

資訊平權與易讀製作經驗的探討 ——以天主教德蘭啟智中心為例

楊美華、劉佳融、辛正平、曾思媛、楊采芸

壹、前言

位於臺南市玉井區的財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心（以下簡稱德蘭）於1988年開始服務以心智障礙為主的身心障礙者，德蘭早期以服務兒童心智障礙者為主，因此在支持的策略運用上，採用較多與特殊教育相關的理論與策略；直到1998年開始服務成人身心障礙者後，才漸漸開發關於成人身心障礙者的支持策略，且逐年嘗試不同策略，來促進心智障礙者在生活中維護權益。如2006年開始在內部進行自我倡議（Self-advocacy）比賽，2008年更進一步將自我倡議活動推廣至臺南全縣（財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心，無日期）。特別是在歷經夏洛克博士（Dr. Robert L. Schalock）前後超過15次來臺灣推廣支持概念、2010年Tony Harman分享的積極性支持（Active Support），以及以個人為中心計畫（Person-Centered Planning）

等理念的滋養下，促使服務方法日漸拓展，除了與兒童相關，還有更多適用於成人身心障礙者的支持策略，以回應服務使用者個人生活品質之所需與所望。

聯合國《身心障礙者權利公約》（*Convention on the Rights of Persons With Disabilities, CRPD*）強調資訊平權，促使很多國家與組織也採取了不同的措施回應此觀點。我國為維護身心障礙者權益，同時保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等，並且促進其自主與發展，自2006年實施聯合國《身心障礙者權利公約》；並於2014年特別制定、通過《身心障礙者權利公約施行法》（2014），於當年12月3日起施行，使CRPD保障我國身心障礙者人權之規定更具法律效力。

因著CRPD對於平權的重視，德蘭為確保服務的身心障礙者，特別是心智障礙者能夠享有平等的資訊和通訊權利，並參與社會的各種活動，德蘭團隊也在既有的

支持概念與策略運用的基礎下，探索與開發更多的支持策略，以實踐維護服務使用者之平權，其中一項便是無障礙資訊平權，而在過程中也發現，「易讀」確實有助於提升服務使用者之資訊平權，於製作易讀資訊時，需參考服務使用者的意見和需求，以確保所提供的資訊，對服務使用者是易讀易懂、可及與無障礙的。

在探索的過程中，德蘭團隊蒐集的易讀研究發現，儘管目前易讀「影響的證據有限，但易讀文件的製作已經變得廣泛」。在一些國家「參與生產過程的社會群體之間的互動以及更廣泛的政策和立法背景」促成了易讀被廣泛製作的現象（Chinn, 2019）。除易讀影響的證據有限外，易讀規範標準也有差異；使得即使全面推廣易讀多年的英國政府，也需要公開釐清什麼是易讀（Newton, 2021）；同時，德蘭團隊在觀察與推廣易讀服務的過程中，也發現臺灣製作易讀的單位不一定會遵循明確的規範標準，所以也可能使易讀的影響成效無法確認。因此，本研究透過德蘭團隊無障礙資訊平權服務的活動與成果，特別是易讀的部分，提供相關服務經驗予外界參考，進而探討未來可如何維護與促進心智障礙者平權。

貳、文獻探討

一、CRPD與可及性／無障礙資訊

在CRPD中，提及多個相關的條文，

強調資訊的可及性和無障礙，以確保身心障礙者的平等權益。以下是CRPD中一些與資訊可及性和無障礙相關的重要條文：

在第九條中，特別是第9.1項，提出：

國家應該採取適當的措施，確保身心障礙人士在交通、資訊和通訊等領域中能夠享有無障礙的環境。（United Nations Convention on the Rights of Persons With Disabilities, 2006）

此項強調保障身心障礙人士參與社會生活的權利，包括獲取必要的資訊。

第21條是關於資訊無障礙的相關條款的關鍵，特別其中的第21.1項。該條文提及：

國家應該採取適當的措施，確保身心障礙人士能夠平等參與文化生活、休閒、運動和旅遊，包括在資訊和通訊方面。

（United Nations Convention on the Rights of Persons With Disabilities, 2006）

而這代表身心障礙人士有權獲取文化、休閒和其他相關資訊，以及參與社會活動。

在第30條中的第30.5項，也提及了公共事務和政治參與：

國家應該促進身心障礙人士參與政治和公共事務，包括提供必要的支持和輔助，確保相關資訊無障礙。（United Nations Convention on the Rights of Persons With Disabilities, 2006）

此內容表達了國家除了應該提供身心障礙者參與政治和公共事務提供所需的資訊，也要確保資訊的無障礙性。

另一個關鍵條文是第21條中的第21.2項：

國家應提供相關的資訊和文件，以便身心障礙人士可以自主獲取和分享這些資訊，並且這些資訊應易於理解和無障礙。（United Nations Convention on the Rights of Persons With Disabilities, 2006）

