

「長者友善」網站 / 流動應用程式 設計指南



中華人民共和國香港特別行政區政府
數字政策辦公室

Digital Policy Office
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China

目錄

目錄.....	2
1. 引言	3
2. 什麼是長者友善設計?	4
3. 為何要採用長者友善設計?	5
4. 長者友善基本設計準則	6
5. 原則一: 內容清晰易於明白	8
6. 原則二: 版面設計易於閱讀及操作	11
7. 原則三: 提供清晰的步驟及指示	23
8. 原則四: 兼容第三方工具	28
9. 相關資源	29

1. 引言

隨着互聯網及流動應用程式的高速發展，以及長者人口比例持續增加，我們期望所有人，包括長者，都可以方便地從網站及流動應用程式獲取所需的資訊及使用數碼服務。這樣不僅有利於促進數碼共融，亦有助提升人們的生活質素。

1.1: 促進數碼共融，幫助長者及殘疾人士

數字政策辦公室一直積極促進數碼共融，鼓勵利用數碼科技幫助有需要的社群（尤其是長者及殘疾人士），包括推動長者應用數碼科技及推廣社會各界在網頁及流動應用程式採用數碼無障礙設計等。

1.2: 推廣數碼無障礙設計

在推動數碼無障礙設計方面，數字政策辦公室根據萬維網聯盟（W3C）的《無障礙網頁內容指引》及本地殘疾人士組織的意見，已先後發布一系列實用資料及資源，包括《基本無障礙網頁設計指南》、《無障礙網頁手冊》和《無障礙流動應用程式手冊》。有關資料可於以下連結下載：

https://www.webforall.gov.hk/promulgating_resources

1.3: 長者友善網站／流動應用程式設計指南

《長者友善網站／流動應用程式設計指南》（下稱「指南」）針對網站及流動應用程式的內容、功能和版面設計等各方面作出建議及提供示例，以展示長者友善設計的要求，供網站和流動應用程式開發人員參考。

2. 什麼是長者友善設計?

長者友善設計是指在構建網站及流動應用程式時，針對長者的需要而在內容、功能和版面上加以優化，令長者更容易使用，提升他們的用戶體驗。開發人員可以不同方法，例如使用簡單易明的內容、使用較大的字體、提供清晰的步驟及指示等，令長者更易熟習操作流程。

網站和流動應用程式採用長者友善設計，可令長者更易操作及理解內容，減少他們在使用過程中所遇到的困難，讓他們能更容易體驗數碼化服務帶來的各種好處和便利。

為了讓網站／流動用程式開發人員更了解及採用長者友善設計，我們制定了《長者友善網站／流動應用程式設計指南》，針對網站／流動應用程式的內容、功能、版面設計等範疇作出建議，並提供示例展示長者友善設計的要求，以供參考。

3. 為何要採用長者友善設計?

採用長者友善設計的原因有很多，包括：

3.1: 社會數碼化及人口老齡化

隨着互聯網及流動應用程式的高速發展，愈來愈多日常服務均已數碼化。同時，長者的身體機能隨着年齡增長亦有可能會出現衰退現象，包括視力和聽力減退、運動能力下降及認知能力產生變化等，令他們在使用數碼服務上或會面對困難。為了讓長者也能享受數碼服務所帶來的生活便利，採用長者友善設計變得更為重要。

3.2: 提升長者的自主性

透過長者友善設計的網站和流動應用程式，可讓長者更自主地處理日常生活中的各種事務，例如網上購物、搜尋所需資訊、安排行程和保持社交聯繫等，提升長者的獨立性，讓他們更自主地運用科技享受更豐盛而且便利的生活。

