

探討公共場所無障礙設施使用滿意度之 初探—以國立公共資訊圖書館為例

葉人豪
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

許竣翔
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

張子毅
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

摘要

「通用設計」是從考量所有使用者的需求為出發點的設計，現今其核心概念已成為設計公共場所的重要精神。本研究針對位於臺中市之國立公共資訊圖書館，以通用設計中「簡單直覺使用原則」調查國立臺中教育大學特殊教育學系學生之使用滿意度。

本研究調查結果發現國立臺中教育大學特殊教育學系學生對於國立公共資訊圖書館之無障礙設施感到滿意，顯示該圖書館設施的設計大致符合簡單直覺，行動不便者專用電梯為最符合的設施。而仍有改善空間的服務為位置不明顯的服務台無障礙輪椅充電站，建議以增加明確標示的方式進行改善。

關鍵字：通用設計、簡單直覺使用原則、無障礙設施、國立公共資訊圖書館

A preliminary study on the satisfaction of the use of barrier-free facilities in public places-As the instance of National Library of Public Information

Ren-Hao Yeh
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Chun-Hsiang Hsu
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Tzu-Yi Chang
Department of Special
Education, National Taichung
University of Education

Abstract

"Universal Design" is a design that considers the needs of all users, and its core idea has now become an important spirit in designing public spaces. This study aimed at National Library of Public Information in Taichung City, using the "Simple and Intuitive use principle" against universal design to investigate the satisfaction of students in the Department of Special Education, National Taichung University of Education.

The results of the research found that the students of the Department of Special Education at the National Taichung University of Education were satisfied with the barrier-free facilities of the National Public Information Library, demonstrating the design of

the library's facilities is generally simple and intuitive. The service that still has room for improvement is the barrier-free wheelchair charging station at the service desk with an inconspicuous location. It is recommended to improve it by adding clear signs.

Keywords: Universal design, Principle of Simple and Intuitive Use, Barrier-free Facility, National Library of Public Information

壹、緒論

一、研究背景與動機

根據我國衛生福利部統計處於民國 110 年之身心障礙統計專區資料顯示，臺灣身心障礙者人數已達 1,203,754 人，臺灣社會也逐漸重視身心障礙者群體之存在。在倡導融合環境的主流思潮之下，我國憲法增修條文（2005）及身心障礙者權益保障法（2007）中皆明定國家應建構無障礙環境，而公共建築也依照建築技術規則建築設計施工編第 10 章建築物無障礙設施設計規範進行建置。無障礙環境發展至今，在法規推動下逐漸能夠顧及大多數的使用者，然而無障礙設施的設計並非總是足夠完善，在設計過程中可能因對身心障礙群體的認識不足而未完善考量使用者端的體驗，導致該設施在使用上過於複雜以至於使用者無法直觀的使用。研究者選定位於臺中市南區的國立公共資訊圖書館 (National Library of Public Information) (以下簡稱國資圖)，以通用設計(universal design, UD)中的「簡單直覺使用原則」檢視其無障礙環境設置狀況，並以該圖書館官方網站上之無障礙友善服務作為向度，以此設定為本研究之研究動機。

二、研究目的與問題

(一)研究目的

本研究主要以通用設計之「簡單直覺使用原則」探討國立公共資訊圖書館無障

礙設施使用的滿意度，並依照研究結果提出結論與建議，供國立公共資訊圖書館作為未來改進及參考依據。

(二)研究問題

1. 以通用設計之「簡單直覺使用原則」探討國立公共資訊圖書館各項無障礙設施（無障礙坡道、引導通路、無障礙輪椅充電站、行動不便者專用電梯、無障礙廁所、友善座位、無障礙停車位）各項設施使用滿意度為何？
2. 國立公共資訊圖書館之哪些無障礙設施可以依據「簡單直覺使用」原則做出調整，使其對於所有使用者更友善？