此條文強調國家有責任，為身心障礙人士提供易於理解且無障礙的資訊，以便他們能夠自主地參與社會活動和做出合宜的決定。

以上CRPD的條文突顯了資訊可及性和無障礙（Accessibility）的重要，強調國家應該確保身心障礙者能夠獲得所需的資訊和通訊技術的使用；進而可以平等地參與社會，並發揮他們的權利和能力。這些條文在確保身心障礙者在資訊領域中獲得平等權益方面具有重大意義，同時也提醒各國和組織需要採取積極的措施來實現這些目標。雖然這些條文沒有明確提及「無障礙資訊」與「易讀」這兩個名詞，但它們強調的原則與無障礙資訊及易讀相關，宗旨皆在確保資訊對所有人都是簡單、明瞭、可理解。同時，若要落實資訊平權，除了要對可及性／無障礙資訊（以下簡稱無障礙資訊）深入了解，也要認識兩者之間的相關性，以及易讀在其中所扮

演的角色，才能適當運用並發揮不同做法的功能，最終可以促進所有的人皆可平等參與社會、政治及公共事務。

二、無障礙資訊及其相關措施

無障礙資訊（Accessible Information）通常是指呈現方式會考慮所有人（包括身心障礙人士）之間可能會有不同能力、背景和需求；以便支持他們在沒有障礙的情況下，平等地獲得可理解的資訊。

（一）無障礙資訊常用措施

由於身心障礙者所面臨的生活挑戰很多元，所以不同領域的相關人員紛紛開創不同的資訊支持管道與策略；如此，可以將抽象的無障礙資訊概念，轉化為可執行、可對應不同身心障礙人士需求的實際操作。以下是幾種不同的做法，用以回應不同的身心障礙人士獲得資訊的需求：

1. 易讀資訊（Easy Read）

易讀文件有系統地採用系統化且一致性高的簡單文字、圖片和清晰的排版，以便讓閱讀者更容易理解。此對於認知障礙的人士特別有幫助，因為它減少了理解和閱讀的困難。

2. 語音影片（Audio Films）

對於視覺障礙者，語音影片透過語音描述來呈現資訊，幫助視覺障礙者可以聆聽，而不需要依賴視覺的資訊。

3. 手語解說

(Sign Language Interpretation)

手語是聽力障礙者常用語言，所以手語解說是為聽力障礙者提供的有效方式。手語解說者將資訊轉譯成手語，方便聽障者獲取資訊。

4. 圖像與圖示 (Graphics and Icons)

圖像和圖示有助於認知障礙者理解資訊，而運用的圖像可以是簡單的示意圖，也可以是用來傳遞特定含義的圖示。無障礙資訊的文件通常會有圖像，只是並非全部如此，例如，簡易閱讀 (Easy to Read) 的文件。詳細說明請見本文後面關於 Easy Read (易讀) 與簡易閱讀 (Easy to Read) 之間的異同比較。

5. 字幕和文字描述 (Subtitles and Text Descriptions)

在影片中或多媒體資訊中，提供字幕和文字的語音描述可以支持聽力障礙者和視覺障礙者獲取資訊。

6. 網站可及／無障礙

(Website Accessibility)

確保網站的設計和內容符合無障礙標準，使各種身心障礙人士都能夠方便地瀏覽網站，並獲取所需的資訊。聯合國在2022年提出針對網站設計的規範，在一些國家也明確對公部門或組織的網站設計提出了規範，即使在戰亂中的烏克蘭政府也跟進這項措施 (United Nations Development Programme in Ukraine,

2022)，更不用提其他國家也紛紛表達配合執行；例如，英國政府2022年針對網站及手機上應用程式的無障礙的設計有特定的規範。美國政府也在2023年7月提出對於網站與手機應用程式的無障礙設計提出新規定 (Associated Press, 2023)。

針對網路的無障礙資訊規範，聯合國 (United Nations, n.d.) 認為，網路的無障礙資訊要具備四種要素，可用 POUR 四個字母的縮寫來代表，包括：可感知 (Perceivable)、可操作 (Operable)、可理解 (Understandable) 及穩健持久 (Robust)。

7. 可讀的字體和排版

(Readable Fonts and Layouts)

使用容易閱讀的字體和適當的排版，以減少閱讀的困難，特別是對於視力有限的人士。關於這部分通常會規範特定的字型或是字體大小，或是文件的尺寸、邊界、行距或字句等等。

8. 多語言支持 (Multilingual Support)

確保資訊在不同語言中都能夠獲得，以便不同語言的身心障礙人士都能理解。

9. 通俗易懂語言 (Plain Language) 與通俗易懂書寫形式 (Plain Writing)

兩者都是屬於書寫和表達方式，主要是使用簡單、明確的詞語和句子來呈現資訊。這種方法避免使用難懂的術語、專業詞彙或複雜的句子結構，以確保更多人能夠理解資訊。plainlanguage.gov是美國

