



视障人士在线社交报告

——2019年10月

注：本报告共 28 页。为方便阅读，每页一张报告图片，图片下方附有完整的描述文字。

声明



用户数据来源说明

本报告中的数据来自腾讯QQ视障人士在线社交需求调研。定量在线调研部分共发放问卷6869份，回收样本1000份，有效样本942份，问卷回收率14.6%。涉及腾讯QQ产品数据，均来自腾讯QQ平台产品使用调查。



数据抽样精准度说明

调研结果在置信水平95%下抽样误差约为3%，报告结论可推论至所有接触互联网的视障人士。



数据分析及结论说明

此次调研，数据收集及结论分析均由第三方机构益普索（中国）执行，不代表任何公司立场。



声明

用户数据来源说明

本报告中的数据来自腾讯QQ视障人士在线社交需求调研。定量在线调研部分共发放问卷6869份，回收样本1000份，有效样本942份，问卷回收率14.6%。

涉及腾讯QQ产品数据，均来自腾讯QQ平台产品使用调查。

数据抽样精准度说明

调研结果在置信水平95%下抽样误差约为3%，报告结论可推论至所有接触互联网的视障人士。

数据分析及结论说明

此次调研，数据收集及结论分析均由第三方机构益普索（中国）执行，不代表任何公司立场。

卷首语

“信息无障碍是指无论健全人还是残疾人、无论年轻人还是老年人都能从信息技术中获益，任何人在任何情况下都能平等地、方便地、无障碍地获取信息、利用信息。”

——2019,《中国信息无障碍发展白皮书》

一个社会，信息无障碍程度越高，视障人士就能越好地与明眼人一样获取信息。那么，在我国当前信息无障碍程度下，视障人士的线上生活，特别是线上社交生活是怎样的？现有的线上信息无障碍程度能满足视障人士的需求吗？他们的哪些需求被我们的主观臆断所忽略？我们如何通过信息无障碍帮助他们更好地进行在线社交？

腾讯QQ联合信息无障碍研究会，聚焦视障人士在线社交需求，呈现此次主题报道。让我们一起，关注视障人士，共同推动信息无障碍发展。



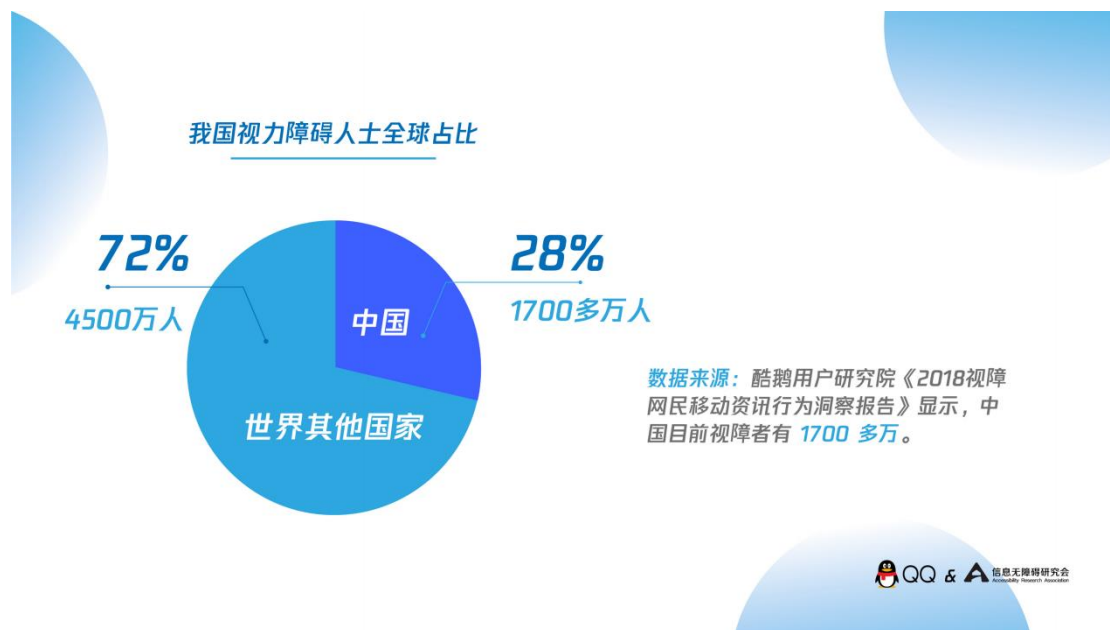
卷首语

“信息无障碍是指无论健全人还是残疾人、无论年轻人还是老年人都能从信息技术中获益，任何人在任何情况下都能平等地、方便地、无障碍地获取信息、利用信息。”

