

國立臺灣師範大學教育學院

復健諮商研究所

碩士論文

聽覺障礙者使用同步聽打服務經驗之探究



陳好甄

指導教授：劉秀丹 博士

中華民國一一〇年一月

國立臺灣師範大學碩士論文
通過簽名表

系所別：國立臺灣師範大學復健諮商研究所

姓名：陳妤甄

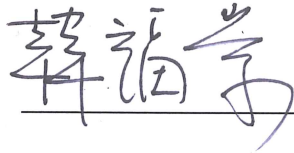
學號：60717004E

論文題目：聽覺障礙者使用同步聽打服務經驗之探究

A Study on the Experiences of Using Real-time Captioning
Services of People with Hearing Loss

經審查合格，特予證明

論文口試委員



韓福榮
臺北市立大學

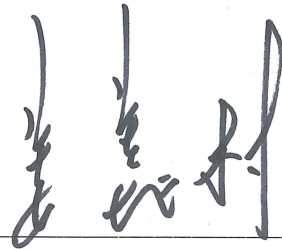


張千惠
國立臺灣師範大學



劉秀丹
國立臺灣師範大學
論文指導教授

系主任（所長）簽章：



中華民國 110 年 2 月 23 日

**Graduate Institute of Rehabilitation Counseling
College of Education
National Taiwan Normal University
Master's Thesis**

**A Study on the Experiences of Using
Real-time Captioning Services
of People with Hearing Loss**

Chen, Yu-Chen

Advisor: Liu, Hsiu-Tan, Ph. D.

January 2021

謝辭

歷經兩年半的奮鬥跋涉，終於跨越途中的崎嶇頑石，攀上碩士修行的頂點，而一路上許多的鼓勵與點滴，一直是我邁向終點的動力，有道不盡的感謝已滿溢於心。謝謝我的指導教授劉秀丹老師，在我迷惘時給予耐心的提點與意見，並且在我灰心與低潮時以肯定與溫暖的引領代替壓力，使我能一步步地完成各個階段。很感謝能邀請到具備研究領域與方法專業的福榮老師、千惠老師擔任我的口試委員，謝謝兩位老師仔細審閱並提供具體實用的建議、研究方法與內容撰寫方面的指引。特別謝謝預訪受訪者和所有研究參與者，在訪談中無私地分享與建議、不厭其煩地回應每個提問與確認，聯繫過程也給我許多關照與祝福；也謝謝在招募研究參與者時提供協助的所有單位和人員，特別感謝高雄聲暉的慶玲社工、志釗組長與建誠專員以及中華民國聲暉聯合會，即使業務繁重仍撥出時間協助轉介與分享資訊。

很幸運在學習過程中有許多貴人的指點與幫忙，謝謝陳貞夙老師、吳亭芳老師、佘永吉老師在專業知識的傳授與教導，建立我在學術研究與撰寫的基礎；特別感謝蘇芳柳老師在我需要徵詢相關資料時的用心回覆；感謝在行政事務一直給予許多協助和提醒的如譽、心瑜、家鈺助教、美玉姐和好友美郁；謝謝述君學姐、素瑄學姐、志強學長熱心的經驗分享和指點；也必須感謝我強大的好戰友恩慈、裕智、宜臻、湘君、雅雯、佩芝、怡華學姐，謝謝有你們一直以來的精神支持與各種資訊交流！

感謝敬愛的親戚好友們作為我最大的後盾，謝謝素芬老師從大學至今溫柔堅定的陪伴，讓我在掉落谷底時，給我繼續前進的力量；謝謝山社好友們不時邀我到山林裡舒壓；謝謝舒文在工作繁忙中及時的遠端英語支援。最後，感謝親愛的家人和阿宏的信任與支持，陪我度過難關與壓力，讓我得以收穫寫下句點的這難忘的一刻。

好甄 謹誌於 2021 年 2 月 21 日

摘要

隨著我國對身心障礙者權利公約的落實，同步聽打服務自 2017 年正式施行，成為促進與實踐資訊平權的重要管道。服務推行至今，國內卻少有針對同步聽打服務的文獻，更鮮少以服務使用者——聽覺障礙者之觀點探討同步聽打服務的研究，然使用者的想法應是協助服務體系漸臻完善的最大力量，因此本研究以聽覺障礙者為研究參與者，探討同步聽打服務之整體歷程經驗、主觀感受與期待。

本研究採用質性研究的深度訪談法，透過立意取樣和滾雪球取樣，邀請六位聽覺障礙者接受訪談，分別進行一至二小時的半結構式深度訪談，接著將訪談錄音檔轉錄為逐字稿，進行資料管理、編碼與分析。

研究結果顯示：(一) 行政程序中，聽覺障礙者對多元推廣管道、便捷的申請流程、依個別化需求派遣服務、受理單位耐心回應、窗口妥善處理問題與協調資源、提供聽打檔案等面向感到滿意，而負向經驗包含受理單位不友善、服務回饋表流於形式、單位間申請資訊有落差、因戶籍和時數限制無法順利申請、需求項目未納入服務範疇等；(二) 服務使用過程中，聽覺障礙者對聽打員忠實完整的訊息轉譯、認真的服務態度、具備臨機應變能力等方面給予肯定，而負向經驗在於聽打員消極回應問題、使用設備產生干擾、轉譯訊息有缺漏、服務品質不符合自身需求等；(三) 接觸其他服務型態方面，聽覺障礙者曾使用非政府的服務、私人教會活動中的遠距聽打服務，以及直播活動中所搭配的同步聽打服務。

根據結果發現，同步聽打服務體系中有不同角色和因素相互牽動、影響服務歷程與經驗，故本研究以系統理論為基石，針對聽打服務運作進行綜合討論。最後，彙整研究目的、結果與發現，作出研究結論，接著針對未來研究、聽打服務實務體系提出相關建議。

關鍵詞：聽覺障礙者、同步聽打服務、質性研究、深度訪談、系統理論

Abstract

With the practice of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, real-time captioning service has been carried out since 2017 and has been playing an important role in promoting and securing the equality of the share of information. From the very beginning of the service, there has been very few researches on real-time captioning service, let alone researches conducted from perspectives of the users – people with hearing loss. Yet feedbacks of the users are the most valuable assets on improving the service system. This study discusses the experience, subjective feelings and expectations of people with hearing loss, those whom are the participant of this study.

This study is conducted by qualitative research and in-depth interview with purposive sampling and snowball sampling. Six people with hearing loss were invited to the interview to undertake a one-to-two-hour, in-depth, semi-structured interview. The recording were later made into transcriptions for file management, programming and analysis.

The result of the study shows A) When it comes to the administrative procedures, people with hearing loss are satisfied with a variety of promotion

measures, easy application process, customerized dispatch service, patience of the staffs, staffs handling problems and coordinating service resources properly, and provision of captioning files. Negative experience includes staffs being unfriendly, feedback forms turned out to be merely formality, the information gaps between agencies on application, failures of application due to the residential address and time limit and service required being unavailable. B) People with hearing loss give positive feedbacks on captioners transcribing accurately, demonstrating serious attitude and being good at improvising during the captioning service. Negative experience includes captioners answering questions passively, the interruption of the use of device, missing in transcriptions and services provided not fit his or her own demand. C) In terms of others types of services, people with hearing loss had used NGO services, remote captioning service in churches and real-time captioning service provided during streaming events.

This study finds that there are a variety of roles and factors that effect and influence the service and the experience. Thus, general system theory was used for a comprehensive discussion on captioning service. The study later integrates research goals, results and findings to come up with a conclusion

and then provide suggestions for future studies and the practicing real-time captioning service system.

Keywords: people with hearing loss, real-time captioning service, qualitative research, in-depth interview, general system theory



目次

謝辭.....	I
摘要.....	II
Abstract.....	III
目次.....	VI
表次.....	VIII
圖次.....	IX
第壹章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 名詞釋義.....	7
第貳章 文獻探討.....	11
第一節 聽覺障礙者的特質.....	11
第二節 同步聽打服務.....	20
第參章 研究方法.....	31
第一節 研究設計.....	31
第二節 研究參與者.....	32
第三節 研究工具.....	37
第四節 研究程序.....	40
第五節 資料管理與分析.....	47
第六節 研究嚴謹度.....	51
第七節 研究倫理.....	54
第肆章 研究結果.....	57
第一節 行政程序經驗.....	57
第二節 使用服務經驗.....	71
第三節 其他服務型態接觸經驗.....	81

第四節 聽障者之聲	85
第五章 綜合討論.....	107
第一節 以系統理論探討聽打服務整體經驗與歷程	107
第二節 研究者反思	120
第六章 研究結論、限制與建議	123
第一節 研究結論	123
第二節 研究限制	126
第三節 研究建議	127
參考文獻.....	131
附錄一：預訪深度訪談問題大綱	143
附錄二：深度訪談問題大綱	144
附錄三：參與研究同意書	145
附錄四：研究參與者邀請海報	149
附錄五：研究參與者意見檢核表	150
附錄六：臺北市、新北市、桃園市、臺中市、高雄市之社政聽打服務申 請相關規定	154

表次

表 1-3-1 職場聽打服務內容及服務人員資格.....	9
表 1-3-2 同步聽打服務參訓及結訓條件之標準表.....	10
表 2-1-1 聽覺功能障礙鑑定基準（2017 年）.....	12
表 2-1-2 聽覺功能障礙鑑定基準（2020 年）.....	13
表 3-2-1 研究參與者基本資料表.....	35
表 3-2-2 研究參與者申請與使用社政聽打服務之基本背景經驗表	36
表 3-4-1 訪談進行方式.....	45
表 3-5-1 形成三層次編碼範例.....	49
表 3-5-2 研究者與協同分析者之討論項目、決議與修改結果	50
表 5-1-1 同步聽打服務培訓課程、講師及實習督導資格之標準表	115



圖次

圖 3-2-1 研究參與者來源圖.....	34
圖 3-4-1 研究進度甘特圖.....	40
圖 3-4-2 研究流程圖.....	46
圖 5-1-1 聽打服務系統運作圖.....	119



第壹章 緒論

本章共分為三個部分，第一節將闡述以同步聽打服務為研究主題的背景與動機，第二節進一步帶出本研究目的、以及根據目的提出之研究問題，第三節為名詞釋義，對於研究相關重要名詞進行定義與說明。

第一節 研究背景與動機

壹、同步聽打服務的緣起與發展

我國同步聽打服務的概念源自於大專院校的筆記抄寫服務（簡稱筆抄服務），包含臺灣大學資源教室、臺灣師範大學特殊教育中心都有提供這項支持性服務給聽障學生（李育逢，2016）。1999年，教育部頒布「高級中等以上學校提供身心障礙學生教育輔助器材及相關支持服務實施辦法」除了成為設立資源教室法源基礎，在辦法第四條更列明「代抄筆記」為支持服務的項目之一。而筆抄員的培訓首先由臺灣師範大學在2001年開始辦理，並於2008年向其他大專院校推廣（蘇芳柳，研習講義，2015年11月30日）。筆抄服務是以紙筆作為服務工具，隨著科技進步，逐漸發展出運用鍵盤打字的同步聽打服務。至2012年，教育部將原辦法名稱修正為「身心障礙學生教育輔助器材及相關支持服務辦法」，除了代抄筆記外，正式納入「同步聽打員」為學習協助項目；2013年，教育部再次修正辦法名稱並頒布「身心障礙學生支持服務辦法」，而代抄筆記、同步聽打皆屬於學習及生活人力之協助項目。

在校園以外，公共領域亦可見到同步聽打服務的逐步推展。2006年，聯合國大會通過「身心障礙者權利公約」（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities，簡稱CRPD），從其宗旨可見國際上已更加關注與投入促進、保障所有身心障礙者的人權與平等參與公民社會的機會，期能推動物理、社會、經濟與文化環境、健康與教育，以及資訊與傳播

等不同面向無障礙之環境 (CRPD, 2006)。2007 年，我國參採 CRPD 之精神與理念，將「身心障礙者保護法」正式更名為「身心障礙者權益保障法（以下簡稱身權法）」，以「權益保障」一詞取代「保護」，目的在於去除將身心障礙者視為「需要被保護的弱勢族群」之偏見，轉為維護其基本權益之積極概念；2014 年，我國正式通過施行「身心障礙者權利公約施行法」，使 CRPD 保障身心障礙者權利之規定具有國內法律效力，並依規定內容推動相關工作（簡慧娟、宋冀寧、李婉萍，2017）。

而 CRPD 第 21 條「表達與意見之自由及近用資訊」中 b 項規定「於正式互動中接受及促進使用手語、點字文件、輔助與替代性傳播及身心障礙者選用之其他所有無障礙傳播方法、模式及格式」，其中傳播方法之定義包含語言、字幕、無障礙多媒體、書面語言等，以及其他輔助或替代性傳播方法、模式及格式，包括無障礙資訊及通信技術 (CRPD, 2006)。對此，我國已於 2009 年修正身權法第 61 條：「直轄市、縣（市）政府應設置申請手語翻譯服務窗口，依聽覺功能或言語功能障礙者實際需求，提供其參與公共事務所需之服務。」將手語翻譯服務納入法律規範、設置服務申請窗口；至 2015 年 12 月 1 日，立法院三讀通過「身心障礙者權益保障法部分條文修正案」，其中於第 61 條新增同步聽打服務（又稱聽打服務）之明文規定：「…得依身心障礙者之實際需求，提供同步聽打服務。前項受理手語翻譯或同步聽打之服務範圍及作業程序等相關規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。」並自公布後兩年（即 2017 年）開始施行。

自此，除少數縣市如桃園市、臺南市、高雄市、基隆市、新竹市、彰化縣、嘉義縣與嘉義市，其餘縣市已將同步聽打服務與較早設置之手語翻譯服務窗口整合，建立二合一的服務派案窗口，並著手招募、培訓同步聽打員（或稱聽打員）；而服務範圍雖由各縣市自行訂定，不過所涉及面向差異不大，以臺北市社會局為例，聽覺障礙者（簡稱聽障者）或相關單位只要有使用服務需求且符合各縣市規定之申請資格者，皆可以申

請聽打服務，服務項目包括政府機關會議、警政司法、法律諮詢、醫療衛生、就學相關活動、社工訪視或心理輔導、社會參與等（衛生福利部，2019b）。

聽打服務除了可向社政單位申請，部分縣市的勞政單位亦有受理涉及勞政業務之聽打服務申請，例如臺北市勞動力重建運用處依據身心障礙權益保障法第 61 條開辦「職場聽打服務」，係專門對屬於就業範疇之活動所提供之同步聽打服務，以符合非使用手語之聽障者的使用需求（臺北市勞動力重建運用處，2018），而其他縣市政府也陸續招募職場同步聽打員。2020 年，勞動部勞動力發展署發布了「推動職務再設計服務計畫」，身心障礙者就業所需之聽打服務，屬於職務再設計「改善工作條件」的項目，亦屬於補助範圍。

除了教育、社政和勞政相關領域，在法律協助方面，法律扶助基金會也秉持 CRPD 之精神以及保障弱勢民眾訴訟權之初衷，於 2018 年啟動「身心障礙者法律扶助專案」，其中除了維持提供「電話」方式進行預約法律諮詢及申請律師，也特別增加提供聽障者使用通訊軟體及線上預約系統之管道，並依其申請時所表達之需求安排合適的手語翻譯或同步聽打人員（法律扶助基金會，2018c）；同年，該基金會也考量到聽覺功能或言語功能障礙者於申請法律扶助、獲取扶助資訊、現場法律諮詢或與審查委員會溝通等過程所需，除了可藉由手語翻譯，亦可使用聽打服務減少資訊交流或溝通阻礙，已於第 5 屆第 27 次董事會議修正條文，將同步聽打服務列入會內「通譯資格及費用支給標準」中（法律扶助基金會，2018a，2018b）。

綜觀前述，可見我國對於聽障者資訊平權保障的日趨重視與實踐，亦可發現同步聽打服務之推動雖較手語翻譯服務晚，然而其與手語翻譯服務對於聽障者資訊平權的保障與實踐具有同等的重要性。

貳、落實聽打服務的現況與困境

然而，儘管可以看到社會對保障聽障者接收資訊之權利的日漸重視以及各界在推動聽打服務的努力與進展，2017年我國進行CRPD初次國家報告國際審查會議中，雖有提供口譯、手語翻譯及同步聽打服務，然而聽打服務卻受到「無障礙不到位」的檢討，例如畫面太小、字幕配色設定不佳等問題（中華民國身心障礙聯盟，2017b）。

中華民國身心障礙聯盟（2017a）所發布「聯合國身心障礙者權利公約平行報告書」中，提出兩項手語翻譯與聽打服務仍待改進之處：第一、「包含公營行庫在內，在金融業務與商品銷售，皆未提供聽障者手語翻譯或聽打服務」；第二、「對於重大災害新聞或疫情、重大公共建設與新聞報導等，均未能提供手語翻譯／同步聽打服務」。針對前述報告第二點，近年來已可見到手語翻譯服務的進展，例如政府在重大災害、疫情說明的記者會上提供手語翻譯服務，以保障使用手語之聽障者接收重要資訊的權益（柯毓庭，2019；詹怡宜，2020）；在字幕的提供方面亦有所改善，例如2020年初，中央流行疫情指揮中心因應新型冠狀病毒肺炎的疫情，自1月份起每日召開例行記者會，而自3月25日起，中華民國聲暉聯合會與公視、交通大學語音辨識團隊合作，於記者會後校正全影片字幕（歐佩君，2020）；同一時期，行政院於4月6日開始每日召開「行政院紓困振興記者會」進行因應疫情相關紓困措施說明（林曉慧、沈志明，2020），而自4月22起，在記者會結束後3至5小時內，民眾可在Youtube平台的記者會影片中觀看到全字幕影片。由前述可知，雖聽障者可於事後透過影片字幕了解記者會的內容，然而在提供同步聽打服務、使聽障者可即時獲得資訊方面，仍有改善空間。

不僅如此，司法環境對聽打服務的認識不足，使得聽打服務的必要性屢次遭到質疑，例如曾有聽障者申請聽打服務進入法庭、協助聽取現場提問或訊息時，被要求具狀陳明在法庭上已經有書記官記載筆錄，卻需要聽打服務的理由（孫則芳，2018）；而研究者過去的聽打服務經驗中，

亦曾遇過聽障者申請於刑事案件開庭時使用聽打服務，卻遭到檢察官以「偵查不公開」為由阻擋服務進入，因此面臨無法即時接收與回應問題的困境。

研究者由過去作為聽打員服務經驗發現：各縣市所訂定之申請規定有所不同，且可申請服務時數有極大落差，從每個月至多補助 8 小時、到無限制使用時數與次數限制；另外，由於聽打服務案量不穩定，因此聽打員多將聽打服務作為兼職工作，因此當聽障者申請平日之聽打服務，常會遇到「有聽打人力卻無法派遣調度」的困境，資深聽打督導莊雅筑亦表示這會使得聽打服務難以更加專精與提升（泛知識節，2017）。除了聽打員多為兼職人力、服務時間較為受限以外，聽打服務的酬勞大多不包含交通費用補助，在研究者擔任聽打員期間也觀察到交通不便或地點較偏遠的申請案件，常找不到可配合派遣的聽打員。

近來，尚未發展完備的聽打服務又面臨新的挑戰，2020 年，隨著新型冠狀病毒肺炎的疫情發展，政府制定防疫措施以降低聚感染風險，許多企業機關嘗試採用在家辦公及視訊會議模式，而各級學校也著手演練線上直播的遠距教學模式，有些學校則在學期間部分或全面實施遠距教學，例如國立臺灣大學、國立臺灣師範大學，然而視訊會議和遠距教學方式引起聽障者的擔憂，例如聽不清楚聲音、看不清楚講者唇形，以及同步聽打服務的提供要如何從實體場域轉至線上模式，尚未有具體因應方案（莫素娟，2020）。為能保障聽障生應有的資訊與教育等基本權利，研究者與所屬服務學校以及其他聽打員共同討論解決策略，在疫情期間暫採「遠距聽打服務」方式進行服務，由聽打員將視訊或課程內容轉譯於與聽障生共享之雲端文件，使聽障生得以同步接收訊息。不過，此一服務型態是否能應用於其他服務場域，又是否能符合聽障者之需求和期待，仍尚未獲關注與討論。

聽打服務為促進聽障者之資訊平權之重要管道，而聽障者作為接受聽打服務的主體，其使用聽打服務的感受、想法與經驗，應是協助相關

規定漸臻完善、且符合聽障者需求的最大力量，然而卻少有相關調查與文獻進行探討，新興的遠距聽打服務之相關文獻更是寥寥無幾。對此，本研究透過質性訪談的研究方法，探討聽障者聽打服務的整體歷程中的經驗及主觀感受，包含聽打服務申請到使用過程、以及對不同聽打服務型態的接觸經歷與想法深入討論，進一步了解聽障者在聽打服務之期待，以對於建立更完備的聽打服務制度提供參考資訊，期能強化落實聽障者的資訊平權。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

本研究目的了解聽障者使用聽打服務之整體歷程經驗、感受與期待，深入探討服務的實施現況與聽障者的需求。

貳、研究問題

依據上述研究目的，研究者將整體聽打服務歷程分為三大面向：申請服務與服務結束後意見回饋之行政程序、聽打員直接服務之服務使用過程、以及其他聽打服務型態，接著提出研究問題如下：

- 一、聽障者對於聽打服務之行政程序的經驗、感受與看法為何？
 - 一-1.過去在服務的行政程序中，有哪些正向經驗？
 - 一-2.過去在服務的行政程序中，有哪些負向經驗？
 - 一-3.對於負向經驗，有什麼樣的期待或建言？
- 二、聽障者對於聽打服務之服務使用過程的經驗、感受與看法為何？
 - 二-1.在使用聽打服務上，有哪些正向經驗？
 - 二-2.在使用聽打服務上，有哪些負向經驗？
 - 二-3.對於負向經驗，會採取哪些因應措施？
 - 二-4.對於負向經驗，有什麼樣的期待或建言？

三、聽障者對於其他聽打服務型態(如遠距聽打服務)之接觸經驗、感受與看法為何？

三-1.對於其他聽打服務型態，認為有哪些幫助？

三-2.對於其他聽打服務型態，認為有哪些需要改善之處？

第三節 名詞釋義

壹、聽覺障礙者

在國內的舊制身心障礙類別中，聽障者屬於「聽覺機能障礙者」，而我國在 2012 年 7 月 11 日起開始實施以 ICF 為基礎之新制身心障礙鑑定及需求評估，於 2019 年 7 月 10 日前全面更換新制身心障礙證明。依據 2017 年修正發布之身心障礙者鑑定作業辦法，聽覺功能障礙屬於第二類「眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛」(衛生福利部已於 2020 年 12 月 16 日公告修正辦法部分條文，其中附表二甲「身體功能及構造之類別、鑑定向度、程度分級與基準」自 2021 年 4 月 1 日起施行，本研究進行期間尚屬施行日前，故仍援用 2017 年之辦法，而修正前後聽覺功能障礙類別並未變更，皆屬第二類)。

各縣市規定「領有核(換)發或註記之身心障礙證明，障礙類別屬於聽(語)障者或合併聽(語)障之多重障礙者」為個人申請同步聽打服務的資格要件。學校方面，除了領有身心障礙證明，若經鑑定安置及就學輔導會鑑定為特殊教育學生、且經評估具有聽打服務需求者，亦可向相關單位申請聽打服務。

本研究以使用聽打服務經驗為研究主題，因此研究中所稱之「聽覺障礙者」泛指經鑑定為聽語障或合併聽語障類別、或經官方鑑定評估具備申請資格，並得以個人方式向各地方政府之聽打服務窗口申請聽打服務者。

貳、即時字幕

字幕主要分為兩種，即時字幕（real-time captioning）和隱藏字幕（closed captioning），後者與前者的差別在於，隱藏字幕是在事件發生後才轉錄並增加到錄製的節目上，將字幕顯示於螢幕角落或底部，而即時字幕具有即時傳遞資訊、他人發言或講述內容的功能（Falvo & Holland, 2018），因此即時字幕是在需要與環境互動或參與討論時的首選，而即時字幕主要可以透過聽打服務和語音辨識技術提供。

參、同步聽打服務

同步聽打服務，又稱聽打服務，屬於可提供即時字幕的方式之一，指的是「聽打員以打字方式，同步將環境中的語音訊息，轉換成文字／符號呈現在螢幕上。文字內容並非逐字，而是記錄現場的『每一件事情』，協助聽障者接收完整口語訊息，營造公平、尊嚴的無障礙參與環境」（中華民國聲暉聯合會，2015）。符合各縣市聽打服務申請條件的聽障者個人或單位如各級政府機關、醫療院所、學校或立案之非營利組織等，可依照各縣市規定向服務承辦窗口提出服務申請，而服務範圍涵蓋政府機關會議、警政司法、法律諮詢、醫療衛生、就學相關活動、社工訪視或心理輔導、社會參與活動等領域，性質多限於公開未收費、未涉及私人商業利益之活動（衛生福利部，2019b）。聽打員到聽障者所參與的活動場域進行服務是最常見的聽打服務型態，聽打員以適當設備將現場語音訊息轉譯為文字後呈現給聽障者，而座位安排、呈現方式與內容，則可能依服務人數、使用者習慣、需求或現場狀況等而有所調整。

肆、職場聽打服務

職場聽打服務，係專門針對各種就業相關事項或在職業場域中所提供之聽打服務，當聽障者向各地方政府職務再設計服務窗口提出申請後、經審查核定有需求，便可針對就業相關的活動申請職場聽打服務，以排

除聽覺障礙所致之就業阻礙（臺北市勞動力重建運用處，2018）。

前述就業相關活動範疇、及提供職場聽打服務之人員資格要求詳見下表 1-3-1。

表 1-3-1 職場聽打服務內容及服務人員資格

類別	服務內容	應具備資格
同步聽打服務	1. 一般性會議、課程（會議或研討、工作訓練、涉及技術操作及測驗較複雜之面試） 2. 簡易面談 3. 職場溝通及輔導 4. 職業訓練 5. 其他	通過 20 小時「同步聽打服務人員」（含實習）培訓要求，並領有該項服務人員課程結訓證明，通過培訓單位自訂品質檢測規定「中文輸入達 80 字分鐘，正確率 90%以上」。

資料來源：推動職務再設計服務計畫（2020）：附表「身心障礙者之職場人力協助人員資格及補助標準表」。

伍、遠距同步聽打服務

本研究指稱之遠距同步聽打服務（又稱遠距聽打服務），為同步聽打服務的另一種服務型態，主要因 2020 年新型冠狀病毒肺炎的防疫措施、部分單位實施異地辦公與遠距教學而興起，尚未有正式定名及申請管道。遠距聽打服務於本研究泛指聽打員和聽障者處於不同實體場域中，而聽打員透過相關技術和設備，例如電腦、手機等，線上同步連接到聽障者所參與的視訊會議、遠距教學課程或其他場域，將該情境中的聲音訊息即時轉換為文字，並透過設備傳遞給聽障者。

陸、同步聽打員

同步聽打員，又稱聽打員，須通過各縣市所辦理的培訓與檢測後，取得結訓證明，方具該縣市的聽打員資格，而可以接受派案、提供聽打

服務，不自行篩選、忠實完整呈現語意和環境聲音資訊為一般服務原則。

本研究以社政單位聽打服務為主要研究領域，故以社政相關規定為參照，茲以下表 1-3-2 說明中央政府之參與聽打員培訓及結訓條件。結訓條件即聽打員應具備之基本資格，而各縣市可自行再訂定詳細品質檢測規定。

表 1-3-2 同步聽打服務參訓及結訓條件之標準表

	規定	說明
參訓條件	年滿 18 歲以上，並具有高中（職）以上學歷，且在中文聽打速度達每分鐘 60 個字以上。	為廣徵學員參與培訓，厚植該項服務人力，訂定基本參訓條件，以確保服務品質。
結訓條件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通過 20 小時同步聽打服務培訓課程要求，且符合課程標準。 2. 完成相關課程後，應通過「中文輸入達 80 字/分鐘，正確率 90%以上」打字測試。 3. 通過培訓單位自訂品質檢測規定。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為簡化遴聘作業，同時提昇服務品質，爰將通過打字測試(速度與正確性)納入結訓條件。 2. 品質檢測由辦訓單位自訂把關機制。

資料來源：衛生福利部社會及家庭署一百一十年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準(2020)：附表十四之一「表二、手語翻譯及同步聽打服務補助標準表」。

第貳章 文獻探討

本章節回顧研究相關之文獻，分為二個主要面向進行探討，第一節說明聽覺障礙者的特質，第二節針對國內外的同步聽打服務進行探討。

第一節 聽覺障礙者的特質

任何程度的聽力損失都被認為是一種聽覺障礙，與聽覺障礙相關的稱呼包含「聽力損失 (hearing loss)」、「聽覺損傷 (hearing impairment)」、「聽覺缺陷 (hearing disability)」、「聽覺障礙 (hearing handicap)」、「聾與聽覺障礙 (deaf and hard of hearing, DHH)」等等 (李芄娟, 2012; Falvo & Holland, 2018)，每個個體因自我認同的差異，而習慣不同稱呼，在本研究將聽覺機能發生損傷、導致聽取聲音困難的狀況，稱為聽覺障礙或聽力損失，並將有此一情況的個人稱為聽覺障礙者，簡稱聽障者。本節將從聽障者在生理、心理和社會層面的特質與影響分別進行文獻回顧與探討。

壹、生理層面

林寶貴(2016)對聽障者作出了以下定義：「由於先天或後天的原因，致使聽覺器官（包含了內耳、中耳、外耳、聽覺神經與聽覺中樞）的構造缺陷，聽覺功能因而產生部分或全部的障礙，使得個人無法經由聽覺清楚的辨識或聽取外界各種聲音的訊息。」每位聽障者的特質會因為聽障程度、發生聽力損失的成因和時機等因素，而有很大的個別差異（侯松延，2011）。

聽力損失依據產生問題的器官或部位，分為四種類型：傳音型 (conductive)、感音神經型 (sensorineural)、混合型 (mixed) 和中樞型 (central)。傳導型聽力損失是在外耳或中耳有受傷、阻塞或變形的狀況，影響聲波的傳達，此類聽障者大多可以透過治療或配戴助聽器改善或恢

復聽力；感音神經型聽力損失的部位則發生在內耳或聽神經，由於涉及耳蝸毛細胞或神經細胞的損傷，此類往往是永久性的聽力損失，不易透過治療或輔具改善；混合型聽力損失是混合傳導型與感音神經型聽力損失，此類型障礙程度與介入治療的效果，取決於感音神經受損的程度與類型；中樞型聽力損失，則是腦部負責接收、感知及解讀訊息的路徑有受損，影響神經訊息傳遞（李芄娟，2012；Falvo & Holland, 2018）。

聽障者的生理一般在聽覺功能表現上受到最大影響，包括感知聲音、定位聲音來源，以及聲音音高、響度、音質和言語辨別等聽覺感官功能（王顏和，2011；ICF Research Branch, 2012）。由於聽力方面的損失，聽障者主要仰賴視覺訊息，而聽覺功能的使用與表現則取決於聽力損失程度、類型和發生年齡，並且聽力損失程度會影響所能聽見之聲音強度與音調，而影響對於特定或所有頻率聲音之接收（Falvo & Holland, 2018），也就是說，聽力損失會影響對於特定或所有聲源之聽取、辨識與定位等能力。

2012年7月11日起，我國開始實施以ICF為基礎之新制身心障礙鑑定及需求評估，參照2017年身心障礙者鑑定作業辦法，聽覺功能障礙程度分類與鑑定基準如表2-1-1。

表 2-1-1 聽覺功能障礙鑑定基準（2017 年）

身心障礙鑑定類別	鑑定向度	障礙程度	基準
二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	聽覺功能	0	未達下列基準。
		1	雙耳整體障礙比率介於 50.0%至 70.0% 如無法取得純音聽力閾值則為優耳 (ABR)聽力閾值介於 55 至 69 分貝。
		2	雙耳整體障礙比率介於 70.1%至 90.0% 如無法取得純音聽力閾值則為優耳 (ABR)聽力閾值介於 70 至 90 分貝。

（續下頁）

身心障礙鑑定類別	鑑定向度	障礙程度	基準
二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	聽覺功能	3	雙耳整體障礙比率大於等於90.1%如無法取得純音聽力閾值則為優耳(ABR)聽力閾值大於等於91分貝。

資料來源：身心障礙者鑑定作業辦法(2017)：第五條之附表二「身心障礙類別、鑑定向度、程度分級與基準」。

2020年12月15日，衛生福利部公告修正辦法部分條文，其中附表二甲「身體功能及構造之類別、鑑定向度、程度分級與基準」針對聽覺功能之鑑定基準進行調整，自2021年4月1日起施行，本研究進行期間至發表階段尚屬施行日前，故仍援用2017年之辦法之基準，而2021年將施行之最新基準內容可見於表2-1-2。

表 2-1-2 聽覺功能障礙鑑定基準 (2020 年)

身心障礙鑑定類別	鑑定向度	障礙程度	基準
二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	聽覺功能	0	未達下列基準。 雙耳整體障礙比率介於45.0%至70.0%，或一耳聽力閾值超過90分貝(含)以上，且另一耳聽力閾值超過48分貝(含)以上者。如無法取得純音聽力閾值者，以ABR聽力閾值作為純音聽力閾值計算。
		2	雙耳整體障礙比率介於70.1%至90.0%如無法取得純音聽力閾值者，以ABR聽力閾值作為純音聽力閾值計算。
		3	雙耳整體障礙比率大於等於90.1%如無法取得純音聽力閾值者，以ABR聽力閾值作為純音聽力閾值計算。

資料來源：身心障礙者鑑定作業辦法(2020)：附表二甲「身心障礙類別、鑑定向度、程度分級與基準」。

聽覺系統和平衡、空間定向有關的系統之間連結緊密（如半規管、前庭系統），因此聽力損失也可能產生功能性問題，例如平衡失調（Falvo & Holland, 2018）。聽覺障礙通常不僅影響到所聽聲量的減少，亦會有聲音扭曲、失真的情形，以致理解困難或容易曲解聲音意涵，此外，因聽覺缺乏回饋，影響口語發展和口語相關能力，在早期發生聽力損失的聽障者若未接受適當的訓練，可能使口語學習延遲，與他人產生溝通困難，例如說話的語調沒有抑揚頓挫、口語不清晰、或省略聲母等情形；聽力損失也使聽覺訊息處理過程受到影響，例如聽覺記憶力較差，對於所聽到的聲音順序、音調改變和時間長度、速率等資訊難以辨別或記憶（江儀安，2012；李芄娟，2012；林寶貴，1994；Falvo & Holland, 2018）。

貳、心理層面

在不同時期發生聽力損失而未獲辨識或適當評估與訓練，可能延伸出對聽障者心理上的影響：在嬰幼兒時期發生聽力損失者，可能會出現語言發展遲緩或行為問題，例如發脾氣、不專心或過動等；當學齡期兒童發生聽力損失，則可能有言語功能損傷、注意力缺失、低於平均能力表現等情況；成人時期發生聽力損失者，可能會有急躁易怒、懷有敵意或過度敏感的情緒反應，例如否認自己無法理解或適當回應的情形、責怪他人發音不清晰，或避免出席聽力可能更加困難的場合，例如有大量人潮的地方（Falvo & Holland, 2018）。