政府的官方網站，2022年在這個網站上提到「通俗易懂的語言使公眾更容易閱讀、理解和使用政府資訊」（U.S. General Services Administration, n.d.）。從這個描述可以了解到，通俗易懂語言（Plain Language）及通俗易懂書寫形式（Plain Writing）的目標是使資訊更容易被廣泛的讀者群理解，包括那些語言能力有限或閱讀能力較弱的人，以及有特殊需求的人（如身心障礙人士）。

同時，通俗易懂書寫形式（Plain Writing）通常是通俗易懂語言（Plain Language）的一個子集（Subset）（WordRake, n.d.），它更著重於文字的書寫方式和組成，以確保其易讀性。在某些情況下，通俗易懂書寫形式（Plain Writing）可能更強調寫作風格和句子結構，而不僅僅是語言的選擇。儘管兩者有些微的區別，但在大多數情況下，它們可以互換使用，都強調使用簡單明瞭的方式來傳遞信息，以便讀者容易理解。

10. 「馬卡通／默可通」（Makaton） （以下統稱馬卡通）

馬卡通是一種視覺化的溝通系統，使用手勢、圖片和說話的方式來幫助人們進行溝通。這種方法特別適用於那些語言能力有限或無法口語表達的人（如部分身心障礙人士）。馬卡通使用圖片和手勢幫助人們理解和表達想法、需求和情感，目前大約有一百萬人運用馬卡通作為溝通媒介。除此之外，馬卡通的圖片或手勢除了

用來溝通，它也可以運用在文件的傳達／轉譯。

以上方法都是為了確保資訊能夠更容易被廣泛的受眾理解和接受，特別是對於語言能力有限、閱讀能力不足，或存在溝通障礙者與不同類型的身心障礙人士，都能透過這些方法，平等地獲得資訊。藉由資訊可及性的提高，可以提升身心障礙人士的參與權和自主權。除此之外，這些多元的管道，也幫助不同需求的人可以選擇適合自己需求的方法而受益。

（二）容易與無障礙資訊混淆的常見溝通 ／學習方法

AbilityNet（2023）指出易讀（Easy Read）與通俗易懂語言（Plain Language）經常被混淆。雖然兩者都有相同的目標，也就是要確保訊息更容易被理解，但易讀文件通常比通俗易懂語言文件的規範複雜得多。此意謂有一些溝通或是指導方法因為也會運用到圖片／圖像及簡短文字，所以容易被誤認為是無障礙資訊措施的原因。在此特別舉例說明，以便進行了解與分辨。

1. 結構化教學（Treatment and Education of Autistic and related Communication Handicapped Children, TEACCH）

TEACCH是一種針對自閉症和相關溝通障礙兒童具實證基礎的實踐、教育和

治療方法 (Hume & Carnahan, 2008)，旨在幫助他們在各個生活領域中獲得更好的適應能力與學習成效。TEACCH強調個體化和結構化的方法，提供一個有秩序和可預測的學習環境，從而支持自閉症者的需求 (Kliemann, 2014)，必要時會調整學習環境以滿足自閉症患者的需求，也會利用學生視覺處理領域的優勢提供教學 (Schopler et al., 1995)。雖然TEACCH針對特定學習差異，也會依據個別的學習特性與需求提供支持的精神，符合無障礙資訊的要件，但它仍是一種關注在為自閉症兒童打造適合學習的環境，並運用特定策略促進學習和適應的教學及治療方法 (Kurt & Parsons, 2009)。亦即，無障礙資訊比TEACCH更側重於確保資訊易於理解和無障礙的獲得，兩者有不同的焦點和應用。

2. 溝通圖卡 (Communication Picture Cards)

溝通圖卡主要是運用圖像式的溝通以幫助非口語溝通能力有限的個人，以促進其與他人的溝通；溝通圖卡可以使用圖像、符號或圖示，來代表特定的概念、情感或需求，以便使用者能夠藉由選擇圖卡的方式來表達自己的想法 (Frost & Bondy, 2002)。這種溝通方式是一種替代性的、互動式的方式，主要關注的是讓人與人之間能夠有效地表達自己的想法和需求；此與無障礙資訊關注的是資訊的呈

現方式、語言的清晰度和易讀性，以確保所有人都能平等地獲得資訊不同。

無障礙資訊和溝通圖卡在目的和重點上確實有所不同，以馬卡通與手語跟溝通圖卡為例，上述三種方法雖然主要都在幫助有語言障礙或溝通障礙的人進行交流和表達；然而，手語及馬卡通的符號和手勢也可以被用來作為無障礙資訊的傳達／轉譯方法，特別是對於那些不能閱讀或理解標準文字的人來說，亦即手語及馬卡通都可以用於傳達資訊，以及支持溝通，因此，兩者在某些情況下可以被視為無障礙資訊的方法；而溝通圖卡是一種溝通支持，強調在有限語言能力或溝通障礙的情況下，進行互動式的溝通。因此，溝通圖卡既不屬於易讀，也不是無障礙資訊方法。

