

视障人群社交活动智能辅助需求现状调查及优化对策

黄哲淇¹, 罗小红¹

(1.成都大学, 四川 成都 610106)

摘要: 随着数字信息社会快速发展, 线上社交已经成为民众开展人际交往、参与社会生活的重要途径。在国家推进信息无障碍建设的背景下, 视障群体的出行、阅读辅助得到较多关注, 但面向社交场景的智能辅助建设仍然相对滞后。为了解视障人群在社交活动当中对智能辅助工具的实际需求, 本文采用文献法、问卷调查法、访谈法开展调研, 分析视障群体线上、线下社交过程面临的现实困境以及现有智能辅助产品存在的短板。调研发现, 视障群体在社交过程中存在视觉信息识别困难、社交软件无障碍适配不完善、缺少社交场景专属辅助功能、隐私安全存在隐患、社会支持不足等问题。基于调研结果, 从产品功能迭代、平台无障碍改造、社会公益服务、用户技能支持、政策落地监督五个方面提出优化对策, 以期改善视障人群社交参与条件, 促进视障群体更好实现社会融入。

关键词: 视障人群; 社交活动; 智能辅助; 需求调查; 无障碍设计

基金项目: 2026年大学生创新训练计划项目 (编号: S202611079073)

DOI: doi.org/10.70693/202609197315

1 引言

1.1 研究背景

2023年《无障碍环境建设法》明确提出要推进信息无障碍建设, 保障残疾人平等获取信息、平等参与社会生活的合法权益。当前智能手机、各类社交应用普及, 线上社交、短视频交流、网络社群互动成为主流交往方式, 读屏软件等智能辅助工具为视障群体使用互联网提供基础支撑, 但多数产品的优化重点集中在导航出行、电子阅读等场景, 针对社交互动场景的适配常常被忽视, 视障群体因视觉感知缺失, 在接收图片、表情包、短视频画面、复杂界面布局等社交信息时存在明显障碍, 容易造成沟通错位、社交参与受限, 长期会造成社交圈层狭窄、社会融入不足等现实问题。现有学术研究更多关注视障人群学习、就业、出行帮扶, 针对社交场景智能辅助需求的实地调研数量偏少, 缺少来自使用者视角的一手数据支撑, 在此背景下, 开展视障人群社交活动智能辅助需求调查, 具有较强的现实意义。

1.2 研究意义

理论意义: 本文聚焦视障群体社交这一场景, 补充国内信息无障碍领域资料, 丰富特殊群体社会融入相关研究, 为后续相关研究提供调研参考。

实践意义: 通过调研掌握视障人群社交真实痛点与需求, 梳理当前社交软件、智能辅助工具存在的现实问题, 提出可落地的改进对策, 可为软件开发者、助残公益组织、相关管理部门提供参考, 助力改善视障群体社交环境。

1.3 国内外研究现状

作者简介: 黄哲淇 (2005—), 女, 本科, 研究方向为体育教学;

罗小红 (1990—), 女, 博士, 研究方向为体育教学。

通讯作者: 罗小红

随着全球信息无障碍建设不断推进,视障群体数字生存与社会融入问题,成为人机交互、新闻传播、残障社会学领域共同关注的议题。国内外学界围绕视障群体智能辅助、数字包容开展较多研究,但专门针对社交场景智能辅助需求开展的实证调研仍然相对有限。

国外信息无障碍领域起步较早,WCAG网页内容无障碍指南已经成为行业通行的包容性设计规范,国外实证研究普遍发现,图片、表情包等视觉化社交内容是视障用户使用社交平台的主要障碍,大量社交图像缺少替代文本描述,读屏软件无法解析图像语义,造成信息获取不对称,显著抬高视障群体线上社交的时间成本,部分使用者由此产生社交回避心理。

国内伴随《无障碍环境建设法》颁布,视障群体信息无障碍相关研究逐年增长,现有知网文献当中,多数成果集中在出行导航、电子阅读、教育就业等方向。赵娜在《互促相融:技术赋权与视障者的媒介生活——以视障者智能手机使用为例》当中提出,读屏软件等智能工具为视障群体接入数字社会创造基础条件,但平台适配缺陷、个体数字素养差异会制造出新的数字鸿沟,制约视障人群媒介实践空间^[1]。林仲轩、杨柳指出互联网为残障群体打开新的社会参与渠道,但技术本身同时带有排斥效应,技术适配不足会进一步加剧残障群体的社会隔离状态;其另一项实证研究进一步证实,智能媒介工具能够正向推动视障人群的社会融合,但媒介交互层面的诸多障碍会削弱赋能效果^[2]。王敏、刘鑫、吴丹对视障者线上亲密关系开展调研,发现线上社交已经成为视障群体拓展人际关系的重要途径,但视觉优先的媒介环境持续限制视障用户完整获取社交信息,线上交往依旧面临多重现实阻碍^[3]。金霄聚焦视障短视频博主开展研究,提出数字平台给视障群体带来自我表达渠道,但图像主导的传播模式,持续制造健视群体与视障群体之间的信息落差^[4]。国内信息无障碍研究会的相关实测报告表明,大量移动端社交应用仅仅完成基础文字读屏适配,表情包、弹窗动态控件、图片内容的无障碍支持普遍缺失,直接干扰视障用户正常社交沟通。综合梳理现有研究成果可以发现,国内相关研究仍然存在明显不足:第一,研究场景分布不均衡,现有成果更多关注生存保障、学习就业领域,针对视障人群线上社交交往、社交智能辅助工具需求的专项实证调研偏少,对表情包刷屏、群聊信息筛选、线上社交隐私风险这类具体社交场景痛点挖掘不够充分;第二,实证调研数量有限,不少文献偏向政策解读与理论思辨,将问卷、深度访谈、产品实测三者结合的一手调研资料相对稀缺,部分研究结论缺少来自视障用户真实体验的支撑;第三,对策存在同质化问题,多数对策集中在完善法律法规、强化企业责任、开展社会宣传等宏观层面,缺少面向社交场景可落地、精细化的优化方案,较少从普通视障使用者的需求视角提出改进建议。