3.3: 拓展潛在市場

採用長者友善的設計可為長者提供最佳的用戶體驗，使他們更順暢地使用企業所提供的服務。透過提升長者對企業服務的滿意度，企業可以開拓長者的潛在市場機會。

3.4: 促進數碼共融

採用長者友善設計的網站及流動應用程式，除了方便長者之外，其他有視障、身體行動不便及認知障礙的人士亦可因而受惠，有助進一步促進數碼共融。

4. 長者友善基本設計準則

本指南所載列的設計準則，參考了萬維網聯盟的《無障礙網頁內容指引》內一些適用於長者的成功準則、國家工業和信息化部發布的《互聯網網站適老化通用設計規範》和《移動互聯網應用(APP)適老化通用設計規範》，不同國家有關長者友善網站設計的資料，以及本地長者服務機構的意見。

我們根據有關設計準則對長者的重要性、涉及問題的常見程度、以及技術要求，選定了 18 條基本設計準則，鼓勵機構盡早採用有關設計，為長者提供更佳的數碼服務體驗。在機構參照設計準則開發或改善界面設計時，建議可安排較年長的長者參與並收集意見，務求令設計更能切合長者需要。

有關長者友善基本設計準則及分類，可見下表。

長者友善基本設計準則	適用於	
	網站	流動應用程式
1. 內容清晰易於明白		
1.1 提升段落文字的可讀性	✓	✓
1.2 連結的描述應簡潔，並清晰描述其目的	✓	✓
2. 版面設計易於閱讀及操作		
2.1 使用較大的字體，或提供調整文字大小的功能	✓	✓
2.2 提供足夠的顏色對比度	✓	✓
2.3 提供一致的導覽機制	✓	✓
2.4 簡化版面及使用扁平化設計	✓	✓
2.5 在清晰結構的基礎上加上顏色作區別	✓	✓
2.6 提供彈出式視窗的關閉方式	✓	✓
2.7 加大目標的點擊範圍	✓	✓
2.8 提供合適的行間距	✓	✓
2.9 提供焦點狀態	✓	
2.10 提供長者友善版本的快速連結	✓	✓
2.11 避免複雜的操控方法	✓	✓
3. 提供清晰的步驟及指示		
3.1 提供易於明白及一致的指示	✓	✓
3.2 為表格提供識別錯誤功能，並提示修正	✓	✓

長者友善基本設計準則	適用於	
	網站	流動應用程式
3.3 對財務交易或會導致法律責任的頁面，應提供修改或撤銷的功能	✓	✓
3.4 避免設定使用時限，或應提供延遲時限功能	✓	✓
4. 兼容第三方工具		
4.1 支援語音輸入法	✓	✓

5. 原則一：內容清晰易於明白

設計準則 1.1 – 提升段落文字的可讀性

網站

流動應用程式

應確保文字內容簡潔易明，例如以點列形式代替段落文字、提供內容摘要，或利用圖片或圖像協助表達資訊。

例子一：

修正前

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後擦洗你的手及清洗所有手指。最後洗走雙手的肥皂，再用一次性紙巾抹乾雙手。

修正後

清潔雙手的步驟

1. 將雙手弄濕
2. 塗抹肥皂
3. 擦洗你的手及清洗所有手指
4. 洗走雙手的肥皂
5. 用一次性紙巾抹乾雙手

利用點列形式列出清潔雙手的步驟，可令使用者更容易理解。

例子二：

修正前

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後擦洗你的手及清洗所有手指。最後洗走雙手的肥皂，再用一次性紙巾抹乾雙手。

修正後

清潔雙手的步驟



將雙手弄濕



塗抹肥皂



擦洗雙手



清洗所有手指



洗走雙手的肥皂



用一次性紙巾抹乾雙手

當內容描述涉及多個步驟的工序時(例如清潔雙手的步驟)，可以為每個步驟加入插圖，以提高內容的吸引力及加深使用者的印象。

W3C WCAG 參考：[3.1.5 可讀性](#)

