (41)
6. Mark up quotations with the Q and BLOCKQUOTE elements. (37)
7. Make sure event handlers do not require use of a mouse. (36)
8. Style sheets should be used to control layout and presentation wherever possible. (24)
9. Add a description to a frame if the TITLE does not describe its contents. (22)
10. Explicitly associate form controls and their labels with the LABEL element. (12)
11. Group related form controls and label each group. (10)
12. Use header elements in the proper sequence and not for bold text. (8)
13. Do not cause a page to redirect to a new URL. (7)
14. Group long lists of selections into a hierarchy. (5)
15. Page redirects to a new URL. (4)
16. Do not cause a page to refresh automatically. (3)
17. Create link phrases that make sense when read out of context. (1)
18. Avoid scrolling text created with the MARQUEE element. (1)

難於修正的問題

1. Avoid using tables to format text documents in columns unless the table can be linearized. (108)
2. Make sure programmatic objects conform to Guideline 7 checkpoints. (25)
3. Make sure event handlers do not require use of a mouse. (15)
4. Provide a NOFRAMES section when using FRAMES. (7)
5. Only use list elements for actual lists, not formatting. (2)

第三級網頁障礙問題

低難度裝置

1. Provide abbreviations for long row or column labels. (111)

中難度裝置

1. Identify the language of the text. (157)
2. Specify a logical tab order among form controls, links and objects. (125)
3. Consider adding keyboard shortcuts to frequently used links. (125)
4. Provide a summary and caption for tables. (111)
5. Group related links. (34)
6. Consider furnishing keyboard shortcuts for form elements. (12)

高難度裝置

1. Provided a linear text alternative for tables that lay out content in parallel, word-wrapped columns. (111)
2. Provide metadata that identifies this document's location in a collection. (2)

()表示有該障礙問題的網頁數目。

附錄 III – 無障礙網頁政策

以下是一些採納強制性或按法例規定的無障礙網頁政策的例子，供讀者參考。

澳洲

- 相關的法例為《1992年殘疾歧視法案》(Disability Discrimination Act 1992)。該法案規定聯邦政府各部門及機關必需確保殘疾人士可使用網上資訊及服務。
- 根據《政府在線策略》(Government Online Strategy)規定，聯邦政府各部門及機關都要達到某一最低規定及標準，以確保全澳網站的服務質素和一致性。
- 「在線委員會」(The Online Council) 同意採納萬維網聯盟的《無障礙網頁內容指引》(Web Content Accessibility Guidelines 1.0)，作為所有澳洲政府網站一致採納之良好設計標準。現有政府網站將於2000年6月1日起接受無障礙測試，並須於2000年12月1日或之前通過認證測試。由2000年6月1日起新設立的網站亦須以無障礙作為評估其表現的主要因素。有關資料可瀏覽以下網址：<http://www.govonline.gov.au/project/standards/accessibility.htm>

加拿大

- 相關的法例為《1977年加拿大人權法案》(Canadian Human Rights Act 1977)。該法案規定，除非有不合情理的困難，否則殘疾人士有權進出處所、使用服務及設施（包括網上資訊的提供）。
- 1998年2月，財政部秘書處(Treasury Board Secretariat)（聯邦政府制訂政策的中央組織）受命為所有聯邦政府的互聯網、內聯網頁及電子資訊制訂標準。1998年6月成立的跨部門工作小組，於2000年1月提出建議。財政部稍後於2000年5月4日批准了以「Common Look and Feel」，作為加拿大政府互聯網站的標準和指引。
- 政府部門及機構必需強制性執行「Common Look and Feel」的準則。所有由政府部門設計及設立的網頁必需即時遵守該準則。為改善現有網頁的可用性，當局給予寬限期，最遲需於2000年12月31日全面執行該準則。所有政府部門及機構需於2000年12月31日或之前遞交其改善現有網頁的計劃書。

- 「Common Look and Feel」的標準指出，所有加拿大政府的網站必需遵行萬維網聯盟之第一優先次序及第二優先次序檢查點，以確保網頁無障礙。以下網址可瀏覽該標準全文：
http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-upe/a_e.asp.