三、名詞釋義

(一)通用設計中的簡單直覺使用原則

美國北卡羅萊納州立大學(North Carolina State University, NCSU)的通用設計中心(The Center for Universal Design)於 1997 年由 Bettye Rose Connell 等人修正了通用設計原則，而其原則中的簡單直覺使用原則 (Principle of Simple and Intuitive Use)內涵為設計的使用易於理解，無論用戶的經驗、知識、語言技能或當前的專注水平。該原則有以下準則：減少設施不必要的複雜程度、符合使用者的期望和直覺、考量使用者的識字能力及不同語言程度、依據重要性安排訊息順序、在操作期間提供有效的提示和回饋。

(二)使用滿意度

本研究之「使用滿意度」係指使用者

在使用國立公共資訊圖書館的無障礙設施之後，在「簡單直覺使用原則」上所感受到之滿意程度。研究中的問卷分為「無障礙坡道」、「引導通路」、「無障礙輪椅充電站」、「行動不便者專用電梯」、「無障礙廁所」、「友善座位」、「無障礙停車位」等七個向度等，並將滿意度分為五等第，分數越高代表滿意度越高，反之則滿意度越低。

(三)國立公共資訊圖書館

國立公共資訊圖書館是我國兩所國立公共圖書館之一，為教育部為整合公共圖書館資源、推廣全民終身學習及提供數位化、多元性、全球性圖書資訊業務，並輔導地方公共圖書館（國立公共資訊圖書館組織法，2012）。總館位於臺中市南區五權南路，下設黎明、精武及中興三所分館，考量場館設施設備規劃的完整性，本研究選用總館作為研究調查地點。

貳、文獻探討

一、無障礙設施與通用設計的相關意涵

(一)無障礙設施的意涵

無障礙設施(Barrier-Free Facility)是指固定於建築物上的建築構件，能使行動不便者在該建築物或空間之中，可不需他人協助且獨立使用（田蒙潔、劉王賓，2007）。為了使行動不便者能在建築物中獨立自理一切事宜，因此只要是行動不便者會使用到的設施都應涵蓋為無障礙設施。其中包括：樓梯、升降設施、通路、廁所、浴室、觀眾席、停車位.....等。

我國無障礙設施法規始於 1980 年的《殘障福利法》，法規中明定各項公共建築物及活動場所應設置便於殘障者行動之設備，到了 2007 年，法規更名為《身心障礙者權益保障法》，更加强了相關無

障礙設施及設備的規定，並且隨著國際「聯合國身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, UNCRPD)的提出及推動，我國也在 2014 年據此將《身心障礙權利公約施行法》納入國內法規，督促政府將無障礙的服務落實，更融入通用設計的理念，也促使我國的無障礙設施相關規定更加完整。

(二)通用設計的意涵

通用設計(Universal Design,UD)一詞是由美國北卡羅萊納州立大學的教授羅恩梅斯(Ron Mace)於 1974 年國際殘障者生活環境專家會議中提出（吳可久，2012）。他認為 UD 是考量所有人的使用需求而設計，因此不侷限於特定的族群，且讓設計中的空間、環境和產品.....等都能便於所有人使用，也是 UD 的精神所在（余虹儀，2008）。

(三)無障礙設施及通用設計的異同

無障礙設計不等於 UD，無障礙設計是專為身心障礙者的需求進行考量，使其在使用設備或空間時不會受到阻礙，而 UD 則希望產品或空間等設計能讓男女老幼、身障或行動不便等族群皆可使用（余虹儀，2008）。

另外時常與無障礙設計、UD 同時提及的概念有可及性(Accessibility)與可用性(Usability)，然而台灣之相關研究常將這兩種概念混用（邱大昕，2009）。在探討可及性時，可分三個層面來討論，分別為物理環境的可及性、資訊方面的可及性及社會活動和相關服務方面的可及性，其中最顯而易見的是物理環境的可及性，其他兩個層面易被忽視（Iwarsson and Stahl,2003），因此時常建築設施在規劃時，有引導身障者至目標的設計（物理環境），但到了定點後則較無考量身障者的