設計準則 1.1—提升段落文字的可讀性

網站

流動應用程式

例子三：

修正前

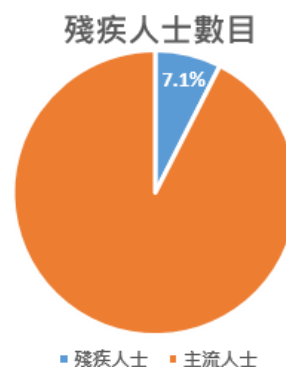
香港殘疾人的數目

根據政府統計處所提供的數字，截至 2021 年 12 月，本港約有 534 200 名殘疾人士（佔整體人口約 7.1%）。數碼無障礙的功能亦有助長者和身體機能有輕微限制（如色盲）的人士瀏覽網頁。

修正後

香港殘疾人的數目

根據政府統計處所提供的數字，截至 2021 年 12 月，本港約有 534 200 名殘疾人士（佔整體人口約 7.1%）。數碼無障礙的功能亦有助長者和身體機能有輕微限制（如色盲）的人士瀏覽網頁。



加入統計圖表，讓使用者更具體地理解文字所表達的統計數字。

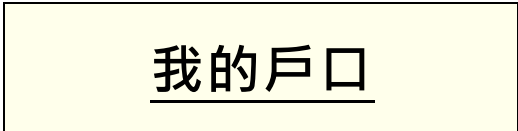
W3C WCAG 參考：[3.1.5 可讀性](#)

設計準則 1.2 – 連結的描述應簡潔，並清晰描述其目的

網站

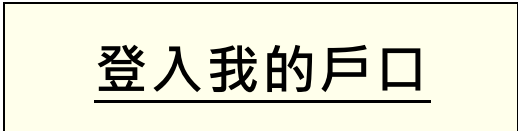
流動應用程式

為連結提供清晰的文字描述，確保只須透過連結文字及內文便可理解每條連結的目的，從而讓使用者更清楚地了解點擊連結後，將會看到的內容或頁面。

修正前

我的戶口

連結描述未能令使用者理解其功能。

修正後

登入我的戶口

加上動詞，令使用者知道按此連結後可登入其戶口。

W3C WCAG 參考：[2.4.4 連結的目的（內文）](#)

6. 原則二：版面設計易於閱讀及操作

設計準則 2.1 – 使用較大的字體，或提供調整文字大小的功能

網站

流動應用程式

應使用較大的字體或提供字體縮放功能，方便長者閱覽內容。例如，建議至少提供一種 18 dp/pt 及以上的大字體或確保所有文字都可放大最少兩倍，而且不會因此失去任何內容或功能。

修正前



頁面字體細小，沒有提供調整文字大小的功能，有視障的使用者較難閱讀。

修正後



使用較大的字體，或附加調整文字大小的功能，使文字可輕易放大，以方便閱讀。

W3C WCAG 參考：[1.4.4 調整文字大小](#)

設計準則 2.2 — 提供足夠的顏色對比度

網站

流動應用程式

在設計文字和圖像時，背景與前景的顏色對比度應至少設定為 4.5:1，以便長者閱覽。

修正前

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後
後擦洗你的手及清洗所有手指。
最後洗走雙手的肥皂，再用一次
性紙巾抹乾雙手。

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後
後擦洗你的手及清洗所有手指。
最後洗走雙手的肥皂，再用一次
性紙巾抹乾雙手。

文字與背景的顏色對比度不足，有礙閱覽。

修正後

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後
後擦洗你的手及清洗所有手指。
最後洗走雙手的肥皂，再用一次
性紙巾抹乾雙手。

顏色對比度提高後，使用者可更清楚閱覽當中的文字。

W3C WCAG 參考：[1.4.3 對比度（最低）](#)