——2019,《中国信息无障碍发展白皮书》

一个社会，信息无障碍程度越高，视障人士就能越好地与明眼人一样获取信息。那么，在我国当前信息无障碍程度下，视障人士的线上生活，特别是线上社交生活是怎样的？现有的线上信息无障碍程度能满足视障人士的需求吗？他们的哪些需求被我们的主观臆断所忽略？我们如何通过信息无障碍帮助他们更好地进行在线社交？

腾讯QQ联合信息无障碍研究会，聚焦视障人士在线社交需求，呈现此次主题报道。让我们一起，关注视障人士，共同推动信息无障碍发展。



我国视力障碍人士全球占比

中国视障人士数量为 1700 多万人，占全球比例 28%；世界其他国家视障人士数量为 4500 万人，占全球比例 72%。

数据来源：酷鹅用户研究院《2018 视障网民移动资讯行为洞察报告》显示，中国目前视障者有 1700 多万。

章节

- 1 视障人士互联网使用现状
- 2 视障人士在线社交行为
- 3 视障人士QQ使用情况
- 4 结语

本报告分为 4 个章节

1. 视障人士互联网使用现状
2. 视障人士在线社交行为
3. 视障人士 QQ 使用情况
4. 结语



1. 视障人士互联网使用现状

A graphic showing the number 90% inside a blue circular outline, positioned to the left of the main text.

的视障人士认为他们的生活中需要互联网

互联网的信息无障碍化对视障人士尤为重要，它可以帮助视障人士在互联网时代更加平等地接触及利用信息。

The logo for QQ & A, featuring the QQ penguin icon and the text 'QQ & A' followed by '信息无障碍研究会' (Information Accessibility Research Association).

90%的视障人士认为他们的生活中需要互联网

互联网的信息无障碍化对视障人士尤为重要，它可以帮助视障人士在互联网时代更加平等地接触及利用信息。

视障人士对不同互联网场景无障碍化程度的评价

最高仅有 **42%** 的视障人士
对当前互联网不同场景的信息无障碍
程度感到**满意/较为满意**

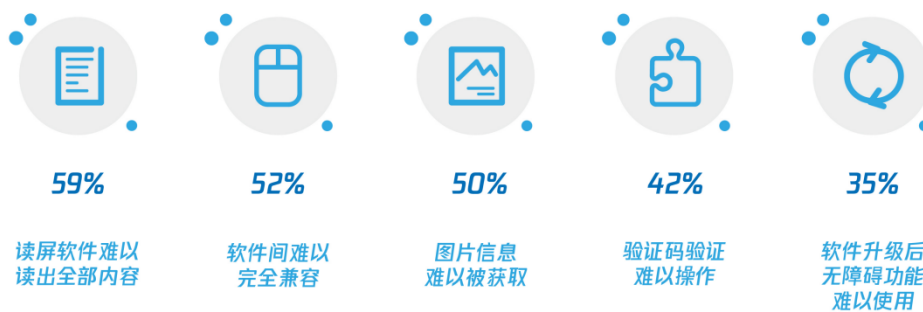


QQ & A 信息无障碍研究会

最高仅有 42%的视障人士对当前互联网不同场景的信息无障碍程度感到满意/较为满意

视障人士对不同互联网场景无障碍化程度的评价中，**满意/较为满意的占比为**：购物场景 42%；社交场景 40%；生活场景 35%；学习场景 31%；娱乐场景 29%；工作场景 23%；出行场景 18%；金融服务场景 16%。