三、易讀的起源

根據Martin Dobson於2009年所創建的「網路易讀」(Easy Read Online)所述 (Easy Read OnLine, 2023)，易讀資訊的歷史可追溯至20世紀80年代末和90年代初。當時，英國一些學習障礙者發現多數文件和資訊編寫方式對他們難以理解，於是他們合作創建易讀資訊，更容易閱讀和理解重要訊息。易讀在歐洲興起，紐西蘭也不遑多讓提供重要貢獻，早在90年代，該國即以簡單方式呈現複雜信息，確保身心障礙者參與社會事務。

英國廣播公司指出，80年代瑞典引領易讀概念傳遍歐洲，至少有66國使用。首份易讀出版物是英國政府（Department of Health, 2001）發布的白皮書《重視人民：21世紀學習障礙的新戰略》（*Valuing People: A New Strategy for Learning Disability for the 21st Century*）。

美國的「通俗易懂語言行動與訊息網絡」（PLAIN）組織自20世紀90年代成立，來自不同機構和專業的聯邦僱員支持政府使用清晰溝通。2010年美國通過《通俗易懂書寫形式法案》（*Plain Writing Act of 2010*），強調政府文件清晰書寫，增進民眾對政府資訊和服務的理解和使用（*Plain Writing Act, 2010*）。

從上述不同的資料顯示，對於易讀何時、何地興起，雖然沒有絕對的共識；但整體上可以看出易讀大約在80年代開始，且歐洲在易讀的接受力與影響是最全面的。而且，易讀的發展在全球是一個逐漸的過程，許多國家在歐洲及紐西蘭之後也開始採用類似的概念，並且持續地改進和發展。這些歐洲國家與紐西蘭的做法也成為了啟發其他國家的典範，促使其他國家也開始關注該如何順利傳達訊息給不同資訊需求的群體。同時，雖然易讀在美國沒有像歐洲一樣在80年代開始發展，但是美國在90年代開始推廣通俗易懂語言（*Plain Language*），之後也藉由法案促使資訊平權在美國獲得保障。

四、什麼是易讀（Easy read）

關於什麼是易讀？這兩個字看起來簡單，但其實很不簡單：這觀點可以從執行易讀多年的英國政府如何陳述易讀，就可以略知一二：

什麼叫易讀？不要讓這個名字欺騙了你。易讀的內容確實很棘手。在我們的初步研究中，我們注意到的第一件事是，很多人都聽說過「易讀」，但並不總是很確定它是什麼。（Newton, 2021）

因此，為了正本清源，英國政府特別表示要：「澄清一下」，Easy Read除了「主要是供給有學習困難的人使用的。它使用圖片和文字來傳達含義」（Newton, 2021）。為了確認易讀的定義，英國政府還很嚴謹的規範如下：

頁邊要有充分的寬度。

圖像在左邊。

字體較大（14至16）。

行間距較大（如在文字處理軟體中使用1.5倍的行距）。

每張圖片表達一個想法。（Newton, 2021）

另一方面，依據衛生福利部社會及家庭署（2022）《臺灣易讀參考指南——讓資訊易讀易懂》對於易讀版文件的描述如下：

易讀版，是指將複雜的資訊、艱深難懂的文字，轉譯成容易理解和閱讀的版

本，並適時搭配圖片，輔助文字說明。
（衛生福利部社會及家庭署，2022）

臺南市政府社會局、天主教德蘭啟智中心與崑山科大公廣系在2021出版《資訊易讀檢核手冊》（楊美華、陳薇薇，2021），以易讀的形式支持擔任易讀審查的心智障礙者了解什麼是易讀。該手冊針對易讀分門別類標示各項重點的規範，包括：文字、段落與意義、圖像的使用、綜合使用（含圖像、文字與符號）、文字的使用及文字的編排。手冊共針對易讀的規範提出36項建議，提供易讀製作者參考，不僅可以做審查員的訓練教材，也可以幫助支持者更清楚了解易讀的相關規範。雖然這本手冊沒有對易讀下定義，但是從這本手冊的內容，可以清楚了解，易讀不是只有圖文並茂或是文字簡短就可稱為易讀。例如，對於空間的編排，手冊明確指出五項建議：