综上,国内外研究已经意识到视障群体在社交媒体使用当中面临诸多障碍,但“通用辅助研究多、社交细分场景研究少;理论分析多、实地实证调研少;宏观对策多、场景化优化方案少”的问题客观存在。短视频、网络社群普及的背景下,视障人群不断产生新的社交诉求,现有研究难以充分回应现实需求。因此本项目结合问卷、访谈与产品实测,专门开展视障人群社交活动智能辅助需求调查,可以补充该领域实证资料,为社交无障碍产品迭代、助残服务完善提供参考依据。

1.4 研究方法

1.4.1 文献法

查阅信息无障碍相关政策文件、期刊文献,梳理已有研究成果,搭建本项目研究框架。

1.4.2 问卷调查法

面向不同年龄、不同视力缺损等级的视障对象发放问卷,收集视障人群社交习惯、智能辅助工具使用体验与现实需求。

1.4.3 访谈法

选取典型视障用户、助残志愿者开展一对一访谈,挖掘问卷难以体现的隐性痛点与真实诉求。

2 视障人群社交智能辅助需求调研结果与现状分析

2.1 视障人群社交基本现状

调研显示,视障群体普遍会使用社交软件维持人际关系,线上已经成为重要社交渠道,中青年视障者线上社交活跃度较高,中老年视障群体对数字化社交工具接受程度相对偏低,不少视障用户表示,虽然能够依靠读屏软件完成基础文字聊天,但面对图片、表情包、短视频、直播互动时常常无法完整获取信息,容易出现沟通理解偏差,部分受访者反映,因社交信息接收不全,会主动减少社交互动,社交圈较为固定,拓展新的社交关系存在困难。

2.2 智能辅助工具使用情况

绝大多数视障用户主要依靠系统自带读屏软件开展手机操作，读屏软件可以朗读文字内容，但对社交软件当中的图片、动态表情包、视频画面描述能力有限，市面上大部分无障碍辅助工具开发重心放在出行、阅读，缺少专门面向社交互动场景的功能模块，部分第三方辅助工具存在兼容性差、广告多、运行不稳定等问题，视障用户愿意使用的工具选择并不多。

2.3 社交活动当中面临的主要问题

2.3.1 社交平台视觉元素适配不足

表情包、图片、截图是当下社交高频沟通载体，多数图片缺少文字描述标签，读屏软件无法解读画面含义，视障用户只能依靠他人转述，信息接收存在滞后与缺失，复杂的界面按钮、弹窗广告也容易干扰读屏操作。

2.3.2 缺少社交场景专属智能辅助功能

现有辅助工具以通用手机操作为主，没有针对群聊互动、线上聚会、短视频社交等场景做专门优化，面对多人闲聊、大量表情包刷屏时，信息筛选难度大。

2.3.3 线上社交隐私风险突出

视障用户依靠语音反馈识别界面，容易误触链接、陌生弹窗，辨别网络诈骗、不良信息的难度高于普通用户，线上社交隐私与安全隐患明显。

2.3.4 不同群体需求存在差异

青年视障群体希望拓展社交、丰富线上娱乐，中老年视障者更看重简单稳定的基础沟通，全盲用户与低视力用户对辅助功能的需求侧重点各不相同，通用化产品难以兼顾差异化需求。

2.3.5 用户数字技能存在短板

部分视障用户对无障碍工具的高阶功能并不熟悉，缺少系统的使用教学，即便工具具备部分辅助能力，也难以充分发挥作用。

3 视障人群社交智能辅助现存问题成因分析

第一，产品开发层面对社交无障碍重视不足。多数互联网产品无障碍改造优先解决基础可用，社交场景细节优化优先级低，图片自动描述等功能精度不足，难以满足真实社交沟通需求。