视障人士互联网无障碍使用五大难点

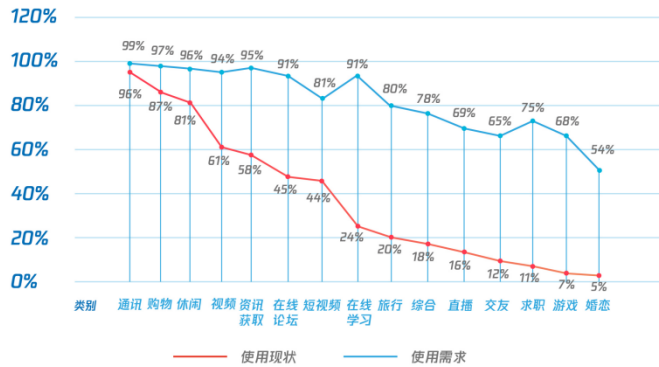


QQ & 信息无障碍研究会

视障人士互联网无障碍使用五大难点

读屏软件难以读出全部内容的问题有 59%的视障人士遇到过；软件间难以完全兼容 52%；图片信息难以被获取 50%；验证码验证难以操作 42%；软件升级后无障碍功能难以使用 35%。

视障人士对互联网软件的诉求并未完全被满足



通讯、购物、休闲等使用诉求实现得较为理想，在线学习、旅行、求职等需求还未能较好地被满足

QQ & A 信息无障碍研究会

视障人士对互联网软件的诉求并未完全被满足

通讯、购物、休闲等使用诉求实现得较为理想，在线学习、旅行、求职等需求还未能较好地被满足。

视障人士对各类互联网软件的使用需求情况分别是：通讯 99%；购物 97%；休闲 96%；资讯获取 95%；视频 94%；在线学习 91%；在线论坛 91%；短视频 81%；旅行 80%；综合 78%；求职 75%；直播 69%；游戏 68%；交友 65%；婚恋 54%。

视障人士正在使用各类互联网软件的情况分别是：通讯 96%；购物 87%；休闲 81%；视频 61%；资讯获取 58%；在线论坛 45%；短视频 44%；在线学习 24%；旅行 20%；综合 18%；直播 16%；交友 12%；求职 1%；游戏 7%；婚恋 5%。

74% 的视障人士
上网主要为了社交

资讯获取和学习是视障人士
上网的次要目的

视障人士平时上网的主要目的



74%的视障人士上网主要为了社交

资讯获取和学习是视障人士上网的次要目的

视障人士平时上网的主要目的分别是：社交 74%；资讯获取 64%；学习 62%；听音乐 57%；购物 56%；看视频 34%；理财 23%；玩游戏 20%；其他 4%。



