

# 114年「青年好政-Let's Talk」計畫 議題結論報告

團隊名稱：臺灣蘭陽青年協會

討論議題：障礙青年使用人工智慧的可能困境與解方

辦理時間：114年8月24日（星期日）

辦理地點：宜蘭青年交流中心

## 一、現況或問題

### （一）視覺障礙

AI 與我們的距離，比想像中更近。它早已融入日常生活，成為導航的路線建議、智慧助理的即時回應，甚至能幫我們修飾影像、翻譯語言。對大部分人來說，這些便利已經是生活的一部分。但在討論的過程中，我們不禁想問：對於行動不便的人，AI 又意味著什麼？

#### 1、現況：便利背後的兩種世界

我們發現，現在的 AI 應用大多是為「主流使用者」設計的。導航系統會幫忙找最快的路，但沒有標註階梯、斜坡；影像軟體能生成美麗照片，卻缺乏語音描述，讓視障者也能「看見」其中的風景。於是，AI 在不同群體之間，呈現出截然不同的樣貌。對某些人而言，它只是錦上添花；但對另一些人，它可能是跨越障礙的關鍵。

#### 2、問題：被忽略的需求

我們在分享時特別感受到，許多需求其實存在，卻長期沒有被看見。對一般使用者來說，外出可能想到的是「吃什麼」或「去哪裡拍照」；但對行動不便者而言，首先要確認的是「哪裡有無障礙廁所」、「這條路輪椅能不能過」。然而，現有的 AI 卻很少能回應這些需求。資料庫不足、路線規劃缺乏多元考量、智慧輔具價格高昂，甚至即時語音或手語翻譯功能還不夠普及。這些缺口，讓科技原本應該帶來的「幫助」，反而成為新的門檻。

#### 3. 建議：共融的想像

首先，應擴充無障礙資訊，由政府與民間合作建立完整的資料庫，並邀請使用者共同回饋，讓路線規劃更貼近真實需求。其次，AI 的感知與互動能力也需要強化，例如能語音描述環境、即時翻譯手語，甚至能理解情感細節。最後，科技

平權是我們共同的期待：透過政策補助或公益計畫，降低智慧輔具的成本，並設計更友善的介面，讓科技真正成為人人都能負擔、都能使用的工具。

## (二) 聽覺障礙

我們的討論聚焦在「聽覺障礙與 AI」。一開始大家分享日常經驗時，氣氛其實很真實——有人說 AI 翻譯或字幕系統常常出錯，甚至讓對話變得更困難；有人則提到醫療輔具本來應該是輔助，卻因為沒有與 AI 結合，反而讓科技和需求之間出現斷層。這讓我們意識到：AI 雖然強大，但它並不能直接感知真實世界，或許只有當它能和助聽器、語音辨識設備這些輔具互補時，才能真正服務聽覺障礙者。

談到問題時，組內有夥伴特別提出：AI 的學習並不是「中立的」。如果我們不替它設定清楚的價值準則，它就會依循龐大卻冷漠的數據行事。於是我們想像，未來是否可以透過問卷或社會調查，把人類的道德選擇、價值觀嵌入 AI 的運算裡？如此一來，它才不只是「運算機器」，而能更貼近人類的社會現實。

最後，我們談到了數據邊緣化的問題。AI 的資料庫往往依循主流語言與大眾樣本建構，而少數語言、少數群體卻被不斷排除。對於聽覺障礙者，這種排除的感受尤其明顯：語音辨識多半偏向普通話，方言或口音被忽略。於是我們的建議是，應該「強制導入多語言、多樣性的資料庫」，讓少數群體不再一次次在科技的演進中被遺落。

## (三) 肢體障礙：現況或問題

在上週日的三小時會議中，討論首先圍繞「什麼是肢體障礙者」展開。多數參與者起初將其與行動障礙劃上等號，特別聚焦於輪椅使用者或行動不便者。然而，現場也有身心障礙者提出更廣義的視角，指出肢體障礙不僅限於下肢行動不便，還包括缺乏手部或手部功能障礙等不同樣態。這樣的釐清，為後續討論 AI 與障礙者互動的問題奠定了基礎。