第二，无障碍设计缺少视障用户深度参与。部分产品无障碍功能由开发人员主观设计，缺少真实视障用户测试环节，功能设计与实际使用需求脱节。

第三，相关配套社会服务供给不足。目前助残服务更多聚焦生活照料、就业帮扶，针对视障群体数字化社交技能培训开展较少。

第四，信息无障碍相关监督落地有待强化。相关法规对平台无障碍提出要求，但针对社交软件细节适配的常态化监督机制仍有待完善。

4 视障人群社交活动智能辅助优化对策

4.1 优化智能辅助产品社交场景相关功能

读屏软件与第三方无障碍工具应当增设社交场景专项模式，提升图片、表情包、截图的 AI 文字描述准确度，区分普通照片与社交表情包，输出简短易懂的语义描述，增设群聊信息过滤功能，帮助视障用户过滤大量刷屏表情，优先播报关键文字消息；优化语音反馈逻辑，减少无效信息播报，提升社交沟通效率，兼顾全盲、低视力不同人群，提供多套交互模式供用户自主切换。

4.2 推动社交平台落实信息无障碍改造

社交平台完善图片标签机制，鼓励用户发布图片时主动添加文字说明，优化页面布局，减少无意义悬浮弹窗，保证按钮控件可以被读屏软件正常识别，将视障用户纳入产品测试流程，新版本迭代阶段开展无障碍场景测试，避免更新之后破坏原有无障碍体验，完善举报与反馈通道，方便视障用户及时上报适配故障。

4.3 发挥公益组织作用，开展数字化社交技能帮扶

助残公益机构、特殊教育学校可以开展面向视障群体的数字技能培训，讲解社交软件、读屏辅助工具的操作技巧，普及线上社交反诈、隐私保护知识，收集视障用户在社交当中遇到的产品问题，汇总反馈给互联网企业，搭建用户和开发者之间的沟通桥梁。

4.4 加强面向视障用户的安全与使用引导

重视视障群体线上社交安全教育，提升辨别网络风险的能力，简化辅助工具操作逻辑，降低高阶功能的使用门槛，帮助不同年龄层次视障用户都能够顺畅参与线上社交。

4.5 强化政策引导与落地监督

落实《无障碍环境建设法》相关要求，强化对互联网社交产品信息无障碍的引导与监督。鼓励行业出台社交软件无障碍细化标准，不仅仅满足能够打开使用，更关注社交沟通质量、用户真实体验，推动信息无障碍从基础可用走向好用易用。

5 结论

数字时代之下，社交参与是视障群体实现社会融入的重要组成部分，当前视障人群已经广泛参与线上社交，但受限于智能辅助适配不足，在图片信息识别、群聊互动、隐私安全等方面仍然面临诸多障碍，仅仅依靠读屏软件实现基础文字朗读，远远不能满足完整社交沟通需求，改善视障人群社交环境，不能只依靠单一技术手段，需要互联网平台、辅助工具开发者、公益社会组织、政策监管多方协同发力，既要优化智能产品的社交场景功能，也要配套数字技能培训与监督保障，让视障群体能够平等顺畅地开展社交交往。

参考文献：

- [1] 赵娜.互促相融：技术赋权与视障者的媒介生活——以视障者智能手机使用为例[J].传媒,2022,(6):71-73+75.
- [2] 林仲轩,杨柳.技术的应许与脆弱不安的生命：残障者的互联网工作实践[J].国际新闻界,2021,43(8):105-123.
- [3] 杨柳,林仲轩.智能媒介与视障者社会融合的实证分析[J].新闻与传播评论,2023,76(1):40-56.
- [4] 王敏,刘鑫,吴丹.感官依恋、情感补偿与妥协关系：视障者在线亲密关系研究[J].新闻大学,2024,(9):1-16+117.

Investigation on the Current-Status of Intelligent Assistance Needs for Social

Activities of Visually-Impaired People and Optimization Countermeasures

Huang Xiqi¹, Luo Xiaohong¹

Chengdu University, Chengdu, Sichuan, China

Abstract: With the rapid development of the digital information society, online social interaction has become an important means for the public to engage in interpersonal communication and participate in social life. Against the backdrop of national efforts to promote information accessibility, considerable attention has been given to travel and reading assistance for visually impaired people; however, the development of intelligent assistance tailored to social interaction scenarios remains relatively lagging. To understand the actual needs of visually impaired individuals for intelligent assistive tools in social activities, this study adopts literature review, questionnaire survey, in-depth interview, and product testing methods to investigate the practical difficulties faced by this group in both online and offline social processes, as well as the shortcomings of existing intelligent assistive products. The findings reveal that visually impaired people encounter multiple challenges in social interaction, including difficulties in recognizing visual information, inadequate accessibility adaptation of social software, lack of scenario-specific assistive functions, privacy and security risks, and insufficient social support. Based on the results, improvement strategies are proposed from five aspects: product function iteration, platform accessibility enhancement, public welfare services, user skill support, and policy implementation supervision, with the aim of improving the conditions for social participation of visually impaired people and promoting their better integration into society.

Keywords: visually impaired people; social activities; intelligent assistance; needs survey; accessible design