视障人士 在线社交行为



QQ & A 信息无障碍研究会

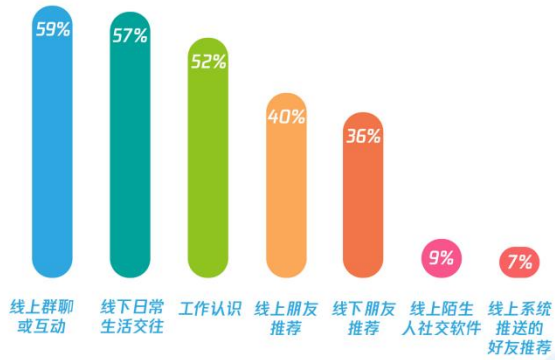
2. 视障人士在线社交行为



59% 的视障人士

通过线上群聊或互动认识新朋友，
扩大和维系交际圈

视障人士认识新朋友的主要途径

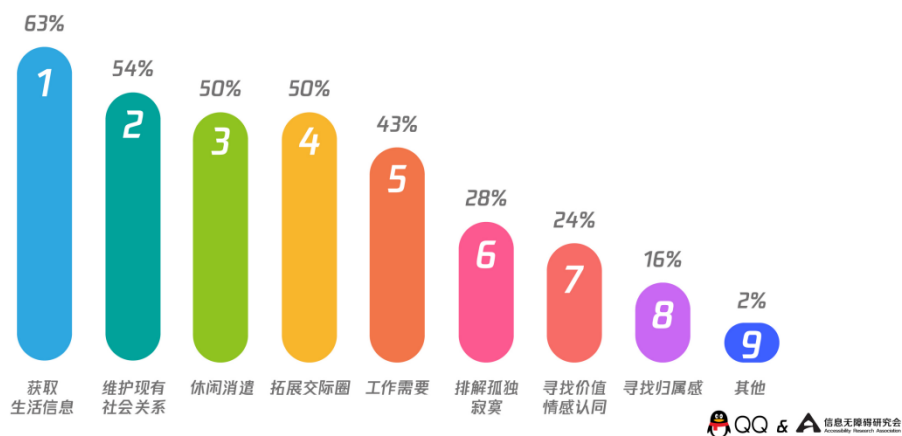


QQ & A 信息无障碍研究会
Accessibility Research Association

59%的视障人士通过线上群聊或互动认识新朋友，扩大和维系交际圈

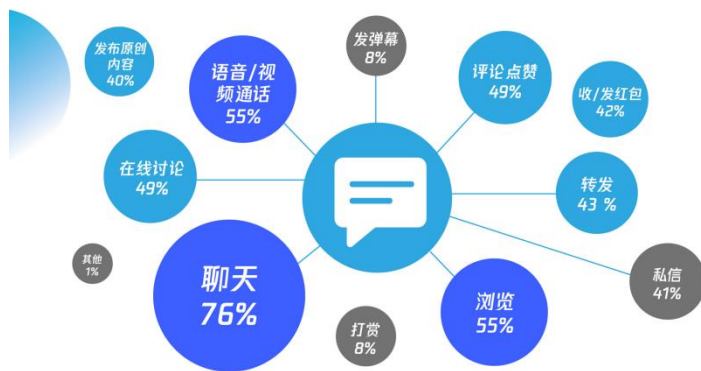
视障人士认识新朋友的主要途径分别是：线上群聊或互动 59%；线下日常生活交往 57%；工作认识 52%；线上朋友推荐 40%；线下朋友推荐 36%；线上陌生人社交软件 9%；线上系统推送的好友推荐 7%。

视障人士参与线上社交目的主要是获取生活资讯、维护及拓展社会关系以及休闲



视障人士参与线上社交目的主要是获取生活资讯、维护及拓展社会关系以及休闲

视障人士参与线上社交的目的分别是：获取生活信息 63%；维护现有社会关系 54%；休闲消遣 50%；拓展交际圈 50%；工作需要 43%；排解孤独寂寞 28%；寻找价值情感认同 24%；寻找归属感 16%；其他 2%。



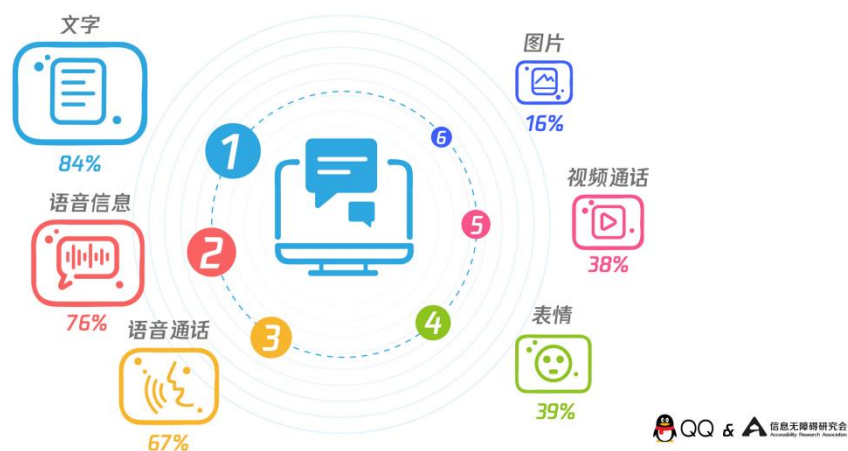
视障人士在线社交活动主要集中在聊天、浏览、语音/视频通话
其次是通过在线讨论、点赞评论、转发、收/发红包等行为进行互动

视障人士在线社交活动主要集中在聊天、浏览、语音/视频通话。

其次是通过在线讨论、点赞评论、转发、收/发红包等行为进行互动。

视障人士在线社交活动分别是：聊天 76%；浏览 55%；语音/视频通话 55%；在线讨论 49%；点赞评论 49%；转发 43%；收/发红包 42%；私信 41%；发布原创内容 40%；发弹幕 8%；打赏 8%；其他 1%。

视障人士的在线社交基本上可以实现全方位表达：**文字**是视障人士在线社交最主要的载体，其次是**语音信息**和**通话**。除此之外，他们也会使用**表情**、**图片**进行互动