由於聽覺功能限制使聽障者不一定能接收或理解視覺以外的訊息，當事物無法透過肉眼所觀察，或是在聽障者不了解事件脈絡時無人願意解釋與說明，長期容易產生形成負向的心理特質，如無助感、剝奪感、不安全感等，而影響聽障者的人際互動與關係；聽障者可能對於承認聽力損失感到不自在或害怕會受到他人拒絕，因而發展出否認或隱藏的溝通策略，例如主導對話、譴責他人說話含糊，當無法理解說話用語時，可能出現敏感、煩躁的情緒反應，可能認為笑聲和對話是在針對他們，

或者因為不想承認聽力損失，而拒絕進行評估或配戴助聽器（江儀安，2012；李芃娟，2012；Falvo & Holland, 2018）。即使配戴助聽器，仍可能因無法準確發音而感到自卑、退縮，進而對周遭的態度較為被動（李育逢，2016）。

心理上，個人適應聽力損失的能力取決於聽覺障礙類型、程度、發生年齡，以及影響個人日常溝通與活動的程度，當聽障者無法自我接納、在情緒、人際溝通、社會與環境互動等方面無法達到適應，較容易出現情緒的困擾、影響心理健康（李芃娟，2012；Falvo & Holland, 2018），國外研究也發現，聽障者更易於經歷到沮喪、焦慮、憤怒、妄想、挫折、社交孤立和孤獨的感受，當聽力損失發生在成年階段，可能會產生悲傷的感受（Kooser, 2013；Barker, Leighton & Ferguson, 2017）；然而，聽障者面臨情緒困擾或心理健康問題時，由於國內心理衛生服務專業人員少有具備聽覺障礙專業知能者，因此聽障者在使用心理諮商或其他心理衛生服務時，會遭遇雙方溝通困難的情況，進而阻礙聽障者接受相關服務（李芃娟，2012）。

先天或前語言期（個人尚未發展語言的階段）發生重度聽力損失或耳聾者，可能會影響聽障者獲得以聽覺為基礎的概念，例如偶然聽到對話、電視或收音機等背景聲音資訊，或從溝通中增加語言基礎、形成價值和信念、學習社會文化規範和期待（Falvo & Holland, 2018）。後天發生的聽力損失則會對個人的自我概念、團體歸屬和社會認同感產生較大的衝擊，甚至產生汙名（stigma），例如容易使人誤以為聽障者在接收資訊、認知學習能力上較為落後，而這些狀態的變化與心理健康有關，個人可能需要進行心理的調適，尤其當與原本所歸屬的團體產生溝通的困難時，會導致孤獨和孤立感，並且可能降低向他人求助的意願（侯松延，2011；Barker et al., 2017）。Williams, Falkum & Martinsen（2015）則指出，擔心他人的負面評價以及退縮的溝通互動方式顯著影響了聽障者的憂鬱症狀，且男性的症狀嚴重度高於女性；研究進一步指出，聽障者受到憂鬱症狀

困擾不能以障礙程度作為指標，需考量心理和環境因素的重要性，即使是輕微的聽力障礙，也可能因感到無法適應周遭環境而感到相當困擾，或是與聽損程度更嚴重的聽障者一樣需要透過持續的補償策略進行溝通，而產生相同程度的疲勞感。

參、社會層面

聽障者在生理、心理層面的特質，往往影響了聽障者與他人溝通上的問題。溝通是人與人的情感連結、需求表達與社會互動的基礎，包括語言及非語言的溝通方式，一般人溝通主要以口語方式為主，而由於聽覺障礙會影響聲音接收與辨別、語言發展與口語表達能力，聽障者的溝通特質跟其他障別之最大不同，在於其主要透過視覺訊號接收外界訊息，並且透過例如口語、手語、指拼法、讀唇、筆談、即時翻譯或綜合溝通等等多元方式進行溝通（李芃娟，2012；Falvo & Holland, 2018）。聽力與口語發展、人際互動息息相關，隨著聽障者發展出不同的溝通與適應策略，將產生在社會層面中不同的影響，以下分別就聽覺障礙對聽障者日常生活、就業和社會參與層面的影響進行探討。

一、日常生活層面

由於聽覺功能的限制，即使簡單的交易，例如到商店購物、與維修人員溝通、或問路，都可能需要採取額外的溝通方式，且聽障者在部分情境中進行溝通容易遭遇阻礙，例如背景聲音過於嘈雜時，難以聽見言語交談，如在餐廳情境中碗盤的碰撞聲影響溝通；當環境採用昏暗的燈光使得讀唇較困難（Falvo & Holland, 2018）。聽力損失除了影響聽障者本人，亦會對聽障者周邊的人產生影響，例如是配偶、家庭成員或是照顧者，家庭可作為聽障者的支持者，然而其對於聽覺障礙的態度也可能妨礙個人接受現況及後續復健；需要在聽障者溝通中擔任翻譯員的家庭成員，久而久之可能開始不滿自己的角色，而聽障者對於第三方翻譯的方式，可能感到失去隱私和獨立性（Barker et al., 2017；Falvo & Holland,

2018)。

在性議題上，聽障者未受到足夠的性教育，可能原因來自外界對於聽障兒童性教育需求的忽略，或者聽障者沒有適當方式溝通性議題方面資訊的能力，而兒童時期缺乏性教育，可能會置其於性虐待的潛在風險；在親密關係中，聽力損失也對於聽障者與伴侶的親密互動產生影響，例如聽障者可能無法透過聽覺察覺伴侶的情感線索，加上在昏暗的環境中可能因為無法讀唇或捕捉臉部線索以致更難以溝通，便需要與伴侶討論替代溝通方式以維持親密感 (Falvo & Holland, 2018)。

二、就業層面

由於聽覺障礙特質以及對聽障者相關服務資源缺乏等原因，常使有就業能力之聽障者無法達到充分就業 (陳燕禎、趙任民，2013)。Benito, Glassman & Hiedemann (2016) 指出，在美國 15 歲以上的聽障者超過一百萬人，而他們可能面臨許多進入就業市場的阻礙，導致就業率降低和收入減少。許多聽障者會遇到就業困難的情況，一部分來自於雇主的疑慮，例如擔心聽障者無法聽見警報或廣播而有工作安全方面的風險；另外，大部分工作皆需要與同事或顧客相互溝通，然而聽障者與聽人使用的可能是不同語言，或者時常會出現彼此語意理解錯誤，而有溝通不良的情形；再者，聽障者可能在接收指示、監督指導、參加員工會議或服務訓練上有困難，因此雇主可能會因為這些面向的顧慮而認為聽障者不適任工作 (Falvo & Holland, 2018)。

Falvo 與 Holland (2018) 也提到，聽障者會遇到就業阻礙的原因也包括來自外界的誤解，例如雇主或同事可能無法理解或未注意到聽障者的特殊需求，加上聽力損失並非外觀可見的健康問題，而懷疑聽障者是不是假裝聽不見，或誤以為聽障者是智能障礙，使其工作能力被低估、降職到認知能力較低的工作。在工作維持方面，聽障者可能需要使用更多精神進行溝通，包括聆聽主管指令、職場資訊，可能會產生額外的壓力與疲勞感；就業安全方面，聽障者可能遇到雇主不願調整對於聽障者

容易發生危險的職場環境因素（林勃嚴，2017）。綜而言之，聲音訊息的接收與理解是聽障者在就業時最常遭遇的挑戰，其中涉及層面包含職場溝通、就業安全等。

三、社會參與層面

由於生理特質，聽障者藉由聽而學習的方式受聽力所限，聽障兒童不易透過聽而模仿來學習口語，而在學習口語過程中可能因採用被動式學習的方式、透過老師逐字逐句指導方能學習說話，而養成被動的習慣；此外，聽障者在幼童時期較難與聽人玩伴發展合作策略，也較難隨時從日常對話中學習待人接物的技巧，可能形成單純、不擅修飾用語、表達過於直接的特質（李育逢，2016；Falvo & Holland，2018），而這些特質將進而影響聽障者在人際互動與社會參與的表現。

聽障者的自我認同也與社會參與有關，後天性聽力損失者可能感到更加孤立，因為不屬於聾人社群（Deaf community）或聽人族群；相對地，聾人不將「聾」視為負面標籤，而是以手語作為溝通語言、擁有獨特的聾文化（Deaf culture）的族群，（Broesterhuizen, 2005；Falvo & Holland，2018）。並非每位聽障者都會在社會參與方面遭遇挫折，若聽障者擁有自信、樂觀、溝通和團隊合作技巧，或是生命歷程中有強大的社會支持系統，是部分在事業成功的聽障者得以適應並過著幸福生活的相關因素（Hintermair, Cremer, Gutjahr, Losch & Strauß，2018）。

聽障者在進行團體對話常會遇到困難，由於可能多人同時發言或看不見發言者，而較難以跟上內容或判斷發言者（Peng et al., 2018）。而聽障者與他人互動時，可能會有將上身或單側耳朵傾向說話者的情形，且對於環境中的噪音或信號聲響往往沒有反應，或是看見別人反應才隨之行動；新認識的對象若不熟悉聽力損失或沒注意到個人聽覺功能損傷，當聽障者因沒有聽到對方表達友好的言論而未回應，對方可能會對聽障者產生冷漠或無禮的誤解，然而，他人的不理解可能使個人的社會孤立感更加惡化。聽障者參與對話時需要他人合作，有些人在嘗試與聽障者

溝通時感到不舒服或不耐煩，因而避免與聽障者接觸，使聽障者的社交範圍限縮（李育逢，2016；Falvo & Holland，2018）。

總結而言，在前項心理層面亦有探討到，聽障者可能為了避免不愉快或擔憂的情形發生，而傾向避免社交接觸、退出社交情境。不過聽障者生理、心理與社會層面的因素往往相互牽連與影響，聽覺障礙並不同於消極、沉默、或是有情緒行為問題，聽障者的個人特質、自我認同、障礙程度與環境等因素，對於聽障者的社會參與層面皆有重要影響；若未提供符合聽障者需求的支持性服務，聽障者在接收例如新聞、教育、文化和休閒娛樂等資訊將出現落差，影響聽障者未受到平等參與社會的權利（李育逢，2016）。



第二節 同步聽打服務

壹、同步聽打服務的內涵與重要性

一、聽打服務的內涵與助益

同步聽打服務，或稱聽打服務，指的是「可以直接輔助訊息接收的選項，受過專業訓練的聽打員，快速消化講師講述的內容，並將會議、研習、課程、藝文、休閒活動等現場的語音訊息，轉為文字呈現，並且是聽障者所能理解的詞句，進而滿足聽障者公平且完整接收資訊之需求」（李育逢，2016）。聽打服務是提供即時字幕的方式之一，而即時字幕能夠讓聽障者有立即接觸語言的管道，並使聽障者參與他人的對話中（Lasecki et al., 2012）；而字幕亦提供更多視覺提示，協助使用者更有效理解訊息，Debevc, Milošević & Kožuh（2015）的研究招募總共 51 名使用手語的聾人及重聽者分別觀看有字幕和無字幕的手語翻譯影片，發現字幕使聾人的理解提升了 24%、而重聽者的理解則提升 42%；不管對於有或無聽力損失者、或者有讀寫／語言學習需求者，字幕都是習得數位資訊和抽象概念的關鍵，不僅如此，對聽人而言，短片中有字幕的提供，也會增加對於所聽取到的廣告相關概念之理解（Poothullil, Sahasrabudhe, Chavan, & Toppo, 2013）。

聽打服務具備了某些手語翻譯服務所沒有的優勢，例如能夠將難以透過手語表達之專有名詞以文字呈現（李育逢，2016），且相較於手語翻譯服務，部分聽障族群更需要聽打服務。Turner（2017）便指出，對於非使用手語的聽障學生，筆記抄寫、文字記錄、聽打服務等視覺輔助方式能幫助學習；非聾文化認同的聽障者或成年晚期才失聰的聽障者，較偏好以文字為主的工具，而不是手語翻譯（Berke, Caulfield & Huenerfauth, 2017）。此外，臺北市的一位聽打服務使用者表示使用聽打服務較不需要像手語翻譯一樣一直盯著手語翻譯員，眼睛比較不會痠，另外一位聽打服務使用者則表示對於不會手語或是後天性聽障而不熟悉手語者，聽打

服務可以作為其溝通和傳遞訊息的管道，因此對這類族群而言聽打服務的需求相對較高（臺北市政府社會局，2016）。

綜而言之，在不方便讀唇語或使用筆談的環境（例如與講者距離較遠）、不太容易透過手語翻譯的專有名詞之情境，或是對於不習慣使用手語的聽障者，聽打服務是一項可以彌補使用唇語、筆談或手語翻譯服務之所限、協助克服資訊接收障礙的重要服務（孫則芳，2018）。

二、聽打服務對不同層面的重要性

根據 2019 年的統計資料，身心障礙人數總共有 1,186,740 人，其中聽覺機能障礙者共 124,485 人，約占 10.5%，在統計資料的十七個障礙類別中排名第五（衛生福利部，2019a），其中大部分是以口語溝通的聽障族群，手語使用人口推估僅占不到三成（劉秀丹、劉俊榮、曾進興、張榮興，2015）；再者，隨著人口高齡化，聽障者的人數也逐漸增加，溝通問題隨之而來（Pajo & Kentala, 2011），而聽打服務能提供即時字幕，對於因年紀增長而聽力退化、或因意外事故而聽覺功能損傷等等後天發生聽力損失者或對手語不熟悉的聽障者，扮演著協助接收和傳遞聲音訊息、公眾資訊的重要角色（李育逢，2016）。

我國職務再設計的項目中，個人經申請評估後，可依聽力需求情形配置助聽器或是人工電子耳（林宜玲，2011），此二者固然為常見能減少接收聲音的阻礙的作法，然而對於重度聽障或是感音神經型聽力損失者，助聽器或人工電子耳的協助程度不一，亦有所侷限，而聽打服務能彌補其限制，在助聽器、人工電子耳所能改善之範圍以外，以更精準的文字呈現給聽障者與環境中的聲音訊息。聽障者透過教育與學習做好職前準備，包括培訓其工作技能、培養正確的工作態度、促進其對職業的瞭解（林勃嚴，2017），而對於不懂手語的聽障者，視覺輔助工具是協助學習的重要管道，例如提供字幕服務（Turner, 2017），因此透過字幕的呈現，有助於聽障者學習職場中所需要的技能，並能對於提升聽障者的產能有所助益，進而有助於雇主提升雇用聽障者之意願、同時減少聽障者溝通

之不利因素。

在 Hintermair et al. (2018) 的研究中，發現除了社會支持（例如家庭、朋友、同事等），擁有特定的支持服務（例如助理、手語翻譯員、聽打員等）亦對於 DHH 受訪者在事業成功方面有所助益。Bulter (2019) 指出，聽障者在接收教育知識、電視節目即時資訊、Youtube 和社群媒體影片中的數位內容、以及公開場所的傳播通訊時，多需仰賴字幕；研究中也進一步提到字幕有助於聾人和聽障者的學習、提升聽障學生的閱讀技巧，研究中參與焦點團體的聽障者認同字幕的重要性，並希望能有其他直接提供字幕的管道可選擇，例如即時字幕，不過需要注意的是，字幕發揮助益取決於聽障者閱讀和理解字幕的能力。

某些聽障者因為聽力問題，在進行健康諮詢以及與醫師溝通時會出現問題，包含難以判斷何時輪到自己、無法理解醫療人員給予的說明等，研究建議若要保障聽障者能理解訊息，並減少誤聽建議可能產生傷害的風險，手語和文字資訊提供皆有必要 (Takahashi & Nakadate, 2003)。綜上所述，聽打服務對於聽障者在接收不同場域的口語與聲音訊息、理解知識與專業資訊、提升閱讀技巧皆有所助益，並且對於後天聽力損失者或是不諳手語的聽障族群與環境的連結扮演了重要角色。

貳、國內的同步聽打服務緣起與發展

一、同步聽打服務的緣起：筆記抄寫服務

同步聽打服務的概念源自筆記抄寫服務（簡稱筆抄服務），1999 年，教育部頒布「高級中等以上學校提供身心障礙學生教育輔助器材及相關支持服務實施辦法」，補助大專院校設立資源教室提供學生相關支持服務，而「代抄筆記」列屬項目之一。2001 年，臺灣師範大學特殊教育中心首度開始辦理筆抄員培訓，後續亦推廣至其他大專院校資源教室（蘇芳柳，研習講義，2015 年 11 月 30 日）。

最初筆抄服務是以紙筆抄寫的方式提供服務，隨著科技發展，鍵盤

打字逐漸代替紙筆，發展出同步聽打服務。到了 2012 年，特殊教育相關法令陸續修正，將 1999 年之原辦法名稱修正為「身心障礙學生教育輔助器材及相關支持服務辦法」，其中學習協助項目除了代抄筆記，「同步聽打員」亦正式納入；2013 年，教育部再依據特殊教育法第 33 條第三項規定，再次修正辦法名稱並頒布「身心障礙學生支持服務辦法」，而辦法中第七條提到學校與機構應運用相關人員，提供身心障礙學生學習及生活人力之協助，代抄筆記、同步聽打兩者皆屬於支持服務範疇。

同時，聽打服務也在學校以外的領域逐步推展，由各身心障礙團體組成的千障權益行動聯盟在 2013 年 11 月 30 日進行「資訊文化平權遊行」，其中包含對即時字幕的訴求（歐佩君、王興中，2013）；2013 年 12 月 17 日，立法委員江啟臣在立法院召開「聽障者權益保障公聽會」，邀請相關領域學者與團體，針對「建置同步聽打制度」及「提供即時新聞字幕服務」的主題提出討論與建議（范瑋真，2013）。2014 年，衛福部開始補助民間團體推動聽打服務，在 2015 年身權法三讀通過聽打服務相關規定以前，有部分縣市已開始自行辦理聽打員培訓以及聽打服務業務（蘇芳柳，研習講義，2015 年 11 月 30 日）。

二、聽打服務與筆抄服務的異同

聽打服務與筆抄服務的目的相同，皆是提供服務使用者公平接收完整口語訊息、充分參與的機會，服務原則皆為忠實記錄訊息和語意、不自行篩選或省略。而兩者在使用工具、服務人數與座位安排、服務領域與對象等面向有所不同。使用工具方面，一般常見的聽打服務是由聽打員運用鍵盤在電腦螢幕打出字幕，或者搭配投影機呈現給聽障者；筆抄員則是用筆將語音訊息書寫記錄後，將筆記遞交給服務使用者。服務人數與座位安排方面，聽打服務可用小螢幕呈現、提供個別服務，或者以較大螢幕或投影布幕呈現字幕，可同時服務一至多位聽障者，並且聽打員不一定需要與聽障者相鄰而坐；筆抄服務則因觀看或傳遞筆記的需要，多需與服務使用者坐在隔壁或鄰近之處，可服務人數較為受限。

至於服務領域與對象，公部門僅提供聽打服務，並以聽障者為主要服務對象，聽障者得依案件屬性向相關承辦單位申請聽打服務，例如社政、勞政；若是在教育場域，則以學校提供之支持服務為主，筆抄服務或聽打服務皆屬於服務項目，由資源教室評估身心障礙學生需求並安排所需服務，除了協助聽障學生，亦會協助有需求的其他特殊教育學生。

三、同步聽打服務的現況與發展

我國的聽打服務自 2015 年身權法修訂通過、並於 2017 年開始正式實施辦理後，不論在教育、社政、勞政或法律等領域皆開始重視並招募聽打人力提供服務，許多申請作業程序、辦法以及服務方式也持續調整改善。在聽打出勤／服務時數方面，以臺北市社會局為例，2017 年總共 825.5 小時、2018 年總共 989 小時，2019 年則達到 1099.5 小時（臺北市政府社會局，2020），可見聽打服務的需求時數呈現上升的趨勢。

不過，由推動職務再設計服務計畫（2020）可以發現，在我國聽打服務資源方面仍有地區性的差異，縣市政府目前雖然有提供手語翻譯和聽打服務的申請補助，不過補助的時數有限，以聽打服務而言，每人每月最高以補助 10 小時、以每年不超過 120 小時為原則；如個案有特殊需求，可依實際狀況酌予增加補助時數。然而，依據研究者擔任聽打員的經驗卻發現，實際上聽打服務常因為給單位的總補助經費不足，而使聽障者可申請時數受限、被迫挑選相較最重要的項目申請聽打服務。此外，在職場方面，聽障者在申請相關服務時，如手語翻譯員或聽打員，由於會有第三方進入公司內部，職場可能會擔心商業機密外流，而不希望聽障者使用這些服務（Falvo & Holland, 2018）。由前述可見，聽障者對於聽打服務的需求仍亟需向各方推廣，並在與不同專業領域之規定有所衝突時進行協調。

學校教育的聽打服務方面，李育逢（2016）指出，在部分大專院校，例如臺灣大學、臺灣師範大學、輔仁大學和實踐大學等，有提供課堂的聽打服務，以利聽障學生的學習與參與，不過由於沒有建立聽打員系統

性的培訓或認證機制，可能產生聽打品質參差不齊，有錯漏字或無法跟上講者速度，使聽障者更陷入閱讀與理解困難；又加上聽打員無工作守則或督導機制的規範，聽打品質難以提昇改善。

綜上所述，由於聽打服務制度尚處於發展階段，不同縣市在補助時數、服務申請狀況、聽打服務人力資源上有所差異，聽打服務相關的制度與規範亦有所不同，對於聽障者在學校、社會參與、就業職場上的協助有待更完善地落實，而當前聽打服務的供給與品質是否能滿足聽障者的需求，亦有待相關單位進一步調查與研究。提供即時字幕、傳遞資訊、他人發言內容給聽障者，除了可以透過聽打服務，我國近來也逐漸興起的語音辨識技術、遠距聽打服務等提供即時字幕的管道，以下分別針對二者進行現況與發展的討論。

一、語音辨識技術的興起與應用

除了同步聽打服務能將環境訊息轉譯為文字呈現，隨著科技的發展，電腦語音辨識、自動語音辨識技術也逐漸興起，並且隨著技術提升，辨識的正確率也不斷地改善。再者，隨著科技的普及，網路上有多種免費語音轉文字工具可供一般民眾使用，大部分手機開始有內建的語音辨識軟體，或是可以從應用程式商店中免費下載，例如 Google、Siri、雅婷逐字稿等，對於聽障者使用而言更具便利性與隱私性。

自動語音辨識技術應用的領域已愈來愈廣泛，例如兩廳院於 2019 年 6 月 26 日下午舉行記者會，表示兩廳院將第一步嘗試台灣人工智慧實驗室 (Taiwan AI Labs) 的「雅婷逐字稿」與演前導聆結合，透過雅婷 AI 語音辨識系統講者所述內容，再以即時字幕呈現，未來則會嘗試在導覽、演後座談及推廣工作坊中使用；兩廳院的藝術總監劉怡汝在記者會上也說明雅婷 AI 在經過半年的藝術專業術語與在地習慣用語學習後，準確率已提升許多 (陳宛茜, 2019)。儘管如此，自動語音辨識並不完美，仍有許多改善空間，特別是在嘈雜的環境中容易出現辨識錯誤 (Berke et al., 2017)。

2020 年總統辯論的網路直播，人工智慧與人工聽打進行首次合作，以交通大學團隊所開發的「小確信」AI 語音辨識系統，再搭配聽打員進行微調錯字，呈現即時字幕於直播畫面中，期望能減少錯誤率（歐佩君、莊志成、鄭凱文，2019）。不過研究者藉由當時與 AI 合作的聽打員分享之經驗，發現在實際執行面仍有許多問題需要克服，例如由於語音辨識系統仍有辨識率的問題，因此當原文錯誤率高、花費更多時間修正，可能影響字幕呈現比聲音更慢；此外還有語音辨識系統僅適用於音源清楚的情境等技術層面問題，Lasecki 等人（2012）便提到自動語音辨識（automatic speech recognition, ASR）在實際情境的表現往往較有高品質音響設備的理想情境退步許多，較難辨識特定領域的術語，且難以適應改變，例如當說話者感冒時則會影響語音辨識的正確率。

若未來相關技術持續改善、辨識正確率提高，加上科技本身具備的普及性與便利性，語音辨識技術對於同步聽打服務或即時字幕的提供或許會是一種助力，不過在現階段，聽打服務可使用聽障者較能理解的方式個別化呈現，且聽障者可立即向聽打員釐清字幕疑問以及進行交流等優點（Turner, 2017），仍是語音辨識技術所無法取代之處，透過聽打員提供即時字幕仍是聽障者在需要與環境互動或參與討論時的首選。

二、遠距聽打服務的初步實施與展望

2020 年，我國政府因應新型冠狀病毒肺炎的疫情，制定許多防疫措施以降低聚感染風險，許多企業採用在家辦公或視訊上班，而有些學校則部分或全面實施遠距教學，聽打服務由原本的聽打員與聽障者處於同一實體空間，改為採取線上的模式，而在國內新興型態的線上同步聽打服務尚未專有名詞，在國外將聽打員與聽障者遠端連線的聽打服務稱為 remote live captioning（Turner, 2017），研究者於本文中將之稱為「遠距同步聽打服務」，或「遠距聽打服務」，泛指聽打員和聽障者處於不同實體場域中，而聽打員透過相關設備，線上同步連接到聽障者所參與的視訊會議、遠距教學或其他場域，並即時將情境中的聲音訊息轉譯為文字，

再透過網路平台傳遞給聽障者。研究者本身除了擔任桃園市社政單位的聽打員以外，亦在國立臺灣師範大學的資源教室擔任筆抄員、提供課程聽打服務，在學校實施遠距教學期間，即是採用遠距聽打服務的方式，透過電腦線上連結到視訊課程，再透過雲端共享文件（如 Google 文件）將字幕即時呈現給聽障學生。

儘管遠距聽打服務的型態是因應防疫措施而興起，執行方式也還在初步討論和嘗試階段，有許多技術和執行的挑戰需要進一步解決，不過若未來此服務方式能發展完備，使聽障者得以依據不同需求申請現場或遠距聽打服務，將有助於促進聽障者的資訊平權，亦有望作為聽打服務落實困境的解決方案，例如減少聽打員的交通時間與費用負擔，或是改善偏鄉、偏遠地點的申請者找不到可配合聽打員的情況。不過，遠距聽打服務的實施成果、影響與效益仍有待後續研究進一步討論。

參、美國의 同步聽打服務

在美國，同步聽打服務係以即時字幕（live / real-time captioning）、即時翻譯（live interpret）、字幕服務（captioning services）等泛稱來表示；同步聽打員則是以即時字幕員（real-time captionist / captioner）稱之。美國聽打服務的歷史起源於 1973 年，美國的復健法案（the Rehabilitation Act）第 504 條，要求接受聯邦資金補助之機構需要確保聽障者擁有平等的機會；1990 年，美國身心障礙者法案（the Americans with Disabilities Act）強調所有公立大學院校須提供學生平等參與所有學校活動的機會。此後，聽打服務所提供的支持，約使 136,000 名聽障學生受益、投入高等教育（Turner，2017）。

Turner（2017）提及學校的聽打服務主要有兩個方式：現場同步聽打（live captioning, on-site）、遠距同步聽打（remote live captioning）。現場同步聽打廣泛用於教室中，學生在注意教授的同時，也可以透過聽打員呈現在螢幕的文字確認他們所理解的內容是否正確。另一個聽打服務方

式則是遠距同步聽打，在美國的許多大學院校，當聽打員無法親自到場服務聽障者時，則會透過遠端的聽打員連接教授的麥克風並聽取內容，將內容轉譯為文字並鍵入特定的軟體或平台（例如 StreamText），聽障學生可透過電腦在家連接觀看。不過，遠距聽打服務需要有 Wi-Fi 服務以傳遞字幕，部分學校（例如 Clemson University）在無法使用 Wi-Fi 的地點，則會改以錄製事後轉錄的方式進行（Turner, 2017）。

不論是現場或是遠距聽打服務，字幕的品質都有所不同，在美國，Communication Access Realtime Translation（簡稱 CART）所提供的聽打品質與準確度受到最高的認可，甚至可以達到「逐字轉譯（utterance-for-utterance）」的程度，通過認證的速記字幕員（stenographer / stenocaptioner）打字速度在每分鐘 225 到 250 個字之間，因此理論上可以打出以正常語音速率（每分鐘 180 字）說出的所有內容；速記字幕員需要經過二至三年的訓練以保持跟上自然語速的打字速度，不過高準確率也代表著高價格，CART 的費用是將近其他「語意轉譯（meaning-for-meaning）」聽打服務的兩倍（Lasecki et al., 2012；Sadler, 2009；Turner, 2017）。

語意轉譯與逐字轉譯的聽打服務過程並無差異——聽打員將聲音訊息打在電腦上並透過螢幕分享給申請的聽障者，二者是在打字速度與訊息呈現上有所不同，語意轉譯的聽打員需要的訓練較 CART 少，不過打字速度無法跟上平均自然語速、打出逐字記錄，過程中會運用縮寫，不會打出所有可聽見的聲響，例如語助詞「um」或笑聲，僅會打出學生所需要的相關資訊。在美國，C-Print 和 Typewell 是常見的兩種語意轉譯聽打服務，價格相對低廉，例如 C-Print 一小時的價格約 60 美金（Turner, 2017；Lasecki et al., 2012）。

由於經認證的專業聽打服務費用高昂，要價可達一小時 100 美金以上，而語意轉譯的聽打服務雖然費用較低，但準確率也較低，因此美國也發展出以多位非專業者進行同步聽打的方式，這是一種較符合經濟實益、又能改善準確率的方式——透過 Scribe 系統能使多人能同時進行聽

打，三至五位打字人員（未經專業培訓之聽打員）組成的團隊將所聽到的內容轉譯成文字，Scribe 可透過人工智慧將多人的內容合成於同一份文件，可達到專業聽打員 85% 的正確率，而聽障者僅需要透過電腦連接到網頁便可以觀看即時呈現的字幕內容，並且可以減少費用負擔，例如選擇雇用學生工讀生（每小時 8 至 12 美元）來擔任打字人員（Turner, 2017；Lasecki et al., 2012）。

總結而言，美國聽打服務隨著相關法案及平權概念的重視與推廣，發展較臺灣為早，有專業的認證考試，亦有不同的管道與型式提供聽障者依據自身需求選擇與使用。未來國內聽打服務的改善應可依據聽障者的需求，發展出合適的服務型態、管道及品質監督機制，使聽障者教育、社會參與以及平權更向前邁進一步。



第參章 研究方法

本章分為七節：第一節為研究設計，第二節為研究參與者，第三節為研究工具，第四節為研究程序，第五節為資料管理與分析，第六節為研究嚴謹度，第七節為研究倫理。

第一節 研究設計

質性研究重視對研究對象的行為意義和經驗世界的詮釋，其中深度訪談為質性研究中最具代表性的研究方法，適用於深入了解受訪者的個人感受、想法、生活與經驗，或是探究新興的議題（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005；邱滿艷、韓福榮，2007；高熏芳、林盈助、王向葵，2001；Boyce & Neale, 2006），本研究所關切為聽障者使用聽打服務的內在觀點，故研究者採用質性研究的深度訪談法進行資料蒐集，以進入聽障者的個別情境脈絡中深入了解其內心想法。深度訪談（In-depth Interview）係指研究者與受訪者能夠透過雙向溝通交流深入了解與收集主題訊息，其特點在對話和互動的過程中研究者與受訪者的地位是平等的關係，受訪者所說的內容將備受重視（Taylor & Bogdan, 1984），受訪者透過研究者給予的問題，使用自己感到熟悉的言語或行動，自在呈現個人的經驗和想法，研究者在訪談過程中保有彈性，不會對於受訪者的個人意見給予任意的評價或是質疑（萬文隆，2004；Minichiello, Aroni, Timewell & Alexander, 1995）。進行訪談並非著重在已存在之客觀事實上，而是重視受訪者的主觀經驗與感受，研究者需要透過積極傾聽、融入受訪者的背景脈絡，在訪談內容中收集豐富資料、找出未曾被發現或是更深入之資訊（范麗娟，1994；潘淑滿，2003）。

深度訪談依據訪談問題的嚴謹度，可區分為三種類型：「結構式訪談（structured interview）」、「半結構式訪談（semi-structured interview）」、「無結構式訪談（unstructured interview）」，本研究採取半結構式訪談，研究

者根據研究問題與目的，預先擬訂出訪談大綱，訪談過程以開放式的問題引導受訪者表達內在想法，增加受訪者反思自身經驗的空間，研究者並依據受訪者個別脈絡，彈性調整訪談問題與提問順序，以澄清和討論受訪者觀點（潘淑滿，2003；Tutty, Rothery & Grinnell, 1996）。透過半結構式訪談可以確保訪談內容與主題具有相關性，同時避免無結構式訪談容易發散失焦的缺點，以及避免因結構式訪談問題過於設限而無法深入、發現潛藏的脈絡（黃秀文，2016；潘淑滿，2003；Berg, 1998）。

綜上所述，本研究採半結構式的深度訪談法，依據研究主題和預訪結果，撰擬半結構式的訪談大綱，訪談時則以半開放的態度，根據受訪者的回應與脈絡調整訪談提問的順序。

第二節 研究參與者

質性深度訪談中，研究者與研究對象為平等關係，研究成果為兩者共同建構的結果，相對於被動接受測試的對象，研究對象更屬於研究的主動參與者，針對特定主題分享自身的認知與經驗（Taylor & Bogdan, 1984; DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006），故本研究以「研究參與者（participant）」一詞指稱研究對象。本節將分別介紹本研究參與者選取、取樣過程以及取樣結果的詳細內容。

壹、研究參與者選取

在質性研究中，取樣將影響研究所蒐集資料的代表性與豐富程度，因此質性研究不強調隨機抽取大量的研究參與者，而是透過有目的地選取具有特定特徵的研究參與者，以發掘與研究主體有關的、有意義的資訊，此種方法稱為立意取樣（purposive samplong）（王雲東，2016；阮光勳，2014；Martinson & O'Brien, 2015）。在研究目的與設計確立後，為使研究結果能回應研究問題，獲得與主題相關的豐富資訊，本研究採取立意取樣方式選取研究參與者，邀請具備以下納入條件的聽障者進行訪談：

- 一、領有第二類身心障礙證明者，包含聽語障或合併聽語障礙者；或經官方鑑定評估具備聽打服務申請資格者。
- 二、考量聽打服務之相關法規於 2017 年正式施行，以及行政區發展和服務資源差異，故設定為 2017 年以後曾以個人方式向直轄市社政聽打服務窗口申請並使用同步聽打服務者（2020 年本研究進行期間之直轄市包含臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市和高雄市）。
- 三、考量文字、口語為研究者所擅長之溝通方式，為促進訪談過程中的雙向互動與理解，故設定主要溝通方式為筆談、口語或口手語並用者。

若有符合以下任一排除條件者，將不能參加本研究：

- 一、拒絕或未簽署參與研究同意書者。
- 二、僅具備非正式服務管道申請與使用聽打服務經驗者。

確立研究參與者選取條件後，研究者首先從本身從事聽打員的所屬機構——社團法人桃園市聲暉協進會作為招募起點，同時聯繫其他直轄市社政聽打服務窗口、中華民國聲暉聯合會，徵求並篩選符合條件之研究參與者，再以滾雪球取樣（snowball sampling）找尋並邀請其他符合條件者。此外，為蒐集到多元的訊息、深入了解聽障者在使用聽打服務經驗的異同，研究者盡可能招募曾向不同直轄市社政單位申請聽打服務，並且積極關注或參與聽打服務議題的研究參與者。