使用體驗(資訊、社會活動和相關服務)；「可用性」指的是能否成功的在特定環境達成特定的目標，是較為主觀的評斷(邱大昕，2009)。

二、通用設計中的「簡單直覺使用設計」

UD 的主要訴求是「人」與設備與人造空間之間的「協調性」與「一般化」(吳可久，2011)。其七項基本原則如下：

- (一)公平使用(Principle of Equitable in Use)：任何人都可安全使用。
- (二)彈性使用(Principle of Flexibility in Use)：可依個人能力選擇使用方法，提供足夠之使用彈性。
- (三)簡單直覺(Principle of Simple and Intuitive Use)：憑直覺就可了解如何使用。
- (四)識別資訊(Principle of Perceptible Information)：考慮個人不同之感官能力，提供正確、必須且易懂之資訊。
- (五)容差納誤(Principle of Tolerance of Error)：容許操作錯誤，誤用亦不致引起危險或損壞。
- (六)節省體力(Principle of Low Physical Effort)：可以極小的力量操作減少身體的負擔。
- (七)空間尺寸可及性與易使用性(Principle of Size and Space for Approach and Use)：提供容易到達之途徑及足夠之操作空間。

本研究探討之「簡單直覺使用原則」(Simple and Intuitive)，或譯為「易操作性原則」之主要概念為設計在呈現重要資訊時採多種不同的模式，讓不同能力的使用者皆可理解及使用(余虹儀，2008)，相關設施應該讓每個人都能輕易理解每個設計的目的以及如何使用。此外，其使用方式應簡單而符應直覺，以便按使用

者之預期，從而讓各種使用者能獨立使用(Levine,2003)。中川聰(2006)將簡單直覺使用原則細分為以下五項：不過於複雜、憑直覺即可使用、使用方法簡單容易理解、操作提示與反饋、構造容易理解。通用設計原則第二版(1997)指出「簡單直覺的使用」的內涵為設計之使用易於理解，無論用戶的經驗、知識、語言技能或當前之專注水平。該原則有以下準則：

- (一)減少設施不必要的複雜程度
- (二)符合使用者的期望和直覺
- (三)考量使用者的識字能力及不同語言程度
- (四)依據重要性安排訊息順序
- (五)在操作期間提供有效的提示和回饋。

本研究依據上述北卡羅萊納州立大學通用設計中心(1997)提出的通用設計原則之簡單直覺使用原則，參考國內外文獻(中川聰，2006；余虹儀，2008；Levine, 2003)，整理出以下五項準則之完整定義：

- (一)在設施的設計及動線規劃方面避免過於複雜。
- (二)使用者在使用該設施能符合其直覺性並達到使用的目的和期望。
- (三)無論使用者的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用該設施。
- (四)設施上的指引和訊息有依據其重要性安排順序，讓使用者能輕易找到重要資訊。
- (五)在設施使用期間能得到有效的提示、幫助與回饋。

參、問卷調查與分析

本研究針對國立公共資訊圖書館之無障礙設施實問卷調查，以通用設計之「簡單直覺使用原則」探討各項無障礙設施使用上之滿意度。

一、填答對象

本研究問卷調查之對象為曾參訪國立公共資訊圖書館之特殊教育學系學生，其中 33 名為國立臺中教育大學特殊教育學系之學生，7 名為特殊教育研究所之學生，人數共計 40 位。

二、研究設計

(一)研究方法

本研究以問卷調查法進行研究探討，針對國立公共資訊圖書館各項無障礙設施編寫滿意度問卷。

(二)研究信效度

本研究問卷問題係參照通用設計原則之簡單直覺使用原則，以不改變問題核心之方式進行修改及調整，並由國立臺中教育大學特殊教育學系教授依據逐項問

題檢視其專家效度。

(三)問卷設計

本研究問卷之設施向度分為七個部分，包括：無障礙坡道、引導通路、無障礙輪椅充電站、行動不便者專用電梯、無障礙廁所、友善座位、無障礙停車位。問卷問題之滿意程度分為五等第。由非常不同意排列至非常同意，分數高低依序為非常不同意，1 分；不同意，2 分；無意見，3 分；同意，4 分；非常同意，5 分。各項設施編列 5 題，並於每項設施問題填答完畢時，以一題開放性問題徵詢受訪者對於該項設施之意見回饋及建議，共計 42 題。