视障人士的在线社交基本上可以实现全方位表达：**文字**是视障人士在线社交最主要的载体，其次是**语音信息**和**通话**。除此之外，他们也会使用**表情**、**图片**进行互动。

视障人士在线社交的主要表达方式，分别是：文字 84%；语音信息 76%；语音通话 67%；表情 39%；视频通话 38%；图片 16%。



3. 视障人士 QQ 使用情况

调研结果显示，能够接触互联网的视障人士，99%在使用或使用过QQ，接近一半的视障人士使用QQ超过10年



10年以上

44%



7-9年

26%



4-6年

20%

“我用QQ的时候应该是2010年的时候，当时就是他们都说这个软件挺好玩的，可以和陌生人聊天，挺神奇的。当时手机系统比较老，功能也不是特别强大。当时无聊的时候找人聊聊天，就是最好的。现在就是把QQ和微信当成我们生活工作的工具，已经不是单纯的聊天。”

——视障人士采访1



调研结果显示，能够接触互联网的视障人士，99%在使用或使用过QQ，接近一半的视障人士使用QQ超过10年。

视障人士使用QQ的年限比例：10年以上44%；7-9年26%；4-6年20%。

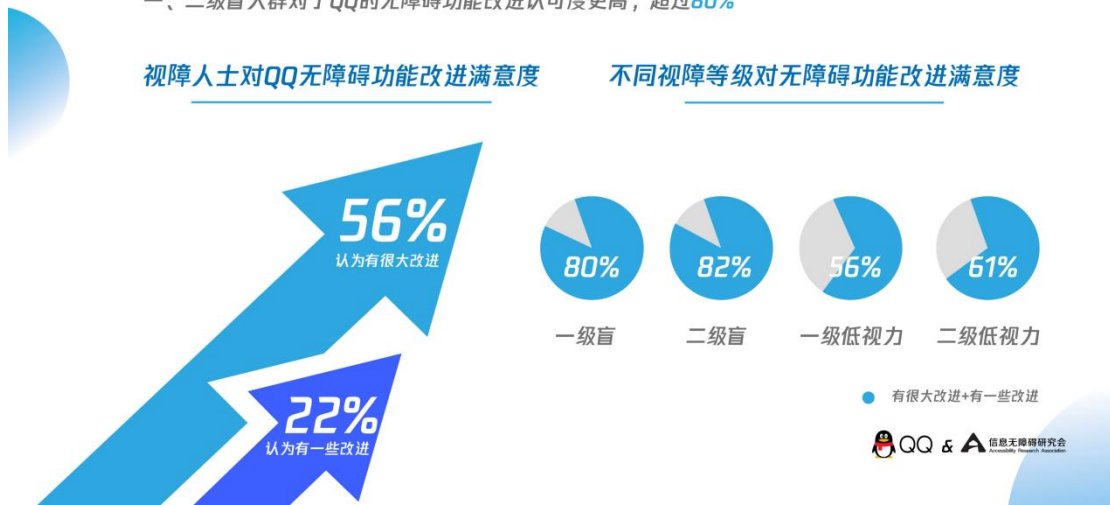
“我用QQ的时候应该是2010年的时候，当时就是他们都说这个软件挺好玩的，可以和陌生人聊天，挺神奇的。当时手机系统比较老，功能也不是特别强大。当时无聊的时候找人聊聊天，就是最好的。现在就是把QQ和微信当成我们生活工作的工具，已经不是单纯的聊天。”