葡萄牙

- 1999年6月30日，葡萄牙國會建議政府考慮《葡萄牙無障礙互聯網請願書》(Petition for Accessibility of the Portuguese Internet)上的意見，採取適當措施，保障所有有特別需要的國民（即殘疾人士及長者），能夠全面享用網上資訊。該請願行動由「葡萄牙關注無障礙網頁小組」(Portuguese Accessibility Special Interest Group)統籌，在收集9000個電子簽名後，於1999年2月呈交葡萄牙國會。
- 1999年7月29日，葡萄牙政府經由內閣通過一項提案，強制所有首長級官員辦事處、機構、部門或服務團體，以及所有公共機構，包括國營企業、國立大學等，在設計網頁和提供網上資訊時，必須加入無障礙的特點，以方便殘疾人士使用。網站的設計必需確保使用時「可不靠視覺、精確移動、同步動作或滑鼠等指示工具」，及「可透過聽覺、視覺或觸覺介面搜尋及取得資料。」
- 以下網址可瀏覽國會報告：
http://www.acessibilidada.net/petition/partition/parliament_resolution.html.

美國

- 美國主要透過《復康法案》(Rehabilitation Act)及《美國殘疾人士法案》(Americans with Disabilities Act)保障殘疾人士使用互聯網的權利。《美國殘疾人士法案》「禁止在僱傭範疇、州及地方政府提供的服務、交通、公共住宿、商業設施及電訊提供方面出現基於殘疾的歧視。」《1998年復康修訂法案》(Rehabilitation Act Amendments 1998)第508條規定，除非會令有關部門或機構承受不合情理的負擔，否則，所有聯邦政府部門及機構需確保殘疾人士能無障礙使用科技。
- 「無障礙委員會」(The Access Board) (根據《復康法案》而設立的獨立聯邦機構)成立了一個諮詢小組，為電子及資訊科技制訂標準，並根據《1998年復康修訂法案》第508條制訂該等標準。諮詢小組於1999年5月，就有肢體、感官及認知能力殘疾的人士的需要，向委員會作報告。諮詢小組建議訂立準則，讓殘疾人士能操作所有輸入、控制及機械功能，無障礙地取得有關資訊。該報告亦處理殘疾人士常用以上網的改裝器材的通用程度問題。

- 建議之《電子及資訊科技通用標準》(The Proposed Electronic and Information Technology Accessibility Standards)於 2000 年 3 月 31 日公開諮詢公眾意見。截至 2000 年 5 月 30 日止，「無障礙委員會」已收到超過 100 份意見書。該《標準》最後將於定稿出版後六個月正式生效。
- 以下網頁可瀏覽建議之《標準》：
<http://www.access-board.gov/sec508/508index.htm>.

英國

- 相關的法例為《1995 年殘疾歧視法案》(Disability Discrimination Act 1995)。法案規定，在提供服務及設施上對殘疾人士作出歧視是違法的。
- 內閣辦公室中央資訊科技小組(Cabinet Office's Central IT Unit)發出的《政府現代化白皮書》(Modernising Government White Paper)，公布了「政府資訊科技共同策略」(Government's Corporate IT Strategy)。策略的其中一部分就是制訂互聯網指引(Web Guidelines)，規定全英的政府機關必需遵守。該指引由《資訊時代政府專責小組》(Information Age Government Champions)代表通過，於 1999 年 12 月 8 日起生效。同時，又設立「新媒介」小組(New Media Team)，以協助改革政府網頁，提高網頁的水平。
- 以下網址可瀏覽該《指引》全文：
<http://www.iagchampions.gov.uk/iagc/guidelines/website/websites.htm>.

附錄 IV – 參考網址

The Access Board of USA

<http://www.access-board.gov/>

Australian Government Online

<http://www.govonline.gov.au/>

Bobby

<http://www.cast.org/bobby/>

Brown Policy Report on Assessing E-government

<http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>

Cabinet Office of UK

<http://www.cabinet-office.gov.uk/>

Center for Applied Special Technology (CAST)

<http://www.cast.org>

Human Rights and Equal Opportunities Commission (HREOC) (Australia)

<http://www.hreoc.gov.au/>

Portuguese Accessibility Special Interest Group (PASIG)

<http://www.acessibilidade.net/>

Treasury Board of Canada Secretariat

<http://cio-dpi.gc.ca/>

WorldEnable

<http://www.worldenable.com/>

World Wide Web Consortium W3C

<http://www.w3c.org/WAI/GL>