(四)資料分析

1. 分析國資圖各項無障礙設施使用之滿意度。

$$\text{該無障礙設施使用滿意度} = \frac{\text{五項自編問卷問題所得分數平均之總和}}{\text{填答總人數}(40 \text{ 人})}$$

2. 開放式問題：逐各項無障礙設施收集可改進或調整之相關意見。

肆、結果與討論

一、研究結果

(一)無障礙設施滿意度結果

本研究根據 40 位調查對象之滿意度評分結果，發現七項無障礙設施之滿意度平均數皆高於 3 分，而除無障礙輪椅充電站外，有六項設施高於 4 分（滿意），七項設施分項滿意度及平均分數如下表 1：

(二)滿意度結果分析

根據表 1 無障礙設施滿意度表，研究者整理出以下分析：

1. 無障礙坡道

無障礙坡道的整體設計及規劃上之滿意度達 4.225 分（滿意），但填答者在指引訊息及提示回饋上之分數較低，探討其原因可能為位於地下一樓停車場旁的無障礙坡道之位置較隱密，使用時也無設計指引道路或導盲磚，若視障者欲從停車場前往無障礙坡道另一端的休憩室及閱覽室可能較難獲得有效的提示，也無法自地圖中獲取訊息。

2. 引導通路

引導通路的整體設計及規劃上之滿意度達 4.08 分（滿意），且各項評分皆超過 4 分（滿意），顯示填答者認為引導通路設計簡單，不至於過度複雜而影響不同需求之使用者的使用體驗。



表 1
無障礙設施滿意度表

評分向度\無障礙設施	無障礙坡道	引導通路	無障礙輪椅充電站	行動不便者專用電梯	無障礙廁所	友善座位	無障礙停車位
1.在設施的設計及動線規劃方面避免過於複雜。	4.3	4.075	3.475	4.4	4.25	4.475	4.1
2.使用者在使用該設施能符合其直覺性並達到使用的目的和期望。	4.6	4.05	3.425	4.475	4.275	4.2	3.95
3.無論使用者的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用該設施。	4.5	4.05	3.55	4.5	4.425	4.325	4.1
4.設施上的指引和訊息有依據其重要性安排順序，讓使用者能輕易找到重要資訊。	3.775	4.125	3.025	4.3	4.1	4.5	4.125
5.在設施使用期間能得到有效的提示、幫助與回饋。	3.95	4.1	3.45	4.35	4.2	4.3	4.025
無障礙設施使用滿意度(總平均)	4.225	4.08	3.385	4.405	4.25	4.36	4.06
無障礙設施整體滿意度	4.109						

3. 無障礙輪椅充電站

無障礙輪椅充電站的整體設計及規劃上之滿意度達 3.385 分（無意見，未達滿意），而向度「設施上的指引和訊息有依據其重要性安排順序，讓使用者能輕易找到重要資訊」僅獲 3.025 分，探討其原因可能為無障礙輪椅充電站位於服務台右後方，且有橘色隔板阻擋，服務台也無明確指示或告示牌，電動輪椅使用者行經服務台時可能會忽略此設施。

4. 行動不便者專用電梯

行動不便者專用電梯的整體設計及規劃上之滿意度達 4.405 分（滿意），

為七項設施中最高，且各項評分皆超過 4 分（滿意），顯示填答者認為行動不便者專用電梯的使用方法簡單且直覺。

5. 無障礙廁所

無障礙廁所的整體使用滿意度達到 4.25 分，其中「在設施上的指引和訊息有依據其重要性安排順序，讓使用者能輕易找到重要資訊。」的問題上相較其他問題獲得較低的 4.1 分，探討其中的原因應是國立公共資訊圖書館各樓層面積廣大，且設計非傳統方形，在標示設計上較為困難，且各樓層僅有一間無障礙廁所，因此找尋難度較高。