隨後大家集中於「肢體障礙者在使用 AI 產品時的困難」。一方面，若障礙者缺乏手部或手部細微操作困難，即便是進入 AI 網站、點選入口或進行細部操作，都可能成為重大阻礙。另一方面，若存在構音障礙，可能只能依賴語音輸入；然而目前的語音辨識準確度不足，往往造成輸入錯誤，進一步加深使用困難。會中還檢視了一篇由 AI 生成的「肢體障礙者的一天」。從標題到內容，AI 將肢體

障礙深度綁定於行動障礙，描繪輪椅、坡道等元素，並採取「逆境向上」的敘事模式。大家認為，這反映了 AI 對障礙者的刻板印象與偏見，值得警惕。

對此，與會者提出若干建議：第一，應在 AI 開發的不同階段（開發前、開發中與開發後）納入障礙者的參與。理想狀況是障礙者直接成為訓練 AI 的工程師，或至少讓開發者在設計前獲得障礙相關知能，並於產品發佈前經過障礙者實測與評估。第二，部分參與者建議 AI 平台可設計「無障礙選項」，讓生成的文字或互動方式更具可及性，但這是否造成「區別對待」則需進一步討論。第三，針對網站操作的障礙，會議建議可透過「語音喚醒詞」啟動 AI 功能，避免使用者必須手動點選。最後，對於語音辨識不準確的問題，則提出可加入電腦視覺技術，以讀取口型，輔助修正語音輸入的結果。

這次討論不僅釐清了肢體障礙的多樣樣態，也聚焦於 AI 技術在無障礙設計上的不足，並提出初步解方。核心共識是：AI 開發必須從一開始就納入障礙者的參與，才能避免產品延續甚至放大偏見，真正朝向普及與平等的數位未來。

### **一、與會者對肢體障礙者的想像/第一印象**

- 1、需助行器等工具輔助，但並非全部都需要
- 2、行動不便，許多交通設施都是以健全人需求設計，故對肢體障礙者來說不好用；外出通勤時需更注意交通安全
- 3、表達緩慢
- 4、受到器官功能的長期限制

### **二、當前 AI 的現況與困境**

- 1、使用當前主流 AI 工具時，仰賴語音輸入、截圖、打字輸入 prompt
- 2、但在內容生成上會遇到問題，如以直立人思維思考，不了解肢體障礙者需要，同時也預設了肢體障礙者的形象
- 3、當前語音輸入有不足，因為肢體障礙者可能面對構音困難，導致語音輸入失準
- 4、部分肢體障礙者手部功能受限，義肢不好打字，甚至有部分障礙者使用手機需要以嘴配合觸控筆使用

### **三、體驗 AI 生成障礙者內容後的觀察**

1、 AI 生成的內容強調肢體障礙者依賴工具、行動困難，且直接以「輪椅」為標題（但並非全體肢體障礙者均為下肢障礙）

2、 障礙者都要心態平和、樂觀看待現況；符合與會者的生命經驗（遇過強裝樂觀的肢體障礙者）

#### **四、對問題意識的探討**

1、 該調整的對象，障礙者還是 AI？：有與會者提出，AI 生成刻板印象是因為 AI 的底層邏輯與訓練數據所致，若透過使用者的調整提示詞或長期相處形成路徑，便可解決問題；而後有與會者提出，正常人的預設本身的合理性，當前需要透過提示詞滿足個別使用者需求，是因為 AI 能力的限制，應著眼提升 AI 能力而非要求使用者調整。

### **結論或建議**

#### **一、生成內容的修正：如何使 AI 更認識障礙者**

- 1、 認為應多與 AI 互動，擴大其對障礙者的認知
- 2、 透過問卷、經驗分享等方式反饋 AI 的資料庫，尤其 AI 並不了解障礙者的觀點，在內部測試時應納入
- 3、 建議應有針對不同族群設置相對應的額外功能（如無障礙設定）且要盡可能地容易找到這個設定，使 AI 意識到使用者狀態

