

無礙自由行之四個典範：從新北市政府到台灣高鐵

劉俊宏

我一直對政府機關與大眾交通工具經營者網站的無障礙環境感興趣，因此常常瀏覽這些網站，若覺得有能改之處，就會寫電子郵件告知，許多機關都給予正面回應與處理，值得寫下他們的作為，給他們「按讚」。

首先是改制前的台北縣政府資訊中心，當時因發現縣府網站有些連結沒加上文字說明或「縣長信箱」驗證碼障礙，所以寫電子郵件告知。起先由一位小姐向我詢問詳情，之後就由一位先生不斷與我聯絡，改善完畢仍探問，「是否有其他缺失」，這位先生的作為，真令人稱許、感動。

我有一位叫瑞雲的好友在愛盲出版中心工作，有次下班於捷運開口碰面時，她說有事跟我說，因我堅持搭公車回家，所以她捨棄捷運就公車。原來是成大醫院一位小姐，想了解該院網站的無障礙環境程度，故請瑞雲幫忙找人，於是就找我幫忙。

瀏覽了成大醫院網站掛號系統、交通資訊、無障礙標章、訪客留言信箱、醫師專長簡介…等連結，並逐一臚列有問題的部份，並去信通知。後來是否有改善？我就沒再追蹤了，只是難得有一個公部門主動了解他們的無障礙網站是否方便視障朋友操作，也使我印象極深。

漢聲廣播電台是目前罕有的國營電台，以官兵弟兄及榮民榮譽為服務對象，節目型態多樣化，這幾年為服務廣大球迷，投入了中華職棒轉播，深受聽眾好評。該電台網站首頁裡，有若干政府機關連結，如：通傳會、氣象局、中華郵政等，這些連結原無加註文字提示，經反應後，電台人員火速修正並致電通知，請我幫忙測試；每年農曆春節，漢聲都會製播特別節目，為讓聽眾知曉時段及主持人，於網站開設專區預告，以跑馬形式呈現這些資料，造成我們無從閱讀，反應後該

台做了調整，改以文字顯現，解除了閱讀上的障礙。

台灣高鐵網站的「連絡我們」單元，設有無文字或語音提示之驗證碼，而「網路訂票」卻有語音播報，同樣讓視障者不變操作。數度透過電郵、電話向高鐵客服反應，原先並無積極改善之意，最後承諾「於網站改版後提供輔助功能」。前幾天，突然想到此事，即上高鐵網站，果然網站已改版，而「連絡我們」單元，也有語音播報驗證碼機制。

阿姆斯壯登上月球時說「我的一小步就是人類的一大步」；我要說「你們的一小步，就是無障礙網路環境的一大步」。上面舉的四個例子，都可作為無障礙網路環境推展的典範，只要多用點心、花一點時間與人力，就能給螢幕閱讀器使用者提供「無礙自由行」的網路環境，期盼能有更多民間網站參與此項「無礙網站」的工作，給視障者更便利的瀏覽環境；表現優良者，吾人更應不吝給予讚揚。