——视障人士采访1

78%的视障人士认为QQ的无障碍功能有所改进，其中超过一半的视障人士认为有很大的改进；
一、二级盲人群对于QQ的无障碍功能改进认可度更高，超过80%

视障人士对QQ无障碍功能改进满意度

不同视障等级对无障碍功能改进满意度

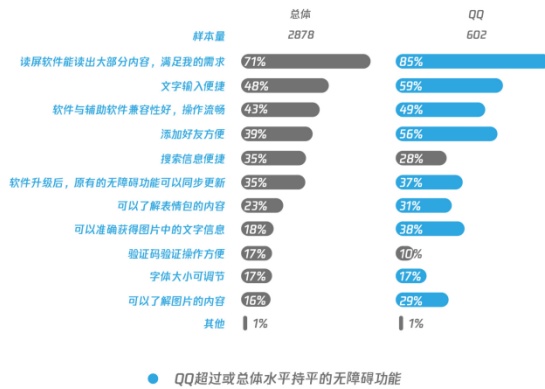


78%的视障人士认为QQ的无障碍功能有所改进，其中超过一半的视障人士认为有很大的改进；一、二级盲人群对于QQ的无障碍功能改进认可度更高，超过80%。

视障人士对QQ无障碍功能改进满意度：56%认为有很大改进；22%认为有一些改进。

不同视障等级人士对QQ无障碍功能改进满意度感到有很大改进/有一些改进的比例：一级盲80%；二级盲82%；一级低视力56%；二级低视力61%。

无障碍功能的满意度对比



QQ大部分无障碍功能 超过市场总体水平

读屏软件能读出大部分内容是视障人士认为做的最好的部分

QQ在文字输入方便、添加好友方便上获得的认可度也超过50%

除搜索信息便捷和验证码验证方便外，QQ在所有功能上都超过了总体水平



QQ 大部分无障碍功能超过市场总体水平

读屏软件能读出大部分内容是视障人士认为做的最好的部分。

QQ 在文字输入方便、添加好友方便上获得的认可度也超过 50%。

除搜索信息便捷和验证码验证方便外，QQ 在所有功能上都超过了总体水平。

无障碍功能的满意度对比情况：

共 2878 人参与对各类互联网软件无障碍功能的满意度评价，其中有 602 人对 QQ 的无障碍功能进行了评价。

各类互联网软件中视障人士认为信息无障碍做得好的功能情况分别是：读屏软件能读出大部分内容，满足我的需求 71%；文字输入便捷 48%；软件与辅助软件兼容性好，操作流畅 43%；添加好友方便 39%；搜索信息便捷 35%；软件升级后，原有的无障碍功能可以同步更新 35%；可以了解表情包的内容 23%；可以准确获得图片中的文字信息 18%；验证码验证操作方便 17%；字体大小可调节 17%；可以了解图片的内容 16%；其他 1%。

QQ 中视障人士认为信息无障碍做得好的功能情况分别是：读屏软件能读出大部分内容，满足我的需求 85%；文字输入便捷 59%；软件与辅助软件兼容性好，操作流畅 49%；添加好友方便 56%；搜索信息便捷 28%；软件升级后，原有的无障碍功能可以同步更新 37%；可以了解表情包的内容 31%；可以准确获得图片中的文字信息 38%；验证码验证操作方便 10%；字体大小可调节 17%；可以了解图片的内容 29%；其他 1%。

QQ主要无障碍功能使用情况



图片文字提取
65%



QQ表情读取
53%



验证码验证操作优化
21%



声纹加好友
17%

QQ通过不断开发新功能帮助视障人士更好地使用软件，在这些无障碍功能中，**图片文字提取**被使用频率最高；其次是**QQ表情读取**和**验证码操作优化**

 QQ &  信息无障碍研究会

QQ 主要无障碍功能使用情况

视障人士中使用图片文字提取的占 65%；QQ 表情读取 53%；验证码验证操作优化 21%；声纹加好友 17%。

QQ 通过不断开发新功能帮助视障人士更好地使用软件，在这些无障碍功能中，**图片文字提取**被使用频率最高；其次是 **QQ 表情读取**和**验证码操作优化**。

视障人士常用QQ功能



发消息



浏览看点



访问QQ空间

QQ无障碍经过10年的发展，结合读屏软件，视障人士几乎能够自如使用QQ常用功能在QQ上进行社交活动、获取信息、关注了解好友动态已经成为他们的日常。视障人士也不断发现QQ有趣的一面，他们尝试厘米秀、探索小程序，他们的QQ世界，比想象的丰富。

QQ & A 信息无障碍研究会

视障人士常用 QQ 功能

“发消息”“浏览看点”“访问QQ空间”

