

# 2018 视障网民移动资讯行为洞察报告

联合出品：

**PRDC**  
腾讯网产品研发中心



**酷鹅用户研究院**  
USERS.QQ.COM



**信息无障碍研究会**  
Information Accessibility Research Association

# 目录

CONTENTS

- 1 视障网民画像
- 2 视障用户网络使用习惯
- 3 视障用户移动资讯使用及诉求

## 研究说明

- ◆ **视觉障碍者简称视障者**：广义而言，如果个人需透过辅助器具如眼镜、放大镜等才能看清楚东西，就称为视障者。视障又可分为为全盲及弱视，其中又以弱视居多，在我国的残障认定标准是两眼视力较佳的一眼未达0.1或视野各为20度以内者，才可申请残疾证。据中国盲协的最新数据显示，中国目前视障者有 1700 多万，随着老龄化的严重，这个群体有进一步扩大的趋势。
- ◆ “信息无障碍”起源于西方发达国家，译自“Accessibility”，指任何人在任何情况下都能平等、方便、无障碍地获取信息并利用信息。信息无障碍扩展了互联网的使用价值领域，借助读屏软件，使得视障人群使用智能手机成为可能。
- ◆ 视障网民画像如何，上网行为及诉求有哪些，关注资讯的行为怎样，目前遇到哪些问题？

**酷鹅用户研究院**发起视障网民移动资讯专项调研，与信息无障碍研究会合作，针对视障用户聚集的专业论坛、QQ/微信群、公众号等，专项投放调查问卷，视障者可以通过电脑/手机读屏软件进行问卷填写，共回收有效样本1200份，并针对6名视障用户进行深度访谈，了解用户的使用行为及诉求。

# 1

## 视障网民画像

中国目前视障者有 1700 多万，视障网民相对总体网民90后、80后、高中学历、商业服务业人员更多。

## 视障用户规模-1700万

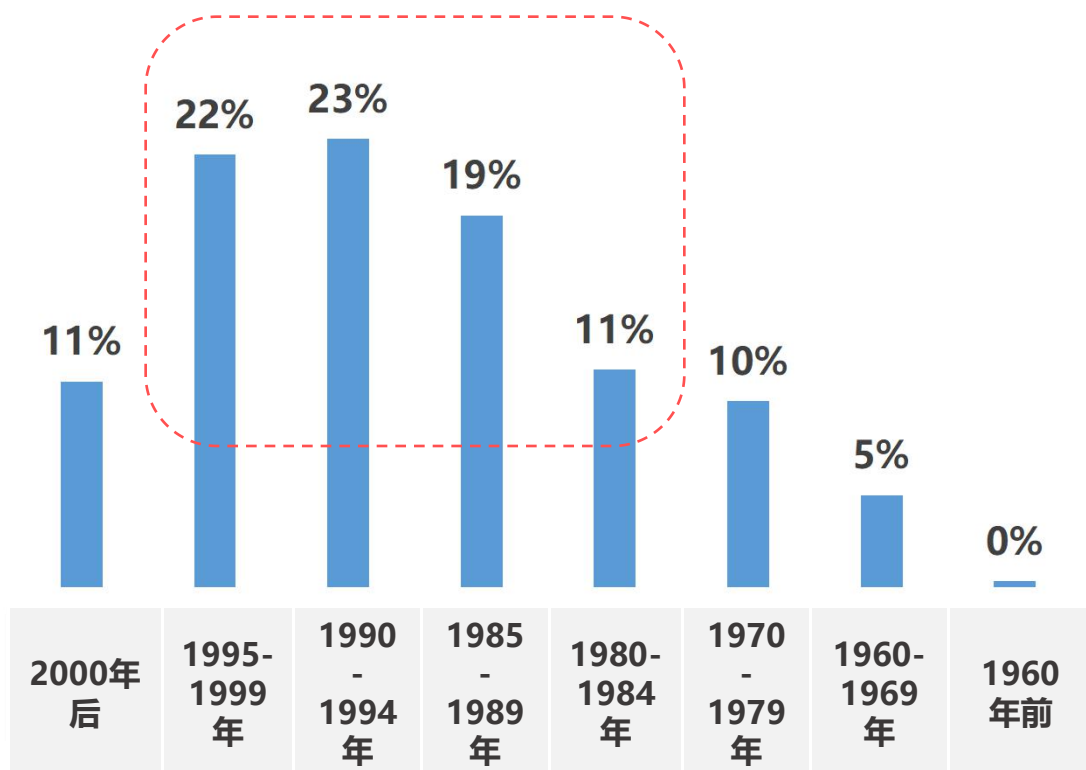
**视觉障碍者简称视障者：**广义而言，如果个人需透过辅助器具如眼镜、放大镜等才能看清楚东西，就称为视障者。视障又可分为为全盲及弱视，其中又以弱视居多，在我国的残障认定标准是两眼视力较佳的一眼未达0.1或视野各为20度以内者，才可申请残疾证。

- 据《基于视障人群的信息可视化设计研究》当前全世界大约有4500 万盲人，中国的视力残疾人有**1263万人**，占28%
- 据中国盲协的最新数据显示，目前中国视障用户规模达**1700多万**。