質性研究在取樣的過程中可保有彈性，在取樣初期並無法確定研究參與者的人數，而是以資料飽和來確認研究參與者的最終數量，當與取樣的對象訪談所獲得的資料開始出現重複、沒有新的想法資訊湧現，則代表已達到飽和，可以停止取樣（阮光勛，2014；蕭瑞麟，2017；Malterud, Siersma & Guassora, 2016）。本研究以資料達到飽和為決定停止取樣之依據，最終實際訪談人數為 6 人。

貳、取樣過程

根據前述立意取樣原則，研究者聯繫相關單位並依序自桃園、高雄、臺北社政聽打服務承辦窗口以及中華民國聲暉聯合會尋得 5 名符合納入條件的研究參與者，藉由滾雪球再尋得 3 名潛在符合條件者，其中 1 名無受訪意願、另 1 名不符合納入條件，最後實際完成深度訪談的研究參與者人數為 6 名，研究參與者之取樣來源如圖 3-2-1 呈現。

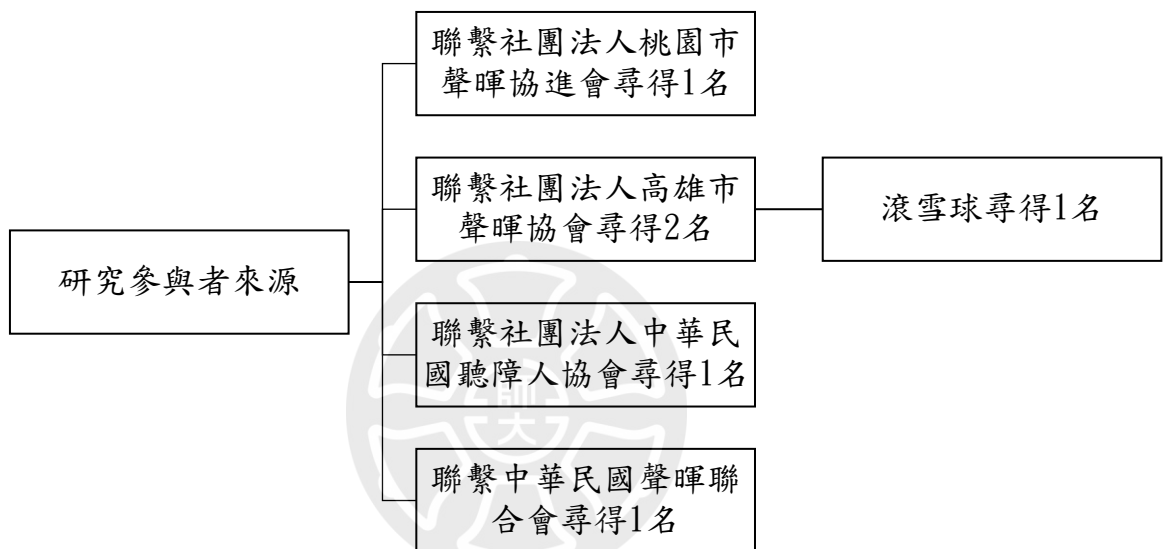


圖 3-2-1 研究參與者來源圖

參、取樣結果

研究招募之研究參與者中有男性 4 名、女性 2 名；年齡方面，30 至 39 歲區間有 5 名，50 至 59 歲區間有 1 名。6 名研究參與者聽力損失程度雙耳皆在 70 分貝以上，其中 5 名更達 100 分貝以上，並依個別聽力情形使用助聽器或電子耳作為聽力輔具；主要溝通方式皆以口語、讀唇為主，輔以筆談，其中 5 名具備手語溝通能力，遇到手語使用者時會使用手語進行溝通。而學歷、現職等其他基本資料詳列於次頁表 3-2-1。

表 3-2-1 研究參與者基本資料表

參與者	性別	年齡	聽力程度/ 輔具使用	學歷/ 現職	主要溝通方式
A	男	30	左耳 110dB、右耳 105dB/右耳使用人工電子耳	碩士/ 航空業行政人員	以口語、讀唇為主，筆談為輔，遇手語使用者則以手語溝通
B	女	58	左耳 100dB、右耳 110dB/雙耳使用助聽器	學士/ 手語老師	以口語、讀唇為主，筆談為輔，遇手語使用者則以手語溝通
C	女	32	左耳 100dB、右耳 110dB/左耳使用助聽器	學士/ 銀行業約聘人員	以口語、讀唇為主，筆談為輔，遇手語使用者則以手語溝通
D	男	37	左耳 105dB、右耳 103dB/右耳使用人工電子耳	碩士/ 特教老師	以口語、讀唇為主，筆談為輔，遇手語使用者則以手語溝通
E	男	39	左耳 105dB、右耳 115dB/左耳使用助聽器、右耳使用人工電子耳	學士/ 工程師	以口語、讀唇為主，筆談為輔，遇手語使用者則以手語溝通
F	男	37	左耳 110dB、右耳 70dB/右耳使用助聽器	碩士/ 公務員	以口語、讀唇為主，筆談為輔

研究參與者在申請管道與方式、使用服務型態與場域的異同，使得不同研究參與者產生多元且獨特的整體聽打服務經驗。在申請聽打服務縣市方面，研究參與者中具備單縣市、外縣市個人申請經驗者各半，而研究參與者所設籍縣市、曾以個人方式提出服務申請之縣市、是否曾自行聯繫請活動主辦單位申請服務、是否曾使用過活動主辦單位主動申請之服務、曾使用之聽打服務或其他服務型態、主要使用服務場域等其他

經驗項目，彙整於表 3-2-2 研究參與者申請與使用社政聽打服務之基本背景經驗表。

表 3-2-2 研究參與者申請與使用社政聽打服務之基本背景經驗表

參與者	設籍縣市	個人申請服務縣市	曾自行聯繫請活動主辦單位申請服務	曾使用活動主辦單位主動申請之服務	曾使用之聽打服務或其他服務型態	主要使用服務場域
A	桃園市	桃園市	是	是	多人投影、個別服務、語音辨識系統	研討會、講座、在職進修
B	高雄市	高雄市	是	是	個別服務、遠距服務（私人）	講座、學術課程、工作坊
C	高雄市	高雄市	否（由窗口人員協助聯繫）	是	個別服務、語音辨識系統、遠距服務（直播活動）	讀書會、課程
D	臺中市	臺中市、彰化縣、苗栗縣	是	是	多人投影、個別服務、語音辨識系統	研討會、講座、在職進修、大型演講、研習
E	臺北市	臺北市、新北市、臺中市、高雄市	是	否	個別服務、語音辨識系統	研討會、在職進修、課程
F	臺北市	臺北市、新北市	是	是	個別服務	講座、在職訓練

第三節 研究工具

本研究為深入了解聽障者使用聽打服務的經驗與背景脈絡，運用半結構式深度訪談進行資料收集，並由研究者擔任訪談者，以下分別說明研究工具。

壹、研究者

研究者本身為大學社會工作學系學士，於大學就讀期間至學校資源教室擔任助理，為不同身心障礙學生需求提供協助，並透過助理進修機會，於 2017 年參與桃園市聽打培訓，完成實習並通過檢測，成為正式聽打員，自同年 11 月服務迄今；2018 年，通過資源教室資格檢核並擔任國立臺灣師範大學的筆抄員，提供課程聽打服務。研究者於復健諮商研究所就讀期間，修習「質的研究」以增進對質性研究方法之認識，並在修習身心障礙相關課程中加以研讀與聽覺障礙者主題相關文獻，此外亦參與所上副教授主持之科技部計畫研究案，負責問卷訪談工作，以及訪談之質性資料編碼分析與結果撰寫。

研究者在本研究中同時兼任訪談者、文字轉錄校對者與資料分析者的角色。同時，在執行本研究之訪談與資料分析過程中，研究者每月至少與研究指導教授討論一次，研究指導教授劉秀丹博士為聽力學、聽覺障礙、聽能與說話訓練領域的專家，亦長期參與聾人、聽覺障礙教育與復健等專題研究，研究者透過指導教授的指引與建議，完成資料分析、研究信效度檢核以及研究本文之撰寫。

貳、協同分析者

本研究邀請兩位研究生擔任協同分析者，一位為與研究者共同修習「質的研究」課程之同儕，另一位為修習過「高等質性研究法與資料分析」之同儕，其碩士論文亦採取質性研究的深度訪談法。研究者於訪談後會先將訪談資料轉錄為文字，並透過書信、電子郵件或其他聯絡管道，

傳送給研究參與者確認並補充修正疏漏之內容。研究參與者回覆意見後，研究者將逐字稿匿名化、去除可識別之個人資料，兩位協同分析者反覆閱讀轉錄之文本，分別標示重要段落、對內容初步分析後，再共同討論內容詮釋之異同處，並協助檢閱研究者編碼與分類的方式。在討論過程中出現意見不一致時，則進一步釐清文本脈絡、反覆分析與調整直至三方取得共識（執行過程與內容詳見本章第五節「資料管理與分析」）。

參、研究書面資料

一、訪談大綱

本研究參考整理聽打服務相關之文獻與現況歸納出核心議題，同時考量研究問題，擬定出半結構式問題綱要（詳見附錄一「預訪深度訪談問題大綱」），內容分為三大部分，包含研究參與者對於「行政程序」、「服務過程」以及「其他聽打服務型態」的使用經驗、內在感受與想法，並招募研究參與者進行預訪。預訪完成後，預訪受訪者回饋表示對訪談大綱問題皆可理解，因此並無進行修改；於正式訪談前，研究者參考二位具備聽覺障礙、質性研究專業之委員針對訪談大綱提出之建議，修正原第13題內容，加入「遠距聽打服務」之舉例，使問題更為聚焦（詳見附錄二「深度訪談問題大綱」），並以修正版本之訪談大綱進行正式深度訪談。

二、參與研究同意書

研究者依照研究倫理審查規定格式，將研究內容以淺顯文字呈現於參與研究同意書，內容包含研究目的、進行方式、資料處理方式、倫理以及研究參與者之權利義務說明，使研究參與者確實了解研究主題、過程與自身權益保障，並自主決定參與意願（詳見附錄三）。而研究者會在研究參與者澄清疑慮和簽署同意書後，方進行後續訪談，以減少參與研究訪談之焦慮和不確定感，而能蒐集到更為深入之內容。

三、研究參與者邀請海報

進行取樣時，研究者透過研究參與者邀請海報，以電子檔方式寄發予潛在符合取樣納入條件者、直轄市社政聽打服務承辦窗口和中華民國聲暉聯合會等相關單位，說明研究背景、邀請對象條件、研究進行方式以及研究者聯繫資料（詳見附錄四）。

肆、錄音設備

在取得研究對象同意後，透過手機內建錄音程式作為錄音設備，於訪談時進行內容錄製，詳實記錄訪談內容，以利後續進行訪談內容的再確認以及繕打逐字稿，並避免因研究者記憶出錯而形成研究結果偏誤（林金等人，2005）。訪談結束後，將錄音檔案統一保存於在僅有研究者可使用的加密雲端儲存空間，並刪除手機中的檔案以避免訪談內容或研究參與者資訊外流之風險。

伍、訪談札記

由於研究者的主觀價值會影響研究歷程，因此呈現研究者立場與觀點有助於研究者與讀者達到相互主觀（intersubjectivity），使讀者容易站在相同角度思考研究者的詮釋（丁雪茵、鄭伯璦、任金剛，1996）。研究者透過訪談札記紀錄每次訪談過程中重要細節，以檢視研究者蒐集資訊所採取價值判斷，並作為後續訪談脈絡修正與研究結果撰寫之依據。

訪談札記所紀錄內容包含訪談過程中，可能會影響研究參與者表達內容的不同面向，包含基本資訊如訪談時間、時程、地點等；研究參與者表達呈現方式如語氣、表情、肢體語言等；最後紀錄研究者自我省思與覺察，如與研究參與者互動的態度、情緒感受及心得想法。

第四節 研究程序

本研究可分為三大階段：準備階段、資料蒐集階段、資料處理階段，進行工作項目包含文獻探討、研究主題確立、研究計畫發展、預訪、研究工具修正、取樣與正式訪談、逐字稿與研究資料整理分析、研究報告撰寫等，研究進度甘特圖見下圖 3-4-1，而各階段內容則列述於後。

民國年月 工作項目	107 年 9 月	...	108 年 5 月	108 年 6 月	108 年 7 月	...	109 年 6 月	109 年 7 月	109 年 8 月	109 年 9 月	109 年 10 月	109 年 11 月	109 年 12 月	110 年 1 月
文獻探討														
確立研究主題														
發展研究計畫														
進行預訪														
修正研究工具														
進行取樣														
正式訪談														
轉錄逐字稿														
逐字稿檢核														
資料整理分析														
撰寫研究報告														

圖 3-4-1 研究進度甘特圖

壹、準備階段

一、文獻探討及確立研究主題

研究者藉由文獻研讀與探討，了解與聽打服務相關之現況與國內外研究發現，找出研究缺口，並確立研究主題與目的。

二、發展研究計畫

研究者與指導教授討論研究的可行性，擬定出研究計畫，並依據研究問題發展初步的訪談大綱。

三、進行預訪

在確立研究主題、發展初步的訪談大綱後，可透過預訪了解題目的可行性，並了解實際執行時可能遇到的阻礙或問題，預訪對象則可以邀請與研究領域相關的專家或代表人物，提供實用的建議；而藉由預訪的過程發現與結果，研究者得以改善研究工具，進行訪談流程與問題的修正，作為改善正式訪談進行方式、檢核題目內容妥適性的依據（萬文隆，2004；Sampson, 2004）。

為使正式研究訪談獲得更加充實豐富的訊息，研究者透過同儕轉介，尋得一位曾使用聽打服務資源、且對聽打服務與聽障者權益積極關注的聽障者進行預訪，預訪受訪者在過去曾使用助聽器，不過因聽力退化，目前雙耳聽力達120dB以上，助聽器已無法提供輔助作用而未繼續使用，平常習慣以手語、口語、讀唇或筆談方式與人溝通，在研究所進修期間曾經向學校資源教室申請聽打服務，對於聽障者權益與服務需求方面多有關注，並且不吝於對於當前的聽打服務制度與方式提出想法與建言。研究者以初步撰擬之訪談大綱（附錄一）與預訪受訪者進行兩個小時的深度訪談，在預訪後邀請其針對訪談過程與大綱問題進行回饋，並根據所提出想法與建議進行後續訪談的調整。

四、修正研究工具

（一）訪談大綱

預訪完成後，依據預訪受訪者回饋，訪談大綱題目無需進行調整；正式訪談前，研究者依據兩位具備聽覺障礙、質性研究專業之委員針對訪談大綱之建議，修正原第13題題目，加入「遠距聽打服務」一詞使問題更緊扣於研究主題，並於正式深度訪談使用修正版本之訪談大綱（附

錄二)。而由於質性研究的資料分析與蒐集通常是同時進行，因此當初步分析結果發現重要資訊，後續訪談大綱仍可隨之修正，以蒐集到更加深入豐實的資訊（王雲東，2016）。綜上，研究者在正式深度訪談的階段，同時進行分析與蒐集資料，當發現有重要主題釋出，則據以調整訪談大綱，並於後續訪談增加有關重要主題的提問與討論。

（二）訪談溝通輔助方式

透過預訪之啟示，訪談過程中搭配筆談補充，對研究參與者熟悉研究者唇型、協助相互理解表達內容有所助益，據此，研究者於正式訪談中適時加入筆談輔助說明與澄清。此外，預訪受訪者亦建議訪談中可加入即時轉錄應用程式、或以電腦打字方式作為溝通輔助，然於進行首次和第二次正式訪談時發現，由於辨識率不佳、訪談空間限制和研究參與者的個人習慣差異，使用二者反而容易影響訪談過程的順暢性，因此並未於後續正式訪談採用。

貳、資料蒐集階段

一、徵求研究參與者

為使研究結果能回應研究主題，本研究採立意取樣，選取符合特定條件的研究參與者（詳見本章第二節「研究參與者選取」）。在招募研究參與者方面，研究者以網路或電話方式聯繫相關單位（如各直轄市社政聽打服務窗口、中華民國聲暉聯合會）協助媒介或轉發研究訊息、研究參與者邀請海報，徵求對研究主題有興趣者，並透過電話、簡訊或電子郵件聯繫、詢問聽打服務使用情形，篩選出符合納入條件之研究參與者。除了透過前述管道發掘研究參與者，亦透過已確定之研究參與者以滾雪球方式尋找並徵求其他符合條件者。

二、進行正式深度訪談

（一）訪談進行方式

深度訪談的進行並沒有固定的流程，不過 Boyce & Neale（2006）提

出以下面向需在深度訪談提供給受訪者：研究目的、訪談執行過程、補充資訊（即研究資料使用方式與研究倫理守則）。研究者在進行訪談前，將請研究參與者簽署研究同意書（附錄三），針對研究目的、進行方式、資料處理方式、倫理以及研究參與者之權利義務進行說明，使研究參與者確實了解後自主決定參與意願。當研究參與者表達疑慮，研究者將針對問題進行回應與澄清後方進行後續訪談，使研究參與者能放心於深度訪談中表達內在感受與想法。

在進行深度訪談時，要獲得豐富真實的資料，訪談者於訪談開始時應與訪談者建立信賴關係，再進入研究主題深入探討（范麗娟，1994；Doody & Noonan, 2013）。訪談過程中，研究者應持著開放彈性的態度，並且積極地傾聽與回應，允許受訪者自在表達疑問與想法，同時確保訪談過程中的問題與研究目的相關，以及保有敏銳的觀察力，仔細覺察受訪者臉部表情、身體語言、語調的抑揚頓挫等細微的線索（Guion, Diehl & McDonald, 2001）。研究者向受訪者提問時，應使用開放式問句、避免具有暗示性的引導問句，以清楚、中性、受訪者可理解的白話用語進行，可依據不同受訪者的個別情況調整訪談的方式，讓受訪者如同日常生活對話般自在表達而非被訪問，可獲得正確性較高的內容（范麗娟，1994；Doody & Noonan, 2013）。訪談無需侷限於大綱語句與順序，可保有提問的彈性，使用研究參與者所熟悉的語言與表達方式進行討論，並隨著回應內容再進行延伸，以蒐集豐富資料、深入了解研究參與者的內在觀點（林金定等人，2005）。綜上，研究者以較彈性的方式進行訪談，且不受限於訪談大綱，透過受訪者的表達再行延伸，探索更深入的想法觀點。

（二）訪談時間與地點

深度訪談的進行時程長短因研究參與者而異（范麗娟，1994），不過訪談對研究者與受訪者皆需耗費一定的體力與精神，故訪談時間設定在一到兩小時之間，以研究參與者的個別狀況決定訪談時間長度，或者另行約定第二次訪談。訪談地點的選擇應考量地點對受訪者的熟悉度、便

利性以及舒適性，以提升受訪者參與研究的動機，環境氛圍則以受訪者可感到自在、放鬆進行表達與討論為佳（王雲東，2016；Hood, Hopson & Kirkhart, 2015）。本研究在徵得研究參與者同意後，與研究參與者約定在熟悉或具備方便性的地點，並在非開放、具備隱密性的空間進行訪談，使研究參與者能在自在的氛圍下完成訪談。

與研究參與者之訪談日期、訪談溝通方式等資訊詳見次頁表 3-4-1。

三、資料達到飽和後停止取樣

立意取樣的在蒐集資料初期並不需要去計算所需取樣數目多寡，而是以資料呈現飽和為判斷可停止取樣的依據，當從取樣的對象所獲得的資料再也沒有新的主題或類別浮現，即表示達到資料飽和、可以停止取樣（阮光勛，2014；吳麗珍、黃惠滿、李浩銑，2014；Malterud et al., 2016）。質性研究的取樣數應以研究的個別狀況、資料的豐富性和厚實性進行增減（李麗紅、楊政議，2020；Guest, Bunce & Johnson, 2006；Marshall, Cardon, Poddar & Fontenot, 2013）。正式訪談進行階段，研究者同步進行訪談資料主題的初步整理分析，過程中以資料達到飽和為決定停止繼續徵求研究參與者的判斷基準，最終完成深度訪談人數為 6 人。

參、分析彙整階段

一、資料整理與分析

將所進行的訪談內容轉錄訪談逐字稿，轉錄完成後，請研究參與者檢核訪談逐字稿的正確性，並在反覆閱讀後進行逐字稿編碼，過程中邀請協同分析者在分別閱讀後、共同進行內容解讀與編碼適切性的討論，接著進行資料分析與結果詮釋（執行過程詳見本章第五節「資料管理與分析」，分析結果詳見第肆章）。

表 3-4-1 訪談進行方式

研究 參與者	訪談 日期	訪談溝通方式	訪談 時長	備註
A	109 年 8 月 15 日	1. 以口語、讀唇方式 對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	144 分鐘	8 月 15 日至 8 月 31 日 期間，以即時通訊軟體 及 email 來回確認資料 與訪談逐字稿
B	109 年 8 月 26 日	1. 以口語、讀唇方 式對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	105 分鐘	8 月 26 日至 10 月 15 日 期間，以即時通訊軟體 及 email 來回確認資料 與訪談逐字稿
C	109 年 9 月 16 日	1. 以口語、讀唇方式 對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	105 分鐘	9 月 16 日至 10 月 22 日 期間，以即時通訊軟體 來回確認資料與訪談逐 字稿
D	109 年 9 月 28 日	1. 以口語、讀唇方式 對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	135 分鐘	9 月 28 日至 10 月 31 日 期間，以即時通訊軟體 及 email 來回確認資料 與訪談逐字稿
E	109 年 9 月 30 日	1. 以口語、讀唇方 式對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	107 分鐘	9 月 30 日至 10 月 29 日 期間，以即時通訊軟體 來回確認資料與訪談逐 字稿
F	109 年 10 月 5 日	1. 以口語、讀唇方式 對談 2. 以筆談輔助釐清 表達	102 分鐘	10 月 5 日至 11 月 16 日 期間，以即時通訊軟體 來回確認資料與訪談逐 字稿

二、撰寫研究報告

在完成上述各階段步驟以後，研究者將各階段內容透過文字、圖表呈現於報告中，並將文獻探討、資料分析結果等各項資料加以彙整，進行綜合討論(詳見第五章)，並撰寫研究結論、限制與建議(詳見第陸章)。

本研究的研究流程如圖 3-4-2 所示。

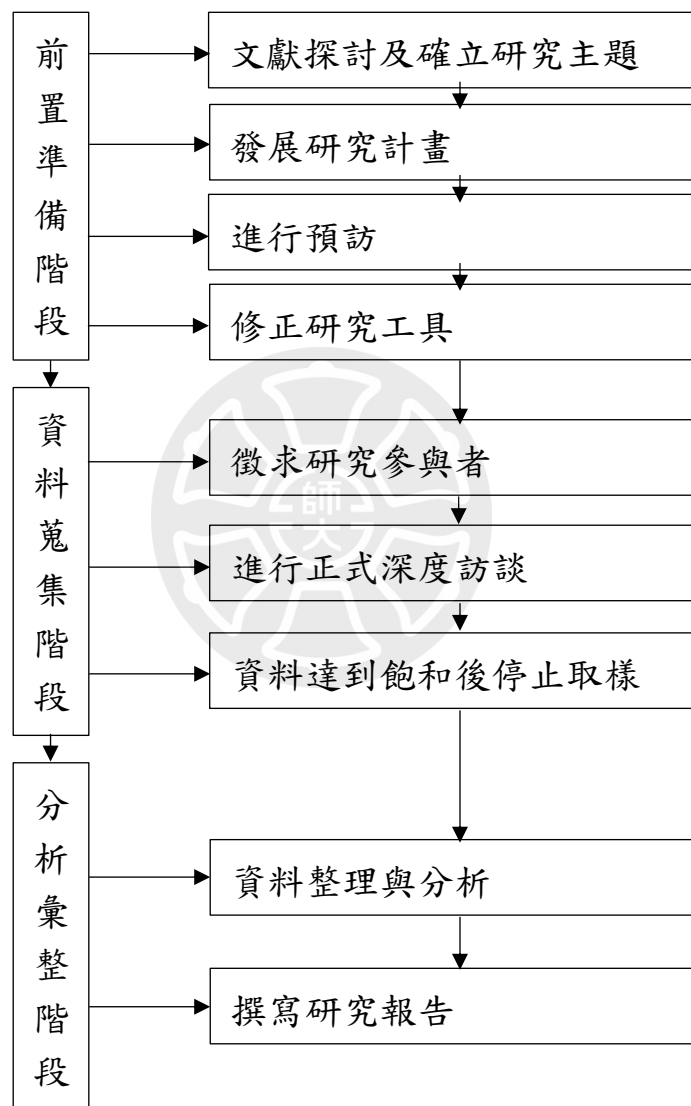


圖 3-4-2 研究流程圖

第五節 資料管理與分析

在資料蒐集階段之後，便進入分析彙整階段，本節將說明資料管理與資料分析的方式。

壹、資料管理

在每次訪談結束後，為避免訪談內容外流風險與維護研究參與者隱私資訊，研究者刪除錄音設備中的檔案，將該次訪談錄音原始檔、書面資料統一保存於僅有研究者可使用的加密電腦雲端儲存空間、個人研究室中上鎖的置物櫃。研究者依照訪談順序以英文字母序列將研究參與者進行編號，於雲端儲存空間中設置獨立資料夾，名稱以「參與者編號(X)-訪談日期(西元年月日).訪談時間(時分-時分)」命名，例如研究者於西元2020年8月15日的下午2時38分至下午5時2分，與研究參與者A進行深度訪談，則將資料夾命名為「A-20200815.1438-1702」。訪談錄音原始檔、後續轉錄逐字稿檔案、逐字稿分析工作表皆按照相同邏輯命名後存放於對應之資料夾。

進行資料管理與分析至撰寫研究報告完成階段，研究者除透過編號對訪談資料進行匿名處理外，亦將研究參與者可辨識之個人資訊去除，並將去識別化之檔案以「參與者編號(X)訪談逐字稿」命名後(如研究參與者A去識別化之訪談逐字稿則命名為「A訪談逐字稿」，以此類推)，方交付協同分析者分別閱讀與初步分析，再共同進行針對內容解讀與編碼適切性的討論；另做資料對照表，同訪談電子與書面資料存放於加密電腦雲端儲存空間、個人研究室上鎖置物櫃，僅研究者擁有電腦密碼、研究室鑰匙可取得相關資料，並於完成各階段工作項目後即刪除或銷毀資料。

貳、資料分析

將深度訪談所蒐集到的資料進行後續處理與分析的階段，研究者參

考林金定等人（2005）質性研究分析程序，採用以下五個步驟進行資料分析：（1）轉錄逐字稿；（2）仔細並反覆閱讀轉錄之文本；（3）找出關鍵字編碼、建立主題類別；（4）檢視重複編碼的類別與文本內容；（5）持續修正與調整分類。

在訪談結束的當下，研究者透過摘要研究參與者的訪談內容，進行研究參與者的觀念澄清，以檢核資料的正確性；訪談結束後一個月內，研究者進行第一步驟——將訪談錄音檔謄打為逐字稿，再請研究參與者針對逐字稿內容加以檢視與勘誤，接著根據所提出意見加以刪修，直至雙方皆確認完畢後，研究者方進行後續分析工作（詳細增修內容見附錄五「研究參與者意見檢核表」）。

當確定逐字稿內容與研究參與者表達相符後，研究者接著進行後續分析步驟——仔細反覆閱讀轉錄之文本、找出關鍵字進行編碼以及建立主題，在此一階段，研究者加以參照朱柔若（2000）所指出之編碼方式，依序分為三個層次進行——開放編碼（open coding）、主線編碼（axial coding）與選擇性編碼（selective coding），研究者在編碼處理工作的第一層，針對文本資料，按照其中關鍵字、重要文句、關鍵事件以開放性編碼概念化，使主題浮現；第二層則回顧與檢視初步的開放編碼，並依據資料性質或主題，組織與形成不同的主線編碼，標示出概念分析的主軸；最後在第三層，對先前的資料與編碼進行瀏覽、對照與整體分析，發展整合性的選擇性編碼，囊括所屬核心概念與類別。

為有效進行資料的編碼與彙整，研究者在 Excel 將每份逐字稿分別建立一個工作表，將訪談內容以「參與者編號-列數」進行編排，作為後續分析引註之用，並在工作表中由右到左依序設置「列數」、「逐字稿原文」、「開放編碼」、「主線編碼」、「選擇性編碼」的欄位。研究者在反覆閱讀逐字稿後以顏色標記出重要段落、標示關鍵字與重要事件，並簡要備註研究者對內容意義的解讀，接著用上述之編碼方式進行文本的分析，搭配 Excel 排序與篩選功能，將重要概念進行相似主題組織與類屬化、

核心概念彙整與系統化，發展出三層次的編碼，編碼示例詳見表 3-5-1。

完成所有逐字稿的編碼工作後，研究者同樣以 Excel 進行後續分析程序，運用篩選功能逐一檢視工作表中相近和重複的選擇性編碼與文本內容，持續修正與調整使分類更具適切性。接著，研究者依據編碼類別，同時回顧研究問題與目的，將資料整理成「行政程序經驗」、「使用服務經驗」、「其他型態接觸經驗」，並將訪談中獲得問題範疇以外的分享主題納入新分類「聽障者之聲」，共四個工作表。最後，研究者以編碼結果作為撰寫研究結果之基礎，將每個主題與概念進行編排，並完整述明聽障者所處的情境脈絡與立場，忠實呈現聽障者在聽打服務歷程的經驗。

表 3-5-1 形成三層次編碼範例

選擇性編碼	主線編碼	開放編碼	逐字稿原文	列數
行政程序的正向經驗	承辦窗口理解並滿足申請需求	窗口人員理解聽障者需求且耐心回應，主動發現需求並協助申請	高雄聲暉他們是每個人幾乎都比較了解聽障的需求，他們也忙，但他們比較不會那麼不耐煩，他們會超前佈署就先想好我們的需求，他就會幫我申請，我都不用申請。	C72
行政程序的負向經驗	服務時數限制影響活動參與選擇	受服務時數限制，申請服務未過，而不報名活動	我第一次參加的項目（服務時數）是夠，後來發現後面還有、我還想再參加，不夠，沒有通過，所以就沒有報名了。	B147
使用服務的負向經驗	與聽打員溝通問題未獲改善	遇問題向聽打員反映而聽打員消極回應	他（聽打員）說老師在講廢話，我就傻眼欸，我說可以打給我看嗎？後來他就說你可以不要聽啊，這合理嗎？	A326
對負向使用經驗的因應	遇負向經驗，會註明要求於後續申請	遇不符合期待的服務經驗，會於後續申請時備註特殊要求	下一次遇到很重要的活動，我會特別註明說我不要由這一位來幫我服務這樣子，我會特別要求窗口說希望可以找他的學經歷背景比較接近的，不要找那種無關的。	D210

進行編碼工作時，研究者持續回顧逐字稿、理解前後文的情境脈絡，以減少錯誤解讀聽障者表達內容的可能性；另外，研究者將逐字稿中可辨識之個人資訊去除後，交予兩位協同分析者，三人分別閱讀文本並標示重要段落、初步分析內容意義，再共同進行研討，針對每份逐字稿中研究者與協同分析者標記和詮釋相異之處，反覆討論、釐清直到形成共識，並由協同分析者協助檢視研究者編碼的適切性與歸類方式。研究者與協同分析者共同討論之項目、決議與修改結果，可參見下表 3-5-2。

表 3-5-2 研究者與協同分析者之討論項目、決議與修改結果

討論項目	決議與修改結果
1. 文本重要段落標示相異處	1-1.比對每份逐字稿中協同分析者圈選與研究者相異之段落，經討論將部分研究者原未標示之段落加入編碼分析，部分與聽打服務主題無關者則維持不納入。
2. 研究參與者分享他人／友人經驗是否應列入	2-1.經討論後達成共識：他人／友人經驗雖非研究參與者自身經驗，然研究參與者仍對此產生不同主觀感受或想法，屬於整體服務經驗的一環，故維持列入編碼分析。
3. 對文本內容有疑義以及詮釋相異處	3-1.針對段落中有疑義之代名詞進行討論，釐清後於文本中增補代名詞之原意。 3-2.以文本前後脈絡、研究者訪談札記與訪談當下情境說明，釐清詮釋不同之語意及語氣，例如「很普通，沒有到很好（笑）」，為「開玩笑」而非「嘲笑、批評」。
4. 相同段落包含多個不同概念或經驗	4-1.同一段落包含「使用服務的負面經驗」、「對聽打員的要求」不同概念，故重新分析語意及內容意義、增補編碼。

(續下頁)

討論項目	決議與修改結果
	4-2.段落中「使用服務經驗」延伸說明「以使用者角度檢測聽打員表現」，兩者為不同經驗，故修正將文本依事件分為不同段落，分別進行編碼。
5. 編碼適切性	5-1. 「選擇申請服務的理由」是內在需求與想法，而非申請經驗，故調整編碼為「申請服務考量」。

第六節 研究嚴謹度

本研究將依據以下四種質性研究評鑑標準作為研究嚴謹度之確保準則，分別有可信性、可轉換性、可靠性、可確認性：

壹、可信性 (credibility)

可信性為質性研究的內在效度，指研究結果具備可信度與正確性，適當且真實反映或描述研究參與者的觀點，因此研究參與者為判斷研究確實性的把關角色(阮光勳, 2014)。本研究透過以下策略達成可信賴性：

- 一、 在取得研究參與者同意後，於訪談過程中進行錄音，避免因研究者記憶出錯而產生研究結果的偏誤(林金定等人, 2005)。
- 二、 在將訪談轉錄為逐字稿後，邀請研究參與者檢核逐字稿內容的正確性，研究參與者可以對資訊提出增修或刪減的意見，以增強研究的可信賴性，即成員檢核(member check)(王文科、王智弘, 2010)，詳細增修內容可參見附錄五。

貳、可轉換性 (transferability)

可轉換性為質性研究的外在效度，指研究的普遍特性，研究問題可以類推或應用到其他相似個體、團體或情境，而研究所蒐集到的資料，例如研究參與者的經驗與感受，可有效轉換為文字的陳述資料(王文科、王智弘, 2010；阮光勳, 2014；廖珮姮, 2015)。本研究掌握可轉換性的

方式如下：

- 一、 研究者將訪談錄音檔轉錄為逐字稿時，反覆對照原始內容與訪談札記，將訪談內容與研究者所記錄的訪談相關資訊、觀察等非語言訊息融入逐字稿，例如研究參與者以玩笑語氣表達之處，以「(笑)」補充於文本。
- 二、 研究者藉由厚實詳盡的描述，包含研究設計、執行過程、訪談觀察等細節敘述，讓讀者能決定研究是否可以類推於其他對象或情境（阮光勳，2014；廖珮玟，2015）。

參、可靠性（dependability）

可靠性為質性研究的信度，指的是透過有效的策略蒐集到可靠資料，在研究過程和結果發現之間建立一致性，研究者須檢查整個研究過程符合邏輯、並且可有效蒐集到重要資料，以達到研究的可靠性（阮光勳，2014；潘淑滿，2003）。本研究透過以下策略達成可靠性：