6. 友善座位

友善座位的整體設計及規劃上之滿意度達 4.36 分（滿意），為七項設施中最高，且各項評分皆超過 4 分（滿意），顯示填答者認為友善座位的使用方法簡單且直覺。

7. 無障礙停車位

無障礙停車位的整體使用滿意度達到 4.06 分，在七項設施中屬次低，推測可能是無障礙車位限定使用者的資格為身心障礙者，故填答狀況出現較多無意見的情況。

(三)開放性問題分析

填答對象提供以下使用體驗回饋，茲分述如下：

1. 引導通路

- (1)部分樓層電梯前引導通路不完整，甚至沒有引導通路。
- (2)側門入館因疫情而限制開放，可能影響視障者出入。
- (3)館外引導通路跟地面磁磚花紋差異不明顯。
- (4)正門可考慮設置雙向前後開啟的門或電動門，以便身障者直覺使用。

2. 無障礙輪椅充電站

- (1)充電站位置不明顯，應設置告示牌或標示。
- (2)可加強館內人員的對於該設施的了解。
- (3)插座偏低

3. 無障礙廁所

- (1)各樓層有兩區廁所，但僅其中一區設有無障礙廁所，增加找尋困難。

4. 友善座位

- (1)可考量不同高度的輪椅，增加調整桌面高低的功能。
- (2)座位旁的借閱證申請表放置高度過高，輪椅使用者找不到也難以拿取。

5. 無障礙停車位

- (1)其中一個停車位設置在停車場的出口旁，進行倒車入庫時空間會與出口柵欄處重疊，造成停車不便與危險。

二、綜合討論

國立公共資訊圖書館之無障礙設施整體滿意度達 4.109 分，顯示使用者對於整體無障礙設施在「簡單直覺使用原則」上感到滿意。其中在「行動不便者專用電梯」的滿意度評分最高，關於開放性問題的回饋也無需特別改進之地方，顯示使用者在使用該項無障礙設施感受良好；整體無障礙設施中僅「無障礙輪椅充電站」的分數未達 4 分，開放性問題也有較多回饋希望再增加充電站的服務，並使指示更明確。

伍、結論與建議

一、結論

根據本研究調查結果，國立臺中教育大學特教系學生對國立公共資訊圖書館之無障礙設施感到滿意，顯示圖書館的設計大致符合簡單直覺，行動不便者專用電梯為最符合的設施。而仍有改善空間的服務為位置不明顯的服務台無障礙輪椅充電站，可以增加明確標示的方式改善。

二、建議

綜合以上討論，研究者認為多數的填答者對於公共資訊圖書館之無障礙設施持正向肯定，在設計上能簡單化、符合直覺。研究者根據自身及填答者之參訪體驗，提出以下建議供未來館方、其他研究者等發展無障礙設施相關研究之參考。

- (一)無障礙坡道：可在地下停車場各處提供無障礙坡道位置之方向指引，方便前往閱覽室及休憩室之民眾找尋。
- (二)引導通路：應使用盲人易區辨之不同材質，且不同設施之動線安排應更簡單、明確。
- (三)無障礙輪椅充電站：建議多增加站體的標示及指引，方便有相關需求者更容易找尋；充電孔的位置應考量輪椅高低差進行設置，方便輪椅使用者充電。
- (四)行動不便者專用電梯：「行動不便者專用電梯」之名稱或有限制非身心不便

者使用之疑慮，考量 UD 迎向所有使用者之理念，建議將名稱更改為「無障礙電梯」。

- (五)無障礙廁所：建議將每層樓之無障礙指引設置更明確化，或每層樓應增設無障礙廁所，以利相關需求者找尋和使用。
- (六)友善座位：考量不同高度之輪椅，建議將桌子改為可調整高度，也應調整放置借閱證申請表之高度，使輪椅族能方便拿取。
- (七)無障礙停車位：雖然無障礙停車位有設置在電梯的出入口處，但為考量到車位停放的方便性，建議無障礙停車位設置的停車地點須安排在好停放車輛之位置，以利相關需求者停放車輛。

