

# 有關資訊科技設施未能全面照顧殘疾人士需要之意見書

香港復康聯盟

現今資訊科技發展非常迅速，理應為市民大眾帶來方便及生活質素改善。但對於殘疾人士來說，他們現時仍然要面對「數碼隔膜」的問題，並未帶來方便。本會對於現時社會的資訊科技應用未能全面照顧殘疾人士之需要，尤其是視障及輪椅人士，表示十分失望。

輕觸式顯示屏的發展，已令殘疾人士不能使用。就如剛推出不久的「公共服務電子化生活易服務站 (kiosk)」為例，「生活易」以提供優質的服務為號召，強調該服務站是無障礙，人人也可以使用。然而這對於殘疾人士來說，尤其是視障及輪椅人士，並未能使用現時分佈全港各地之 100 部公共服務電子化服務站 (kiosk)。

由於使用的方式以輕觸式顯示屏設計，使視障人士不能使用。至於肢體傷殘人士在使用時卻因顯示屏過高而不能盡覽全頁。此外，輪椅人士又不能正面使用服務站的電腦，而須側身使用。這對於一些脊椎受損的殘疾人士而言，是不使用的。此等重重障礙，便正正使他們不能使用該些「服務站」，那又何以遑論改善生活質素呢？這明顯反映出設計理念上缺乏無障礙的概念。

政府雖然不斷強調及宣傳在一些非政府機構及圖書館內安裝了可供視障人士使用的電腦設備，似已照顧了殘疾人士的需要。但這明顯違反了平等機會的概念。社會大眾可以在地鐵、火車站及商場使用，但殘疾人士則只可以給限制於那些指定地方。此外，很多人以為殘疾人士是「群居」的人類。因此，只要在殘疾人士居住或聚集的地方附近安裝有關的設施，便解決了問題。當然這個假設是錯誤的，殘疾人士是分佈全港各地，故不同地區的殘疾人士都有使用有關服務的需要。

作為政府大力倡導的公共電子服務也存在這些「障礙」的問題，那怕其他公營，以至於私營事業，也是未能顧及到殘疾人士的需要。多年前，當

地下鐵路推出輕觸式售票機時，視障人士便立即被摒棄於使用者的門外，不能自行購票。雖然當時視障人士均提出不少可行的方案，惟一一被拒。最終，地鐵公司承諾在日後有新路線時，便會改善此類售票機的設計，使視障人士可以使用。遺憾的是，將軍澳支線將不久通車，但地鐵違反承諾，沿用舊有設計，使視障人士均不能使用。反觀其他鐵路公司則不斷改進，不久便可以設計出視障人士均可使用的售票機。

又以九巴最新推出的數碼巴士站為例，亦是未能顧及殘疾人士的需要。該數碼巴士站是採用輕觸式液晶體顯示屏操作，對於殘疾人士來說實難以操控，尤其是視障人士根本不可能使用。而對輪椅人士來說，過高的顯示屏亦會使他們不能使用。若此數碼互動巴士站真的設置於全港各處，則每個市民都有使用的機會。因此，作為乘客的一份子，殘疾人士亦有同樣的需要及均等機會得到有關的資訊及服務。

由以上種種事例明顯地反映出，大部份資訊科技設計者均缺乏無障礙的概念，至使他們的產品未能合符殘疾人士的需要。其實無障礙的資訊科技設計及構思在現時一些西方國家已有存在。如一些國際的銀行電子櫃員機，都可以設計至視障人士使用。本會深信科技是協助人類發展，而非桎梏人類的發展。

另一方面，殘疾人士在瀏覽網頁時亦往往遇到困難。現時絕大部份的網頁並未設有視障人士可以瀏覽的設計或純文字檔，對於視障人士獲取資訊機會方面是並不公平及不方便。我們相信政府亦希望推行無障礙的網頁設計，使所有人均能無障礙使用。惟政府現今似沒有一套完善的制度，要求全港的網頁設計／數碼科技公司在設計服務及產品時，必須均能適合殘疾人士使用。若政府並不落實制定及推行此政策，所謂「數碼隔膜」的鴻溝便日漸擴大，到時要付出的費用及代價將會更高。

香港政府雄心壯志發展數碼港，日後給其他人士發覺香港的數碼發展並非無障礙的發展及設計時，實會為國際竊笑。最後我們想強調一點，我們並非桎梏資訊及數碼科技的發展，而只是想在發展時出一分力，使其能惠及社會各階層人士，達至一個無障礙及共融的社會。