- 一、 進行訪談前，研究者以淺顯的敘述、搭配參與研究同意書之文字內容（詳見附錄三），向研究參與者說明研究目的、研究問題。
- 二、 研究者使用研究參與者熟悉的溝通方式以及文字輔助說明研究參與者權利與義務、研究倫理等內容，並確認研究參與者已充分理解後簽署參與研究同意書。在研究者與研究參與者建立一定信賴基礎後，方開始進行深入的問題探討。
- 三、 訪談地點選擇在研究參與者所熟悉、具備便利性的非開放場所，且研究者允許研究參與者自在提問與表達，並在受訪者可感到自在放鬆、如同日常對話般的氛圍下進行訪談。

肆、可確認性（confirmability）

可確認性即客觀性，以客觀的態度與方式進行訪談資料、研究參與者主觀想法的詮釋與分析（萬文隆，2004）。根據 Lincoln 與 Guba（1985）

之見解，可確認性指的是研究發現由研究參與者和研究環境所決定的程度，而非出自研究者個人的偏誤、動機、興趣或觀點(引自阮光勳, 2014)，意即研究發現不是來自於研究者個人的想像或片面看法。透過請教對研究領域熟悉或陌生的他人所得到的回饋，能有效協助檢視研究者的偏見與預設立場(陳向明, 2002; 潘淑滿, 2003)。本研究透過以下方式提升可確認性：

- 一、學者 Patton 在 2002 年提出質性研究者採取「同理的中立 (empathic neutrality)」(引自廖珮玟, 2015)。研究者在訪談進行過程中保持同理、中立的態度，從研究參與者的立場去了解其內在觀點，尊重任何想法與感受，而不抱持先入為主的判斷和評價，使研究參與者的表達與理解不受壓力與阻礙。
- 二、進行訪談後，研究者進行反思，並尋找負面證據、檢核研究者詮釋有無缺失(潘淑滿, 2003; Miles, Huberman & Saldana, 2018)，並將自我省思與覺察，記錄與訪談札記中，包含與研究參與者互動的態度、情緒感受及心得想法等，作為後續訪談與資料分析的補充。
- 三、資料管理與分析階段，研究者採用研究者／分析者的三角檢證 (analyst triangulation)(阮光勳, 2014; 吳芝儀、李奉儒, 2008)，與兩位協同分析者共同討論主題編碼、檢視研究發現，出現見解的差異時則反覆討論直到得出共識，以開展研究者對於研究領域有其他更深入廣闊的觀點，同時協助研究者覺察研究偏誤，研究者與協同分析者討論內容可參見本章第五節表 3-5-2。
- 四、要提升所蒐集資料的中立性與客觀性，外在審核機制是減少偏見、提升可確認性的重要方法(王文科、王智弘, 2010)；研究者邀請指導教授作為審核者，檢視研究者與協同分析者對於文本資料的主題分類、命名等觀點是否符合資料的脈絡，並對分析方式提供看法與意見。

第七節 研究倫理

研究者因所屬身分與研究需要而有機會深入了解研究參與者的經驗及內在想法，因此研究者須對於倫理與權力議題保持敏感度，與研究參與者維持權力平等的互動關係（王雲東，2016）。為保障研究參與者的權益，本研究於執行前充分考量研究倫理規範，並在指導教授、專業委員之督導與建議下進行研究倫理檢核與內容修正，以確保研究設計符合最小傷害原則。研究執行之各階段，為使研究者和研究參與者之間維持尊重與平等關係，避免影響研究參與者權益、資料收集豐富性以及研究品質，研究者將謹守以下倫理原則：

壹、知情同意

對於以人類為研究對象進行之研究，知情同意是最為基本且首要的原則（潘淑滿，2003）。研究者進行訪談前，將向研究參與者充分告知研究者身分、研究內容、目的、過程、研究參與者的權利義務、資料處理與利用等研究相關資訊，並撰明於參與研究同意書中（詳見附錄三）。研究參與者理解研究事項的意義後，得自主決定是否要參與研究，研究者對其意願皆予尊重。當研究參與者表示願意參與研究並簽署參與研究同意書後，可依據自身主觀感受和觀點自由表達、或拒絕回應問題，並具有中途撤銷同意權，可隨時、無條件終止研究關係。

貳、隱私與保密

質性研究中，研究者承諾不對外透露研究參與者的身分，並去除可識別資料或進行化名處理，以維護研究參與者的隱私和避免研究參與者因提供資訊而引發負面後果（Roth & von Unger, 2018）。

研究者在訪談後，除了與研究參與者本人、協同分析者、論文指導教授進行訪談內容確認與結果分析之必要討論外，不得與其他人員談論或公開個人隱私資料和訪談過程。進行後續資料管理與分析、至報告撰

寫完成的各階段，研究者將電子、書面資料中與研究參與者資訊相關的資料透過編號、去識別化處理，另做資料對照表，同電子資料存放在加密的雲端儲存空間，書面資料則存放於個人研究室置物櫃中並上鎖，完成各階段任務後即刪除或銷毀資料。



第四章 研究結果

透過立意取樣與滾雪球，本研究最終尋得 A、B、C、D、E、F 六位研究參與者完成深度訪談。六位研究參與者皆有因活動參與而使用社政聽打服務經驗，包含講座、營隊、讀書會、研討會、專業進修課程等，此外也有部分研究參與者因就學、工作、專業研習需求，而向學校、勞政單位窗口申請使用聽打服務的經驗；而每位研究參與者不同的需求程度以及身分背景，也造就在整體聽打服務過程獨特的感受與觀點。

本章將藉由研究參與者豐富的分享，一窺究竟聽打服務整體歷程中的經驗與感受，第一節以行政程序經驗為起始，了解聽障者透過何種推廣管道接觸聽打服務、多元的申請服務經驗與想法，第二節將描述聽障者使用聽打員直接服務過程的正向、負向經驗與因應之道，第三節則探究聽障者接觸其他型態服務的經驗，最後在第四節提出聽障者對聽打服務期待與建議，深入聽障者對服務不同層面的考量和想法。

第一節 行政程序經驗

壹、認識聽打服務：多管齊下的服務推廣

隨著資訊網絡的多元化，訊息的傳播已不再侷限於傳統口耳相傳的方式，聽打服務資訊藉由不同管道曝光，觸及有需求的潛在使用者。

「(我去參加)歡樂手語營，他們用聽打員，我才知道有聽打員。」(A66)

「我是從知道臺北開始有聽打服務，就開始注意高雄有沒有聽打服務，……。聲暉他有承接聽打服務之後，他會做宣傳啊，我上網就會看到啊。」(B6)

「(參加聲暉協會活動時)他每次有聽打員，在旁邊就會寫聽打服務，……。他會放一個聽打服務跟聯絡方式啊，去看就『喔，原來也可以申請喔』這

樣。前理事有一個是聽障，他一開始在那有宣傳，(後來)我參加這個活動也有看到這個(服務資訊)，所以就知道了。」(C138-143)

「(最初知道聽打服務)應該是 google 搜尋到的吧，……，應該是搜尋到然後就申請了吧。」(E146)

有位研究參與者藉著所參與活動中的實際服務提供，除了認識聽打服務，也實際體會聽打服務所能為自己帶來的助益，提高了在日後申請服務的意願。

「真正第一次我覺得很厲害的(聽打員)應該是 2017 年，那時候是韓福榮教授從臺北下來臺中，辦一個建構聽障青年思辨能力方案焦點團體，……。那時候我才覺得臺中的聽打員還蠻強的，因為那場不是我自己申請的，是主辦單位主動安排聽打又安排手語翻譯，我從那時候開始對聽打服務有一點(認識)，就覺得他能幫助到我，我才會想要、下次會願意去提出申請。」(D144-148)

在認識聽打服務後，有聽障者進一步地向他人或其他領域提供服務相關訊息，從資訊接收者轉而成為向外推廣服務的源頭。

「一開始是大學的時候我同學幫我聽打，學校沒有這個東西，……。後來我去參加營隊才知道有聽打員這個工作，我就跟學校同學說要不要做這個工作，跟學校老師說要這個工作。」(A68)

聽障者由不同推廣管道認識聽打服務與申請資訊，例如聽障者間的交流、營隊活動宣傳、聽打服務宣導、網際網路等，接著成為服務使用者，或進而成為推廣服務的助力之一。

貳、走進申請服務中心：統籌聽打業務的窗口

在申請服務流程方面，聽障者一般可在活動前三至五天，以書面或電子文件進行申請。在提交服務申請表後，窗口便接手後續事項、安排

服務人力，簡單而制度化的申請方式使聽障者感到便捷。

「聲暉的聽打就 OK，流程比較順，我跟他（窗口）說我要參加主題什麼、日期什麼、時間什麼、地點什麼，他就說好、你填表，我表給他，他自己打電話去問，遇到問題他要去處理、他要去解釋，就很方便，到時候我人去、主辦單位的人都知道，聽打員也會到那邊，聽打員會先跟他們的人說那裡怎麼調整，我再來就好了。」(B131)

「申請表會有問你說，……，是用手語、口語還是口手語的溝通方式，還有聯絡方式 email 或是 Line 什麼的，然後會問說有沒有其他的聽障朋友、有多少人需要用這個服務，問說有沒有需要筆電、借設備，還是需要聽打員帶筆電、有沒有需要投影布幕之類的。……。然後（窗口）就開始跑流程，再去問有沒有人有時間接這個案子，就派人來。」(E340-342)

「（申請服務）會有一些表單要填，然後網路資料遞過去，大概就是這樣就可以申請了，還算是蠻方便的。」(F60-64)

若有特殊要求時，聽障者可於申請時可註明自身狀況與需求，窗口會根據個別化需求安排服務。

「我會跟他（窗口）說我需要一個打得很完整的（聽打員），……，不用到很快可是基本上（速度）要有，要完整為主，因為我可以聽老師講的話、再跟聽打員的字對著看。」(A148)

「我有時候在申請聽打的時候，我會特別註明說我主要是靠自己聽講師，那聽打只是輔助，……，我會主動說我不需要兩位，我只要一位就好了，然後我會讓他（聽打員）中間休息。」(D234)

有聽障者感受到窗口能理解聽障者需要，保持耐心的態度回應服務申請，甚至在聽障者提出前便主動發現需求、協助申請。

「高雄聲暉他們是每個人幾乎都比較了解聽障的需求，他們也忙，但他們

比較不會那麼不耐煩，他們會超前佈署就先想好我們的需求，他就會幫我申請，我都不用申請。」(C72)

除了將服務資訊公開於網路平台，使聽障者得以查詢和申請，窗口也是資源轉介的中繼站，當聽障者提出的申請不在承辦服務範圍中，窗口協助連結其他管道、或提供其他服務申請資訊，使聽障者能獲得適切的服務資源、順利申請聽打服務。

「聲暉的費用是社會局（補助），但是我跟聲暉說（想要申請的案件），他會幫我處理，他看我的資料會跟我說，這個不是社會局補助的，是比較偏勞動局，他就幫我打電話去問，……，他會告訴我預備什麼（申請資料），然後幫我打電話給在職訓練的單位，在職訓練的單位就會去跟勞動局問，問清楚以後，他們（勞政窗口）就會跟我聯絡，叫我填寫表格，我給他們，然後他們就經費下來，聲暉會幫我找聽打員，所以就是說完全不用我自己跑、跑、跑，這樣好很多。」(B141)

「我去找聽打資源的時候，我第一個搜尋到的是勞動力重建處，之後因為我知道這個管道了嘛，我（申請服務）就會去跟他配合，……，（某次）遇到例如說理財課程，他就沒有辦法幫助到，因為他就說要跟工作相關才會派免費的聽打服務，……，後來他就跟我介紹新北市（聽打服務），我才去找他（新北市窗口）做聽打。」(E92)

若對服務有任何想法，窗口也是安心回饋意見的平台，聽障者可以向窗口提出問題建議，再由窗口作後續處理、或者協助反映給聽打員。

「第一場他（聽打員）來打完以後，我當下就覺得他沒有打得很完整，我就寄了一封 email 跟窗口說，窗口把這個反映給他。」(A246)

「如果說是聽打員本身的問題真的很糟糕的話，如果有機會啦，我就會跟他私下講一聲，如果沒有，我會寫在回饋表上面，可是他們（窗口）應該都會保密，不會說是誰說你怎麼樣。」(E472)

在聽打服務經費有所限制下，如何因應超過補助時數上限的申請需求，使服務供給不斷線，是窗口在協調服務供需時的重要課題。

「他們（窗口）有提到經費不夠，是因為好像有限制（總申請時數）200 小時左右，所以這個用完了之後沒有經費了，……，申請符合的部分一定要給錢，如果這個用完了以後，你還有其他活動也符合這個經費，但是你沒有經費了要怎麼支付這個費用也是一個問題。……。這個部分我自己是沒有遇到這個問題，我也是聽他（窗口）講才知道。」（C122-124）

現況中聽打員多為兼職人力，能在假日提供聽打服務的人力往往較平日為多，對此，有些研究參與者便曾接收到窗口不同的因應措施。

「我都是假日（申請）啦，我沒有平日，聽說平日是找不到聽打員，我是假日比較多人力。……。桃園的我有聽說，因為我們也是協會跟我們說『平日盡量不要申請喔！』因為平日找不到人啊！」（A186-188）

「在高雄好像也不太會遇到找不到人員的狀況，因為他們（窗口）其實也有跟我講，有時候要申請這個服務，剛好時間是平日，平日大家都要上班，（聽打員）也不可能（來服務）嘛！那有時候就是他們自己打，有時候可能就是社工自己過來打。」（C144）

研究參與者分享友人在申請過程中，遇窗口消極地回應申請、要求自行聯繫安排聽打服務設備，然而一般人認為最立即的電話連絡方式，對於某些聽障者而言，卻是阻礙重重的溝通管道。面對不能理解聽障需求的窗口，加上面臨服務申請期限將至、又無法以電話即時詢問設備的狀況，使聽障者感到無助。

「有一個朋友那時候他好像是參加圖書館的講座吧，……，他需要聽打，因為他是在臺中，所以他一定要找臺中申請嘛，可是他覺得申請窗口的態度比較消極，……，他（窗口）那時候跟他說，我沒有這個設備，……，你要自己去跟主辦單位或者是圖書館（接洽），你要自己想辦法去借設備，

那個設備需要投影機啊、投影幕，……，可是你要（聽障者）想辦法怎麼處理？我又不能講電話，你不能幫我講電話嗎？那個人就生氣氣到哭啊，這個窗口比較沒有那麼同理、理解聽損。」（C86）

行政程序上，聽障者在服務結束後會填寫聽打服務回饋表，並交給窗口或由聽打員攜回，不過當窗口有呈現服務成果的壓力，而傾向蒐集正面評價時，聽障者的負面意見或評價不一定能如實反映於回饋表中；此外，聽障者雖然透過填寫回饋表提出建議，但未曾收到後續回應與處理，不清楚意見內容是否會被受理或作為改善參考。

「每次服務完都要寫，應該說講座會有五、六個（需要）聽打，他會找其他人寫，不會找我寫。……。他們是說我打的分數對他來說會有影響，所以會找寫的比較 OK 的。」（A230-236）

「問卷那個是他們（聽打員）自己處理的，我也不知道他們要幹嘛。……。 （聽障者寫的建議要不要參考）就看他自己啊。」（C218-224）

聽障者在向窗口申請過程中，透過申請表讓窗口了解基本需求，而窗口是統籌聽打業務的重要角色，提供便捷而順暢的申請流程、回應聽障者申請需要、適時媒合其他資源、協調經費或服務人力供需，窗口能否理解聽障者需求、以何種態度回應申請，將影響聽障者在申請程序中的經驗與感受。另外，服務回饋表對聽障者而言是「能廣納意見的回饋平台」、或者僅是「不具實際效益的例行公事」，取決於窗口對回饋表的態度與處理作法。

參、申請服務的第二途徑：活動主辦單位

在聽打服務申請的規定中，可申請服務的對象除了聽障者個人，機關或單位因業務或辦理活動有需要時，也可以擔任主動申請服務的角色。當主辦單位具備相關知能、主動提供聽打服務，聽障者便可免除服務申請手續。

「我在臺北的活動，大部分都是跟聽障這部分有關，所以他們已經有一個觀念，他們要辦聽障演講研討會，一定會有預備手語翻譯員或是聽打員，我就是人去就好了。」(B111)

「如果是高雄聲暉辦活動的話，基本上他自己就會準備好，除非是我自己去參加別的活動，這樣就自己去申請。」(C48)

「(我參加聲暉以外的活動大多數是)身心障礙聯合會，他如果要辦(活動)的話，他自己也一定會有(提供聽打服務)，他會自己去跟他(窗口)申請，我自己就不用特別申請這樣。」(C84)

「通常我會參加的活動都是聽障相關的活動，那通常都是活動方會去申請。」(F48)

有的主辦單位對於聽障者抱持友善態度，在知道聽障者在未能順利完成申請而選擇自費服務的情況後，主動表示願意支付費用，減輕了聽障者的負擔。

「因為協會還要跑流程已經來不及了，我就跟他(窗口)講說我願意付錢，我就花錢請他(聽打員)幫忙聽打，後來主辦單位知道了，他就說沒關係你不用付、我幫你付就好，他就幫我付這筆錢。」(E110)

當主辦單位不具備聽障相關知能、沒有受理聽打服務經驗、或是不清楚聽打服務的內涵與規定，聽障者在申請服務過程可能會收到拒絕或不友善的回應。

「我之前有一次申請去一個研討會，那個研討會是國際研討會，他全英文的，……，我就跟主辦單位說我需要聽打員，單位就問我說我們有耳麥、我們有同步翻譯，你可以聽啊，我就跟他說我聽力不好、你叫我聽那個？……。(申請服務時)臺北(主辦單位)跟我說他不能申請，因為講師講英文，他說聽打員沒有辦法去打英文，……，可是我不懂，我說他有耳

麥，然後也有人翻譯給你聽，我就說我把耳麥跟翻譯給聽打員聽就好了，他就說這樣不對啊，我不懂（有什麼不對）啊！……。我想說聽聽看，沒想到自找麻煩。」(A378-394)

「在職場上會有很多地方，可能是那個單位不清楚有（聽打服務）這個規定，所以他們常常會（在聽障者）提出這需求的時候，說他們沒有在弄這個，那可能就要再去跟他們異議啦，就是要法規出來講，他們（聽障者）會遇到有些不友善的地方，……。後來有翻法條去跟他們溝通嘛，才有順利申請。」(F68-70)

由於主辦單位未能事先掌握有聽障者參與課程，加上申請服務的項目涉及政府預算編列的機制、以及單位之間的權責劃分，以致有聽障者申請時受到阻礙。

「朋友（申請遇到困難）的例子是主辦單位教育局不知道有聽障學員，所以沒有編列預算，勞工局只好補助。最後就由勞工局專員親自跟主辦單位說明，詳細過程我就不清楚了，只知道勞工局請教育局往後如果有辦採購課的話，就必須要編列聽打預算才行，因為也會有同樣的（聽障參訓）需求。」(F140)

主辦單位是否具備聽障相關知能、是否清楚聽打服務的規定與申請程序，皆影響著聽障者在申請服務過程的經驗；當聽障者欲申請服務，卻需要花費額外心力向主辦單位反覆地溝通和爭取，無力感便因此而生。除此之外，若申請服務項目涉及跨單位的經費與承辦業務劃分時，除了聽障者與主辦單位之間，還需要單位與單位之間的妥善協調，方能確實保障聽障者申請服務的權益。

肆、跨縣市的服務申請：多方管道的聯繫

根據現行聽打服務申請規則，大多數縣市僅限設籍於本縣市之聽障者方得以個人名義申請，或亦可由本縣市之政府所屬機關、企業行號及

私立機構、團體，以機關或單位的名義進行申請。因此，聽障者到外縣市參加活動時，需要想方設法申請所需服務。

「去臺北我會找我朋友，我朋友是臺北人，我朋友就去申請。」(A176)

「因為我是住高雄的，所以（我去臺北申請聽打服務）他會跟我說叫我自費，因為我的身分不符合，我就會趕快找住在臺北的朋友，我說我要去聽一個演講、學術性的演講，你有沒有興趣？如果他有興趣，就由他負責去申請。」(B23)

「如果是外縣市的話，我就先幫主辦單位打好申請書，然後再請主辦單位蓋那個申請人的欄位這樣，請他們把信轉到轉到那個窗口那邊，都會通過。就是我要先幫主辦單位把申請書打好，然後附上我的證明。」(D76)

「高雄是要透過那邊的單位申請，……，我會跟他講說我個人沒辦法申請、他可不可以幫我申請？他說好，我就告訴他說怎麼申請。」(E212-216)

聽障者提出申請，卻與外縣市主辦單位與受理服務窗口之間的溝通資訊出現落差時，造成服務輸送未能妥善銜接，影響聽障者使用服務權益以及活動參與的效果。

「我去臺北參加會員大會，……，他（高雄窗口）有先幫我聯絡他（主辦單位），可是他沒有（聽障者參與）經驗所以要特別跟他講我可以用這個（聽打）服務，可能溝通不良啦，所以（臺北窗口）那邊好像並沒有收到申請，（兩天以內申請）時間也太趕了，……，所以那時候本來說有聽打員，結果到當天才知道沒有，所以我那天（參與會員大會）就有點不太順利。」(C87)

聽障者提前向外縣市窗口確認符合申請條件，並請主辦單位提出申請，然而窗口的回覆與先前不一致，在接近活動日期才告知該活動性質不屬於申請範圍，使聽障者無所適從、產生負面的感受。

「我去高雄參加一個大型研討會，……，他應該是算商業性、有賣票嘛，可是我很久之前、大概三個月以前，我就跟他（窗口）申請了，我問他這個活動可以申請嗎？他是說 OK。我剛開始申請的時候，因為我的戶籍不是高雄，必須要透過戶籍在高雄的主辦單位或是個人幫忙申請，我就有先透過主辦單位去幫我申請。快到了（活動前）一、兩個禮拜吧，我就跟他說有找到聽打員嗎？因為那麼久了他還沒有跟我講，一般申請通過後，找到聽打員他會告訴我，……，我還不知道、就很急迫，我就問他說找到了沒有，他就說還在找、還在找，……。到最後才跟我講說這個活動我沒有辦法申請，他就說因為要門票吧。」(E108)

某些聽障者想參加主辦地點在外縣市的全國性活動，請求主辦單位協助申請聽打服務，窗口卻表示因參與者戶籍不在該縣市而無法通過服務申請，使聽障者感到疑惑。在嘗試其他管道申請皆未獲通過後，只好選擇自行負擔服務費用。

「他（研究參與者友人）就是叫主辦單位去跟臺北的聽打單位申請，申請的時候聽打單位問他（主辦單位），三個人來上課戶籍地是不是在臺北？我們都說不是，所以也不能申請。……。他（主辦單位）辦的活動雖然上課地點是在臺北，可是他沒有說只有臺北的人才能參加，各地的人都可以去報名，（卻因為參加者戶籍不在臺北，而主辦單位不能申請聽打服務）不是很奇怪？但是也沒有辦法，……，（因為朋友工作內容與活動主題有相關）後來他就改申請勞動，他就去申請勞動那邊也沒有通過。……。最後）變成我們自費，每個人牙一咬，負擔六千塊。」(B37-41)

由於申請服務規定，聽障者若要到外縣市參與活動而有聽打服務的需求，往往需要聯繫多方管道，例如透過設籍該縣市的朋友協助，或者先提供申請資料、交予活動主辦單位向該縣市窗口申請。然而，所需聯繫對象的增加，使申請的溝通效率變得更為低落，且當「聽障者」、「活動主辦單位」和「窗口」任一方在傳遞和受理申請服務訊息有落差，便

會影響申請流程的銜接。另外，對聽障者而言，全國性活動無限制參加者的身分與地區，若已依規定由當地主辦單位向窗口申請，窗口卻仍因參與的聽障者戶籍不在當地為由拒絕，這是不合理的作法，甚至損害公平參與活動的權利，卻也只能無奈接受。

伍、需求與資源有限的兩難：服務時數限制

不同縣市單位在服務時數規定方面，設有各自的上限，而聽障者對時數限制則有不同看法。對有些聽障者而言，有限的服務時數會對申請或活動參與產生影響。

「我第一次參加的項目（服務時數）是夠，後來發現後面還有、我還想再參加，不夠，沒有通過，所以我就沒有報名了。」(B147)

「這個（窗口總申請時數限制 200 小時）我覺得太少了，我覺得給得太少了。」(C262)

申請設有時數限制雖然可能影響聽障者的活動參與，不過研究參與者 F 以公務員角度，提出對於需求制度的觀點。

「我當然是希望時數越多越好，但因為我本身也是公務員，所以我能理解資源有限的問題，不可能無限上綱，……。如果資源真的不夠的話我覺得需要（分級），……，重度當然他仰賴的需求大，要給他多一點（申請時數）啊。」(F146-152)

參與長期訓練課程時，有些聽障者透過輪流申請的方式，解決使用時數不足的問題。

「像我們剛考上公務員會有專業訓練，就是前面的受訓，裡面一定會不只一個聽障者，他們會輪流用不同的名義去申請，A 先把時數用完、然後再換 B，這樣子把大家的時數用完，就也可以解決剛剛(時數不足)的問題。」

(F74)

然而，要透過輪流申請的方式表示需要有多人同時參與活動，當活動只有一位聽障者、或者活動性質不便找其他聽障友人一起參與，聽障者會採取其他因應措施。

「像我的單位，我不可能拉別的單位來、拉我認識的人來(輪流申請服務)，因為那是我公務的課程。……。沒有聽打或是沒辦法申請，我就自己上網找資源，我是有替代方案。」(F156-158)

對於服務時數限制的規定，有些聽障者認為時數不足以因應需求，並選擇以不同方式因應，包含放棄活動參與、另尋替代資源，或者在情況許可時由多位聽障者輪流申請；有聽障者則是認同資源有限、有設定時數限制的必要，進一步提出可將聽障者對服務的需求程度分級，依據需求高低設定不同服務時數上限。

陸、門外的呼喊：服務範圍以外的需求

聽打服務窗口會依據申請案件的性質，審核是否屬於服務範圍，一般而言，必須是政府公務相關業務、警政司法、法律、醫療、就學、就業相關活動、社工訪視或心理輔導、社會參與等公開不收費之活動或其他經認定之必要性服務。其他項目例如在校求學課程、非營利組織或私人團體之內部會議及訓練等，則不列入可申請的範圍中，若聽障者申請，需自行負擔服務費用，或向相關單位詢問有無經費補助。

「他(國際研討會)的題目跟我的論文題目有關吧。……。他不是主辦教育部，他是一個企業辦的，他沒有這筆錢、經費，我也不是臺北人(無法申請臺北聽打服務)。」(A394-396)

「他們(聽障者)早年失學想要去唸空中大學，(就業要求)大學學歷他們就沒有，那聲暉他們好像也有打去幫忙問空中大學，可是空中大學的回應也是沒有這經費。」(B250)

「聽打服務他有名列一些、哪些可以申請的一個範圍，比如說看醫生啊、還是他列的一些東西我不太需要，那可能有一些我需要的不在他的服務範圍裡面，比如說之前我在上碩士班的時候，我想要申請社政單位的聽打服務、手語翻譯服務，他們是不會通過的，因為他們覺得說我應該要向學校去申請。」(D176)

對於審核未通過或被排除在外的項目，有些聽障者尋求其他非政府的資源，試圖取得所需協助。

「(求學階段)我大概有 15 堂需要聽打，(而學校當時沒有聽打服務)，那時候同學是跟我同一個時段上課，他一邊上課一邊聽打，我也會做筆記、我的筆記就給他，他聽打的就給我。」(A472)

「我高雄、臺中、桃園我們三個人對這個工作坊有興趣，但是我們的戶籍都不在臺北，……(請主辦單位向臺北窗口申請服務但未通過)。後來我們就去找社團法人台灣障礙者權益促進會，他不是政府的，他是私人的，……，他每年都有配一些(申請)額度給來臺北上課的朋友，就是戶籍不在臺北的可以申請。」(B31-33)

需要收費的活動通常不在服務範圍中，不過若主辦單位同意聽打員可以免費入場，案件也有通過申請的空間。

「我去參加跟工作有關的研討會，就是要門票的，可是他(窗口)還是讓我過，……，我只有跟他講說他(主辦單位)讓我可以帶聽打員去，聽打員不用額外付費，就申請去了。」(E166)

對於某些聽障者而言，聽障者與聽打員需同時在場的制式化服務模式，使聽障者在參與活動的型態選擇上缺乏彈性，無法依需求選擇線上課程或活動；又或是，當課程或會議以線上方式進行、卻無法申請聽打服務，聽障者的參與程度便受到影響。

「有一個活動他有分兩種，一種是現場聽、一種是直播，……，這個是還沒有武漢肺炎時本來就有的（活動方式），……，那個地方很遠，我想聽直播的，後來我就去問申請單位，我想要報那個直播的課程、我可不可以申請聽打，他說不行，他說我一定要跟聽打員同時在現場他才可以提供聽打服務，我自己就要跑那麼遠的地方去聽課。」（E558）

「（線上課程）邏輯上應該還是要可以申請啦，因為他還是一個課程或是會議，……。線上課程會更需要（聽打服務），因為他們都會戴口罩講話，那就看不懂。」（F360）

有聽障者進一步提出，若要在直播或線上活動中使用聽打服務，首要考量的是適當設備與空間安排。

「我在房間看直播啊，我不能帶兩個女生來吧？不能帶兩個男生來吧？應該是要有個特別的場地，然後要有個螢幕大家看得到，還有個喇叭吧。」（E564）

「設備是一個問題，如果你要跟他視訊，應該基本設備要有吧，不然你怎麼參加這個（線上活動）？……，參與者都一定要可以看得到影像、聽得到聲音嘛，那唯一要解決的是，視訊他可能是用自己的電腦或是手機，那怎麼樣讓他也可以順利地聽，可能擴音還是什麼，但就要找一個（適當）場合。」（F372）

關於服務項目的規定，聽障者有不同的觀點，有些認為部分項目可以滿足自身需求，不過有些項目對聽障者而言是與專業進修有關的研習，或是攸關職涯發展的重要學習機會，卻被擋在申請的條件之外。對此，有些聽障者嘗試尋求私人、非營利組織資源等非官方管道協助。不過無論如何，申請項目規定、相關單位經費或服務模式限制，都造成聽障者活動參與和學習需求方面的影響。

第二節 使用服務經驗

壹、開啟資訊世界的連結：服務帶來的助益

遇到講師口音或是講話不清楚的情形時，聽障者藉由聽打輔助，減少對於講授內容的遺漏或誤解；此外，聽打服務也協助聽障者獲取更多課程額外的補充，或者即時接收團體討論訊息，進而成為參與討論的成員之一。

「我會看狀況，如果（遇到老師）他講得不清楚，或是口音（有問題），我就會看聽打員。……。（聽打服務幫助在於）不會漏掉老師說的話、講師的話，……，我可以看（文字確認）說『喔，我可能聽錯了』，有的字聽不太懂就看老師講什麼字，就可以減少誤會。」（A160，348）

「（聽打服務幫助我）有進入更多的狀況，……，有時候老師在講的時候，不一定全部都在 PPT 上面，不可能嘛，所以我比較想要知道老師在 PPT 上沒有講到的內容是什麼，他大部分都會打出來，我覺得有幫助的很多。」（C184）

「（使用聽打服務）進入的狀況比雅婷逐字稿好多了，……，（使用雅婷逐字稿）三個多小時我能理解的狀況就只有 5%而已，可是聽打的部分我至少可以超過 70%以上。」（C300）

「（平常）我都是等大家討論完，把大家討論出來的決定我再去執行，可是多了聽打，變成我也是討論的一份子，我可以參加討論、我可以發表我的意見，……，而不是都等大家都決定好了、都講完了，才告訴我最後的結果是什麼，那種感覺其實還差蠻多的。」（D318）

「（聽打服務的協助）就是把他（講師）的話做補充吧，例如說他的學說、把他打出來，……，總比沒有聽打員，他在講的內容我都不知道好多了。」（E268）

在參與長期、系列性的專業課程時，聽打服務使聽障者可以跟上課程進度，並在事後透過聽打檔案回顧與整理內容，這令聽障者感到受益良多。

「那個課程很專業的，他們連上了 16 周，那個課如果只靠讀唇絕對跟不上，還好有申請聽打，然後他們聽打很好，他們的逐字稿都有留給我們，我們之後還可以看那個筆記、逐字稿再整理筆記這樣，上這種課我就覺得有聽打真的太棒了。……。我會覺得尤其是一個很系統的、像那種很專業的東西，有（聽打服務）這個東西幫助會很大啦。」（F164）

相較於持續藉由聽取、搭配讀唇容易帶來精神疲憊，透過聽打服務能適時回顧遺漏的資訊、減輕在訊息處理的負擔。

「大部分的講師我都聽得懂八九成，只是一直聽我會有點累，我不會說八個小時都一直看著講師，然後大腦都在訊息處理啊、辨識、然後解碼、轉碼那些訊息處理過程，……，有時候是聽著聽著我會恍神啊，我會想到別的地方去，我還是要回來看一下聽打的東西。」（D168）

過去在沒有聽打服務的輔助時，聽障者對於環境中的聲音訊息往往一知半解或一無所知，最後對於這類情況也習以為常，而聽打服務協助聽障者開啟過去不得其門而入的聲音世界。

「他們比較正規、嚴格要求的聽打是他們要盡量忠實打出他們（聽到）的內容、不要過濾嘛，所以他們可能會連閒聊、或是有些聲音都要打進去，那個東西第一次看到會覺得蠻有趣的，……，（中場休息）你就會看到一些比較不是正式的內容，……，那這個印象就很深刻啦，那種感覺又很好，你會覺得說你有知的權利的那種感覺，通常我們這個權利是被剝奪的。」（F170）

即使是保有部分聽力、對服務仰賴程度較低的聽障者，參與活動時對於未知的因素仍會感到擔憂，例如座位安排、講師口音、麥克風設備

等不確定的狀況，而聽打服務可以發揮安心的效果，當聽障者發現現場活動情況無法自行應付時，至少都有聽打服務作為聽障者與活動連結的管道。

「其實我不需要聽打我也可以聽得懂啦，只是我會比較累一點，（不過）還沒到現場的時候我會比較擔心說我是真的不需要（聽打服務）嗎？可能我還是會有需要的時候，萬一遇到小組討論怎麼辦？我會有很多、很多的擔心。」(D192)

綜而言之，聽障者透過聽打服務，增進對講者表達的接收與理解，分擔聽取訊息產生的疲勞，提升在活動的參與感與新知的吸收效果；而獲得預期以外的環境聲音資訊，使聽障者感到新奇，重新拾起與環境的連結和「知」的基本權利，再者，聽打服務亦能作為聽障者安心的後盾，在必要時提供所需協助。

貳、優質的服務體驗：聽打員的專業服務輸送

聽打員在進行服務時，事先說明自身狀態、主動詢問需求、盡心盡力打出內容的積極態度，讓聽障者在使用服務期間的感受加分，對於有打字跟不上的表現時，更願意接納與體諒。

「他會主動問我『今天的主題是什麼？』、『我這樣打字可不可以呀？』，他會主動問，我覺得這是好的，……，他會跟我說『如果老師講太快、我來不及打，請你多多包涵』，我說好、好、好，他會事先告知我啊，他跟我說今天第一次來服務，他會先講，我覺得好的態度的話，我可以體諒。」(A318)

「沒有人這樣馬馬虎虎的，我有感覺到他們的態度還蠻認真的，就算他聽不懂、他還是很努力要把它打出來、把它表達出來。」(E260)