設計準則 2.3 – 提供一致的導覽機制

網站

流動應用程式

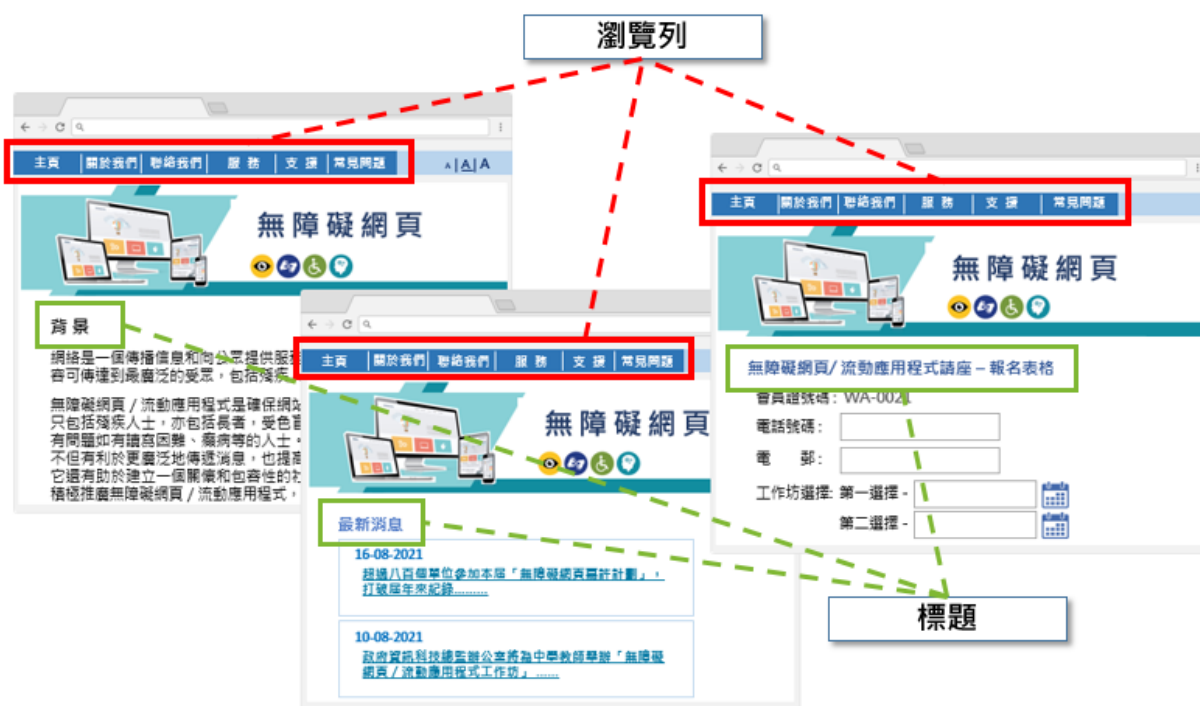
如導覽列或標題會在多個頁面出現，應確保以同一位置和方式在所有頁面上展示。

修正前



不同版面的「導覽列」及「標題」的設計及展示方式並不一致，使用者難以適應。

修正後



在不同的版面中，「瀏覽列」及「標題」的位置保持不變，方便使用者瀏覽。

W3C WCAG 參考：[3.2.3 一致的導覽列](#)

設計準則 2.4－簡化版面及使用扁平化設計

網站

流動應用程式

版面及設計應保持簡約，方便長者使用。

例子一：

簡化主版面，展示主要及長者常用的功能，可考慮提供長者友善版面，或容許長者按個人化選擇，將常用的功能置於當眼處，以便更快熟習操作流程。更可加入頁面閱讀功能，方便使用者以不同方式接收內容。

修正前



版面功能選項過多，而且並不是常用的功能，使用者較難尋找所需的功能。

修正後



主版面只列出常用的功能，使用者亦可按個人化選擇，將常用的功能置於當眼處，以便更快熟習操作流程。

適老化規範參考：[1.2.1 頁面布局\(網站\)](#)