QQ 无障碍经过 10 年的发展，结合读屏软件，视障人士几乎能够自如使用 QQ 常用功能在 QQ 上进行社交活动、获取信息、关注了解好友动态已经成为他们的日常。

视障人士也不断发现 QQ 有趣的一面，他们尝试厘米秀、探索小程序，他们的 QQ 世界，比想象的丰富。

视障人士常用添加好友方式



线下的朋友

他们习惯留下QQ号，再使用“精确查找”功能继续线上交流



线上的朋友

他们最常通过“QQ群”、“可能认识的人”和“空间”添加

他们也尝试在“扩列”中遇到另一个时空的Ta

视障人士常用添加好友方式

线下的朋友：他们习惯留下QQ号，再使用“精确查找”功能继续线上交流。

线上的朋友：他们最常通过“QQ群”、“可能认识的人”和“空间”添加。

他们也尝试在“扩列”中遇到另一个时空的Ta。

视障人士常用表情



“害羞”



“酷”



“抓狂”



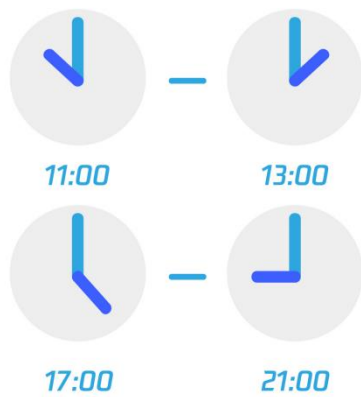
“委屈”

不想说话、打字的时候，他们也能用表情传达内心感受

视障人士最常用的表情：

“害羞”“酷”“抓狂”“委屈”

不想说话、打字的时候，他们也能用表情传达内心感受。



11~13点、17~21点 是视障人群最常打开QQ的时段

午饭和晚餐时间，是一天中的闲暇时光
他们习惯打开QQ看看，从工作生活中暂时抽离

 QQ &  信息无障碍研究会

11~13点、17~21点，是视障人群最常打开QQ的时段

午饭和晚餐时间，是一天中的闲暇时光。

他们习惯打开QQ看看，从工作生活中暂时抽离。



4. 结语



实现更平等、包容的网络环境，不仅需要互联网产品不断推进信息无障碍技术进步，也需要全社会的参与

每一个内容发布者都可以为视障人士提供友好的内容，如在精美的图片内容外提供文字注释

“市场的环境主要是针对于明眼人，卖东西都靠美工做的好，描述类的信息都是图片，图片的文字会用花式的文字，即便有技术能识别图片文字，但不是标准文字也看不了。”

——视障人士采访1



QQ & A 信息无障碍研究会

实现更平等、包容的网络环境，不仅需要互联网产品不断推进信息无障碍技术进步，也需要全社会的参与。

每一个内容发布者都可以为视障人士提供友好的内容，如在精美的图片内容外提供文字注释

“市场的环境主要是针对于明眼人，卖东西都靠美工做的好，描述类的信息都是图片，图片的文字会用花式的文字，即便有技术能识别图片文字，但不是标准文字也看不了。”

——视障人士采访 1

软件功能更新后在视障人士的线上聊天群中宣传，或在应用商店更新中说明无障碍功能更新

“倡导有新的变化时，通过公开的渠道告诉用户，比如很多应用商店软件升级提醒的时候，它是有一个升级日志的说明：优化无障碍的体验。”

——视障人士采访2

未来需要完善相关法律体系，使更多的企业将信息无障碍作为自身的社会责任，帮助实现全覆盖场景的无障碍

“这几年无障碍已经发展得很快了，还期待有更多的厂家，可以融入到无障碍的开发流程里面来，让我们用得更好，因为现在有一些大公司，在国外有完备的法律法规作为支撑。国内的话更多的是理解万岁。”

——视障人士采访3

QQ & A 信息无障碍研究会

软件功能更新后在视障人士的线上聊天群中宣传，或在应用商店更新中说明无障碍功能更新

“倡导有新的变化时，通过公开的渠道告诉用户，比如很多应用商店软件升级提醒的时候，它是有一个升级日志的说明：优化无障碍的体验。”

——视障人士采访 2

未来需要完善相关法律体系，使更多的企业将信息无障碍作为自身的社会责任，帮助实现全覆盖场景的无障碍

“这几年无障碍已经发展得很快了，还期待有更多的厂家，可以融入到无障碍的开发流程里面来，让我们用得更好，因为现在有一些大公司，在国外有完备的法律法规作为支撑。国内的话更多的是理解万岁。”

——视障人士采访 3