除了態度以外，有些聽障者的正向經驗，來自於聽打員優秀的專業

能力與表現，例如聽打員能快速掌握內容重點、將講師原意即時轉換為文字呈現，在訊息理解、整合以及文字表達能力都使聽障者感到欽佩。

「我很佩服他們（聽打員）可以重點抓得蠻好的，像有時候我本身也是可以聽得到的情況下，我自己也會嘗試說假設這句我要用打的話，我會去想說我會怎麼打，然後我看他們打就會知道說他們整理得素質怎麼樣，就是他們消化速度、還有包括在當下就馬上可以做這個輸出的動作，那我遇到的是會讓我佩服的（聽打員）。」（F248）

有些聽打員具備隨機應變能力，面對場地安排變動、或課程由靜態轉為動態等突發狀況，會根據現場情況移動位置、或以手機結合網路雲端工具作為應對方式，使聽障者使用服務不斷線。

「我參加工作坊的時候，還要站起來做操，他們（聽打員）好聰明用手機（作為工具），……，聽打員不可能一起跑，他就會聽老師（轉譯成文字）傳到我的手機，……，上次他用那個 google 文件很方便，……，因為我的課程不是靜態的，是動態的，他們都會隨機應變，或是忽然老師叫我們到前面去，聽打員會跟著搬筆電，我覺得都還不錯。」（B151）

「有遇過的狀況還有一個就是，他們的桌子沒有辦法照我們這邊需要的位置，……，如果說位置沒有辦法配合的話，用雲端（進行服務）、我們分開坐也沒差。」（E350）

兩位聽打員在服務進行時相互協助，減少了服務品質落差的問題，錯字也能即時進行修正，而不影響服務進行的順暢度，提供聽障者更準確的文字訊息。

「我自己是知道說（聽打員）有打得比較快、有打得比較慢而已，但是大部分他們都可以互補，可以互相幫忙那樣，不會讓我感覺落差太大。」（E370）

「我看到的他們作業的 SOP，都是另外一個在修（錯字），就是 A 在打，

因為現在都採共筆嘛，所以另外一個在修，修也不影響（服務進行），（錯字）這個問題也算是有點被解決掉了。」（F290）

聽打員是聽障者在使用服務階段中最直接的互動者，聽打員的服務態度、技巧、品質和應變能力的具備，不僅使聽障者產生正面經驗與感受，也提高資訊接收的完整性和對活動的參與度。

參、輸送過程中的阻礙：不順遂的受服務經歷

一般而言，聽打員不能自行篩選與過濾訊息，應忠實打出講者講述內容，然而有研究參與者在一次研討會中使用聽打服務，遇到聽打員未遵守此服務倫理守則，向聽打員反映後，聽打員仍不願改善，消極的回應使其感到不悅。

「他（聽打員）說老師在講廢話，我就傻眼欸，我說可以打給我看嗎？後來他就說你可以不要聽啊，這合理嗎？……。我就說你這樣不行吧，你基本的打出來，他說字太多、我不想打啊。」（A326-328）

相對於過去使用聽打服務的經驗，有研究參與者認為現在聽打員在打字速度以及專業的自我要求方面不如以往。

「（開始使用聽打服務後的感受）很普通…基本上是可以啦，只是沒有到很快。（求學階段）我同學（幫我聽打）打很快，就不會打很慢。……。這裡是講完一句話，大概過了 15 秒吧，10 秒以內會有字啦，但需要一點時間消化再打出來。」（A90-100）

「我覺得一開始的聽打員他們的專業程度比現在的好，比我後來遇到的都還要好，因為他們也會去擔任講師、也會去培訓其他的後進，……，他們會重新去定義聽打員應該要做的是哪些、不應該做的是哪些，他們會去想這一些使用規範那些東西，……，那現在的聽打員，我遇到的都是兼差然後去打工的感覺，給我的感覺是想要賺外快，比較沒有像一開始的聽打員

對他們本身的專業有自我要求。」(D156)

有研究參與者分享比較不滿意的經驗，是遇到服務品質較差的聽打員，他們在服務設備的選擇與操作的熟悉度不足，或者打字速度慢、對於講述內容也無法有效理解再轉換為文字，使打出來的內容呈現片段而不連貫，在聽障者理解訊息過程反而形成阻礙。

「我不太喜歡那種……有一些中年的女性就想說來賺個外快，他們對電腦也不是很熟，可能會搬一台很重的筆電、傳統的那種筆電來(服務)，我覺得(嘆氣)，然後他們打字的速度非常非常慢。……。他打出來的內容大概就是 20、30%這樣子，他也沒有辦法去消化老師講的東西，只是他聽到什麼打出來，就是很零碎的東西而已，他不會把它消化整理成一個重點。」
(D206-208)

「(遇到服務品質差的聽打員)他打的字會覺得有點坑坑疤疤，不順暢，通常會這樣就是他打會跟不上，那跟不上就變成說一段落他可能只打一部分，接下來一段，因為他沒辦法再繼續打，他一定要從新的段落在繼續打，所以變成每一段落都可能會少東西，就會不連貫。」(F216)

有聽障者遇到聽打員在服務非自身專業相關的活動時，會有遺漏的情形，能協助補充的訊息有限。

「(專業背景與活動主題不相關)他會打得蠻吃力，因為那個太專業，所以有時候聽打員他會有些漏掉。」(E168)

在操作或實作類課程進行聽打服務，因為操作與文字畫面位置不同，聽打員在打字時不一定能跟上示範操作、聽障者也容易因難以同時觀看示範操作與文字說明，而影響對於操作過程的理解學習；此外，講者往往同步講授與示範，當講述或示範內容與聽打文字有時間差，聽障者會感到無所適從、無法順利參與於課程之中。

「我覺得如果是即興操作那種（課程），……，比如說微電影你要操作剪接軟體，你要操作的時候，那個聽打員比較沒有辦法跟上，因為他不知道要按哪裡，那個我反應不過來，如果畫面太分開的話，那個你沒看到、那個我沒看到，我不知道要怎麼操作，我在看這個打字的時候，他在那邊操作我沒有看到，我就來不及看到，所以這部分也有一點可惜。」（C268）

「有很多地方他都是實作、操作，例如打程式、打指令，他（聽打員）也沒有馬上打出來啊，就只好看簡報，……，因為大部分電腦相關（課程）都講得非常地快，就會快到你根本來不及跟上。」（E170）

當兩位聽打員服務表現有所落差，又未能互補、相互協助時，聽打文字呈現的品質會受到影響。

「我之前有次參加理財的講座，那理財的東西其實蠻專業的，會比較多術語，老師也講蠻快的，然後我們那個同學他下課就說某個聽打員很不給力什麼的，他說哪個可以、哪個不行，他們會私下抱怨聽打打的狀況怎麼樣，尤其是兩個嘛，兩個如果品質差很多就會很明顯。」（F210）

某些情境下，聽打員使用鍵盤打字產生的聲響過大，使得服務工具反而成為干擾，反過來影響聽障者或活動場域的他人，干擾聽取和接收資訊的過程。對此，聽障者希望聽打員能選擇更安靜的鍵盤進行服務。

「我會希望聽打員的鍵盤不要太吵，一開始我不覺得他會影響我，可是到最近我會覺得他會影響到我去專心聽講師講的話的時候，他反而是一種很嚴重的干擾了，我是後來才發現到會讓我這麼覺得不 OK，因為聽打員是來協助我的，而不是來變成一個聽障在聽聲音的干擾。」（D264）

「我在大型研討會的時候，聽打員（打字）好像很大聲，因為那時候我聽不到他的鍵盤聲，我不知道什麼樣子、我覺得還好，……，（後來共同筆記群組）有一個聊天訊息就突然打出來說『有沒有人可以幫忙叫一下那個旁邊打字的人，叫他不要再打字，很吵』，……。希望（聽打員）用比較安靜

的鍵盤，不要太引人注目。……。我怕吵是因為我怕尷尬、我怕打擾到別人，……，(鍵盤)敲打聲多少還是會影響到別人上課專心的程度。」(E484-486, 516)

有研究參與者曾遇聽打員不願意提供聽打檔案，以致在服務結束後無法回顧活動內容，因而感到不愉快。

「現在我知道大部分都會給(聽打稿)啦，可是我早期也遇過不給的，那當時不給就會覺得很悶啊。」(F228)

在服務流程的規範下，聽障者無法於服務結束後及時取得聽打檔案，需待聽打員將檔案繳交給窗口，方能向窗口索取，這對於聽障者的學習需求反而造成阻礙。

「有時候我習慣當下的課程，我就要馬上複習的那種感覺，如果當下課程我要等好久才收到，那就失去了複習的意義啊，你搞不好會忘記聽到什麼。」(E384)

聽打員為了選字而耗費許多時間，而錯失其他活動內容，並不符合某些聽障者的期待。對他們而言，相對於看到正確的字，更希望獲得的是完整精彩的內容。

「他(聽打員)刪除要打正確的字，中間來不及打，老師已經講很多了來不及打，你就不得不跳過繼續打，我就覺得有一點可惜，我個人是覺得其實打錯字也沒關係，因為這個還蠻好理解你是要打什麼字，比如說ABCDE，他不小心(打)ABCE，他要回去再打D，可是他(講師)已經講到M了，你也來不及前面的，我會覺得有點可惜。」(C196)

「厲害的聽打員他可以抓得很精準哪一個我要改、哪一個我不要改，節省時間繼續打、繼續處理下面的東西，我不太喜歡聽打員一直在選那個名字，選了老半天可是精彩的部分都沒有打到，因為他把時間花在選名字的專有

名詞，……，我覺得那個不重要，甚至好的聽打員就是說『那個人』、『H』，還是『什麼老師』、『那個男的』，就是很快地就帶過去了，不然就是一開始先第一次把全名打出來，之後都用代號、姓啊，打一個姓就好了嘛。」(D292)

除了聽打員的條件與表現，硬體設備和場地安排也會影響服務使用過程，當活動有多位聽障者參與，而投影布幕卻不敷使用、或座位角度不利觀看聽打字幕，使得聽障者使用服務的權益受到影響。

「假設這個活動是專門為聽不到的人辦的話，全部都是聽障者，但是萬一布幕只有在這裡的話，那這邊有可能會看不到，或是說哪個地方一定會有人看不到的狀況，我有遇過。」(E296-298)

當講者講述風格與習慣是跳躍式、非系統式的表達，而聽打員無法即時將情境中的重要資訊傳達給聽障者，聽障者會難以跟上現場狀況的變化，對於文字內容產生疑惑。

「我覺得這個老師講話沒有系統性，跟老師演講很有關係，如果這個老師東講一塊、西講一塊，對聽打員來講會有點困擾，他是要打出來，對不對？可是對我來講，我就會比較煩惱，所以他可能還要跟我說老師在聊天，但是他有時候專注聽打，他就沒有跟我說老師在聊天，我就不知道（疑惑表情）。」(B155)

聽障者在使用服務階段不甚滿意的經驗，多與轉譯資訊有所缺漏或不符需求有關，特別是當聽打員未忠實呈現內容、設備準備不周、轉譯能力不足、不具活動主題相關知能，導致服務品質降低，進而影響到聽障者理解訊息和學習的過程。

肆、面對阻礙之道：聽障者的因應方式

使用服務過程中若有負面經驗或感受產生時，聽障者會採取不同的反映和應對方式。

「他（聽打員）經驗不夠，打的時候很多句都沒有打好，……，我就說『可是老師說的這句話跟這句話中間還有一句話』，他說『這不重要啊！』……。
（嘗試溝通仍無改善後）我就當下跟他說『麻煩打清楚一點，全部要打好，而不是打一兩句話就可以了』，我叫他不要打了。」（A110）

「（有建議）我會直接跟窗口說，我不會跟聽打員說，讓窗口去講，找好一點的，要不然就可能建議窗口說下一次這個講座就不要派他來了。……。
（回饋表上）我會先寫好的建議，不好的建議就會跟窗口說。」（A240-242）

「有的聽打員我會跟他說不用特別修錯字，繼續打就好了。……。每一次使用完這個服務都會有一張回饋的表單需要填嘛，我下面會寫『可以不用這樣改錯字，繼續打完就好』。」（C200-202）

當聽打員表現不如理想、服務品質低落，有的聽障者會在下次欲申請重要活動的聽打服務時，特別於申請時備註需求。

「他（聽打員）打出來的內容大概就是 20、30%這樣子，他也沒有辦法去消化老師講的東西，……。下一次遇到很重要的活動，我會特別註明說我不要由這一位來幫我服務，我會特別要求窗口說希望可以找他的學經歷背景比較接近的，不要找那種無關的。」（D208-210）

對於聽打員服務跟不上專業課程的情況，也有聽障者選擇透過换位思考、設想聽打員在非自身專業領域提供服務的難度，並比較有無服務的幫助效果，藉此轉換看待情況的觀點。

「我比較會轉換角度去為對方思考、轉換定位，因為我的課程本來就太專業，來的聽打員他也不是專業本科系出身的，所以他會有很多聽不懂的，老師也講得很快，他會跟不上，如果是我的話我搞不好也沒辦法打得很快啊，……。我會換個角度想，如果我沒有聽打員，我的吸收可能是 0 欸，可是有了他，我會吸收可能有百分之六十、百分之七十，有比沒有好欸，所以我還是會感謝他們的。」（E264-276）

面對不盡理想的服務過程，有聽障者會在當下直接與聽打員溝通，而間接向窗口反映意見也是因應方式之一，又或者路不轉、人轉，選擇調適自身心態，聚焦在使用服務後提供的助益。

第三節 其他服務型態接觸經驗

壹、多元樣貌的服務資源：政府以外的服務

有些聽障者在正式聽打服務尚未推動以前，是透過學校資源教室協助同學或筆抄服務的資源，參與在校課程。

「(求學階段)是跟學校資源教室申請(聽打)，他是算協助同學那一塊，……。(當時)就沒有一定要證照。」(A78)

「我在讀書的時候還沒有聽打，我都是靠課堂工讀生抄筆記的。」(E318)

在接觸正式聽打服務之前，聽障者曾使用就職單位內部安排的打字服務，由打字能力較好的同仁協助記錄重點。

「(過去)學校有安排一個稍微會打字的同事，有一些活動會安排他幫忙做打字的服務，但是他做得沒有像你們那麼專業啦，他只是把他速度可以應付的、重點的東西打出來。」(D142)

因業務機密考量而不便申請聽打服務的情況下，有的聽障者會尋求同事協助，或是看會議記錄作為因應。

「我們公司內部沒有辦法申請聽打員，只能同事，不能是外人，因為我們討論都是機密的，只能看會議記錄啊。」(A364)

在尚未有聽打服務或不適合使用服務的情境，聽障者透過多元的非政府資源，協助就學、就業等重要場域的參與。

貳、科技作為輔具：語音辨識系統

語音辨識系統可以作為轉譯聲音資訊、提供即時字幕的替代方式，不過由於需要靠近聲源才能轉譯文字的特性，語音辨識系統的使用場域往往侷限於小型會議或活動。

「只有開會的時候要做會議紀錄我才會用（語音辨識系統），這個東西只有靠近手機的人，他才有辦法轉成文字，大型的會議沒有辦法。……。其實我不常用啦，那因為我們學校有一些聽障老師，當我沒有安排手語翻譯跟同步聽打的時候，怎麼辦呢？就是用這個（語音辨識系統），他是個替代的方法。」(D58-60)

某些聽障者有使用語音辨識系統輔助工作會議或活動的經驗，不過他們認為輔助的效果不大，由於轉譯文字的正确率低，再者，語音辨識系統容易受到說話者發音影響辨識準確度。

「工作我會盡量聽，聽不懂的話我就用 app 聽——雅婷逐字稿，……，有時候去開會開著 app 去開，我會去聽整個話，他有時候打不好。」(A358-360)

「(使用雅婷逐字稿輔助)我只能理解 5%，因為它並不是每個字都那麼標準，有的人發音本來就沒有那麼標準，所以這個沒有辦法幫助我進入狀況。」(C88)

「雅婷逐字稿那個正確率非常的低，不只有我自己覺得，其他人他們也有找聽人朋友測試過，也覺得正確率太低了。」(C188)

聽障者將語音辨識系統作為輔助工具或聽打服務的替代方案，在沒有其他服務提供的情況下，藉語音辨識系統輔助會議或活動的訊息轉譯，不過由於辨識正確率低，加上易受環境因素影響，對於聽障者實際協助效果有限，因此並非使用首選。

參、危機中的轉機：遠距聽打服務

在新冠肺炎防疫期間，有一位研究參與者分享自己在私人教會活動中，曾以遠距聽打方式接受服務。教會安排相關設備，將現場聲音傳遞給本身也是教會成員的聽打員，再以遠距型態的聽打服務教會成員。

「我們教會的聽打員在臺南，那他不能過來（參加高雄教會活動），（因為疫情）他覺得坐火車很不安全，所以他留在臺南，我們就幫他安排一個位置，（高雄聲音傳過去）他聽聲音，然後透過一個軟體打在我們教會那邊。」

（B217）

在正式服務管道方面，有聽障者分享窗口在辦理線上直播的活動時，主動搭配聽打服務，使聽障者參與直播活動也能無障礙。

「高雄聲暉他不是會有那個直播嗎？……，他（畫面）旁邊就有那個聽打啊，我覺得沒有障礙 OK 啊。……。就在（畫面）旁邊、左下角就會有聽打（文字）。」（C382-388）

有些研究參與者並未聽聞或使用過遠距聽打服務，不過在研究者說明以後，他們進一步提出遠距進行服務可能會面臨的問題，例如聽打員服務態度、網路連線的問題、即時回饋管道等需要克服。

「我覺得這個很不容易，聽打員你在遠端，那就是很難專心啊，他可能會做別的事情啊、喝咖啡什麼的，他不太可能會專心。」（D302）

「（遠距聽打透過網路）連線比較慢，所以說就是要想辦法排除這些問題，例如說規定平均打到多少頁、會卡的時候，到那個頁面就把他換新的、直接換掉。……。（聽障者與聽打員若需溝通）可以在上面打對話就好啦。」

（E612-614）

有聽障者認為遠距聽打服務的服務模式可以加以推廣到學校以外的領域，日後參與不同活動或形式時，聽障者便能擁有更多選擇的彈性與

便利性。

「如果是防疫階段，那個講師真的沒有辦法在現場上課，那就不用這個模式，聽障生就可以不用擔心說我聽不到你的聲音、或是我看不到讀唇，我還是有聽打服務可以幫我知道你在講什麼，我也不用因為遠距教學我就放棄這門課程。」(E612)

「盡量把（遠距聽打服務）這個模式帶到外面來，……，因為不一定是疫情，有的老師（課程）開得很遠，他就有分為現場課程跟現場直播，他（聽障者）就可以兩邊選擇。」(E642)

遠距聽打服務除了改善服務使用的彈性，對於聽打人力的調度、提升整體服務質量方面或許也會有所助益。

「如果之後活動有這樣的問題，聽打員沒辦法去那麼遠，好像這樣（遠距聽打）的服務也是不錯。」(E574)

「我認為遠距是一個很好推廣的方向，因為這個是能夠改善服務，（多出的人力可以）提升他服務的量能嘛，因為他（聽打員）不用去花交通時間嘛。」(F382)

隨著防疫階段措施和日漸多元的活動形式，對聽障者使用服務造成影響，而遠距聽打服務的出現產生轉機，讓聽障者即使不在活動現場或者聽打員不在旁側，都能順利接收聲音訊息、參與遠距型活動。不僅如此，如同聽打員將文字傳到教會現場，不只有聽障者，而是所有成員皆能觀看字幕，獲得額外訊息接收管道。雖然遠距服務型態仍未發展成熟，尚有潛在問題需克服，但聽障者期待此服務模式可以推廣到更多領域，不僅對聽障者參與活動有利，對於聽打員亦有助提升整體服務量能。

第四節 聽障者之聲

壹、跨越那道心理門檻：申請服務的考量

一、聽打檔案的需要

一般而言，在聽打服務結束後，聽障者可以向窗口索取聽打檔案，因此在參與重要活動或是有留存聽打檔案的需要時，聽障者會傾向申請聽打服務。

「我去參加工作坊，或是在職訓練，或是我覺得這個演講對我來說很重要，我就會申請聽打服務，結束以後我會跟聽打單位說聽打檔案可不可以給我？我會有需要。……。申請聽打是有目的的，就是有需要聽打檔。」(B8, 25)

「如果是有考試、有報告的我會需要（聽打檔案）。」(D170)

在重要的會議與討論場合，聽打檔案可以協助聽障者完成紀錄工作，此外透過服務也能跟上他人發言、並參與多人討論過程，無須擔心議題的轉換。

「（會議）現場就是七個主任、一位校長，然後我是最小的，……，基本上每個主任講的話我都要當作聖旨來處理，又要很小心地去回答，……，我是下級、他們是上級，遇到這樣子你一句、我一句的場合，我覺得我一定要申請聽打，……，紀錄是我的工作，因為我是組長，那我申請聽打我可以有人幫我打紀錄，又可以幫助我去聽懂那個人講什麼，因為討論這種他（議題）是一直在變動的一個過程。」(D254)

聽打檔案的留存與記錄功能，是對於聽障者而言選擇申請聽打服務的重要考量之一。

二、手語翻譯服務的相輔相成

手語翻譯服務和聽打服務的特色各有千秋，在表達呈現、服務過程大有不同，因此有些具備手語能力的聽障者，在參與活動時，會視活動性質、重要程度與自身需求去選擇申請何種服務。

「手語有優點，缺點是他沒有紀錄，打字打完還可以存檔，可是手語打完我們也不能存檔啊。……。(另一個不同之處在於)文字看不出來他的語調、看不出來他的情緒怎麼樣，手語翻譯可能就知道說他的表情怎麼樣，就知道假如今天雨下很大，(很大的程度是如何)。」(A618-620)

「我沒有申請手語翻譯服務的原因是因為手語翻譯服務的話我眼睛要看他，我就不能低頭做筆記，我不能低頭做，低頭做完再看的時候，重點早就跳過去了。我要看(活動性質選擇)，如果這個演講對我來說他比較是娛樂性、休閒的，那我就不會申請聽打服務了。……。(具專業性的演講活動)我會申請聽打，因為我需要做筆記。」(B10-16)

「我覺得這樣很沒有禮貌，在我們臺灣的文化，我覺得我不太能夠接受手語翻譯長時間的對看，但是聽打就很輕鬆。」(D128)

「主要還是看我對這個活動的需求、活動對我的重要性，然後我可以從這個活動中得到什麼很重要的訊息，那我很需要的話我就會去申請(相關服務)。」(D254)

有聽障者表示手語字彙有限、較難呈現深入的資訊，再者，當手語翻譯員的手語能力無法清楚轉譯專業領域的內容，會影響聽障者吸收專業資訊。

「因為手語的字彙比較少，所以他在轉譯的時候，有時候如果這個手語翻譯員他手語的造詣沒有很夠，在轉譯的時候可能沒有辦法很清楚的呈現，因為專業嘛，對不對？有的手語翻譯也不是這個專業的，他是用他的理解轉成手語。」(B51)

「手語翻譯它有好處但是也有壞處，手語翻譯它沒辦法把很深奧的內容打出來，手語翻譯都是一些比較基本的東西，那如果我很想要了解比如說理財的方法、要怎麼玩股票，那可能我還是會申請聽打，因為他打出來的畢竟還是講師講出來的原汁原味的東西。」(D124)

有研究參與者分享自身觀察，身邊有些手語使用者因手語翻譯服務品質不符合期待，而傾向申請聽打服務，而這類的情況在南部較常見。

「在南部是有手語使用者，他們在上一些專業的課程的時候，或是想要去空中大學進修的時候，他們是比較傾向申請聽打的，這可能跟南部的手語翻譯員素質、品質沒有臺北那麼好有關係。」(B252)

在申請服務以前，聽障者也會考量場地、硬體設備內容和活動性質適不適合使用聽打服務，決定是否要申請聽打服務；有些活動主辦單位在選擇提供何種服務時，也會依照這些項目做申請決策。

「場地能夠容許聽打員，比如說有桌子、有插座、然後有椅子，這個活動不需要移動的，我就會申請聽打員。」(D112)

「協會辦的活動或講座，通常都還是講座性質為主啦，因為聽打通常還是比較侷限說你要在一個空間，如果是移動式的比較不方便，移動式他們通常會請手語翻譯。」(F56)

有的具備手語能力的聽障者，認為活動是否有互動性質是影響服務選擇的關鍵之一，對他而言，由於手語翻譯服務可以較快速地傳達他人提問訊息，使用聽打服務則較不容易應付雙向溝通的情境，因此需要互動的場合會選擇手語翻譯服務。

「(選擇申請聽打服務或手語翻譯服務)關係到說我除了去聽、輸入之外，我要不要輸出？那手語翻譯比較能夠快速地告訴我說人家在問我什麼，然後我現在要回答什麼，可是同步聽打就比較沒有辦法那麼快速地讓我知道

說，我現在要不要回答什麼問題，在雙向溝通可能沒有手語翻譯那麼地 match。」(D120)

當主辦單位已主動安排手語翻譯或是聽打服務，聽障者不一定會再另外申請。而主辦單位沒有主動提供服務，對某些聽障者而言，在服務選擇的彈性更多，可以依據自己的需求申請服務。

「主辦單位本身沒有主動找聽打或是手譯，我的選項就會比較多，(專業性質活動)我就會去申請聽打，手語翻譯是偏休閒、興趣、娛樂；如果主辦單位自己有預備，那我就去用。」(B17)

外在的眼光對於某些聽障者而言是心理壓力、也是申請服務的阻力，不論申請聽打服務或手語翻譯服務，都可能因為擔心使用服務受到過度關注或異樣眼光，而影響申請服務的意願和選擇。

「我沒有申請手語翻譯是因為我不想引人注目。」(E484)

「很多人會覺得申請畢竟還是有一個心理門檻，所以他不一定會去利用這個權益，他用這個申請做(聽打服務)這件事情，他自己本身可能要承擔會不會有異樣眼光的考量。……。那個場合會不會覺得只有一台在那邊打、在那邊答答答(鍵盤聲)，雖然現在都靜音啦，可是你會覺得會不會干擾其他人、或是在場其他的參與者會覺得什麼，那也是另一種心理壓力，所以有時候聽障要不要申請聽打他可能會想很多。」(F292-296)

除了外界眼光，申請窗口或相關單位的回應態度是否友善、是否願意協助，也是聽障者在提出申請前會有的擔憂；此外，當申請需要額外付出與單位溝通協調的心力，也使聽障者對申請服務感到退卻。

「連申請都不會覺得我會不會被拒絕，我是說你可能要由單位的人幫你申請，或是你要跟某單位申請，這個人會不會幫你、或是那個單位會不會幫你申請，都是一個壓力來源，……，(要請單位協助申請)你還要花時間跟

他溝通，有時候你會覺得很麻煩，……，會想說乾脆就算了。」(F296)

每位聽障者在申請服務時，考量面向和著重需求不盡相同。具備手語能力的聽障者，聽打服務提供參與專業活動時的另一個服務選項，他們在申請服務時會衡量手語翻譯服務與聽打服務兩者之間的長處與劣勢，再選擇能回應自身需求的服務。此外，對外在眼光、窗口態度的擔心對聽障者申請服務的意願和選擇有重要影響力。

三、因「人」制宜的考量

有的聽障者在部分活動選擇申請服務，並不著重在服務本身的直接助益，而是希望可以化被動服務為主動貢獻的角色，而。

「參加（非重要）活動我可以申請、可以幫政府推廣這樣的服務，然後我又可以認識多一點朋友，還可以幫他們（聽打員）賺外快我就覺得很好。」

(D165)

有研究參與者在植入人工電子耳之後，本身對聽打服務的需求減少，不過會依據共同參與活動者的需要，選擇申請聽打服務。

「我有了電子耳之後就比較少（申請聽打服務），因為聽的聲音變多了嘛，就聽得比較懂，……，可是有時候如果我參加某一些課程或是活動，剛好朋友他也有興趣、他也想去，可是他也聽不到嘛，我就會幫他申請聽打。」

(E50)

活動的機密性以及時間長短的是某些聽障者申請服務的考量，對於有涉及私密性內容、不適合外人參與，或是臨時性、短時間、場地有限的活動和會議，不傾向申請服務。

「我大部分都是課程或是研討才有去申請聽打，其他短時間像什麼社團或是開會，時間比較短我就沒有去申請。……。我都是兩個小時以上才會想到去申請聽打服務，因為開會他不是很大的場地啊。」(E228-232)

「在職場上開會的部分會比較不會申請，第一個是私密性的問題，我們會覺得那時候有外人在會覺得怪怪的，再來是說開會有長有短，有時候很短，一個小會議，不一定會臨時要去找這個資源。」(F50)

聽障者申請服務，除了以自身需求為考量，有時也會因服務助益以外的因素決定申請服務與否，包含服務推廣、拓展人脈或是場域活動性質等多元的考量面向。

貳、理想中的聽打員：對直接服務者的期許

有聽障者認為，理想的聽打員在打字速度方面，應能達到講師表達內容的七、八成以上，否則遺漏過多會影響對訊息的理解。

「(我覺得)老師講一句話，你(聽打員)至少也要打出 70 到 80%左右吧，……，不要太慢就好，那個(老師講的句子)如果只有(打出)一半我也無法理解也不太好啊。」(C340)

相較於打字速度，轉譯內容的正確和完整性是某些聽障者認為更重要的項目，不希望聽打員只打出訊息的部分重點、或求快但錯誤百出。

「比如說像講師講『我今天要去臺北玩』，可能聽打員覺得打『我、臺北、玩』重點就可以了，對我來說『今天』、『去』沒有打出來是不對的。」(A136)

「我以前的標準是快、要好、要完整，我現在是不用到快，可是要好跟完整，這很重要，因為有時候打快一點點可是錯字很多。」(A302)

聽打員需要具備對語言的解讀能力、整合資訊能力和文字表達的能力，同時要有文化敏感度、能掌握講者的言外之意，將語意完整轉譯、呈現給聽障者。

「(聽打員需要)整合能力，就是當講師的速度快到沒有一個人、沒有一個聽打員能夠跟得上的時候，那他要怎麼把長句變成長話短說，然後又不失講師原本的原汁原味，又不會偏離太多，然後有一些講師其實他是在諷

刺、他是話中有話，還是他講的其實是反話。」(D240)

「足夠的內容簡單打就夠了，不用太百分百，就是他(講師)的整個大意、大概把他打出來就可以了。」(E270)

「聽打那個分，著重的倒不是速度的問題，速度上還是可以做個分級啦，但很多還是取決於一個理解能力跟你聽的能力、同時多工作業的能力，這個比較重要。」(F212)

有聽障者認為聽力、理解能力和打字速度三個條件皆具備，是最理想的聽打員。

「如果是把他當作一個邏輯列來看的話，輸入端就是聽力好、消化端就是你的理解能力、輸出端就是打字速度，這三端條件都好了當然是上上之選。」(F346)

聽障者參與的活動形式多元，不一定是單向式的演講或座談，因此聽打員也需要具備臨機應變能力，當活動狀態或內容轉換時，能隨時因應變化與突發狀況，使服務得以持續。

「有現場解決問題的能力，這比較重要，比如說，我們其實不知道老師上課的時候突然變動態，靜態變動態(筆談補充)。」(B177)

「(服務者需要能應付)現在很多研習都是用工作坊的那種形式，就是小組討論啊、小組完成一張海報、上台發表，還是說有的是在玩桌遊啊、無人機、VR，會有很多新的課程慢慢冒出來，那這個時候就比較不像那種傳統的座位啊、傳統的研習的模式。」(D114)

一般而言，文字畫面、講師、簡報皆在聽障者的視線範圍內，是聽打服務的座位安排原則，也是聽障者所期待的服務安排。

「通常聽打員我會很希望他坐在講師的旁邊，因為這樣我就可以同時，我視線範圍內我就可以看到兩邊。」(E280)

不同聽障者對於服務的需求不盡相同，聽障者建議聽打員在服務前透過詢問需求，再依據聽障者對文字的敏銳度、對現場活動的需求和對服務的期待等方面，個別化地調整服務。

「有時候我會很矛盾的是，我講說要快、要好、要一字不漏，然後不要錯字，可是現在沒有錯就好，……，要看狀況，並不是每場狀況都要打很快啊。」(A600)

「你應該要看是什麼樣的聽障，你就去配合他的程度，如果他需要正確的字才看得懂，那你就修錯字，那我就不需要、你就不要修字，可以看人調整。……。他可以問『請問一下，如果有錯字你看得懂嗎？』我說基本上都看得懂，那你就不用修字。」(C316-320)

「我都是看情況、看場合啦，……，我也會希望說無聊的時候，你可以不用打，可是當大家都笑得很開心，場面很熱烈的時候，我也會希望他再打快一點，讓我知道說大家在笑什麼，讓我能夠跟得上現場的一些情緒，……，就是根據現場的情況來調整聽打員打字的速度，尤其是遇到有一些研習的講師會問問題，他有些問題會直接點你回答，那超緊張的，我就會希望聽打員再打完整一點，讓我可以先去思考，不要等我被點到了，他才開始慢慢地打，然後全部的人都在等我。」(D166)

有些研究參與者進一步提出，聽打員要能夠理解不同聽障者的需求，方能調整成更適切的服務，不過這仰賴服務經驗的累積、以及聽障知能的實踐，在轉譯文字時亦需加以考量聽障者的特質與程度。

「我希望未來的聽打員是這樣，因為有的聽打員是我把字打出來，可是聽障者這塊是你打出來、可能他理解程度沒有那麼好，你看著字會很模糊，因為聽不太懂、看不懂他的字，如果你再修改一些話、字改一下就可以比較好的理解。」(A596)

「(聽打員需要)技巧啦，我覺得也要有經驗啦，也要說你真的理解聽障

者的需求，你才能去調整我想要怎麼去做，我不會希望說聽打員不管服務哪一個聽障朋友，他都是從一而終、都是一套走遍天下，我不太建議啦，他應該是有彈性的、是可以變化自如、根據環境去改變自己，像水那樣子。」
(D298)

「(聽打員具備聽障知能)這一定要的，而且這個知能不是說他只知道，他要實踐啦，所謂實踐是說，像我們聽障，我說以文字能力來講，通常語文能力會比較弱一點，但就他們而言他們在輸出也不可能都是逐字稿啦，就是他們還是會經過理解消化，他們消化用怎麼樣的文字、或用怎麼樣的表達方式是比較容易讓聽障看懂，這就是一個知能。」(F348)

有部分聽障者期待聽打員擁有基本手語能力，因為不僅是口語使用者，有些手語使用者也會有聽打服務的需求，要服務多元的聽障族群，具備手語能力有助於服務過程的溝通；在不方便說話的場合，使用手語也有助於快速傳遞訊息給聽障者，或是聽障者能透過手語反映意見，而不干擾到現場活動。

「我是建議聽打員如果會手語的話會比較好，因為我旁邊有的是手語使用者，他們……在南部啦，在北部的話應該不會，在南部的話他們會比較喜歡使用聽打服務。」(B161)

「聽打員他本來就服務聽障朋友，聽障服務大部分都是要手語的，還是要會一點點基本常用的手語。」(E478)