每頁都要有編號，左頁放左下角，右頁放右下角。

同一頁，兩邊的邊緣空白加總至少七-八公分。

易讀內容不要超過20頁。

避免直接影印放大，影響輸出品質

紙要厚，不反光。（楊美華、陳薇薇，2021）

由上述的例子顯示，易讀觀念雖然已在推廣，但是對於什麼是易讀則需要進一步確認與釐清。雖然易讀沒有公認一

致的定義與說法，但是可以確認的是，易讀除了要讓服務使用者易讀易懂之外，易讀的製作要有具體且明確的規範。就如同以發展幫助書寫文件和文字變得更加清晰和流暢的WordRake（n.d.）軟體公司，在專訪通俗易懂語文專家Iva Cheung時提到的「通俗易懂語文需要專家才能做到正確」，而看似簡單的易讀更是如此。

五、容易與易讀（Easy read）混淆的簡易閱讀（Easy to read）

“Easy read”（易讀）和“Easy to read”（簡易閱讀）雖然在字面上看起來相似，但實際上它們在涵義上有一些不同。以下就兩者比較與說明：

“Easy to read”（簡易閱讀）的內容多是採用描述性的詞語，通常其內容的閱讀難度較低，讓讀者容易理解。也就是“Easy to read”（簡易閱讀）使用簡單的語言、清晰的排版、明確的結構等，以確保讀者能夠迅速理解內容。例如，美國衛生與公共服務部所屬之發展障礙管理局、兒童和家庭管理局贊助，由肯塔基大學人類發展研究所附屬的發展障礙卓越中心在2022年製作／出版的手冊*Kentucky Disability Resource Manual*（Human Development Institute, 2022）採用“Easy to read”。這本專為身心障礙者其家人與服務提供單位而寫的手冊，在其出版宗旨（purpose statement）提及：「手冊的重

點是為了提供有關可用資源的easy to read（簡易閱讀）資訊」。

該手冊除了多達61頁，比一般的易讀規範頁數在20頁以下的安排，多出很多頁之外；同時，這本手冊也沒有像一般易讀資訊一樣，有圖文的對照，甚至沒有圖片的提供。而且，該手冊有的句子的文字字數也超過20個，甚至30個字；因此，從字數與句子結構來看，“Easy to read”（簡易閱讀）都比“Easy read”（易讀）不容易閱讀。

總結來說，“Easy to read”（簡易閱讀）採用廣泛的描述來提供容易閱讀的內容；而“Easy read”（易讀）則具有特定的閱讀形式，針對有特殊需求的人，特別是認知障礙者，提供易讀的資訊。雖然兩者的編輯與製作特徵有少部分重疊之處，但“Easy read”除了規範的細項更多之外，也更加專注於為特定目標群體提供無障礙的資訊。

六、易讀的有效性

為了回應不同群體資訊需求的樣貌，無障礙資訊提供的管道或方法勢必要多元，否則無法落實資訊平權。如同Callus與Cauchi（2020）的研究所言：「易讀文件的有效性取決於多種相互作用的因素」；而且，如果可以在更廣泛的背景下考慮這些因素，易讀的文件會變得更有意義。另一方面，由於無障礙資訊方法的多

面向，再加上易讀的定義需要再「澄清一下」，以及易讀服務使用者之間的支持需求有很大的差異，使得易讀的影響與成效結果不易辨識。這點難處可以從Buell等人（2020）的研究看出端倪：運用易讀往往是為了獲取訊息，而易讀製作往往會留意形式的規範與掌握；然而，若要透過易讀來認識服務使用者的個人語言處理能力，則要超越易讀的形式。

除此之外，如同在蘇格蘭學習障礙人士委員會擔任實施和參與官員（Implementation & Involvement Officer）的Rowley（2019）在其官方網站提到的：對於製作易讀的掌握很難快速上手，也不是每次的過程都可以很順利，製作易讀需要多年的歷練才可以越來越好。從Rowley的表達可以知道，要管控易讀的品質也不容易；而若要探討易讀的有效性，不穩定的品質也會增添變數與難度。因此，好品質的易讀文件需要投入足夠的相關資源：包括時間、人力與經驗。難怪這位官員也表示：「不用把所有內容都轉成易讀也沒關係。」

參、研究方法

一、研究參與者

德蘭於2017年組成易讀小組，從4人小組逐漸成長至今18人小組，其中有5位支持者、11位審查員／品管員（因為本研究的參與者希望被稱為審查員，所以下

稱審查員)。本次研究參與者包括支持者與審查員，其中支持者5位、審查員8位。審查員的年齡分布在26歲至42歲之間，女性3位、男性5位。審查員皆已在德蘭接受服務3年以上，包括社區日間作業設施、社區居住與生活及日間照顧服務；其障礙類別包括智能障礙輕度、智能障礙中度及多重障礙，他們擔任審查員的時間都在半年以上。支持者的部分，其啟智相關服務年資在3年至32年之間，4位女性1位男性；平日主要的工作內容為行政管理、社工與教保。