設計準則 2.4－簡化版面及使用扁平化設計

網站

流動應用程式

例子二：

採用「扁平化設計」原則，避免陰影、透視、紋理等複雜的裝飾性設計。

修正前



頁面使用過多陰影、透視、紋理等複雜的裝飾設計，使用者難以尋找控制項目(如按鈕或連結)。

修正後



採用「扁平化設計」，令版面更簡潔，使用者更容易使用控制項目及閱讀所需資訊。

適老化規範參考：[1.2.1 頁面布局\(網站\)](#)

設計準則 2.5 – 在清晰結構的基礎上加上顏色作區別

網站

流動應用程式

服務區域在現有清晰結構的基礎上，再以不同顏色加以區別，讓使用者容易辨識。

修正前



控制選項的分類未有以顏色作區別。

修正後



控制選項均有按功能類別作分類，並在現有清晰結構的基礎上，加上顏色作區別，使用者可以快速找到所需的各項功能。

適老化規範參考：[1.2.2 區域辨識\(網站\)](#)

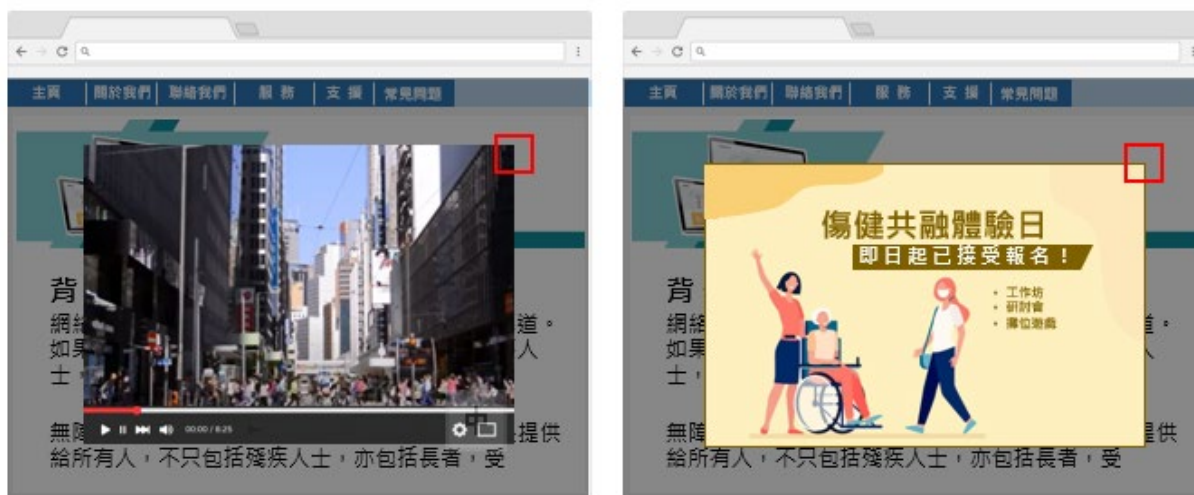
設計準則 2.6－提供彈出式視窗的關閉方式

網站

流動應用程式

可通過不同方法(如使用鍵盤)操控或關掉對話框、彈出的視窗或一般視窗。

修正前



在彈出式視窗未有提供關掉視窗的方式。

修正後



彈出視窗會提供關掉視窗的方式，並可使用鍵盤操控。

W3C WCAG 參考：[2.1.2 不能使用鍵盤的阻礙](#)

設計準則 2.7－加大目標的點擊範圍

網站

流動應用程式

主要組件可點擊焦點區域的大小不能太細小，方便使用者點擊。例如，建議點擊焦點區域的大小不應小於 44 × 44 dp/pt。

修正前



主要組件可點擊焦點區域大小過於細小，使用者難以點擊。

修正後



加大主要組件的可點擊焦點區域，令使用者容易點擊。

W3C WCAG 參考：[2.5.5 目標大小](#)