三、研究限制

本研究因抽樣樣本有限，僅納入國立臺中教育大學特殊教育系大學部及研究所部分學生之使用意見與體驗，且缺少從一般民眾、身心障礙者及其他族群等之意見，僅作敘述統計，故推論效果有限，建議未來相關研究可增加研究樣本數量，並拓展至其餘公共設施。

陸、參考文獻

一、中文部分

- 中川聰（張旭晴譯）（2006）。通用設計的教科書-增補修訂版。台北市：龍溪國際圖書有限公司。
- 中華民國憲法增修條文（2005年06月10日）。
- 余虹儀（2008）愛·通用設計-充滿愛與關懷的設計概念（初版），大塊文化出版股份有限公司。
- 吳可久（2011）。應用通用設計原則於公共圖書館空間規劃之分析。**臺北市立圖書館館訊**，28(3)，11-22。

身心障礙者權益保障法（2007年7月11日）。
身心障礙權利公約施行法（2014年8月20日）。

邱大昕（2009）。無障礙環境建構過程中使用者問題之探討。**臺灣社會福利學刊**，7(2)，19-46。

國立公共資訊圖書館（2022年3月18日）。無障礙友善服務【對行動不便者之服務】。取自
<https://reurl.cc/95NW0V>

國立公共資訊圖書館組織法（2012年02月03日）。

殘障福利法（1980年6月5日）。
衛生福利部統計處（2022年3月18日）。身心障礙統計專區【身心障礙者人數按類別及縣市別分】。取自
<https://reurl.cc/ak0nqQ>

二、英文部分

Bettye Rose Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story, and Gregg Vanderheiden (1997, April 01) *THE PRINCIPLES OF UNIVERSAL DESIGN*. The Center for Universal Design (CUD).
<https://reurl.cc/pWMM0x>

Danise Levine, M.Arch (2003) *The NYC Guidebook to Accessibility and Universal Design*. Retrieved from
<https://reurl.cc/Ep7ejg>

Iwarsson, S. and A. Stahl (2003). Accessibility, Usability and Universal Design Positioning and Definition of Concepts Describing Person-Environment Relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2):59.

柒、附錄

附錄一、無障礙設施使用滿意度自編問卷

【以通用設計「簡單直覺使用原則」探討公共場所無障礙設施使用滿意度之初探
—以國立公共資訊圖書館為例】自編問卷

一、無障礙坡道						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
坡道的整體動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為無障礙坡道還有什麼地方需要調整改進呢？
我可以輕易到達坡道的另一端。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用該坡道。						
坡道的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用坡道的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						

二、引導通路						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
引導通路的動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為引導通路還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易到達我想要去的地點。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用引導通路。						
引導通路的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用引導通路的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						

三、無障礙輪椅充電站(插頭)						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
無障礙輪椅充電站的規劃對我來說不會過於複雜。						你認為無障礙輪椅充電站還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易地使用無障礙輪椅充電站。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用無障礙輪椅充電站。						
無障礙輪椅充電站的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用無障礙輪椅充電站的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						



四、身心不便專用電梯						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
身心不便專用電梯的設計與動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為身心不便專用電梯還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易地使用身心不便專用電梯。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用身心不便專用電梯。						
身心不便專用電梯的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用身心不便專用電梯的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						

五、無障礙廁所						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
無障礙廁所的設計及動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為無障礙廁所還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易地使用無障礙廁所的設備。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用無障礙廁所。						
無障礙廁所的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用無障礙廁所設備的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						

六、友善座位						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
友善座位的設計及動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為友善座位還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易地使用友善座位。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用友善座位。						
友善座位的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用友善座位的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						

七、無障礙停車位						
問卷問題	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	意見回饋
無障礙停車位的設計及動線規劃對我來說不會過於複雜。						你認為無障礙停車位還有什麼地方需要改進呢？
我可以輕易地使用無障礙停車位。						
無論我的知識、語言、文化如何皆不須費力思考即可使用無障礙停車位。						
無障礙停車位的標示訊息及指引有依據重要性安排順序，使我能輕易找到重要資訊。						
在使用無障礙停車位的過程中，我能得到有效的提示、幫助與回饋。						