二、資料的蒐集與分析

本研究採半結構式訪談法與問卷法；審查員採焦點團體訪談法，支持者採問卷法：

- (一) 第一部分是關於易讀審查員之訪談。主要是要了解審查員對於資訊易讀製作之相關看法與經驗。訪談內容包括四個主題：第一個主題是要了解審查員身為心智障礙者的個人經驗與想法；第二個主題是要蒐集資訊易讀審查的經驗與看法；第三個主題是要確認關於資訊易讀製作服務對個人的幫助與改變；第四個主題是蒐集審查者對易讀規範的回饋。
- (二) 訪談以焦點團體方式進行，審查員及其家屬於訪談前皆簽署訪談同意

書，並同意訪談結果將於整理分析後，對外公開發表。訪談每次五到八人，共分為三次；每次不超過1.5小時，中間至少休息兩次。訪談情境在服務使用者熟悉的情境，訪談員也是參與本研究的支持者。

- (三) 第二部分是關於支持者之問卷。問卷的主題是探討，支持者透過資訊易讀之製作經驗，來檢視易讀製作對於心智障礙者資訊平權的影響與看法，特別是(1)易讀製作過程有哪些因素會影響資訊平權；(2)支持易讀製作過程的挑戰因素；(3)支持者對自己未來易讀製作方面成長的期待。本問卷採可單選、複選及開放性問題，共有十題。
- (四) 研究資料涉及研究參與者之隱私資料時，以隱匿或刪除之方式處理，避免揭露研究參與者之個人資訊。研究結果則以文字或口頭形式與研究參與者討論確認。

肆、結果與討論

一、關於審查員

以下資料藉由四個主題，探討了審查員在易讀審查過程中的角色、體驗、心得和看法。

（一）第一個主題：審查員身為心智障礙者的個人經驗與想法

易讀審查員回應訪談第一個主題的內容顯示出，他們身為心智障礙者的成長過程，除了一位是在成人後意外導致心智障礙，其他都充滿了挑戰、挫折與困惑，尤其是就學階段時學習的挫敗。在訪談間，服務使用者回憶成長有幾個不好經驗，包括：需要常常進出醫院與服藥、同儕的排擠、獨自進出社區時感到有困難與壓力等等。這群審查員對以前在學時的考試回應都比較負面；例如，「全部都是字看不清楚，想說不要考好了」、「考試卷字太多，不會寫」、「以前都是零鴨蛋，很多次」、「以前我們寫都挑會寫的寫，不會的就跳過，就是沒有這種（易讀）」。訪談中，審查員紛紛表達「長大比較好」。

（二）第二個主題：審查員對易讀審查的經驗與看法

關於擔任審查員該有的表現，審查員也有自己的見解（原口述），包括：

- （1）要有耐心；
- （2）不懂要問；
- （3）要冷靜、判斷；
- （4）問你的時候，要注意聽；
- （5）問對方有什麼意見，多溝通；
- （6）如果支持者打錯字或是圖片放不對，要提醒他；
- （7）支持者有時候也

會出槌（錯），我會提醒他；（8）有話直說，心裡有什麼事不要悶著；（9）心平氣和；（10）跟支持者說，我要冷靜一下、需要休息一下；（11）有想法要說出來；（12）不要嘻皮笑臉。

審查過程所需的支持，審查員表達（原口述）如下：

- （1）支持者知道幫忙你把想法講出來很重要；
- （2）支持者要舉例很多例子，我們去選；
- （3）支持者關心大家；
- （4）我們做不對，要提醒一下；
- （5）鼓勵大家慢慢講，還是講不對了再重新講一次。

審查時，大家意見不合時，審查員表達（原文口述）處理方式如下：

- （1）舉手發表講明白；
- （2）學著跟人家溝通，問看對方有甚麼意見多溝通；
- （3）大家討論；
- （4）表決，（如果沒被選到）心情放輕鬆想快樂的事。

（三）第三個主題：資訊易讀製作服務對個人的幫助與改變

在這個部分審查員表示（原口述）：

- （1）有些人很不會跟我說，（自己）看易讀就好了；
- （2）有易讀，我會的比較容易表現出來；
- （3）如果重要的事情，有易讀可以比較簡單；
- （4）易讀才知道我的權益，可以拿著易讀手冊去問別人，幫助很大；
- （5）以前沒有易讀，希望有易讀。

(四) 第四個主題：審查員對易讀規範的回饋

1. 字體大小與字型的規範

對於輕度心障礙者理解文字內容的影響低，只會影響其閱讀情緒與速度。中度心障礙者則表示，若沒有易讀規範文字，不但容易讀錯也感到挫折，常常需要用手指對著文字一字一字慢慢讀；有的則表示因為閱讀可能會讀錯行、讀錯字，所以會想放棄閱讀。

2. 圖像

不管是用照片還是圖片，只要遵守主題清晰明確的規範，對輕度障礙者兩者皆可。然而，對於中度及重度的心障礙者，多數表示圖片會比照片更容易理解。這部分差異，也可能涉及照片的拍照與後續處理技術性高，造成照片的成效不一。