設計準則 2.8 – 提供合適的行間距

網站

流動應用程式

段落內文字的行距至少為 1.3 倍，且段落間距至少比行距大 1.3 倍，同時兼顧網站及流動應用程式的適用場景和顯示效果，方便長者閱讀。

修正前

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後擦洗你的手及清洗所有手指。最後洗走雙手的肥皂，再用一次性紙巾抹乾雙手。

段落內文字的行距過小，使用者難以閱讀。

修正後

清潔雙手的步驟

先將雙手弄濕，再塗抹肥皂，然後擦洗你的手及清洗所有手指。最後洗走雙手的肥皂，再用一次性紙巾抹乾雙手。

段落內文字行距適中，使用者易於閱讀。

W3C WCAG 參考：[1.4.12 文字間距](#)

設計準則 2.9 – 提供焦點狀態

網站

滑鼠指針、點擊、鍵盤操作，或以其他方式聚焦到頁面各組件時，該組件應有明顯的狀態提示。

修正前



頁面未有因應指針指向的組件提供任何提示，使用者無法確定正聚焦在那一個組件上。

修正後



當使用者把指針移到組件後，組件會轉變顏色，以提示其焦點狀態。

W3C WCAG 參考：[2.4.7 清晰可見的焦點](#)

設計準則 2.10 – 提供長者友善版本的快速連結

網站

流動應用程式

如網站或流動應用程式有提供長者友善版本，應於主頁面提供快速連結以便進入。而流動應用程式亦可選擇在首次進入時給予明確的切換提示，或在設定頁面中提供長者友善版本的選項。

修正前



網站未有提供長者友善版本的快速連結。

修正後



於網站當眼位置提供長者友善版本的快速連結。網站更可於長者友善版面提供返回完全版本的快速連結，方便不同使用者。

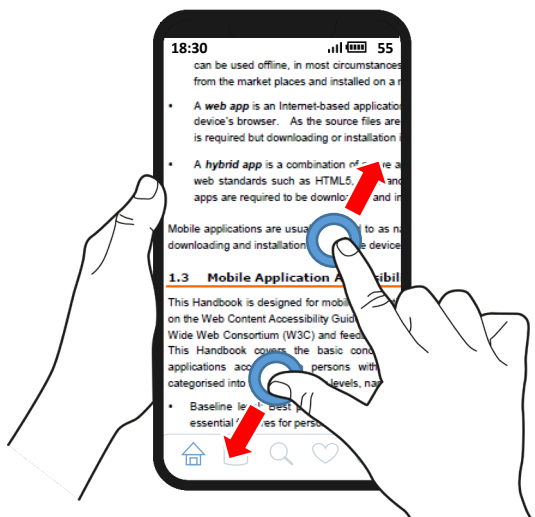
適老化規範參考：[5.3 完整性服務\(網站\)](#) 及 [3.1 提示機制\(移動互聯網應用\)](#)

設計準則 2.11 – 避免複雜的操控方法

網站 流動應用程式

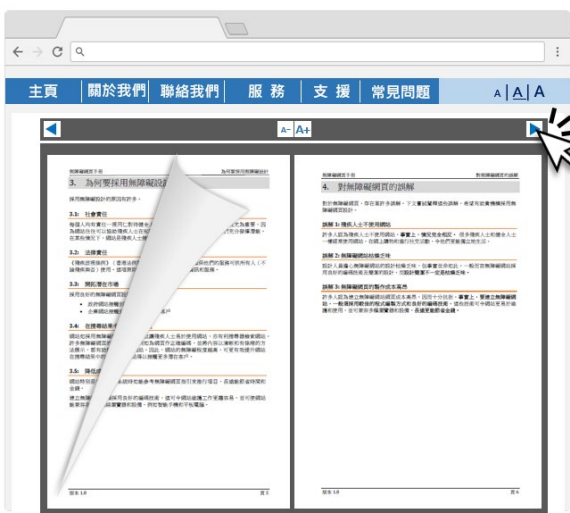
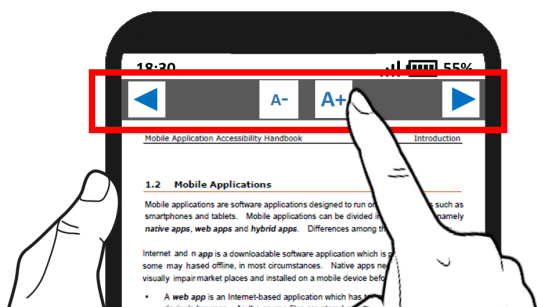
避免只提供複雜的操控方法，除非該操控方法是必需的。可同時提供其他替代方法。