「(希望聽打員會基本手語)是因為方便跟使用者溝通，例如講師如果要休息，聽打員就直接這樣「休息中」(搭配手語)，或是說什麼「快」跟「慢」啊、或是「看得懂嗎」(搭配手語)，很基本的問候的手語，方便讓聽打員知道他的狀況到哪裡。……。因為有時候講話就算他是口語或是口手語，他可能也聽不懂你在講什麼，還不如比一次手語他就懂了、比較快。」(E518)

除了打字速度與轉譯能力等技術層面的條件，聽打員的態度也是聽

障者認為會影響服務過程感受的一環。

「假設他今天在外面聽打，他真的很緊張，他很急、很急，聽障者會覺得說他在急什麼？我覺得這樣不舒服啊。」(A138-142)

「(聽打員)要有同理心，要具備這個條件很重要，因為有時候你沒有同理心，你很容易不耐煩，……，我們是視覺動物，因為聽力不好的人會注重用看的，所以會看得仔細，你只要有出現一點點我就抓到了，『為什麼？為什麼要不耐煩？又不是我的錯』我們會很容易這樣子(想)，所以同理心很重要。」(C350)

對某些聽障者而言，專業的聽打員對於服務會有自我要求，去思考服務如何改善或提升，包含挑選合適設備作為服務工具。

「專業聽打員會要求他的設備要讓他能夠應付很需要快速打字的場合，……，最基本的設備他要準備好，基本的什麼電競鍵盤之類的；有些聽打員會覺得說不應該去影響到其他的人，因為一直敲啊、會有聲音，那他可能會要求說要買安靜一點的鍵盤，就是他有把聽打這項工作當成是他最主要的一個職業，他對他自己的基本專業非常的要求，他想要做很久這種感覺。」(D164)

在個人技巧和設備層面以外，聽障者認為透過兩位聽打員在服務時相互協助，可以達到更理想的服務。

「基本條件就是打得快，而且反應要很快，又打得準確，然後就是基本手語，接下來就是鍵盤要安靜一點。一個人沒有辦法做這麼完美，一定要兩個人互相輔助。」(E512)

除了服務本身，有時候聽障者更需要聽打員具備的是機器做不到的溫度——陪伴，希望和聽打員有溝通交流的機會、不是一直擔任被動的接受服務者。

「我覺得聽打員要讓聽障者是真的有參與感，有什麼想法、有什麼點子可以讓他分享出來，甚至他也希望聽打員把他當作朋友，不是從頭到尾都是你幫我服務，有時候是我來服務你，就是互相的這樣。……。我覺得真正好的聽打員不是他打得有多完整，而是他有時候把鍵盤讓出來，讓給那個聽障者打一些他想要說的話，有這樣溝通、有讓他分享的一個空間，我覺得這樣會比一個打字很強的人還要好，(不然)像我可以機器(手機 APP)來做替代(就好)啊。」(D246)

聽打員應忠實轉譯內容、不應在文字中加入逾越講者本意的內容，是聽打服務的工作倫理之一，聽障者表示聽打員應遵守這項原則，不能將自身價值觀涉入、影響聽障者接收真實訊息的權利。

「如果真的有(聽打員打字時加入個人想法)這種情況，我也覺得是不 OK 的，因為這個可能會影響到聽感，……，就感覺好像你會把你自己的價值觀套用在我身上，可是我跟你不是不同的個體，你不能認為我應該要這樣想的，而且你可能也會讓講師有不好的觀感，這樣做真的不太好。」(C342)

有些聽障者進一步提到，聽打服務需要雙方的配合與投入，不僅是聽打員的服務改善，聽障者也要具備自我提升的意識和主動表達需求的態度。

「理解弱的(聽障者)可能是自己要加強，而不是你們(聽打員)要加強，因為你可以用打字員，那表示你的理解程度要好啊，……。(聽障者)自己本身要提升，在語法上面他有可能理解程度沒那麼好，是你(聽障者)要花一點時間去理解那些字而不是聽打員去幫助我們。……。雙方都要互相配合，而不是一個人做解釋跟整理。」(A604-612)

「我覺得我們聽障自己也要學會怎麼跟人家說我的需求是什麼，你不講、你不講那你就自己承受吧，……，(聽障相關)知能的話我覺得你知道基本的就好，其他我不會要求太多，我們自己也要自己講啦。」(C356)

隨著特質和需求差異，每個聽障者對於理想聽打員的條件有不同的想法和著重面向。綜而言之，聽障者理想中的聽打員，除了要具備聽打服務所需專業能力和服務技巧，更要有良好的服務態度——保有從容、耐心、同理心，而有持續自我要求、從服務經驗提升的聽打員，能提供給聽障者更好的服務品質。

此外，聽打服務面對的是多元的聽障族群和溝通方式，聽打員具備聽障知能、基礎手語能力，將有助於促進雙方溝通效能，理解聽障者的個別化需要並適時調整服務，搭起雙向互動的堅實橋樑。

聽障者也呼籲，理想的聽打服務需要雙方的投入，除了期待聽打員改善調整，聽障者本身也需要有所作為，例如培養文字理解能力、主動向聽打員溝通需求，方能促進使用服務的效益達到最大化。

參、服務的理想藍圖：對聽打服務的期待與建言

一、聽打員的資格評核與專業把關：聽打員檢測與評鑑制度

在服務推動時期，研究參與者 F 曾經參與推動工作，在聽打員培訓時曾受邀分享自身對服務的看法的需求。

「他們會找我聽障者來了解說怎麼樣做、怎麼樣服務可能服務會比較符合聽障需求。」(E124)

不過也有聽障者提出，聽打培訓的內容較少以使用者立場考量，認為某些考核標準的比重可以減少或增加。

「在聽打員培訓，你（聽打員）被教導應該要怎麼做，我覺得很多都不是聽障的人去告訴你他覺得應該要怎麼做，很少那種站在我使用者的立場，……，至少我接觸到的聽打員他被灌輸的一些東西，有一些是我覺得沒有很重要的，但是他們又被教導要去做，這樣子就會變成分身乏術，……，就像他會要求說你打字要快，可是有時候其實只要他能夠長話短說這樣就很好了，基本上第二個要求是他都有打出對的字，可是就我立場我會覺得

說不需要完全打對，我能夠看懂就好，我自己在看聽打員的檢核表，會覺得有一些好像太嚴格了。」(D330)

研究參與者 A 在服務推動初期，曾受邀擔任不同縣市聽打員培訓的講師和評分委員，在評核聽打員檢測時，以自身聽障者和使用者的角度，認為未達標準，另外兩位評分委員卻持有相反的想法，以致給予的分數有落差。

「我們三個委員在聽打員考試的時候，假設今天有五個人來考，我們的評分會問說哪一個有達到標準？兩個(委員)覺得有，可是我覺得沒有，……，他們就覺得說看得都蠻順的啊，可是我覺得不是順不順的問題，是那種打字的感覺不是那麼好，……。你們(聽打員)的角度覺得這句話是沒有問題的，可是對我來說這句話就好像漏了什麼，我要去猜你打的欸！很累欸！」(A130-138)

研究參與者 A 進一步提出對聽打員檢測制度的觀察，發現不同縣市的評分標準與方法並非標準一致，有縣市過去在評分標準較寬鬆，造成實際服務品質與期待有所落差。

「近年來評分這塊，每個縣市的評分方法沒有到很標準化、沒有一樣，……。(我去評分發現以前的委員的評分標準較寬鬆)窗口才知道說之前分數打太高，他們之前派出去的聽打員都沒有到很好，所以他們覺得說(檢測結果與實際服務品質)有點落差。」(A252-A260)

A 另外也發現，除了標準不同，不同地區對於聽打員的打法要求也不一，例如在標點符號和段落的呈現上，南北部的要求大相逕庭。

「不同每個地區的打法也不一樣，因為我知道的是北部的打法是冒號、句號、逗號可以不用打那麼多，基本打就可以了；南部呢，冒號、句號、逗號都要打，我們在測驗的時候，南部(有人)來考的時候，老師講一句話都要打逗號，就變成他會打一個段落，我就說你們直接按下一行就好了，

他說不行啊、南部這樣教。」(A523)

縣市的評分不一致，致使發生同一位考生參加不同縣市的聽打員檢測後，出現通過和不通過的結果。對此，聽障者建議不同縣市的評分標準應統一化，且檢測結果和資訊相互連通參考。

「高雄那塊評分的人不給他過，他去臺北考的時候他會過，我覺得應該是建議他(窗口)看看那邊沒有過的原因是什麼，要反映給臺北的人。……。可能是不同兩邊的角度去看，可能他打的對他們是不 OK，對這邊來說是 OK 的就讓他過，我是覺得說兩邊要統一評分標準，因為北部考的方法跟南部考的可能不一樣。」(A500-504)

A 指出自己與其他聽人評分委員的標準差異在於，其他委員通常只重視打字呈現的結果，而自己會將「聽打當下狀況」設定 20%的比重，因為當下聽打員的狀態是快或慢，與最後呈現結果不一定相符。

「我覺得打出來的分數要一致化會比較好。……。我是覺得說你回去看(聽打檔案才評分)，打的分數會有問題啊，分數不能對當下的部分做評分，比方我打得很慢，可是我打出來、打得很完整，(只看逐字稿內容評分)對別人來說就是不公平啊。……。我覺得是當下的狀況跟打出來需要兩個平衡，當下狀況可能也很重要，我當下狀況會占 20%，打出來是占 80%，讓兩邊平衡，但是聽打員是把當下狀況去掉，沒有這個問題、打出來就 OK 了。」(A262-278)

為了改善評分委員之間標準不一致的問題，研究參與者 A 會藉由事前和事後的共同討論，與其他委員達成評分標準的共識，同時建議窗口以此作法辦理聽打員檢測。

「每次去評分的時候，我會先到嘛，另外兩個委員也會先到，……，我就會跟他們解釋說我們今天的方向、今天的題目是什麼，打出來我可能會要求這樣(標準)，他們就說好我們就配合，這樣分數打出來才會差不多，要

不然他 90 分、我 60 分，這樣會不好。」(A258)

「我跟窗口說，要考的時候建議跟另外兩個委員考完留下來半個小時，大家討論一下會比較好一點，後面(評分落差的問題)就好多了，以前不是。」

(A268)

在評分委員的邀請方面，一般由各縣市辦理培訓的窗口自行參照規定邀請，至少需有一位聽打服務經驗者。研究參與者 A 建議，聽障委員應邀請活躍於聽打服務領域、並曾申請使用過聽打服務的聽障者，而人數方面也可以由原本聽障委員一名、聽打委員兩名，兩者各增加一名。

「後來我有建議臺北，你們要找評分的人要很常出現在聽打這一塊，我遇過的是他們邀請的聽障者、從來沒有申請過的去評分欸！這樣不太公平。……。」(A264)

「我覺得(評分委員)人數可以增加到五個，兩個聽障、三個聽打員。」

(A268)

評核聽打員檢測時，由於最低通過人數的壓力，有時評分委員即使認為不符合評分的標準，仍需要從名單中挑選出表現相對良好的人員以符合通過人數要求。

「那時候說 30 個裡面要有 2 到 5 個讓他們過，他們有他們的壓力，我就說一年才辦一次我知道要有人過，可是那 30 個人的標準在我來說是不可以過的，他們就拜託我要讓 2 到 3 個人過，我很掙扎你知道嗎？做評分的時候超難評分的(笑)。」(A290)

聽打員通過檢測、取得服務資格後，在當前制度下，當聽打員態度或表現不佳，資格證明並不會被取消，而是由窗口作為監督角色，進行內部管理與派案調整，對此，聽障者認為聽打員的服務評鑑機制有待建立，確保聽打員在取得資格後，維護與提升服務品質。

「我有問過窗口……有沒有想過說，萬一你們考過然後態度不好，或是打的能力沒有到很好的話，證書會收回嗎？他說給他他就給他了，那萬一他表現不好、萬一打字變差了還可以派嗎？他就說今年不會派他去了、讓他知道，可是他可以拿證書去別的地方用啊。我覺得這個問題可以建議。」

(A579)

研究參與者 A 認為，定時舉辦測驗、了解聽打員目前的表現與過去是否有落差，可以討論作為評鑑機制，監督聽打員的服務品質。

「手語翻譯是可以看出他的程度，你很久沒有打會有點陌生，你就知道他很久沒有翻譯，可是聽打員可能看不出來什麼叫做退步，我覺得可以試試看，比如他本來檢測的分數、總分是多少，比如說我今天考了 90 分，我再來考變 80 退步了。……。分級是兩、三年回來測驗一次，沒有退步，你可以繼續派，有退步就不行繼續派。」(A583-587)

研究參與者 A 也提到，未來可以討論將聽打服務比照手語翻譯分級的方式，透過測驗篩選出聽打員的標準，依據活動難度派遣對應等級的聽打員進行服務。

「他們派員的時候發現有的講座程度比較難，……，可是訓練的時候有點不太清楚他（聽打員）的程度，他們希望說可以把 30 個人（聽打員）再做個篩選，（程度好的聽打員）拿到比較好的等級，……，我就說要不要辦一場一樣是考試的方式、來現場聽打，看 30 個人有沒有達到標準，有可能 A、B、C 好了，A 是很好、B 是 OK、C 是基本的可以，……，講座如果是比較難的就可以派 B 去，就跟手語翻譯員一樣（有分等級）啊。」

(A506)

不過有聽障者認為，分級制度在現行服務中較難執行，若要討論分級，評分標準需要是可以區分服務品質的項目，不能單以打字速度判斷，需要討論其他的參考標準。

「我覺得（聽打員要分級）很難，因為聽打打字速度來講，現在大部分都還是有在一個水準之上，那個真的是還好，因為分打 150 字跟打 200 字以上，我覺得那個差異不一定能代表他的服務品質，你分級的目的還是要能夠決定那個服務品質啊，那個參考價值才有意義，所以這個我是覺得可以討論，但是我覺得沒有答案。」(F316)

若要區分服務品質，或許可用打字速度標準、服務資歷作為篩選門檻，不過同時也需要對於活動場合的難度進行分類，以利媒合對應等級的聽打員，而分級可以作為窗口內部的派遣制度參考。

「（聽打服務品質維持和提升）要看聽打員本身做的功課，但也要取決於那個場合難度，……，也許可以參考的重點是說，對這個場合的難易度做一個初步的分級，比如說他是技術門檻高的課程，那可以對比如說服務的年資啊，或是說打字有一定的門檻之類的，加上你服務的年資，可以做一個初步的篩選，他可以變成一個比較像內部在派案的內規啦。」(F318)

聽障者認為聽打員的評鑑機制要達到客觀，需要透過第三方執行，不過檢測委員的資格認定、是否有相關人力足以勝任和應付，都是尚需討論的議題。

「上次（與其他評分委員）就討論（聽打員分級考試）沒有過，他們就說那試務要找誰，他們就說那可能是找一個專門的聽打，以前是做聽打服務比較久的，再來聽障這塊是找兩、三個去評分，再做討論。」(A508)

「如果真的要做到評價、很客觀的評價的話，一定要引入第三方，那現在可能要考慮有沒有這樣的人力可以做這樣的評鑑機制。」(F330)

對於聽打員培訓、檢測與評鑑制度的想法，隨著聽障者作為使用者、服務推動者、聽打員培訓講師或檢測評分委員等角色的經驗，而有不同觀點。這些制度是影響聽打員素質的重要關鍵，也表示與聽障者所接受到的服務品質有關。不同委員之間的評分標準不一致，不同縣市對聽打

員的培訓內容和評分方法和也有所差異，有時甚至因最低通過人數要求，而讓原本未達標準的聽打員取得資格，使得聽打員的素質參差不齊。要如何建立更完善的培訓、檢測制度與評鑑機制，讓聽打服務愈來愈能符合聽障者的需求，是聽打服務體系需面對的重要課題。

二、期盼聽打服務的普及化

有些聽障者不一定具備手語能力，對於聽打服務的需求程度較高，希望政府在不同重要資訊公告或公開場合，也可以比照手語翻譯服務，提供聽打服務給有需求的聽障者。

「連那個總統在講話，他旁邊都有手語翻譯員，都有這個了為什麼我們需要聽打的不能有這個服務呢？因為我們這些需要聽打的大多數都是看不懂手語的，手語並不是所有聽障都會的，所以我覺得如果你可以提供手語翻譯給聾人他們很好，那你可不可以也提供這個（聽打）服務給我們？」

（C426）

一般而言，聽打員的交通費用不會額外補助，而是由聽打員自行負擔，不過聽障者認為，若政府能補助聽打員交通費用，有利於單位之間調度人力協助、增加服務範圍，減少聽障者因為人力問題而無法接受服務的情形。

「有可能高雄找到的聽打員比較多，那經費的話，如果其他都沒有（聽打員），你要怎麼調？從高雄調過去，那這個交通費誰要負責？政府不願意補助的話，會有這個問題啊。……。你（聽打員）一點點的工資都在交通費你還要去嗎？不要啊！……，所以我覺得有可能需要跟政府倡議（補助交通費）。」（C248-250）

聽障者期待未來的聽打服務，能夠仿照國外的聽障服務，將多種需要的服務整合為一個正職的工作，進行全項目聽障服務，除了提供聽打服務、作為不同地區人力支援，也能提供日常必要性的協助。

「我們臺灣是比較慢起步的，像國外的話，他們很早就已經開始可以視訊，有問題你直接視訊就有手語翻譯可以幫助你了，也可以用文字的（服務方式），就可以幫助你預約啊、還是打電話幹嘛的，都可以幫你。」（C266，412）

「我是希望他（聽打員）可以成為正職的那種，……，這樣才不會有調不到人的情況啊，這個經費可能就比較高一點，但是至少對我們有幫助。……。如果有事你就忙這個，如果沒事做你就看有沒有其他人（需要支援），比如說在高雄聲暉有這個聽打的服務，剛好沒有人（聽打人力）的話，我就問你（正職人員）你有沒有空、你就去，……，我會覺得可以結合（多種服務）。」（C418-432）

社會環境方面，聽障者希望能多加推廣服務，提升大眾對聽打服務的認識與接納度，讓聽打服務成為稀鬆平常、不再是引人注目的活動。而推廣過程中，政府也能作為主動宣傳的角色，向相關單位和民眾宣導服務資訊。

「（想對聽打服務建議）多宣導、多宣導。」（B239）

「怎麼讓大家能夠覺得這件事情就像吃飯、喝水這麼簡單、這種平常的事情，這樣大家申請的意願、或是他的普及度會更高，我覺得在這方面是有努力的空間啦。」（F292）

「（聽障者要克服的）門檻就不只是申請的門檻，包括我們那些心理活動，導致他們都不敢來申請，那這樣的話就變成要化被動為主動，比如說政府會要求發函到學校或是公家機關有聽障員工的，要讓他們知道有這個東西，然後他們有這個權益。」（F340）

聽障者期盼未來的聽打服務更加普及化，除了希望公開資訊場合能有聽打服務，亦期待建立縣市之間的服務網絡、補助聽打員交通費用，使不同縣市可以相互提供人力支援，甚至進一步延伸聽打服務，與不同

聽障服務整合，讓聽障者在日常生活層面也能即時獲得協助。另外，社會環境增加對於服務的認識，能讓更多聽障者了解使用服務的權益，亦有助減緩聽障者在申請服務時對於異樣眼光的擔憂、或對使用服務的卻步，真正達到服務推動的宗旨與效益。

三、跟隨時代的腳步：期許聽打服務結合科技

隨著科技的進步與發展，聽障者建議將聽打服務與現有的網路工具結合，例如透過可以共同編輯的雲端工具，提供雙向溝通的平台。

「我會建議聽打員跟目前的科技輔具作結合，那目前就我知道的科技輔具就是像這種協作平台、google 的協作平台，那他的好處就是聽打員在打的時候，上面都會字跑出來，聽障者他想要講什麼話，他就把手機拿出來，在下面打一段，……，聽打員可以馬上去理解聽障者的需求、他想要什麼樣，……，他自己可以去切換他需要怎麼樣提供服務，我覺得這是一個很好的平台啦。」(D286)

除了結合網路工具外，聽障者也提出聽打服務結合科技的概念，期盼未來的聽打服務能夠與語音辨識系統搭配，聽打員負責修正語音辨識的錯誤，並整合設備與科技的不同功能，以提升服務整體效能，甚至在服務使用以外，亦能作為聽障者在日常生活的協助工具。

「我在想有一天聽打員不用帶筆電，就是我們就錄音嘛，語音轉文字，聽打員拿手機、聽障也拿手機，就自己去輸入啊，那聽打員在做的不是打字喔，他是把語音沒有轉成功的文字把它改過來，比如說我之前看一個聽打員節目提到「我們要ㄘㄨㄣˊ」，ㄘㄨㄣˊ是哪一個ㄘㄨㄣˊ？是天賦人權的賦權，還是婦女的權利，還是爸爸的父權？聽打員要做的是把他理解的東西結合上下文，他覺得哪一個才是正確的，他把它選出來，而不是讓錯誤的那個ㄘㄨㄣˊ一直在上面，我覺得聽打員是一支手機就可以改了，他不需要帶筆電出門，就是聽打員應該要跟科技結合啦。」(D288)

「我之前覺得政府還是哪邊先打造一個系統，第一個他可以很方便共筆，再來是他可以錄影、也可以錄音，因為錄音的話就變成說你打到哪裡，跟那個點是可以對，未來在回溯的話，假如這一段我想要聽當時怎麼講的，我只要點這一段他錄音直接就跳那一段，聽完再去讀；再來是說使用者他看這個網頁可以隨時分享給某個聽障者，我只要開手機我就可以看逐字稿，然後他可以直接反饋，上面還有一個聊天室的那種方式，我可以打字（反映）說剛剛怎樣，……就像我們現在那個直播嘛，直播是馬上反應，而且他是在這段我提出來的問題，……。我覺得這個東西是可以設計一下，怎麼樣在聽打服務上用這個系統，然後再加上可能要配合一些硬體，比如說麥克風，因為有些講師有點距離，那我就麥克風放在某個（靠近講師的）地方，他可以更好地收音，……，麥克風放在那裡不是聽打在打字，是語音辨識技術在輸出，……，所以這套系統打造出來，包括那個硬體、麥克風都連結好，不一定是聽打用，是每個聽障都可以用，錄音啊、加語音辨識打逐字稿，類似這樣的東西。」(F390)

科技可以進一步延伸運用到遠距聽打服務，聽障者期待遠距聽打可以結合現有的即時通訊軟體或電子產品，當聽障者參與活動時，聽打員不一定要在現場，而是透過通訊軟體和雲端平台功能進行服務，同時達到服務設備的簡化。

「我 Line 語音打開，對方聽打員在遠端，他可能有耳機，語音是從手機的 Line 發出來，他就是一邊聽著語音、一邊打，他可能還可以用 google 協作平台打，然後聽障那邊螢幕也是有 google 協作平台，最好這個語音還可以轉換成文字，聽打員他不用全部打，他只要去選字就好了，最理想應該是這樣。」(D306)

「我認為遠距是一個很好推廣的方向，……，甚至他設備也可以簡化到跟自己的手機同步就好了，聽打員用手機傳輸現場聲音，聽障者看自己的手機看傳回的聽打稿，聽打員也不用花時間去現場、或還要接上投影機、螢

幕啦，現場還要讓出一個空間。」(F382)

科技發展帶來方便與效率，如何有效地應用科技工具於聽打服務、提升服務的效能，是聽障者建議未來推動的方向，並提出了將服務與網路工具、語音辨識系統結合，或整合硬體設備、即時反饋平台的發想，若能發展成為一套完整的服務系統，除了有助整體服務的提升，亦能作為日常協助的輔具，進一步還能延伸到遠距聽打服務的模式中。



第五章 綜合討論

研究者透過深度訪談，從研究參與者的經驗分享中發現，聽打服務的過程有許多因素相互交織與影響，在使用服務的「聽障者」、提供直接服務的「聽打員」角色以外，還有聽打服務體系中的「服務承辦窗口」、「活動主辦單位」、進而到整體社會環境中都有不同的能量牽動著聽打服務，產生不同面向和程度的影響。對此，研究者在本章第一節將透過一般系統理論（general system theory）為基礎，將聽打服務體系視為一個開放系統，依序論述服務系統的「投入」端，包含統籌聽打業務的服務承辦窗口、主動或協助申請服務的活動主辦單位，接著探討系統中聽打員提供服務的「生產過程」，之後「產出」聽障者使用服務的經驗與感受，這些過程中的回應與交流透過「回饋環」回到服務系統，最後，研究者另外加入「外部環境」層次，闡述環境中的因素與聽打服務系統之間的互動，並將所探討的系統層次繪製成圖 5-1-1 聽打服務系統運作圖。

在本章的第二節，將敘述研究者在進行研究過程的反思與體悟。

第一節 以系統理論探討聽打服務整體經驗與歷程

一般系統理論起源於有機生物學（Organismic Biology），將所有組織體視為一個系統，而系統有界限存在，能量於界限內流動，當能量無法跨越界限與外界交流，則屬於封閉系統；反之，系統中的能量與外部環境相互影響與滲透，則屬於開放系統。系統運作包含以下過程：能量「投入（input）」系統、能量操作的「生產過程（throughput）」、「產出（output）」操作後的效應，接著「回饋環（feedback loop）」將產出的影響與資訊送回系統，系統中的每個部分都有交互作用（reciprocity），當一部分改變，也會影響另一部分的改變（林萬億，2013）。

壹、服務系統的「投入」端：服務承辦窗口、活動主辦單位

聽打服務的申請管道多元，可申請的對象除了聽障者個人以外，當團體或單位有需求並符合申請條件時，亦可提出服務申請。對此，研究者將研究進行期間最新之聽打服務申請資訊（2021年1月），彙整於附錄六，呈現研究參與者曾以個人管道申請之直轄市申請服務相關規定，包含臺北市、新北市、桃園市、臺中市及高雄市的服務聯繫窗口、服務對象、服務申請程序／方式、服務範圍、服務時數限制以及實施依據，以作為後續研究討論之背景。

一、服務承辦窗口

（一）受理申請

窗口是聽障者以個人方式申請正式聽打服務時的主要管道，聽障者在服務申請表填入活動資訊、勾選需求項目，再透過書面或電子文件提交，簡單便捷的流程使得申請服務少有阻礙。

除了申請流程的便利性，窗口受理服務過程中，窗口人員耐心積極地回應需要、理解與主動發現需求，都使聽障者獲得正向的經驗；然而，亦有聽障者在申請過程中感受到不友善的負向經驗，研究者認為這除了牽涉到窗口人員本身是否具備聽障知能以及回應的態度，亦可能受到人員調動、承辦機關更動、又業務是否妥善交接之影響，例如本研究參與者所提到之負向經驗，發生於承辦單位由台中市聲暉協進會轉換為台中市聾人協會的階段，聾人和聽障者的需求不同，原以聾人業務為主的協會人員不一定具備服務聽障者或者辦理聽打服務的經驗，而使得聽障者在申請服務過程產生不順遂及不被理解的感受。

此外，申請並非統一窗口，申請案件是依據內容屬性及範疇，分屬不同承辦窗口受理，例如社政、勞政窗口，聽障者申請時不易分辨該向何處申請、或者是否符合服務範圍，而需知悉規定與經費配置的窗口人員告知案件領域，或轉介其他管道、協助連結適切資源。

（二）審核與派遣

受理申請後，窗口依據辦法中的列舉項目，審核申請案件是否符合服務範圍，然而有些聽障者需要的是範圍以外的項目，或是現場形式以外的活動，例如線上課程，對此，聽障者期盼未來服務範圍可以拓展到更廣的領域，而提供服務型態可以加入更多種的選項。審核通過後，窗口人員因應個別化需求，並盡可能派遣主題相關專業背景的聽打員進行服務，以提供更優化的聽打服務品質。

除此之外，窗口在經費限制下，年度可申請總時數有上限，因此若有需求時數大於供給的狀況則需設法因應，在經費不足時，尋求其他人力補充，或向政府單位爭取更多補助。不過，聽打員人力狀況也是實務上面臨的難題之一，由於聽打員多為兼職人力，其中自由業或時間可彈性安排者較有可能配合平日服務派遣，當服務單位中不具備這樣的聽打人力，便會出現窗口向聽障者呼籲「平日盡量不要申請」、常找不到平日可提供服務人力之情形。

目前某些縣市的使用時數並未有硬性限制每位聽障者申請的上限，研究在訪談過程中發現，每位聽障者因為聽損程度不同、對聽打服務的依賴程度也有高低之別，有些聽障者在調整輔具以後，對於服務的需求也可能有所變化，因此依據不同聽障者需求程度、設定可申請時數的上限，是未來可以討論的方向。

（三）推廣與宣導

窗口在承接政府委託業務後，於活動中主動提供聽打服務、宣導服務申請資訊，並在網路上公告服務訊息，使聽障者可以透過不同管道查詢、接觸與認識服務，聽障者在服務宣導活動中體會到實際服務的收穫，進而增加申請服務的意願。

（四）服務回饋表調查

服務結束後，窗口可透過回饋表蒐集聽障者的意見，作為後續執行

申請到派遣流程改善的參考，除了將滿意度與反映內容彙整後向政府主管單位報告服務成效，也能將聽障者的肯定與建議作為提升服務的依據；研究者認為若能將結果進一步分析與統計，了解聽障者對服務整體使用需求的狀況，可以作後續進行推廣服務或設置更完善服務制度之用，使調查結果發揮更大的實質效益。

二、活動主辦單位

（一）主動申請

當活動以聽障為主題、或者以聽障者為主要參與對象，了解服務和申請服務規定的活動主辦單位，以單位或機關名義向窗口提出申請，並載明於報名簡章，讓聽障者知悉服務訊息，免於親自辦理申請手續。研究者認為，服務宣導對象不應限於聽障者，亦可向政府所屬單位、公務機關、民間企業團體或非營利組織等加以推廣申請規定，在與聽障者相關業務或接洽需求時，有效運用申請服務之權益，使聽障者更能參與其中。

（二）被動受託完成申請

當主辦單位未主動提供，而聽障者需要使用服務時，向主辦單位說明需求、並委託以單位名義申請是另一種申請方式，尤其是聽障者到非設籍縣市參與活動的常用管道。而活動主辦單位對聽障者的回應態度與知能，影響聽障者在申請過程中的感受，這也是聽障者在與單位接洽時會有的考量與擔憂，某些聽障者會選擇協助主辦單位完成申請表填寫，或在必要時藉由法規向單位爭取權益。而主辦單位與窗口之間申請、受理的資訊是否一致，也決定了聽障者使用需求能否獲得適當回應。

由於聽障者有興趣的活動不一定在本縣市辦理，加上區域發展差異，部分活動主題在北部有較為豐富的選擇，研究者認為，主辦單位在辦理活動時，尤其是全國性活動，可先進行參與成員組成的了解或提供需求表達的平台，在依據成員需要做出相應調整或服務提供，以達成最大化的活動成果。

貳、服務系統中的「生產過程」：聽打員提供服務

（一）聽打員培訓課程與檢測

聽打員透過各縣市窗口辦理的培訓課程，建立對聽障者特質、現行規定、聽打服務工作倫理與注意事項等項目的認知，接著完成實習時數，通過檢測後取得聽打員資格。不過，不同縣市在辦理培訓活動和檢測時，會因為所邀請的講師、評分委員不同而出現標準差異，而培訓的要求內容，不一定符合不同聽障者所需，且相較聽打技能，某些聽障者更重視與聽打員的雙向交流以及有無意見回饋的空間，因此聽打員在服務過程仍應保持彈性，視情況調整服務方式、提供適性適人的服務。此外，研究者認為未來可深入調查更多聽障者與相關專業人員對服務的需求、以及對評分標準的看法，研擬統一化的培訓與評分制度，維護服務水準並減少區域間的服務品質差異。

（二）聽打員的專業能力

有聽打員的支持服務，對於某些聽障者的事業方面有所助益（Hintermair et al., 2018），在其他方面，聽障者亦可以透過聽打服務有效接收聲音訊息、增進環境連結和活動參與，重拾「知」的權利，而聽打員的專業能力在其中扮演重要角色，聽打員在語言理解能力、轉譯能力和聽打速度三個方面的表現，影響整體服務的品質。此外，隨著活動形式不再總是單向性的講授，而是多元化的進行，聽打員具備臨場反應能力也成為服務的基本能力，確保服務在面對現場變化時能及時調整，而不損及聽障者參與活動或使用服務的權益。除了口語使用者，部分手語使用者亦可能有使用服務需求，為了促進服務過程中與聽障者的相互溝通，聽障者也期待聽打員具備基本手語能力。

聽打員專業能力的培養，除了在培訓中的學習，也需要服務經驗的累積，針對聽障者回饋予以適當調整和回應，並且持續練習以保持對轉譯過程和服務狀態的熟練。除此之外，對多元領域的涉獵與專業培養，有助於提升在服務不同專業場域的效能，而在活動前補充主題或專業相

關知識，也是聽打員在服務前必要的功課。

（三）聽打員的特質與態度

聽打員是在服務現場中聽障者最直接的互動者，聽打員的特質與態度，影響所提供服務的展現。聽打員對服務的認真投入、積極詢問聽障者的需要與回饋，盡心盡力轉譯文字訊息，是聽障者對聽打員的肯定之處。聽障者的特質與需求差異大，聽打員要掌握當下聽障者狀態、理解個別化需求，除了留意聽障者的表現、適時補充與解釋，也仰賴服務經驗的持續積累。

（四）聽打服務品質的維護與提升

在本研究訪談中，有聽障者在使用聽打服務過程中觀察到聽打員的認真盡責，然亦有聽障者提到聽打員未遵守工作倫理、加上態度消極不願改善的負面經歷，研究者認為這可能與聽打服務發展階段有所關聯，該負向經驗是發生在早期聽打服務推出時的經驗，當時的培訓、檢測與服務要求面向與近期服務現況已有不同，例如有研究參與者提到在聽打員檢測的發展與問題已較早期有所改善，也因而形成聽障者前後經驗和感受的落差。

不過值得注意的是，目前聽打服務的工作倫理亦尚未有明確規範，此亦可能與前述聽障者遭遇的負面經歷有關，此外聽打員在通過檢測後，後續品質的監督機制主要是由窗口內部管理，尚未有具體明確的評鑑制度，無法判斷聽打員實際服務表現隨著時間有無進退，然而聽打服務是聽障者參與活動、接收訊息的重要管道，研究者認為未來建立倫理守則規範與評鑑制度有其必要性，倫理守則規範讓聽打員在服務時，有所提醒與遵循，而評鑑制度使聽打員得以持續自我檢核、改善缺失，維護聽打服務品質。

（五）服務工具的使用與安排

聽打員選擇的熟悉與適當的服務設備，能提升服務的效率與品質。聽打員一般透過鍵盤輸入文字，然而不同鍵盤會因為構造、而有打字聲

音大小、手感和價格的差異，聽打員如何在服務需求與場地性質中進行權衡、挑選合適鍵盤作為服務工具，是聽打服務過程的重要環節之一。聽障者期待聽打員在進行服務時，盡量挑選更安靜的鍵盤，避免服務工具對於聽障者自身或其他活動參與者造成聽取訊息的干擾。

而座位、螢幕或投影布幕的安排，與聽障者使用服務過程有重要關聯。聽打員應對聽障者的表現與回饋加以留意，特別是在多位聽障者同時觀看螢幕、或需要交替觀看示範與文字畫面的實作課程，當設備不敷使用或不符合需求，應立即調整或反映，讓服務達到實質助益。