3. 排版

輕度心智障礙者認為排版只要不「太花」，不影響文字的理解，但是中度者則期待要依照易讀排版的規範，比較易讀易懂。

4. 字數

不管是輕度或是中度心智障礙者皆表示字數在15個字以下比較易讀，超過15個字以上，會越來越吃力；特別是中度心智障礙者表示，可以一個字一個字讀完，但字太多時，讀完句子要想很久，甚至有時雖然讀完，但可能無法理解。也有中度心

智障礙者表示，字很多、句子很長時，很想放棄；只想要看圖，不看字。

5. 頁數

不管是輕度或是中度心智障礙者都認為頁數太多，容易看到後面，忘了前面已經讀了什麼。

二、關於支持者

五位參與研究的支持者皆認為，易讀有助於資訊平權，且易讀審查的品質會影響資訊平權的落實。以下資料是關於支持者對於易讀製作的看法。

(一) 易讀製作過程有哪些因素會影響資訊平權

支持者認為易讀製作過程有四項高度影響資訊平權的因素，包括：(1) 遵守易讀製作原則；(2) 支持審查員使其充分發揮；(3) 支持者對易讀審查有足夠的經驗；(4) 審查員對易讀審查的經驗。

影響資訊平權的次要因素是：審查員與支持者之間要有良好的互動。

影響較低的兩項因素分別是：易讀文件的預設使用者與審查員的適配度，及維持良好的易讀審查氛圍。

(二) 維持審查好氛圍最重要的做法

為了維持審查現場的好氛圍，支持者比較多數認為要鼓勵審查員發言，其他次要做法，包括：(1) 給予審查員適當的

休息；(2) 支持審查員之間良好互動；
(3) 適度讚美審查員。

(三) 易讀製作的過程中，最困難的三個項目

支持者在審查的現場可能會面臨不同的挑戰，以下是審查員認為最挑戰的三個項目，包括：(1) 維持審查員專注、不離題；(2) 自己的提問技巧；(3) 審查員的選擇。其他有些困難但不是最難的挑戰是：(1) 支持審查員之間的互動；(2) 經費的籌措；(3) 維持審查員的情緒。

(四) 未來落實資訊平權須提升的項目

為了進一步落實資訊平權，支持者認為在做法上最需要再提升的是促使無障礙資訊更普及，其次是推廣資訊平權概念與促進更多議題面向的無障礙資訊。其他提升面向包括進一步推廣易讀概念及製作更多易讀文件。

三、綜合討論

綜合而言，審查員的經驗和觀點強調了易讀資訊對於心智障礙者的重要性，因為它提供了更好的理解、表達和行動能力，從而支持他們參與社會和維護自己的權益。除此之外，從審查員對易讀的幾個關鍵規範提出的回饋，透過他們的眼光，讓人更知道活用並遵循易讀原則，才能讓

易讀發揮影響力，進而有機會更進一步促進資訊平權。同時，審查員對審查過程中的需求和期望的描述提供了有價值的洞察，希望有助於未來改進和發展易讀服務。

另外，在支持者方面，他們對易讀製作過程的看法涵蓋了影響資訊平權的多個層面，從遵循原則到支持者的角色和專業知識。支持者的看法強調了建構適合審查員和使用者的支持環境的重要性，並提出了未來促進實現資訊平權的改進方向與參考。

一份易讀文件需要審查者與支持者一起合作無間完成，缺一不可；而且，雙方角色互相影響也相輔相成，同等重要。相信透過一個默契良好又有經驗的易讀團隊，可以造福更多的心智障礙者獲得資訊平權。

伍、總結與建議

易讀效能的發揮需要無障礙資訊製作團隊不斷累積相關經驗，以便仔細推敲與確認有效落實資訊平權之關鍵。由於無障礙資訊需求的多元性，所以無障礙資訊的發展也呈現多樣貌，以至於未經深入探討細節時容易混淆。且，每種無障礙資訊製作所投入的資源不同，難易度也有差異，所以從善用資源的角度來看，慎選無障礙措施也是重要關鍵。

從這次的研究發現，對輕度心智障礙者而言，可以運用通俗易懂語文（Plain Language）的無障礙資訊措施即可，不一定需要運用易讀資訊，這樣一方面可以節省資源，另一方面也可以讓心智障礙者有更多元的選擇。本研究除了參與者有限，同時由於研究因素考量，本次研究對象未包含重度心智障礙者，但是他們的需求不應該被忽略。我們知道，易讀雖好但無法滿足他們對無障礙資訊的需求。如同AbilityNet（2023）指出的：易讀不是「萬能丹（panacea）」，也無法替代良好的面對面溝通技巧。因此，為了精準對應服務使用者的需求，無障礙資訊製作團隊需要對於不同的無障礙資訊措施，以及