修正前



使用者需要同時使用兩隻手指進行縮放或拉動滑鼠翻頁。

修正後



使用者只需點擊一下頁面上有關按鈕便可執行該操作。

W3C WCAG 參考：[2.5.1 指針手勢](#)

7. 原則三：提供清晰的步驟及指示

設計準則 3.1 – 提供易於明白及一致的指示

網站

流動應用程式

標題、標籤及提示必須準確描述所附載的內容，並應確保所有具相同功能的項目使用相同的標籤。

例子一：

修正前



標題並未有準確描述所附載的內容。

修正後



清晰的標題有助使用者明白內容。

W3C WCAG 參考：[2.4.6 標題和標籤](#) 及 [3.2.4 一致識別](#)

設計準則 3.1 – 提供易於明白及一致的指示

網站

流動應用程式

例子二：

修正前



兩個按鈕所使用的標籤各有不同，可能會令使用者產生混淆，因為他們未必能夠察覺這兩個按鈕的功能其實相同。

修正後



相同功能的按鈕使用了一致的標籤。

W3C WCAG 參考：[2.4.6 標題和標籤](#) 及 [3.2.4 一致識別](#)

設計準則 3.2 – 為表格提供識別錯誤功能，並提示修正

網站

流動應用程式

如使用者填寫的表格內容有錯，頁面應以文字說明哪裏出錯，並提供清晰的修正指示。

修正前



The screenshot shows a registration form titled "無障礙網頁 / 流動應用程式講座 - 報名表格". The form includes fields for "會員證號碼: WA-0021", "電話號碼: 939920", "電 郵: peter@.com", and two workshop date options: "16/6/2023" and "23/6/2023". A red box highlights the phone number and email fields. A separate red box highlights a modal error message that says "內容有錯!" (Content is wrong!) with a "確定" (OK) button. The error message does not specify which field is incorrect.

頁面中的錯誤提示沒有充分說明哪些部分需要更正。

修正後



The screenshot shows the same registration form as before, but with specific error messages in red text next to the phone number and email fields. The error message for the phone number is "*必須為8位數字" (Must be 8 digits) and for the email is "*必須為有效的電郵格式" (Must be a valid email format). A red box highlights these fields and their respective error messages.

頁面中的錯誤提示清楚說明錯處及怎樣更正。

W3C WCAG 參考：[3.3.1 錯誤識別](#) 及 [3.3.3 錯誤提示](#)