參、服務系統的「產出」端：聽障者使用服務經驗與感受

（一）聽障者使用聽打服務的助益

由於聽障者本身的限制，較難以接收到環境中對話、背景聲音或者其他聽覺概念 (Falvo & Holland, 2018)，而聽打字幕可以協助聽障者在人際對話和參與的過程 (Lasecki et al., 2012)，聽障者藉由聽打服務獲得環境聲音資訊，累積較為缺乏的聽覺基礎概念，是超乎心理預期的經驗。透過聽打服務，聽障者減少對場合中重要資訊的遺漏，增進對講授內容的理解、對社會與環境的參與，並能即時跟上活動步調轉換，有聽打服務作為後盾，無需擔心無法應付現場問題，這些是聽障者感到受益匪淺之處。

對於服務的整體經驗與感受，取決於聽障者申請服務時的考量，聽打服務可以滿足聽障者對聽打檔案可作留存或紀錄的需求；有些時候，聽打服務之長可以彌補手語翻譯服務之所短，例如可以提供手語翻譯服務較不易呈現之專有名詞(李育逢, 2016)，聽障者在參與專業性活動時，可以透過精準文字減少誤解，而服務的輔助也讓聽障者有筆記、回顧前文的需要被滿足。

（二）聽障者使用聽打服務的情形

聽障者的聽力損失狀況影響聽覺功能的表現，也影響了對於聽打服

務的需求面向與程度，有些聽障者保有部分聽力，習慣以自行聽取講師、搭配讀唇和簡報內容為主，再藉由聽打服務核對有無誤解之處；有些聽障者無法透過聽覺接收訊息，需要仰賴聽打字幕的視覺提示，對內容的理解程度取決於聽打服務的展現與品質，當轉譯訊息有所缺漏，容易使得聽障者在觀看時產生疑惑，而需要以前後字句猜測原意所指，或請聽打員再行補充、或者向講師詢問確認。

聽打服務不僅是單方的投入，有時更是雙向的付出，聽障者也期許服務使用者應提升自我能力，例如文意理解能力、閱讀能力，促進使用聽打服務的效果。

肆、「回饋環」：意見回饋到系統

聽障者在申請到使用服務的過程中，產生正面或負面的經驗與感受，以不同方式應對，或者向系統中的其他單位反映。對於投入端，聽障者會透過服務回饋表填寫建議，或是直接向窗口提出意見，影響窗口進行後續辦理業務或派遣人力的作為，至於活動主辦單位，聽障者藉由聯繫、服務規定說明與權益爭取，讓主辦單位了解服務內容、申請方式或自身需求，改變後續應對相似情況的做法；生產過程方面，聽障者在服務過程前後與聽打員溝通，提出個別化的需求或改善的建議，讓聽打員適時調整服務方式或設備、座位的安排。這些回應意見在回饋到服務系統後，進而對服務體系產生改變或影響，對於正向的部分予以肯定和增強，負向的部分則作為未來調整服務或改善的方向。

伍、系統界限之外：外部環境

（一）法規制度

隨著身心障礙者權利公約通過，國際間對身心障礙權益日趨重視、無障礙意識抬頭，而我國在 2017 年聽打服務法規正式施行，聽打服務系統啟動，政府委託單位成立了聽打服務窗口，各縣市正式開始推行服務、辦理聽打員培訓與檢測等業務，使聽打服務逐漸成為現今的樣貌。

根據聽障者的經驗，聽打員培訓的要求、檢核標準不一定符合聽障者需求，再者，檢測委員之間評分方式有所不同，此外除了最低打字速度要求，其餘品質把關標準由各縣市單位自行訂定，以上種種因素皆會影響聽打員的服務表現和品質，進而影響聽障者的受服務經驗和效果。參考目前中央政府對聽打服務之培訓相關規定，包含聽打員培訓課程面向、學科課程講師與實習督導資格認定（詳見次頁表 5-1-1），學科內容僅有大綱供參考，而講師和資格認定以服務領域和年資為準，是否足以契合聽打服務考核所需的能力，有待進一步討論。

未來若要建立完善服務體系，包含統一化的聽打員培訓、檢測標準與評鑑制度的設立，乃至於分級制度、或如手語翻譯服務領域的中央技術士證照檢定，若有法規更明確具體的細節訂定，將使主責單位有執行的具體方向。研究者認為，相關辦法、認證標準等實務規劃，亦可參考本研究文獻探討之國外經驗與制度。

表 5-1-1 同步聽打服務培訓課程、講師及實習督導資格之標準表

	規定	說明
學 科 課 程	1. 如何與聽障者溝通及無障礙環境概論。	1. 各單位可在學科時數 10 小時內就所列之課程內容進行合宜配置。
	2. 同步聽打與筆記抄寫服務倫理與技巧。	2. 學科課程係以服務核心技能課程為主要規劃考量，辦理單位若有相關延伸知能之訓練需求，可運用其他時機辦理其他訓練課程。
	3. 實作與問題討論。	
	4. 聽打員服務經驗分享。	
	5. 服務使用者經驗分享與建議。	

（續下頁）

	規定	說明
學科講師資格	1. 第 1 項至第 2 項學科課程講師須符合以下條件之一： <ol style="list-style-type: none"> (1) 社會工作、社會政策、社會學、特殊教育、復健諮商等相關科系大專畢業，且從事身心障礙服務領域達 2 年以上。 (2) 從事身心障礙服務領域達 5 年以上，其中聽語障者服務達 2 年以上。 2. 第 3 項至第 5 項課程內容著重服務提供與服務接受之經驗分享，辦理單位應遴聘具備實際至少 2 年聽打服務經驗者提供分享。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為維持同步聽打培訓品質，增訂學科講師遴聘資格，供未來辦理該培訓計畫依循。 2. 參考社會福利補助辦理各項身心障礙福利活動有關講座鐘點費之講師資格，納入相關科系畢業學歷、身心障礙服務領域或聽語障者服務、聽打服務之年資。
實習課程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學科結束後三個月內完成。 2. 時數為 10 小時。 	
實習督導資格	符合以下條件之一： <ol style="list-style-type: none"> 1. 社會工作、社會政策、社會學、特殊教育、復健諮商等相關科系畢業，且從事身心障礙服務領域達 5 年以上。 2. 從事身心障礙服務領域達 5 年以上，其中聽語障者服務達 2 年以上。 3. 具同步聽打服務 2 年以上經驗。 	為維持同步聽打培訓品質，明定實習督導之遴聘資格，供未來遴聘實習督導參循，以持續提昇人員素質。

資料來源：衛生福利部社會及家庭署一百一十年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準(2020)：附表十四之一「表一、同步聽打服務培訓課程、講師及實習督導資格之標準表」。

（二）政府經費

政府經費為服務系統運作的能量來源，經費資源多寡則是時數限制規定的關鍵，也影響窗口對於人力派遣與需求時數的處理。在經費不足的情況，窗口需透過向政府爭取更多經費，或尋求其他人力、資源補充，研究者認為，經費問題對於負責統籌聽打服務的窗口產生的負擔，可能耗損提供服務的能量，而影響聽障者權益，未來政府若透過最貼近服務申請者需求、使用狀況的服務承辦窗口，掌握實際整體服務情況、規劃經費運用，將有助整體服務體系達成穩定。

在目前聽打員多為兼職人員的情況下，聽障者在平日申請服務容易因人力不足而無法順利使用聽打服務，聽障者期盼設置正職聽打員工作，使用服務不因時間受限，同時提供聽障者所需服務的整合管道；或者在必須從外縣市調度聽打人力的情形，補助聽打員交通費用，使人力資源得以妥善運用、人力派遣更具彈性。不過由於資源有限，因此如何分配運用、同時有效達成服務目的，是重要議題，研究者認為，經費是否足以設立正職人員或提供交通費用補助？相較現行做法是否更有助發揮最大效益？有無其他可因應方法、同時維護聽障者使用服務的權利？都需要政府單位進一步討論和規劃。

此外，各縣市和不同領域的經費編列與運用亦對聽障者權益有深遠影響，一般而言在教育體系課程，聽障者有服務需求時是向教育單位提出申請，若單位無編列經費，便難以取得所需服務資源。本研究發現，某些聽障者在欲參與社區大學課程時，因教育單位沒有經費而無法申請聽打服務，影響學習或進修需求，然而研究者在整理申請規定時發現，除了臺北市社政聽打服務有將社區大學課程列入服務範圍，其餘縣市多不補助學校課程的服務費用。這說明著，有部分聽障者在修習社區大學課程時，若教育單位未編列聽打服務經費，他們也無法尋求其他領域的服務資源，亦即他們在教育體系的服務需求是未受到照顧的，有待政府相關單位進一步改善，以保障聽障者的公平參與和受教育權利。

（三）其他服務資源

當聽障者無法藉由正式管道申請聽打服務，或者需求項目不在服務範疇中，會藉由其他方式，例如到網路搜尋資源自行學習，或找尋其他資源作為替代服務，包含同儕朋友的私人協助、非營利團體、跨領域的相關服務。

（四）科技發展

科技發展帶來便捷，聽打服務藉由語音辨識軟體、網路平台和工具的結合，也發展出多元服務型態的雛形，例如人工聽打結合語音辨識技術、直播活動搭配聽打服務、遠距聽打服務等，即使有些問題仍待改善或克服，未來若聽打結合科技的服務型態發展成熟、甚至發展出聽障者在日常也能使用的聽打輔具，服務範圍的廣度、整體服務的效能將有望拓展與提升。

（五）社會文化與期待

活動場域中其他人員對於聽打服務的態度以及看法，是聽障者有時對於要不要使用服務猶豫不決的原因。聽障者常被誤解只要有助聽器或輔具，就可以恢復聽力、聽見清晰的聲音，而被期待配合多數人慣用的口語溝通模式，忽略了聽覺障礙涉及不同的成因與類型，也未能正確認知聽障者的需求和能力。這樣的誤解，使得聽障者在不同場域或社會參與過程受到阻礙，例如職場方面，當職場中對聽障者有錯誤認知時，聽障者的優勢和工作能力可能被低估 (Falvo & Holland, 2018)；為了能夠與職場順利溝通，往往需要消耗許多精神，而形成額外心理負擔 (林勃嚴, 2017)。在職場中，有時更因為業務機密的考量，不便申請聽打服務或其他外部資源，而需要設法請求職場中的同事協助，或向主管溝通業務調整的需求。

社會中的成員是否具備聽障者相關知能，與對聽打服務的看法有直接的影響，聽障者對於服務的需求是否被理解、聽打服務的使用權益是否受到重視與保障，都會影響到聽障者的資訊平權，同時也關係到聽障

者在不同場域中的發展機會、互動交流的參與。聽障者期待未來聽打服務能夠更加普及化，成為大眾的基礎認知，以平常心看待聽打服務，對於服務過程產生的聲響和所需額外空間、設備給予多一些體諒。研究者也期待，社會可以轉換對聽打服務的定位，不一定僅僅是對聽障者有益的服務，Tobin (2014) 便提到比賽電視轉播的即時字幕讓球迷得以不受座位、視野範圍限制，無障礙地參與所熱愛的足球活動。換言之，聽打服務也可以是一種通用設計，在任何人有需要的時候，都能透過聽打字幕，搭起與環境互動的橋樑。

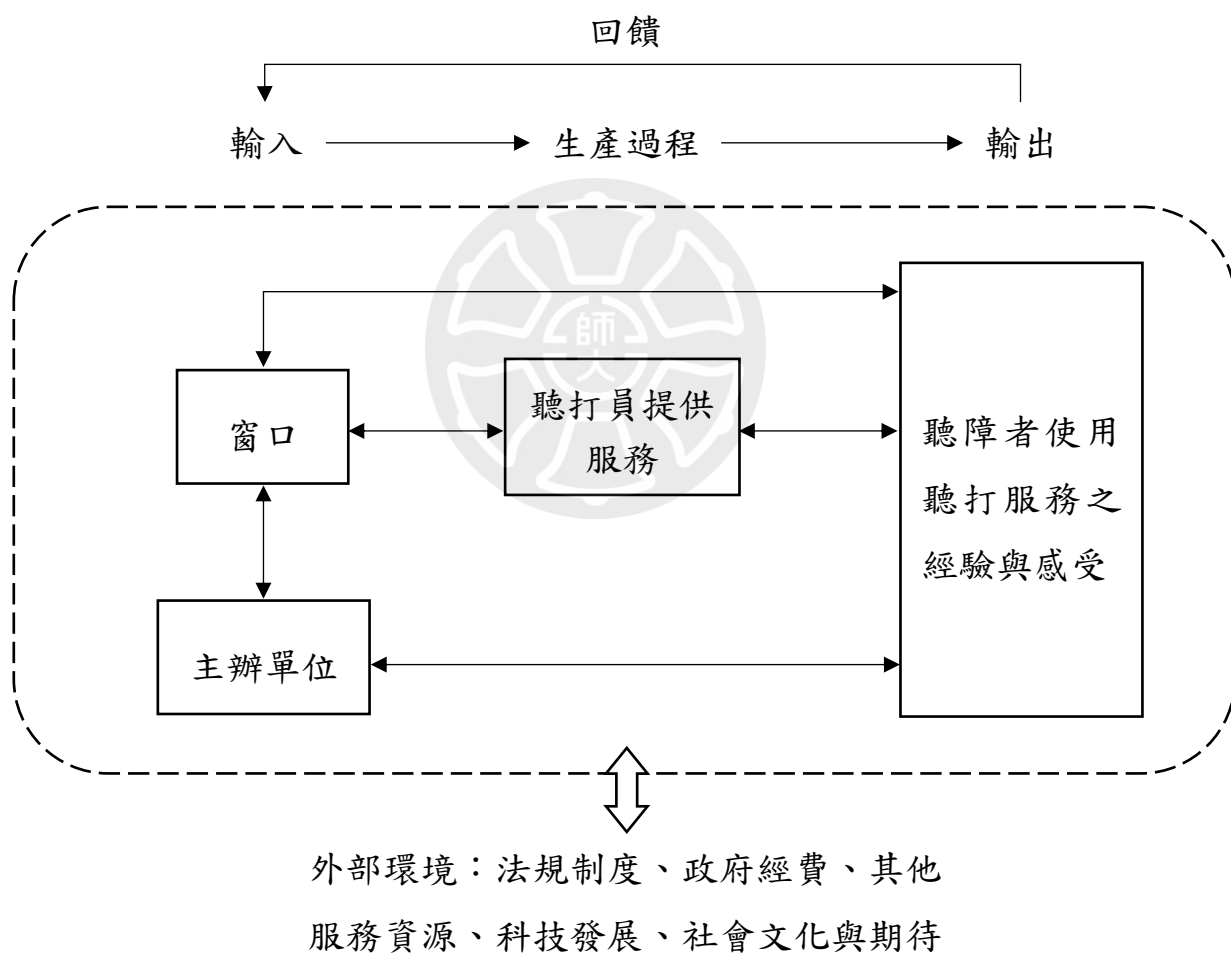


圖 5-1-1 聽打服務系統運作圖 (陳好甄製，2021)

第二節 研究者反思

研究者在過去擔任聽打員服務的經驗中，由於服務步調緊湊，加上轉譯過程需要聚精會神聽取講者訊息、同時思考如何轉換為文字和輸出文字，在服務結束後往往疲憊不已，沒有太多機會與使用者深度的交流，藉著訪談的機會，研究者得以聆聽使用者的聲音與經驗感受。

訪談過程中，研究者對聽不清楚或聽不懂的字詞感到疑惑時，總是一再重複確認或戒慎恐懼地提問，擔心得到不悅或不耐煩的回應，而研究參與者總是能敏銳察覺，並耐心地複述，或以筆談補充確認彼此理解資訊相同，訪談後也協助核對逐字稿、更正誤聽內容或語意，甚至分享更多聯想到的事件或後續使用服務的經驗，這過程讓研究者感到窩心與溫暖。

然而，在訪談中卻發現，聽障者的生活中往往得到的是許多聽人不耐煩的語氣、不友善的眼神，使得他們關起了分享的出口，不再主動提問或表達想法，以「算了吧」、「不重要」消極的態度面對本來就「看不見的聲音」，對研究者而言，這樣的情況甚是可惜，因為每個人的想法都是那麼獨特，不管是聽人或聽障者，都因為這樣的狀況錯失了彼此的寶藏。在這段歷程中，研究者體會到聽障者在日常生活中與人交談，常需面對聽不懂的焦慮、以及多次詢問對方如何反應的擔心，而其實只要一點同理的回應、共同嘗試其他方式表達，彼此就能找到溝通的平衡，進行豐富而深度的交流。

研究者進一步思考，聽打服務是聽障者與他人和環境之間的連結通道，本身作為一位聽打員，身上肩負的是聽障者接收資訊的權利，若這樣的角色都不願意去聆聽、去體會聽障者的需求，又如何提供「好」的聽打服務呢？聽打服務的正向經驗，不僅僅建立於服務技術層面的呈現，雙方相互願意理解與尊重的感受，有時更勝於聽打服務的技巧多麼高超、聽打速度有多卓越。研究者希望未來不管是聽打員身分提供服務，或

以朋友角度與聽障者交流，都能銘記這段過程中聆聽與體會到的種種寶貴經驗，也期許未來聽打服務體系中的每個部分，乃至處於社會中的每個成員，都能保有多一點的同理和尊重，共同創造資訊無障礙的環境。



第陸章 研究結論、限制與建議

本章節的一節將會以研究結果發現為基礎、呼應研究問題作出結論，第二節會說明研究的限制，第三節會針對未來研究、聽打服務體系提出建議。

第一節 研究結論

本研究目的在於透過深度訪談了解聽障者使用聽打服務之經驗、感受，研究者依據六位研究參與者在訪談分享的經驗，彙整從申請、使用服務到結束的歷程與主觀感受，接著以研究問題方向起始，歸納出「行政程序」、「服務使用過程」、「其他服務型態之接觸經驗」以及「其他議題」面向的結論，總結如下：

一、行政程序經驗之經驗

針對聽打服務之行政程序，聽障者感到滿意或給予肯定的經驗有：(一)聽打服務申請資訊有多元管道提供與推廣；(二)申請流程制度化而便捷；(三)窗口依據個別化需求派遣聽打員進行服務以及協助連結合適資源；(四)窗口和活動主辦單位耐心回應、主動發現需求；(五)窗口提供安心回饋意見的管道，進行反映問題的處理；(六)窗口妥善協調經費或人力不足問題，減少對申請服務權益的影響。

聽障者在行政程序中較不滿意的經驗有：(一)窗口和活動主辦單位無法理解聽障者需求，作出不友善的回應；(二)服務回饋表無法發揮具體效益，反映真實評價與意見；(三)與窗口、活動主辦單位之間傳遞的申請訊息不一致，影響聽障者權益；(四)參加外縣市全國性活動卻受戶籍限制無法申請服務；(五)申請時數不足以致放棄參與部分活動；(六)部分重要項目不屬於申請範疇，影響重要活動參與及學習的需求。

二、服務使用過程之經驗

針對聽打服務之使用過程，聽障者分享的正向經驗有：(一)聽打員清楚完整地轉譯訊息，快速掌握重點並以精準文字呈現；(二)有聽打檔案的提供，滿足做筆記、學習回顧的需求；(三)聽打員忠實呈現環境聲音訊息，守護聽障者對環境背景聲音的「知的權利」；(四)聽打員主動關心聽障者需求，服務過程保持認真投入的態度；(五)面臨突發狀況或變動，聽打員能臨機應變繼續提供服務；(六)兩位聽打員相互協助，提供更高品質的服務。這些經驗使聽障者擁有正面感受，並帶來促進活動的理解參與、減少訊息處理負擔的助益。

聽障者在服務使用過程中遭遇的負向經驗有：(一)聽打員未忠實呈現講者表達內容，反映後仍不願改善且回應消極；(二)聽打員打字速度表現、對專業的自我要求不如早期理想；(三)聽打員對自身設備操作熟悉度不足，以及產生的聲響對活動參與形成干擾；(四)聽打員提供實作類課程、跳躍式的講者風格、或非自身專業主題領域的服務時，轉譯訊息有缺漏、未能清楚呈現；(五)兩位聽打員服務品質有落差，影響服務呈現；(六)聽打員耗費時間在修改錯字，錯失其他聽障者更想了解的內容；(七)服務結束後，聽打員不願提供檔案，以及等待聽打員繳交檔案給窗口後方能索取檔案的時間過長，使聽障者學習需求受到影響。

對於服務使用過程遭遇的不順遂經驗，聽障者採取的因應方式如下：(一)嘗試與聽打員溝通需求、反映問題，聽打員未積極改善時，要求停止服務；(二)向窗口提出建議，由窗口進行處理；(三)服務結束後於服務回饋表中提出建議；(四)日後提出申請時，於申請表特別備註需求、要求指派其他聽打員服務；(五)調適自身心態，為聽打員設身處地可能會面臨的困難，並聚焦於聽打服務為自己帶來的效益。

針對負向經驗中與聽打員有關的部分，聽障者提出對理想聽打員的期待與建議：(一)聽打員的打字速度最少達到講者表達的七成以上；(二)轉譯內容具備正確與完整性；(三)具備語言理解能力、文化敏感度、整

合資訊能力、文字表達能力、多工作業能力和臨機應變能力等聽打服務所需的專業能力；(四)從容提供服務，並保有耐心、同理心與自我要求；(五)具備聽障知能，依個別化需求調整服務；(六)部分手語使用者亦有聽打服務需求，建議具備基本手語能力，促進雙方溝通效能；(七)成為聽障者參與活動的陪伴者，能夠雙向互動交流。此外，聽障者認為聽打服務不僅是聽打員的單方付出，聽障者也應提升自我的文字理解能力，並且主動表達需求。

三、其他服務型態接觸之經驗

聽障者分享對其他服務型態曾接觸的經驗有：(一)正式聽打服務尚未推動、在校就學階段，曾使用學校資源教室的聽打或筆抄服務；(二)在職場上，由同事協助提供非正式的打字服務；(三)以語音辨識系統作為沒有相關服務提供時的替代方式；(四)防疫期間，於私人教會活動使用遠距聽打服務；(五)參與窗口舉辦的直播活動有搭配聽打服務。藉由這些服務型態，在聽障者面對沒有正式服務資源、卻有服務需求的情境下，提供適時的補充與協助。

其中針對遠距聽打服務，聽障者認為需要留意之處有：(一)聽打員進行服務時可能會鬆懈；(二)網路連線品質問題；(三)聽打員與聽障者之間要如何建立即時溝通管道。而聽障者期待未來此一服務型態可以從學校推廣至其他領域，使聽障者在參與活動形式的選擇不因服務型態受限，也能節省聽打員交通成本，提升整體服務量能。

四、其他議題

聽障者在訪談中提出研究問題範疇以外、其他與聽打服務經驗相關的議題有：(一)選擇申請聽打服務的重要考量，在於對聽打檔案的需求；(二)部分具備手語能力的聽障者，會對活動性質與自身需求加以衡量，選擇申請聽打服務或手語翻譯服務；(三)申請聽打服務與否不一定是考量自身對服務有無需要，而是對於服務推廣、共同參與對象需求、或者

特定場合使用服務的合適性有其他考量；(四)目前尚未有統一的聽打員培訓、檢測與評鑑制度，服務品質如何維護與提升有待進一步討論與改善；(五)期盼未來聽打服務的普及化，發展整合性的聽障服務，並結合科技拓展應用領域。

第二節 研究限制

壹、研究對象的限制

本研究以 2017 年法規通過以後、申請並使用過社政單位正式聽打服務之聽障者為對象，不過部分研究參與者在法規通過前後，亦曾使用過其他領域的資源或服務，例如學校筆抄／聽打服務、勞政單位聽打服務等，在表達時不易明確區分經驗所發生的時間點、或者分辨分享內容是來自哪個領域的經驗，需要研究者透過詢問申請項目、接洽窗口引導研究參與者回想與判斷，不過仍難免有混淆的可能，因此有些研究結果的呈現不一定全然來自法規通過以後、社政單位的聽打服務經驗。

再者，研究者盡可能在深度訪談中探詢使用服務的整體歷程經驗，然部分研究參與者活躍於不同活動與課程，申請服務的次數、使用服務場域豐富，所呈現之使用經驗仍可能會有遺漏之處；而部分研究參與者在 2020 年受到新冠肺炎疫情影響，許多活動取消、或者研究參與者因而減少參與，有些經驗發生於數月或一年以前，即使研究者於訪談中盡可能引導回想，分享內容的完整性與真實性有可能受到記憶的影響。

貳、研究方法的限制

研究者以半結構式深度訪談了解六位聽障者使用聽打服務之經驗與主觀感受，訪談過程中研究者藉由複述、筆談方式確保雙方資訊一致，當下研究者有疑義，則立即詢問，請研究參與者補充，以避免有誤解之虞，不過在事後整理逐字稿仍發現有些彼此答非所問的狀況。訪談結束後，研究者將訪談錄音檔繕打為逐字稿，請每位聽障者過目再確認，並

針對有疑義處釐清與補充，雖然可藉由即時通訊軟體相互回應，不過與面對面訪談仍屬不同情境，加上僅能透過文字訊息確認，仍難保證不會有遺漏或誤解之處；此外，部分研究參與者因外務繁忙，實際完成確認逐字稿內容與訪談已相隔一個半月，所回應的內容可能受到記憶或確認期間其他新的經歷或想法的影響。

第三節 研究建議

壹、對未來研究的建議

一、研究主題建議

本研究發現，不同聽障者對聽打服務的需求程度與期待，與聽力表現狀況、個人特質差異有關，選擇申請服務場域也有所不同，建議未來研究主題可以「聽打服務需求」進行更深入的探究，可對於需求時數、服務型態、服務場域等不同項目做更多的了解。

二、研究對象建議

本研究以直轄市、申請使用社政領域聽打服務之聽障者為研究參與者，無法深入了解其他層級縣市、以及不同領域的聽打服務情形，建議未來研究可以其他縣市、或有勞政、教育、法律相關單位申請使用聽打服務之聽障者作為研究對象。

而本研究以聽障者的角度為出發探討聽打服務經驗，不過聽打服務體系中的其他角色，乃至於聽打服務場域中的其他人員，亦對聽打服務過程的有重要影響，建議未來能以服務承辦窗口、活動主辦單位、聽打員、政府相關單位等為研究對象，了解不同角色立場在聽打服務歷程的經驗與觀點。

三、研究方法建議

本研究以質性研究的深度訪談為研究方法，探討聽障者使用當前服

務型態的主觀經驗與感受，不過此次研究發現隨著科技發展與活動形式演變，聽打服務型態以及服務場域也日益多元，建議未來研究可加入實驗法：(一)設計聽障者使用不同服務型態的情境，例如一般聽打服務、遠距聽打服務、語音辨識系統結合人工聽打服務等，了解聽障者使用後的實際效果與影響；(二)針對不同活動場域中，例如靜態講授、互動討論、實作課程等，聽障者使用聽打服務的實際成效。在使用服務的主觀經驗與感受以外，加入客觀的實驗結果發現，進行更豐富層次的討論。

貳、對聽打服務體系的建議

一、對窗口的建議

不同領域的窗口受理不同屬性的案件，一般聽障者不易判斷受理單位，建議窗口可以彙整相關單位受理項目，提供聽障者在申請時的參考。

此外，由於聽打服務範圍廣泛，辦理聽打員教育訓練時，建議窗口可依據聽障者申請項目為參考，提供多元的專業進修主題，增加聽打員對不同專業的學習與了解，提升對不同專業場域的服務品質，並可加以著墨聽打員與聽障者的服務使用關係、專業關係建立等課程。

在服務過程中不論是對於聽障者、聽打員的建議或意見回饋，或與主辦單位接洽等問題處理經驗，建議窗口可彙整相關資料提供其他縣市窗口、單位或相關人員作為借鏡，或是有業務交接需求時的參考資訊；亦能藉由資料進一步分析聽障者整體需求以及服務相關問題，以利後續制度的調整規劃。

二、對活動主辦單位的建議

透過此次研究，聽障者有參與多元領域演講、課程或工作坊的興趣與需求，建議日後主辦單位在辦理全國性活動時，可以在報名階段了解成員特性，增加需求備註的欄位、或提供需求表達的管道，將有助活動進行方式的適性調整與規劃，提升最終的活動成果；若有預先編列預算的需求，則事先調查成員組成與相關服務需求，提前規劃經費運用。

三、對聽打員的建議

對聽障者而言，聽打員是否能保持同理心、主動積極的態度，以及保有對於專業的自我要求，更重於打字速度與服務技巧，建議聽打員在反覆練習、追求更好的打字速度與品質外，在服務時不忘以聽障者為服務主體，加以關心聽障者的需求，持續從服務經驗與聽障者回饋中調整與提升。此外，由於聽障族群特質差異大、且溝通方式多元，建議聽打員補充聽障基本知能及學習基本手語，促進服務過程雙方的理解與溝通效果。

四、對政府的建議

建議政府針對實際聽打員人力資源與派遣情況、聽障者對服務的需求進行調查，進行更深入的經費規劃與討論，盡可能避免如研究討論中提及因教育、社政領域補助項目劃分與經費編列問題，而使聽障者無法申請到所需服務、學習權益受損的情形。討論面向可包含可申請服務項目範圍調整與審核通過之判斷標準、聽障者需求時數的分級、聽打正職人員的設置，或者交通費用補助、偏鄉／跨縣市人力支援與費用補助等面向，使經費有效運用、人力與資源適當分配，達成服務推行宗旨。

由於活動形式的多元化，例如視訊課程、直播活動等，建議政府可增加更多元的聽打服務型態提供聽障者申請選擇，保障聽障者平等參與社會的權利。此外，可邀請相關專業人士結合現有科技工具或技術、發展整合性的聽打輔具，例如結合錄音、麥克風、語音辨識、聽打服務、即時通訊平台等功能的應用程式或便攜式設備，提升聽打服務的效能，同時拓展對聽障者其他生活層面的協助。

最後，建議政府化被動為主動，向相關單位宣導法規、申請服務權益，提升社會大眾對聽打服務的認識。

五、對制度的建議

聽打服務需求橫跨不同專業領域，而依據申請項目劃分為教育、社

政和勞政等不同承辦窗口的聽打服務，使聽障者不易分辨向哪一個單位提出申請、而可能使服務權益受損，窗口也可能增加問題回應與處理的成本，建議未來設置統一受理案件的申請窗口，再由窗口依據案件性質分配所屬主管單位支應相關費用。

本研究進行時發現，聽打員培訓、評分與評鑑制度尚未發展成熟，且除了完成培訓與基本打字速度標準，各縣市辦理作法或標準並未一致，建議未來建立統一明確的標準與制度，提供主責單位辦理時有所依據，又或進一步將聽打服務之檢測納入中央技術士技能檢定項目，統一辦理檢測與評鑑，提升大眾對聽打員專業的認可，並維護整體聽打服務品質。



參考文獻

中文部分

丁雪茵、鄭伯壘、任金剛（1996）：質性研究中研究者的角色與主觀性。
本土心理學研究，6，354-376。

王文科、王智弘（2010）：質的研究的信度和效度。彰化師大教育學報，
17，29-50。

王雲東（2016）：社會研究方法——量化與質性取向及其應用。新北：揚
智文化。

王顏和（2011）：國際健康功能與身心障礙分類系統-兒童與青少年版推
動計畫。行政院衛生署（99M4073）。

中華民國身心障礙聯盟（2017a）：聯合國身心障礙者權利公約平行報告
書。未出版。取自：
https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/747

中華民國身心障礙聯盟（2017b 年 11 月 1 日）：2017 年台灣 CRPD 初次
國家報告國際審查會議 - 手語翻譯、聽打服務轉播畫面【部落格文
字資料】。取自：<https://league0630.pixnet.net/blog/post/344420269-2017%E5%B9%B4%E5%8F%B0%E7%81%A3crpd%E5%88%9D%E6%AC%A1%E5%9C%8B%E5%AE%B6%E5%A0%B1%E5%91%8A%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E5%AF%A9%E6%9F%A5%E6%9C%83%E8%AD%B0%E2%80%93%E6%89%8B>

中華民國聲暉聯合會（2015）：同步參與資訊平權——同步聽打服務資源
手冊。臺中：中華民國聲暉聯合會。

朱柔若（譯）（2000）：社會研究方法——質化與量化取向（W. L. Neuman

- 著：*Social research method: Qualitative and quantitative approaches*）。
臺北：揚智文化。（原著出版於 1997）
- 江儀安（2012）：從特質、環境及態度探討聽障者就業之困境。桃竹區特殊教育，7，17-23。
- 阮光勛（2014）：促進質性研究的品質與可信性。國教新知，61（1），92-102。
- 李芃娟（2012）：聽覺障礙。臺南：國立臺南大學。
- 李育逢（2016）：「同步聽打」落實聽覺障礙學生資訊平權的理想與實踐——以國立臺灣大學畢業典禮為例。學生事務與輔導，55（2），66-72。
- 李麗紅、楊政議（2020）：質性研究訪談個案數之判定：資料飽和概念之使用。澄清醫護管理雜誌，16（1），47-52。
- 吳芝儀、李奉儒（譯）（2008）：質性研究與評鑑（M. Q. Patton 著：*Qualitative research & evaluation methods*）。嘉義：濤石文化。（原著出版於 2001）
- 吳麗珍、黃惠滿、李浩銑（2014）：方便取樣和立意取樣之比較。護理雜誌，61（3），105-111。
- 身心障礙者權利公約施行法（2014）：中華民國 103 年 8 月 20 日總統華總（一）義字第 10300123071 號令制定公布。
- 身心障礙者權益保障法（2015）：中華民國 104 年 12 月 16 日總統華總（一）義字第 10400146761 號令修正公布。
- 身心障礙者鑑定作業辦法（2017）：中華民國 106 年 1 月 5 日衛生福利部衛部照字第 1051564595 號令修正發布。
- 身心障礙者鑑定作業辦法（2020）：中華民國 109 年 12 月 15 日衛生福利

部衛部照字第 1091561709 號令修正發布。

身心障礙學生支持服務辦法（2013）：中華民國 102 年 9 月 27 日教育部
臺教學（四）字第 1020139818B 號令修正發布。

泛知識節（2017 年 1 月 19 日）：莊雅筑：為什麼社會上需要「聽打
員」？－《2016 泛·知識節》【影音資料】。取自：
[https://www.youtube.com/watch?v=ydy6ft7Q1_s&feature=emb_lo
go](https://www.youtube.com/watch?v=ydy6ft7Q1_s&feature=emb_logo)

林曉慧、沈志明（2020 年 4 月 6 日）：龔明鑫報告紓困方案：只發現金
不一定好【線上新聞】。公視新聞網。取自：
<https://news.pts.org.tw/article/473450>

林宜玲（2011）：申請臺北市職務再設計經驗分享－聽障者篇。聽障教育
期刊，10，29-30。

林金定、嚴嘉楓、陳美花（2005）：質性研究方法：訪談模式與實施步驟
分析。身心障礙研究季刊，3（2），122-136。

林勃嚴（2017）：臺灣聾人就業歷程之研究。國立臺灣師範大學社會工作
學研究所碩士論文，臺北。

林萬億（2013）。當代社會工作：理論與方法。臺北：五南。

林寶貴（1994）：聽覺障礙教育與復健。臺北：五南。

林寶貴（2016）：特殊教育學生的特質與特殊教育需求。載於林寶貴（主
編），特殊教育理論與實務（第五版）（227-290 頁）。臺北：心理。

邱滿艷、韓福榮（2007）：從使用者與提供者觀點探討我國身心障礙者職
務再設計措施之研究。復健諮商，1，47-63。

范麗娟（1994）：深度訪談簡介。戶外遊憩研究，7（2），25-35。

范瑋真（2013年12月17日）：立委江啟臣召開公聽會 爭取「建置同步聽打制度」與「提供即時新聞字幕服務」【新聞稿】。取自：
<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=12326&pid=155929>