#### **二、輸入方式的改變**

- 1、 期待更多元的辨識方法，如鏡頭視覺輔助，協助突破構音的語音輸入限制
- 2、 有與會者提到，許多無障礙功能相當落後，隨著手機迭代反而越來越少，導致部分障礙者需使用舊代手機；故認為當前的設備的「捷徑」應配合 AI 需求搭配容易進到介面的喚醒詞/開機後可直接使用的功能
- 3、 眼動、腦機 BCI 結合 AI 眼鏡的科技，將有機會突破限制，但價格與資源將成為制約。

主題	問題情境	討論與建議
肢體障礙的定義	多數人僅聯想到輪椅與行動不便	現場提出應包含缺手、手部障礙等不同模式
使用 AI 的困難	進入網站、細部操作需手部能力	建議語音喚醒詞取代手動點選
語音輸入問題	構音障礙者只能依賴語音，但辨識度低	加入電腦視覺讀取口型，輔助修正辨識結果
AI 偏見問題	AI 生成內容將障礙等同輪椅，並採「逆境向上」敘事	呼籲避免刻板印象，強調多元經驗
開發流程	缺乏障礙者參與，易忽視需求	在開發前、中、後均納入障礙者；甚至聘任障礙者工程師
無障礙選項	生成文字可能難以理解或有偏見	可設計無障礙模式，但需思考是否造成區別對待

#### (四)精神障礙

##### 一、問題意識

AI 技術正快速滲透生活場景，從學習、工作到情感陪伴。然而，現行多數 AI 的設計假設使用者是「一般人」，擁有足夠的理解力、自我控制與情緒調適能力，卻忽略了認知與精神障礙者的特殊需求。對於障礙者而言，AI 可能帶來正向的支持與陪伴，協助減輕孤立感與學習負擔；但同時也可能成為**誤導、依賴甚至危險的來源**。例如：AI 過度支持、缺乏拒絕或糾正功能，會讓使用者失去對現實社交的敏感度；或在生命危機情境中，因無法判斷嚴重性而延誤求助。

更進一步來說，**認知功能低落與情緒困擾並不僅限於障礙者的經驗**。一般人在遭遇壓力、焦慮、低潮或思緒混亂時，也可能出現判斷力下降的情境。在這種狀態下，若過度依賴 AI 的回覆，同樣有被誤導而做出錯誤選擇的風險。因此，討論 AI 與障礙者的關係，不僅是針對少數群體的保護，更是檢視 **AI 在人類脆弱時刻是否足夠安全**的核心問題。

## 二、使用情境

除了日常生活、學習需求外，精神與認知這組也提出了一些其他的使用目的，例如社會化訓練及日常計畫安排等等，甚至還提出了將 AI 當作 1995 生命線這樣的案例。

1. **情緒陪伴**：填補孤獨、模擬人際互動。
2. **社交輔助**：幫助理解訊息、模擬對話與練習禮儀。
3. **危機時刻**：部分患者在低潮或發作時，將 AI 視為「唯一出口」或「救命稻草」。

## 三、困境

1. **理解障礙**：回覆過於抽象或複雜，患者難以判斷正確性。（患者可能難以妥善下達指令，而會從 AI 互動中有連續受挫的感受）
2. **資訊過多**：AI 傾向一次輸出大量資訊，對於認知障礙或注意力不足的人而言，不但無助於理解，反而加重焦慮與混亂感。
3. **教育不足**：多數人普遍缺乏 AI 素養，無法建立健康使用習慣。
4. **制度僵化**：現有政策未將障礙者需求納入。
5. **AI 無法判斷使用者狀態**：過度正向的回應可能誤導或加劇病情。

舉例：**思覺失調患者**：幻想自己被追殺時，向 AI 傾訴。

AI 若回覆「你很勇敢」、「我理解你」、「別擔心，你會沒事的」等話語，**默認並加強了患者的幻想**，可能讓患者更確信危險真實存在，導致焦慮、恐慌加劇。

### 6. 設計缺乏包容性

- 系統設計基於「**健全使用者**」的想像，預設使用者能快速閱讀、理解、判斷。

- **使用門檻過高**：介面要求過多的輸入操作或理解能力，對障礙者而言可能造成挫折。
- **冒犯與排斥感**：當障礙者無法「符合預設的正常標準」，反而可能感受到自己被系統排斥或忽略。