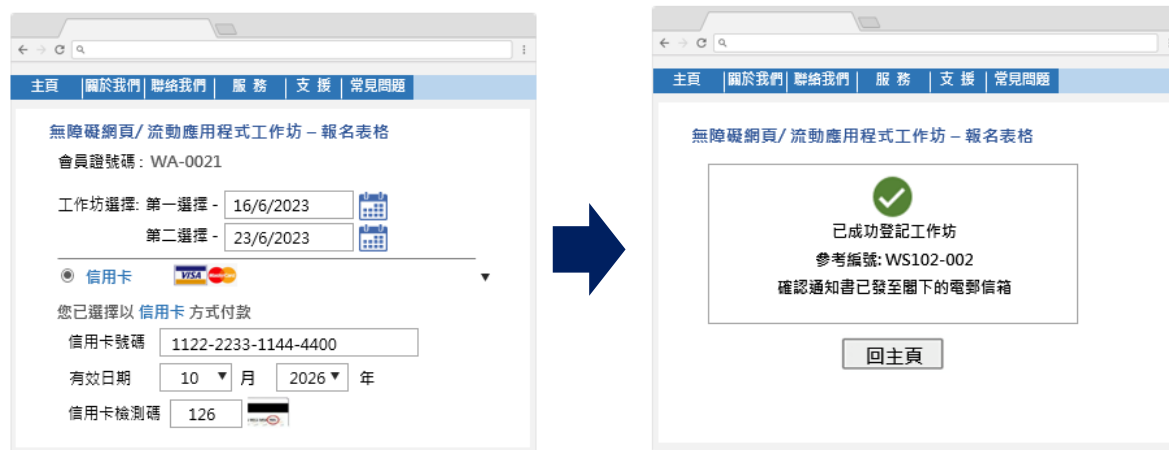
設計準則 3.3 – 對財務交易或會導致法律效力的頁面，應提供修改或撤消的功能

網站

流動應用程式

如果使用者提交會導致須負上法律或財務責任的數據資料，應確保系統可容許使用者在提交前檢查並確認有關數據資料，或者在提交數據資料後可以取消交易。

修正前



頁面中顯示付款的最後一個步驟，使用者無奈要在沒有確認步驟的情況下提交報名及付款。

修正後



容許使用者於付款前先檢查所輸入的資料內容，並作出修改。

W3C WCAG 參考：[3.3.4 錯誤預防（針對法律、財務、數據資料）](#)

設計準則 3.4 – 避免設定使用時限，或應提供延遲時限的功能

網站

流動應用程式

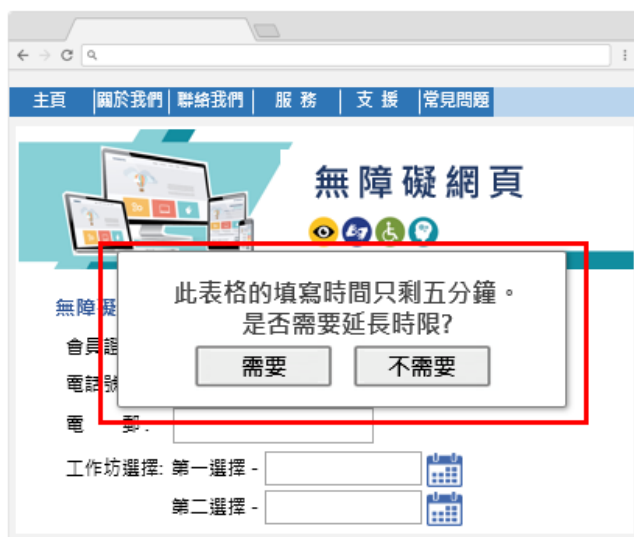
頁面的所有部分均不設使用時限。即使設有使用時限，亦應可調校時限。

修正前



頁面只通知使用時限已到，沒有提供調校時限的功能。

修正後



頁面不僅提醒使用者時限將至，更容許使用者延長使用時限。

W3C WCAG 參考：[2.2.1 可調校的使用時限](#)

8. 原則四：兼容第三方工具

設計準則 4.1 – 支援語音輸入法

網站

流動應用程式

確保操作支援語音輸入法，例如，使用者可以利用語音控制軟件協助填寫表格內容。

修正前



頁面不支援語音輸入內容。

修正後



頁面支援語音輸入，不善於使用鍵盤輸入的使用者可以更快地輸入所需內容。

參考：不適用

9. 相關資源

《無障礙網頁內容指引》2.1 版（Web Content Accessibility Guidelines , WCAG 2.1）

<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

《工業和資訊化部辦公廳關於進一步抓好互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動實施工作的通知》、《互聯網網站適老化通用設計規範》，以及《移動互聯網應用（APP）適老化通用設計規範》

https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-04/13/content_5599225.htm