侯松延（2011）：隔離或融合：聽障者職訓與就業歷程的社會學分析（未出版）。國立臺北大學社會學系碩士論文，新北。

柯毓庭（2019年7月17日）：中央災害應變中心記者會 手語翻譯首次登場【線上新聞】。聯合新聞網。取自：
<https://udn.com/news/story/7320/3934217>

孫則芳（2018年9月3日）：從聽障朋友的角度，瞭解他們的需求—談「同步聽打服務」【線上新聞】。取自：
<https://www.laf.org.tw/index.php?action=LAFBaoBao-detail&tag=250,364&id=169>

財團法人法律扶助基金會（2018a年5月25日）：財團法人法律扶助基金會第5屆第27次董事會議紀錄。取自：
https://www.laf.org.tw/index.php?action=publicer_new_detail&Sn=4&id=4

財團法人法律扶助基金會（2018b年5月25日）：通譯資格及費用支給標準【公告】。取自：
https://www.laf.org.tw/index.php?action=information_detail&p=1&id=5444

財團法人法律扶助基金會（2018c年10月15日）：法律扶助基金會自2018年10月15日起啟動「身心障礙者法律扶助專案」【公告】。取自：
https://www.laf.org.tw/index.php?action=news_detail&p=18&id=6417

高熏芳、林盈助、王向葵(譯)(2001): 質化研究設計——一種互動取向的方法 (J. A. Maxwell 著: *Qualitative research design: An interactive approach*)。臺北: 心理。(原著出版於 1996)

陳向明(2002): 社會科學質的研究。臺北: 五南。

陳宛茜(2019年6月26日): AI「雅婷」首度進駐兩廳院 協助座談導聆還會看表演【線上新聞】。聯合報。取自:
<https://udn.com/news/story/7270/3894516>

陳燕禎、趙任民(2013): 聽障者社會福利供需服務之探討。社區發展季刊, 141, 489-502。

莫素娟(2020年4月18日): 當聽障者遇上遠距教學與會議【線上新聞】。取自:
https://tw.appledaily.com/headline/20200418/FORSLBJLR5ZAYU7RHC2CKIZCHQ/?fbclid=IwAR1eNc8QpGLpsQGj1f-ex55S_n4lxcI02JJZMjFQRNp3CQ3JPgD99s27vM

黃秀文(2016): 質性研究——典範與實務。臺北: 華騰文化。

推動職務再設計服務計畫(2020): 中華民國 109 年 3 月 26 日勞動部勞動發特字第 10905009901 號令訂定發布。

萬文隆(2004): 深度訪談在質性研究中的應用。生活科技教育, 37(4), 17-23。

詹怡宜(2020年2月2日): 中央防疫指揮中心記者會手語服務拍攝畫面協調【線上新聞】。取自:
<http://www.stba.org.tw/news.aspx?id=20200203103716&dd=20200512120112>

臺北市政府社會局(2016年5月2日): 聽語障溝通服務整合 手語+聽

打更友善【新聞稿】。取自：

https://dosw.gov.taipei/News_Content.aspx?n=6CA16D3397A7A302&sms=72544237BBE4C5F6&s=919EA369FF9D11C1

臺北市政府社會局（2020）：手語翻譯及同步聽打服務成果（民國 106 年至 108 年）【資料檔】。取自：

<http://pxweb.dosw.gov.taipei/pxweb/Dialog/statfile9.asp>

臺北市勞動力重建運用處（2018 年 4 月 18 日）：職場聽打服務【公告】。取自：

https://fd.gov.taipei/cp.aspx?n=7B05CBD7BC80055A&ccms_cs=1

廖珮姣（2015）：從量化與質化研究信效度探討社會科學領域的研究品質。
Journal of China University of Science and Technology，62，69-88。

潘淑滿（2003）：質性研究——理論與應用。臺北：心理。

歐妮君（2020 年 4 月 15 日）：防疫大作戰，資訊平權的一堂課。開鏡季刊，11，26-29。取自：<https://info.pts.org.tw/>

歐妮君 王興中（2013 年 12 月 2 日）：千障聯盟上街 爭取資訊文化平權【線上新聞】。公視新聞網。取自：

<https://news.pts.org.tw/article/256398?NEENO=256398>

歐妮君、莊志成、鄭凱文（2019 年 12 月 28 日）：總統電視辯論 公視網路直播有即時字幕【線上新聞】。公視新聞網。取自：

<https://news.pts.org.tw/article/460570>

劉秀丹、劉俊榮、曾進興、張榮興（2015）：臺灣手語理解能力標準化測驗的編製與發展。特殊教育研究學刊，40（3），27-57。

衛生福利部（2019a）：身心障礙人數按類別及年齡別分【資料檔】。衛生福利部：統計處。取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp->

2976-13825-113.html

衛生福利部 (2019b)：各直轄市、縣(市)政府辦理手語翻譯及同步聽打服務窗口【資料檔】。衛生福利部：社會及家庭署。取自：

https://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/home.jsp?menudata=DisbMenu&contlink=ap/signlang_view.jsp&dataserno=201403140001&mserno=200805260011&serno=200805260015

衛生福利部社會及家庭署一百一十年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準 (2020)：中華民國 109 年 12 月 14 日社家企字第 1090501999 號函頒。

蕭瑞麟 (2017)：不用數字的研究——質性研究的思辯脈絡。臺北：五南文化。

簡慧娟、宋冀寧、李婉萍 (2017)：從聯合國身心障礙者權利發展脈絡看臺灣身心障礙權利的演變—兼論臺灣推動「身心障礙者權利公約」的歷程。社區發展季刊，157，151-167。

外文部分

- Adams, W. C.(2015). Conducting semi-structured interviews. In Newcomer, K. E., Hatry, H. P., & Wholey, J. S. (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. 492-505). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Barker, A. B., Leighton, P., & Ferguson, M. A. (2017). Coping together with hearing loss: A qualitative meta-synthesis of the psychosocial experiences of people with hearing loss and their communication partners. *International Journal of Audiology, 56*(5), 297-305.
- Benito, S. G., Glassman, T. S., & Hiedemann, B. G. (2016). Disability and labor market earnings: Hearing earnings gaps in the United States. *Journal of Disability Policy Studies, 27*(3), 178-188.
- Berg, B. L. (1998). *Qualitative research methods for the social science*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Berke, L., Caulfield, C., & Huenerfauth, M. (2017). *Deaf and hard-of-hearing perspectives on imperfect automatic speech recognition for captioning one-on-one meetings*. Proceedings of the 19th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility, 155-164. doi: 10.1145/3132525.3132541
- Boyce, C., & Neale, P. (2006). *Conducting in-depth interviews: A guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input*. Watertown, MA: Pathfinder Press.
- Butler, J. (2019). Perspectives of deaf and hard of hearing viewers of captions. *American Annals of the Deaf, 163*(5), 534-553.
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities [CRPD]. (2006).

Retrieved from <https://www.un.org/development/desa/disabilities/>

- Debevc, M., Milošević, D., & Kožuh, I. (2015). A comparison of comprehension processes in sign language interpreter videos with or without captions. *PloS one*, *10*(5), 1-15. doi: 10.1371/journal.pone.0127577
- DiCicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, *40*(4), 314-321.
- Doody, O., & Noonan, M. (2013). Preparing and conducting interviews to collect data. *Nurse Researcher*, *20*(5), 28-32.
- Falvo, D. R., & Holland, B. E. (2018). *Medical and psychosocial aspects of chronic illness and disability*. (6th ed.) Boston, MA: Jones and Bartlett.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough?: An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, *18*(1), 59-82.
- Guion, L. A., Diehl, D. C., & McDonald, D. (2001). *Conducting an in-depth interview*. McCarty Hall, FL: University of Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences, EDIS.
- Hintermair, M., Cremer, I., Gutjahr, A., Losch, A., & Strauß, H. C. (2018). Factors for professional success: What deaf education can learn from deaf and hard of hearing people who are successful in their career. *The Volta Review*, *117*(1-2), 32-61.
- Hood, S., Hopson, R. K., & Kirkhart K. E. (2015). Culturally Responsive Evaluation. In Newcomer, K. E., Hatry, H. P., & Wholey, J. S. (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. 281-317). Hoboken, NJ:

John Wiley & Sons.

ICF Research Branch. (2012). *ICF Core Set for hearing loss* [Data file]. Retrieved from <https://www.icf-research-branch.org/icf-core-sets-projects2/other-health-conditions/icf-core-set-for-hearing-loss>

Kooser, C. (2013). Hearing loss and employment in the United States. *Work*, 46(2), 181-186.

Lasecki, W., Miller, C., Sadilek, A., Abumoussa, A., Borrello, D., Kushalnagar, R., & Bigham, J. (2012). *Real-time captioning by groups of non-experts*. Proceedings of the 25th annual ACM symposium on User interface software and technology, 23-34.

Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753-1760.

Marshall, B., Cardon, P., Poddar, A., & Fontenot, R. (2013). Does sample size matter in qualitative research?: A review of qualitative interviews in IS research. *Journal of Computer Information Systems*, 54(1), 11-22.

Martinson, K., & O'Brien, C. (2015). Conducting case studies. In Newcomer, K. E., Hatry, H. P., & Wholey, J. S. (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. 177-196). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1995). *In depth interviewing*. South Melbourne, AU: Longman Cheshire.

Pajo, K., & Kentala, E. (2011). Conversation with a hearing-impaired person.

Duodecim; Laaketieteellinen Aikakauskirja, 127(8), 843-847.

- Peng, Y. H., Hsi, M. W., Taelle, P., Lin, T. Y., Lai, P. E., Hsu, L., ... & Chen, M. Y. (2018). *Speechbubbles: Enhancing captioning experiences for deaf and hard-of-hearing people in group conversations*. Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 1-10.
- Poothullil, J. M. M., Sahasrabudhe, S., Chavan, P. D., & Toppo, D. (2013). Captioning and Indian Sign Language as accessibility tools in universal design. *SAGE Open*, 3(2). doi: 10.1177/2158244013491405.
- Roth, W. M., & von Unger, H. (2018). Current perspectives on research ethics in qualitative research. *Forum: Qualitative Social Research*, 19(3), 798-809.
- Sadler, K. L. (2009). *Accuracy of Sign Interpreting and Real-Time Captioning of Science Videos for the Delivery of Instruction to Deaf Students*. Doctoral dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh, PA.
- Sampson, H. (2004). Navigating the waves: The usefulness of a pilot in qualitative research. *Qualitative Research*, 4(3), 383-402.
- Takahashi, E., & Nakadate, T. (2003). An investigation of the experiences of hearing-impaired people undergoing medical examinations in health-checkups. *Japanese Journal of Public Health*, 50(9), 908-914.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. NY: John Wiley and Sons.
- Tobin, T. J. (2014). Increase online student retention with universal design for learning. *Quarterly Review of Distance Education*, 15(3), 13-24.
- Turner, M. L. (2017). Caption action: How colleges are making live captioning

technology work--both in the classroom and at events. *University Business*, 10, 42-46.

Tutty, M. L., Rothery, M. & Grinnell, R. M. (1996). *Qualitative research for social workers*. London, England: Allyn and Bacon.

Williams, K. C., Falkum, E., & Martinsen, E. W. (2015). Fear of negative evaluation, avoidance and mental distress among hearing-impaired employees. *Rehabilitation Psychology*, 60(1), 51-58.



附錄一：預訪深度訪談問題大綱

1. 您過去曾在什麼情況使用聽打服務？
2. 您一開始是如何知道聽打服務的資源？
3. 您覺得有哪些情況會需要使用聽打服務？
4. 您過去在申請聽打服務的經驗如何？
5. 對於申請服務的規定（例如時數、流程），您的想法如何？
6. 過去使用聽打服務，有什麼讓您感覺好的經驗？
7. 您覺得聽打服務對您的幫助為何？
8. 過去使用聽打服務，有什麼讓您感受不好的經驗？
9. 在遇到不好的經驗時，您會如何處理？
10. 您覺得聽打服務有哪些需要改善的地方？
11. 您認為理想的聽打員需要具備哪些條件？
12. 過去的防疫措施，對您使用聽打服務產生什麼樣的影響？
13. 除了聽打服務，您知道其他哪些可以提供即時字幕的方式？若曾使用，您的經驗如何？
14. 您想分享的其他看法與建議？

附錄二：深度訪談問題大綱

1. 您過去曾在什麼情況使用聽打服務？
2. 您一開始是如何知道聽打服務的資源？
3. 您覺得有哪些情況會需要使用聽打服務？
4. 您過去在申請聽打服務的經驗如何？
5. 對於申請服務的規定（例如時數、流程），您的想法如何？
6. 過去使用聽打服務，有什麼讓您感覺好的經驗？
7. 您覺得聽打服務對您的幫助為何？
8. 過去使用聽打服務，有什麼讓您感受不好的經驗？
9. 在遇到不好的經驗時，您會如何處理？
10. 您覺得聽打服務有哪些需要改善的地方？
11. 您認為理想的聽打員需要具備哪些條件？
12. 過去的防疫措施，對您使用聽打服務產生什麼樣的影響？
13. 除了現場聽打服務，您知道哪些面對面以外的聽打服務方式（例如：遠距聽打服務）？若曾使用，您的經驗如何？
14. 您想分享的其他看法與建議？

附錄三：參與研究同意書

計畫名稱： 聽覺障礙者使用同步聽打服務經驗之探究	
研究機構名稱： 國立臺灣師範大學復健諮商研究所	
經費來源： 本案研究者自籌	
計畫主持人： 劉秀丹	職稱： 副教授
共(協)同主持人： 陳好甄	職稱： 研究生
※研究計畫聯絡人： 陳好甄	電話： ██████████
1. 研究背景與目的：	
<p>當個人有聽力的損失，便可能在聽取聲音和溝通談話上受到影響，在參與日常活動時也會比較不容易聽清楚訊息，此時會需要聽打服務，協助把環境聲音和說話的內容轉為文字，讓個人能更順利參與學校、工作、展演或醫療等不同場合的活動。</p> <p>聽覺障礙者是聽打服務的使用者，但目前卻很少有聽覺障礙者在使用聽打服務相關的研究，因此，本研究目的是希望深入了解服務使用者最直接的想法與感受。研究結果將整合不同使用者的觀點與回饋，作為現有聽打服務體制的正向肯定與改善參考。</p>	
2. 研究方法及程序：	
<p>本研究預計在民國 109 年 8 月至 110 年 1 月期間，邀請 6~8 位聽障者進行一對一的訪談，每人每次訪談大約 1 至 2 小時，會依每位受訪者的個別狀況決定每次訪談的時間長短，或約定他日繼續訪談。</p> <p>訪談的地點會與您一起討論，以對您熟悉、安靜空間、交通方便為原則，保障您可以自在且安心地接受訪談。</p> <p><u>訪談會全程錄音</u>，記錄您所表達的內容。錄音檔案會由與您訪談的研究者（共同主持人）謹慎保管，並且承諾不會將您的個人資訊外流。訪談結束後會將錄音記錄轉為文字稿，接著請您確認文字內容是否符合您所表達的意思，您可以指出希望刪去或補充的內容，研究者會以匿名的方式處理，再依您確認完畢的內容撰寫研究報告，只有參與研究的人員（包含計畫主持人、共同主持人、兩位協助研究分析者）可以閱讀匿名處理後的文字內容。</p>	
3. 可能產生之副作用、危險及處理方法：	
<p>本研究沒有任何可能侵入人體的危險。</p> <p>訪談過程中會請您分享過往經驗，在提及負面經驗時，可能會令您有憤怒、難過、失望…等感受，如果您感到不舒服，在訪談過程中可以隨時提出暫停</p>	

或休息，等情緒恢復後再繼續訪談。您也可以停止繼續討論此話題，以及刪除這段錄音紀錄。

4. 研究預期效果與對研究參與者的益處或報償：

參加這個研究可以使您有機會表達對於現有聽打服務的所有想法與感受，而您的意見可以幫助服務相關人員（例如聽打服務承辦窗口、聽打員）知道您實際的需求，本研究結果也可以作為聽打服務提供方式的參考，有助於促進聽打服務更符合使用者的需求與期待。

訪談完成後，將致贈便利商店 300 元禮券，感謝您花時間參與訪談分享寶貴的經驗，以及協助確認文字內容為正確。

5. 參與研究的篩選條件，及研究進行中的禁忌或限制活動：

(1) 納入條件：符合下列條件者，適合參加本研究

- A、年齡 18 歲（含）以上者。
- B、有第二類身心障礙證明或經官方鑑定評估具備聽打服務申請資格者。
- C、西元 2017 年以後個人曾向直轄市社政聽打服務窗口申請並使用同步聽打服務者（本研究進行期間所指之直轄市包含臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市和高雄市）。
- D、主要溝通方式為筆談、口語或口手語並用者。

(2) 排除條件：若有下列情況者，不能參加本研究

- A、拒絕或未簽署參與研究同意書者。
- B、僅具備非正式管道申請與使用聽打服務經驗者。

(3) 進行中的禁忌或限制活動：

- A、為了收集與研究主題相關的豐富資料，研究者會依據訪談大綱向您提問，並且可能依您回答的內容再延伸詢問，若您有感到不舒服、或有任何疑問與回饋，請隨時向研究者提出。
- B、訪談過程中，研究者有時會以筆談或重複詢問確認您所表達的意思，請您耐心協助。

6. 研究材料保存期限、運用規劃及機密性：

- (1) 研究資料使用地點：僅於國內使用。
- (2) 研究資料性質、保存人員、保存地點、保護方式：
 - A、資料性質為：a.紙本資料-訪談文本資料；b.電子檔案-訪談錄音
 - B、保存人員為：共同主持人
 - C、保存地點為：共同主持人研究室
 - D、保護方式為：共同主持人進行訪談後，會將訪談原始資料進行匿名處理、去除可辨識之個人資訊，第三人無法從公開發表的研究結果中取得您的隱私資料，僅共同主持人有研究室鑰匙、電腦密碼可取得訪談原始資料
- (3) 保存期限：本研究將保存您的資料至通過研究倫理結案審查後3年銷燬，直至(西元 2024 年/8 月/10 日)為止。屆期將以碎紙機銷燬紙本資料、刪除所有訪談錄音電子檔案方式處理您的資料。
- (4) 機密性：研究共同主持人將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您個人隱私之資料視同機密處理。將來發表研究結果時，您的身份將被充分保密。凡簽署了知情同意書，即表示您同意各項原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據，符合相關法律和各種規範要求；上述人員承諾維繫您身分之機密性。

7. 研究之退出與中止：

- (1) 您可決定是否參加本研究，研究過程中您可隨時撤銷同意，退出研究，不須任何理由，且不會引起任何不愉快或影響您的權益。若您決定撤回同意，可與計畫聯絡人聯繫，以利協助您退出研究。您也已充份了解計畫主持人、經費來源單位，或研究計畫監督單位亦可能於必要時中止本研究進行。
- (2) 若中途退出研究，研究團隊對您的資料將銷毀不再作為分析。

8. 損害補償或保險：

本研究依計畫執行，會將訪談原始資料進行匿名處理、去除可辨識之個人資訊，若因訪談原始資料遺失造成您隱私權益可能受損，將由共同主持人陳好甄以新台幣 5,000 元方式作為補償。除前述之補償原因與方式外，本研究不提供其他形式之補償。

本研究並未安排保險。但您簽署本知情同意書後，在法律上的權利不會因此受影響。

9. 參與者權利：

- (1) 研究計畫主持人或研究人員已經妥善地向您說明了研究內容與相關資訊，並告知可能影響您參與研究意願的所有資訊。若有與研究相關的最新資訊，而可能影響您繼續參與研究之意願，研究者會立即告知您、法定代理人或有同意權之人。
- (2) 若您有任何疑問，可向研究人員詢問，研究人員將據實回答。
- (3) 研究計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。
- (4) 若您有任何研究相關的疑問要與計畫主持人或研究團隊聯繫，請與我們聯繫：

※研究計畫聯絡人：陳好甄 電話：██████████

Email: ██████████

10. 聲明及簽名：

研究者聲明

計畫主持人、研究團隊中的成員（已獲計畫主持人授權者），應向參與者解釋研究內容，包括研究目的、方法、參加研究可能遭遇的風險和效益等知情同意書中列出的各項說明。並妥善答覆參與者提出之所有疑問。

解釋同意書之研究人員簽名_____日期：西元____年__月__日

計畫主持人簽名_____日期：西元____年__月__日

參與者聲明

我已了解以上的資訊且同意參與此項研究計畫。

參與者簽名_____日期：西元____年__月__日

法定代理人簽名_____日期：西元____年__月__日

(簽署時，務必加記日期)

附錄四：研究參與者邀請海報



國立臺灣師範大學
National Taiwan Normal University

聽覺障礙者使用同步 聽打服務經驗之探究

研究參與者邀請

為了讓溝通和日常生活更無阻礙，聽覺障礙者使用同步聽打服務，透過文字了解環境聲音和說話內容，有助參與學校、工作、展演或醫療等不同場合的活動。

本研究以聽覺障礙者為受訪者，希望深入了解聽打服務使用者直接的經驗與觀點，作為聽打服務體系鼓勵與改善參考。

★邀請條件說明

本人為聽覺障礙者，2017年以後曾向社政聽打窗口申請並使用聽打服務者。

★進行方式說明

主要透過筆談、口語的方式，進行1至2小時的訪談，訪談1至2次。

訪談過程中會錄音紀錄，在整理分析訪談內容時，將以匿名處理保護您的隱私。

☆聯繫方式

若您有意願進一步了解細節，請以電子郵件：

██

或Line ID: ██████████

與研究者聯繫，感謝您！



復健諮商所研究生 陳好甄 敬邀

附錄五：研究參與者意見檢核表

研究參與者	提出修正與建議	研究者修改結果
A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「學都需要」修正為「覺得需要」 2. 「借助」修正為「協助」 3. 「今天講師」增補為「今天影片內容講師」 4. 「簽到」修正為「先到」 5. 「用具」增補為「耳麥用具」 6. 增補訪談停頓處內容「相關的事項，要先說明我的要求」 7. 增補內容「主要是窗口做決定」 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依研究參與者建議修正字詞 2. 依研究參與者意見增補內容
B	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「開始的時候，我從知道聽打，我就申請了」補充訊息「我是先從知道臺北開始有聽打服務，就開始會注意高雄有沒有聽打服務，應該是我想要申請時，先去問身邊的朋友打聽。高雄聲暉協會的宣傳應該也有收到吧」 2. 「可是主辦單位是申請手語翻譯員，那我就沒有辦法了」是想表達「主辦單位主動有事前申請，不管申請的是手譯、還是聽打還是二者都有，我都OK，就算只有手譯我也OK，因為我看得懂手譯」 3. 「哪有一般單位去申請手語翻譯員啊？我覺得沒有必要這樣多此一舉啊」正確意思是「主辦單位現場有申請手譯，我就不用再做申請的動作了，不管是手譯或聽打的申請」 4. 「比得亂七八糟的」為誤聽，我不會嘲笑手譯員，請刪除內容 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依研究參與者意見，以（）補充訊息於原句末 2. 依研究參與者建議修正語意 3. 依研究參與者意見刪除誤聽內容

(續下頁)

研究 參與者	提出修正與建議	研究者修改結果
B	5. 「有問到有一個團體，他每年都有配一些額度」事後補充該團體為「社團法人台灣障礙者權益促進會」 6. 「新社」、「卓蘭」修正為「東勢」 7. 「教會」修正為「聲暉」 8. 「教會班」為誤聽，請刪除內容 9. 「因為我比較常比，我有時候會去上這個課」是想表達「我常去參加一般人的課程，一般的聾人應該都沒有」 10. 「不是服務聽障就服務我們」修正為「就是服務我們這群聾基督徒」	
C	1. 基本資料修正：使用輔具為「左耳使用助聽器」、現職「約聘工讀」、障礙程度「重度」 2. 「收支簿」修正為「收入支出單據」 3. 「你不可以打錯」補充訊息「金額對不上就有問題」 4. 「蛋黃簿」修正為「貸款部」 5. 「有集訓」增補內容為「高雄聲暉辦活動」 6. 增補內容「831 共融營」 7. 「他們只能在地的人這樣」是想表達「高雄聲暉只能盡量支援高雄與鄰近屏東台南的這樣」 8. 增補內容「有回覆表示歉意與下次會改進，那我也就接受了」、「還 90 度鞠躬」 9. 「○○三個」修正為「○○大哥」 10. 「不能說」修正為「不會說」 11. 「開」增補為「倡議」	1. 依研究參與者回覆修正基本資料 2. 依研究參與者建議修正字詞 3. 依研究參與者意見增補內容 4. 依研究參與者建議修正語意

(續下頁)

研究參與者	提出修正與建議	研究者修改結果
C	12. 「用基礎的手語」修正為「用視訊的手語」	
	13. 「我是都可以」修正為「文字都可以」	
D	1. 「協會」修正為「學分」	
	2. 「同仁」修正為「聾人」	
	3. 補充訊息：分享使用聽打服務最深刻的一次經驗	
	4. 增補內容「臺中文化創意產業園區」	1. 依研究參與者建議修正字詞
	5. 「聽障青年培力什麼團體」事後補充該團體為「106年建構聽障青年思辨能力方案焦點團體」	2. 依研究參與者意見，以（）補充訊息於原句後
	6. 「現在的狀況是別人在欺負我」是想表達「我被欺負」	
	7. 「還沒到」增補為「還沒到現場」	3. 依研究參與者意見增補內容
	8. 「就帶」修正為「各帶」	
	9. 「機器」增補為「手機 APP」	4. 將代名詞原意註解於原稿
	10. 增補逐字稿中數個代名詞的原意	
	11. 增補內容「自己要改善」	
	12. 「題目叫做」修正為「節目提到」	
	13. 「就是」修正為「而且」	
	14. 「不好」修正為「不足」	
E	1. 「體驗班」修正為「實驗班」	1. 依研究參與者建議修正字詞
	2. 「我記得都不太常用」修正為「我都不大記得了」	2. 依研究參與者意見增補內容
	3. 「前輩」修正為「學妹」	
	4. 「自看」增補為「自己看」	
F	1. 增補內容「申請表會備註聯絡的話要找誰」	1. 依研究參與者意見增補內容
	2. 事後補充訊息：參與推動聽打服務的經驗	

(續下頁)

研究 參與者	提出修正與建議	研究者修改結果
F	<ol style="list-style-type: none"> 3. 事後補充訊息：朋友申請服務的經驗與後續處理方式 4. 增補內容「通常我們會覺得說沒有是正常的」 5. 增補內容「這個服務對於學習的的心態會不會有影響」 6. 增補內容「就算正常人彼此在聊天，另一個正常人本來就不一定也能任意加入聊天嘛」 7. 刪除「驚喜」一詞 8. 「掌握優勢」修正為「利用權益」 9. 增補內容「聽障要不要申請聽打」 10. 「申請拒絕量」增補為「申請後拒絕受理的案件數量」 11. 增補內容「是宣導不足的問題還是申請資格門檻太高的問題」 12. 增補內容「聽打員用手機傳輸現場聲音，聽障者看自己的手機看傳回的聽打稿，聽打員也不用花時間去現場」 13. 「這樣子閱讀上我還是會很奇怪」是想表達「這樣子閱讀的時間差作業上都有難度」 14. 「閒置的人」修正為「多出來的人力」 15. 「疫情」增補為「疫情期間」 16. 增補內容「把這些東西集中在一個有點像是一個專門為聽障服務的系統，現在的很多東西都有點零散，要把這些 API 啊、把他的開放服務集中在一個地方」 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 依研究參與者意見將事後補充訊息以黃底標示，增加於討論該主題處 3. 依研究參與者意見刪除字詞 4. 依研究參與者建議修正字詞 5. 依研究參與者建議修正語意

附錄六：臺北市、新北市、桃園市、臺中市、高雄市之社政聽打服務申請相關規定

縣市別	社政聽打服務聯繫窗口	服務對象	申請程序/方式	服務範圍	服務時數限制	實施依據 (含作業須知)
臺北市	社團法人 中華民國 聽障人協 會	<p>1. 個人：持有核(換)發或註記之身心障礙手冊(證明),障礙類別屬聽語障(身心障礙證明類別為第一或三類且 ICD 診斷欄位註記為【04】或第二類且 ICD 診斷欄位註記為【02】)或併聽語障之多重障礙者。</p> <p>2. 單位：臺北市內各級政府機關、醫療院所、學校或立案之非營利組織。</p>	<p>1. 申請人應檢具申請書、身心障礙手冊(證明)及相關文件,得以電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體或線上申辦系統,於服務開始3日前提出申請,惟緊急情況者不在此限。</p> <p>2. 受理申請後進行審核,並依申請內容及實際需求,派遣合適之手語翻譯員或聽打服務員提供服務,並將審核結果通知申請人。</p> <p>3. 夜間、假日等非受理申請時間,逕洽醫療或警政單位受理申請。</p>	<p>1. 政府機關之會議、洽辦事務或陳情、申訴等。</p> <p>2. 非營利組織召開之會議。</p> <p>3. 偵訊或司法訴訟、警政訊問(含報案)等。</p> <p>4. 法律諮詢服務。</p> <p>5. 醫療服務,如:手術、生產、門診、化療、復健、療育、一般健康檢查等。</p> <p>6. 就學相關活動,如:親師座談會、家長會或學校日活動等。</p> <p>7. 社工員訪視、輔導案件、ICF需求評估及心理諮商輔導。</p> <p>8. 對外公開不收費之專業性</p>	<p>1. 設籍本市申請者(單位)每月申請服務案合計最高補助使用30小時(24小時手語翻譯服務及聽打服務時數併計)。</p> <p>2. 非設籍本市之聽語障民眾每人每月最高申請時數10小時。</p>	<p>臺北市聽語障溝通服務方案(手語翻譯、聽打)</p>

(續下頁)

4. 申請者（單位）於服務結束後兩日內至線上系統登打「服務滿意度調查表」或填寫書面表格並回傳。

活動(如演講、展覽解說、活動參訪、研討會等)及社區大學課程、學校家長會、親師座談會、未涉及私人商業利益之專業課程。

9. 其他由臺北市政府社會局認定之案件。

10. 每日晚間 10 點至翌日早上 7 點間緊急、臨時突發性案件。

(以上服務不包括非營利組織辦理會員大會及理監事會議、內部訓練或休閒活動，公私立大專校院資源教室課程、會議或活動。)



新 社團法人
北 華 民 國
市 聾 人 協 會

1. 個人：持身心障礙證明，屬聽、語障者或合併聽、語障之多重障礙者。
2. 機關或單位：公務機關、本市各區公所、

1. 申請人應於服務時間5天前（不含例假日）提出申請，申請表填寫完成後以傳真或電子郵件寄至窗口，並檢附相關資料（如：門診掛號單、研習課程表、開會通知

1. 政府機關相關業務事項之同步聽打服務。
2. 民間立案非營利團體辦理各項對外公開未收費之活動、研習、會議。
3. 受理警政或法務偵查、交通

無明文規定。

新北市手語翻譯暨同步聽打服務方案

(續下頁)

警政司法機關、各級學校、醫療院所、非營利組織等公共服務單位。

單…等)，並詳述申請事由且預估服務時間俾利審核及派遣（警政、司法、醫療急診等緊急案件，不受5天前提出規定限制）。

事故處理、獄所等或其他夜間緊急、臨時性事務需求提供服務。

2. 申請者（單位）於服務結束後3日內填寫「服務回饋表」回傳。

4. 醫療院所之門診、健檢、復健及療育。
5. 學校辦理之親師座談會、返校日等就學會議活動。
6. 其他必要性服務。

1. 個人

(1) 實際居住本市並領有身心障礙證明者，障礙類別屬聽語障（身心障礙證明類別為第一或三類且 ICD 診斷欄位註記為【04】或第二類且 ICD 診斷欄位註記為【02】）或併聽語障之多重障礙者。

1. 申請者於欲服務日期之3個工作天前向本會提出申請（申請表件得以電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體或親洽本會送交），假日申請恕不受理，申請案受理及派任以本會同意為準，自行連絡同步聽打員到場服務不屬本會派案。
2. 申請者於服務完3個工作天填寫並繳回服務回饋表。

1. 以公務事項或涉及本府公務單位業務為優先。
2. 非營利機關、團體辦理相關各項未收費之服務、活動、研習或會議。
3. 其他經機關核准之同步聽打服務。

同一個聽語障者或同一團體每月服務時間以15小時為原則（特殊案件得報專案提供服務）。

桃園市身心障礙者同步聽打服務暨培訓實施計畫

桃園市
社團法人
桃園市聲
暉協進會

（續下頁）

(2) 設籍外縣市之聽(語)障者至本市參與社會活動，可由個人、單位、團體申請。

2. 單位：本市各級政府機關、醫療院所、學校或立案之非營利組織。

臺中市
社團法人
台中市聾
人協會

1. 個人：領有身心障礙手冊之聽語障者或合併聽語障之多重障礙者及其家屬，需檢附證明文件影本提出申請。

2. 單位：臺中市各級機關、學校、醫療院所、非營利組織與事業單位等。

1. 一般申請：申請者於服務 3 天前（不含假日）以電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體或親洽本會提出申請，並檢附相關資料（如會議資料、活動流程等），服務後一週內填寫意見回饋表，始完成申請流程。

2. 緊急申請：夜間緊急、臨時性事務可隨時提出（以公務手機通知），視本中心人力調配狀況或轉介，申請者須

1. 公務服務：公務機關辦理業務或參與公務機關會議、研習、活動。

2. 政司法：警政、法務偵查、交通事故處理、獄所等事務。

3. 醫療衛生：就醫、健康檢查、復健、開刀等醫療相關事務。

4. 社會教育：民間團體舉辦之公開不收費研習或活動。

本服務每人/每單位/同一活動、方案，每月最多申請時數以不超過 20 小時為原則。

臺中市手語翻譯暨同步聽打服務申請須知

(續下頁)

於服務結束後2天內補齊申請表、回饋表。

5. 就業相關：就業媒合、職前訓練(僅提供開訓及結訓)、在職進修(僅提供開訓及結訓)、勞資爭議等就業相關案件。
6. 親職教育：親師座談、IEP會議、家訪等各項親職教育活動。
7. 其他必要性服務且經社會局核定者。

高雄市
社團法人
高雄市
聲暉協會

1. 個人：實際領有身心障礙證明(手冊)並之聽障者或合併聽障之多重障礙者及其家屬。
2. 單位：各級機關學校、非營利團體及其他公共服務單位、事業單位。

1. 可由活動辦理單位或聽障者本人提出申請(提供電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體或親洽本會的申請方式)，最遲須於活動前3日完成申請。
2. 受理申請時間為週一至週五上午8點至下午5點，不受理夜間緊急、臨時性申請。

1. 公務機關辦理聽語障者相關業務之同步聽打服務。
2. 非營利團體辦理聽語障者相關未收費服務、活動、研習、會議之同步聽打服務。
3. 其他經高雄市政府社會局認定非涉及私人商業利益之同步聽打服務。

無明文規定。

高雄市聽語障者同步聽打服務申請須知

資料來源：研究者依據研究進行期間最新資料自行整理(2021年1月)。