## 四、風險

### 1. AI 成癮

- **風險**：過度依賴 AI，放棄真實人際互動，造成社交隔離與生活失衡，亦因此自主判斷能力下降，限制其自我發展。
- **案例**：認知障礙者長期依賴 AI 解決問題，甚至將 AI 視為重要他人，逐漸脫離現實社會。

### 2. 戀愛向 AI 的倫理危險

- **風險**：AI 過度支持，無法提供真實社交中的「拒絕與糾正」，誤導患者對人際互動的理解。
- **案例**：自閉症患者透過戀愛 AI 學習社交禮儀，但因 AI 總是迎合式的回應，未能學會界線，可能現實中遭遇挫折。

### 3. 生命危機情境

- **風險**：患者在自殺意念時向 AI 傾訴，但 AI 缺乏危機判斷，可能回覆不當或僅提供安慰 → 延誤求助。
- **案例**：躁鬱症患者將自殺想法告知 AI，把其視為唯一救命稻草，但 AI 無法提供即時醫療介入。

### 4. AI 無法判斷狀態

- **風險**：AI 缺乏對情境的感知與醫療判斷，容易給出「錯誤安慰」或「不適切建議」，導致病情惡化。
- **案例**：患者輸入危險訊息，AI 可能只回覆「你很勇敢」、「我理解你」，錯失導向專業協助的機會。

## 五、成因分析

1. **教育層面**：數位素養不足，缺乏針對障礙者的指導。
2. **設計層面**：AI 缺乏拒絕模組、危機偵測。
3. **制度層面**：法律與政策於倫理制度尚未完善。

## 六、改善建議

### 1. 增加選擇，讓使用者能預期回應內容

提供參與者更多選擇的機會，不完全讓 AI 透過與使用者的對話中學習如何回應，先設立一些選擇題或指令讓使用者能預期自己會得到的回應內容  
選項機制舉例：

在使用 AI 前，先提供簡單明確的選擇題，例如：

你希望 AI 給予的回覆形式是：

- A 簡短建議
- B 詳細解釋
- C 情緒安慰

透過可預期的回應方向，讓使用者能預先知道自己可能會得到怎樣的回答，讓使用的主導權會回到使用者手上。

### 2. 推動數位素養教育：

- 針對障礙者及其家庭、照護者，設計專門的 AI 素養課程，教導他們認識 AI、基本操作、辨識 AI 風險。
- 培訓專業人士（如社工、特教老師、職能治療師）成為「AI 導師」，提供一對一或小組的指導，協助障礙者學習和使用 AI，使其不沉迷於其中。

### 3. 建立支援社群與資訊平台：創建交流平台，讓障礙者、家屬、開發者和研究人員分享經驗、資源和解決方案。

### 4. 減少社會污名與偏見：

- 透過公眾宣導和教育，提升社會對障礙者的認識，破除刻板印象，並進一步使 AI 開發的環境更友善，減少資料庫中過於簡化，對非典型族群的偏見。
- 開發、修正相關回應機制時應留意避免強調障礙者專用。每個人都可能遇到不同障礙與特殊需求，並非只有障礙者會有使用上的挫折

感受、被資訊誤導，及依賴的情形。特意強調會帶有區隔、歧視意味。

#### 5. 完善相關法規與配套制度

- 在開發層面，須設有相關監督機制，避免 AI 初始設定無條件迎合使用者想法。
- 專業的輔導與支持：面對障礙者的日常生活需求，相關輔導、救助單位與機制的門檻與量能（如社工、諮商、輔導機關）可能尚不足，讓使用者轉而投向依賴 AI，取代真人的專業輔助。如自閉症者透過 AI 學習社交禮儀、躁鬱症患者在產生自殺意念時選擇向 AI 確認想法與詢問。