易讀的規範瞭若指掌，以便能校準與回應不同資訊需求，進而落實資訊平權。

（本文作者：楊美華為財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心主任；劉佳融為財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心督導；辛正平為財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心社工督導；曾思媛為財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心教保組長；楊采芸為財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心專員）

關鍵詞：CRPD、易讀、無障礙資訊、資訊平權、自我倡議、德蘭啟智中心

📖 參考文獻

- 《身心障礙者權利公約施行法》（2014）。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?pcode=D0050194>
- 財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心（無日期）。〈大事記〉。https://theresa.org.tw/about_matter.html
- 楊美華、陳薇薇（主編）（2021）。《資訊易讀檢核手冊》。臺南市政府社會局、財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心、崑山科技大學公共關係暨廣告系。
- 衛生福利部社會及家庭署（2022）。《臺灣易讀參考指南——讓資訊易讀易懂》。<https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=downloadFile&type=file&id=3749&code=F9FEF1F8F1FAF6FAFCFAFCFCFFFAF2F3>
- AbilityNet. (2023). *What is easy read?* <https://abilitynet.org.uk/factsheets/what-easy-read#simple-table-of-contents-1>
- Associated Press. (2023, July 26). *New Biden rule would make government websites and apps more accessible to people with disabilities*. NBC News. <https://www.nbcnews.com/politics/white-house/>

new-rule-make-government-sites-apps-accessible-people-disabilities-rcna96280

- Buell, S., Langdon, P. E., Pounds, G., & Bunning, K. (2020). An open randomized controlled trial of the effects of linguistic simplification and mediation on the comprehension of “easy read” text by people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 33(2), 219-231. <https://doi.org/10.1111/jar.12666>
- Callus, A. M., & Cauchi, D. (2020). Ensuring meaningful access to easy-to-read information: A case study. *British Journal of Learning Disabilities*, 48(2), 124-131. <https://doi.org/10.1111/bld.12306>
- Chinn, D. (2019). Talking to producers of easy read health information for people with intellectual disability: Production practices, textual features, and imagined audiences. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 44(4), 410-420. <https://doi.org/10.3109/13668250.2019.1577640>
- Department of Health. (2001). *Valuing people: A new strategy for learning disability for the 21st century*. <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a7b854740f0b62826a041b9/5086.pdf>
- Easy Read OnLine. (2023). *Easy read: A brief history of making information accessible for people with learning disabilities*. <https://www.easy-read-online.co.uk/post/easy-read-a-brief-history-of-making-information-accessible-for-people-with-learning-disabilities>
- Frost, L., & Bondy, A. (2002). *The picture exchange communication system (PECS) training manual*. Pyramid Educational Consultants.
- Human Development Institute. (2022). *Kentucky disability resource manual*. https://issuu.com/wkucws/docs/ky_disability_resource_manual
- Hume, K., & Carnahan, C. (2008). *Structured work systems for children and youth with autism spectrum disorders: Online training module*. National Professional Development Center on Autism Spectrum Disorders.
- Kliemann, K. (2014). A synthesis of literature examining the structured teaching components of the TEACCH model employing the use of a visual conceptual model. *The Journal of Special Education Apprenticeship*, 3(2), Article 3.
- Kurt, O., & Parsons, C. (2009). Improving classroom learning: The effectiveness of time delay within the TEACCH approach. *International Journal of Special Education*, 24(3), 173-185.
- Newton, J. (2021, October 11). *Design in government: Easy read is hard to get right*. GOV.UK. <https://designnotes.blog.gov.uk/2021/10/11/easy-read-is-hard-to-get-right/>
- Plain Writing Act of 2010, Pub. L. No. 111-274, 124 Stat. 2861 (2010). <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>
- Rowley, C. (2019). *Does easy read really make for easier reading?* Scottish Commission for People with Learning Disabilities. <https://www.sclld.org.uk/does-easy-read-really-make-for-easier-reading/>

- Schopler, E., Mesibov, G. B., & Hearshey, K. (1995). Structured teaching in the TEACCH system. In E. Schopler & G. B. Mesibov (Eds.), *Learning and cognition in autism* (pp. 243-268). Plenum. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-1286-2_13
- U.S. General Services Administration. (n.d.). *Plain language makes it easier for the public to read, understand, and use government communications*. plainlanguage.gov. <https://www.plainlanguage.gov/>
- United Nations Convention on the Rights of Persons With Disabilities, December 13, 2006, <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>
- United Nations Development Programme in Ukraine. (2022, October 17). *New standard to change government websites and applications*. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org/ukraine/blog/new-standard-change-government-websites-and-applications>
- United Nations. (n.d.). *Accessibility guidelines for UN websites*. <https://www.un.org/en/webaccessibility/>
- WordRake. (n.d.). *Plain language Q&A with Iva Cheung*. <https://www.wordrake.com/blog/interview-cheung>