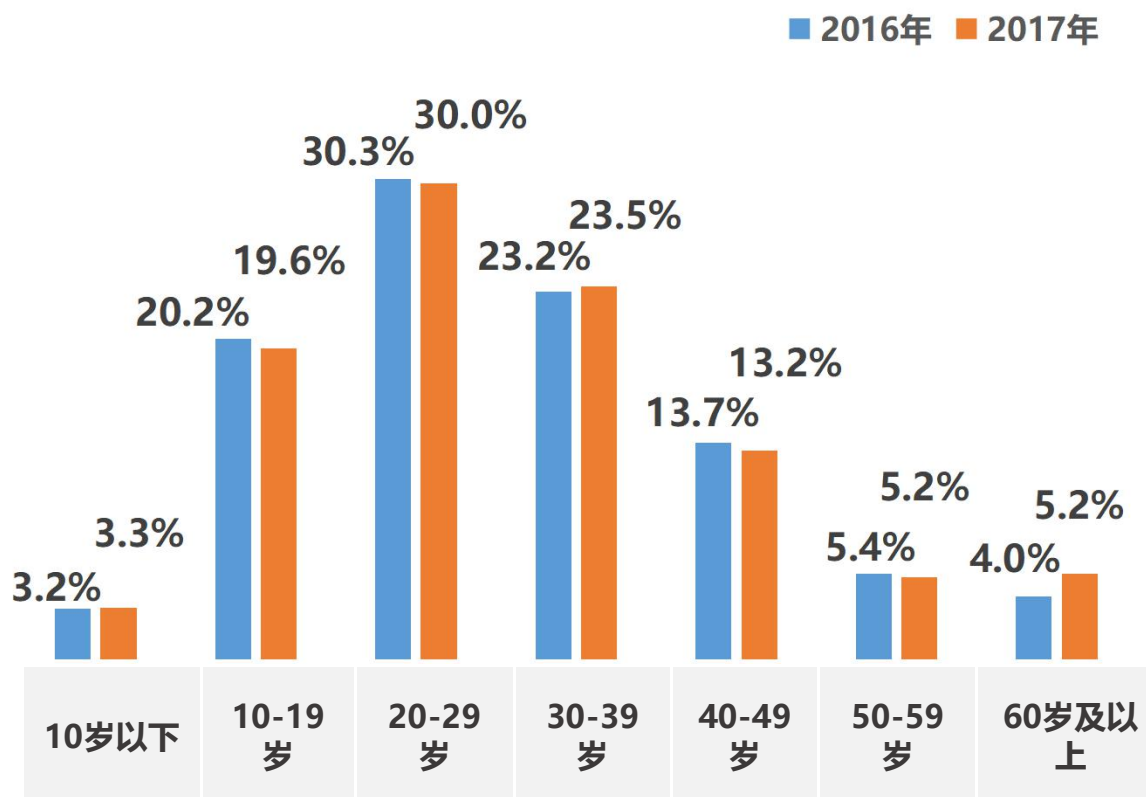
## 90后、80后是主力军

- 视障网民中，90后、80后占75%，其中90后占45%，80后占30%。
- CNNIC41次网民调查报告中，90后+80后占比约55%，视障用户90、80后更集中。

### 视障网民年龄构成



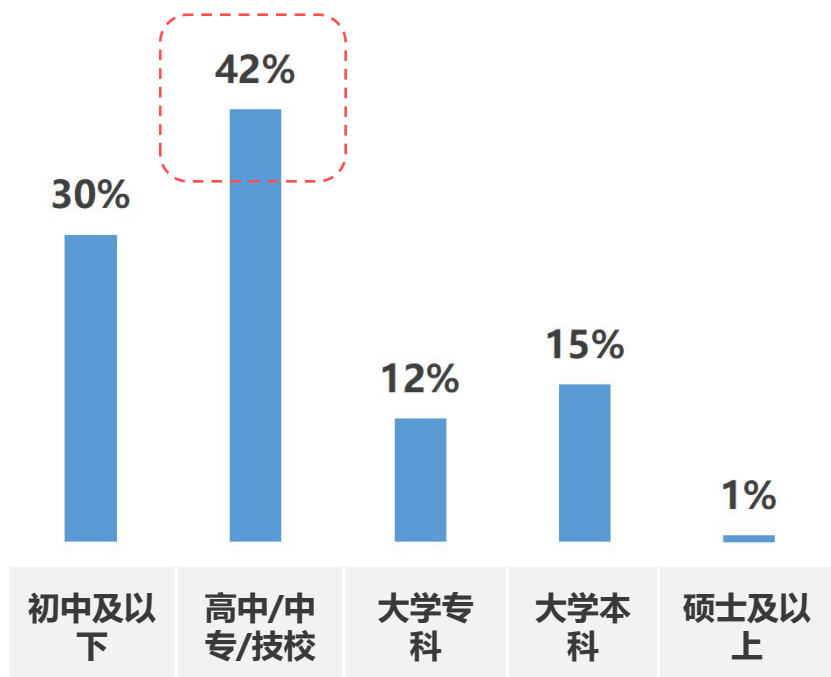
### 中国网民年龄结构



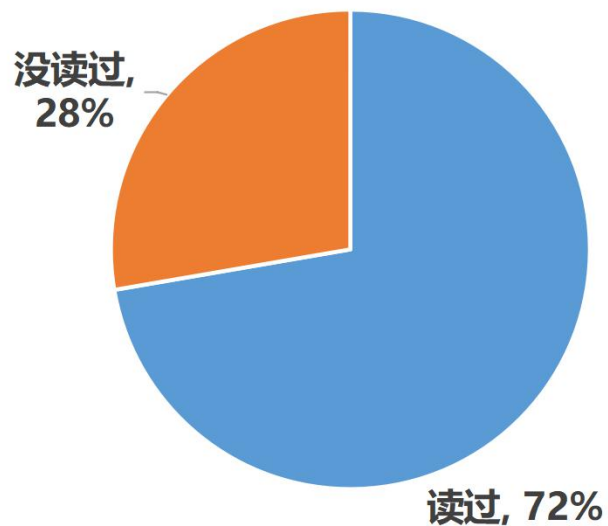
## 高中学历占4成

- 视障网民中，高中学历占比最高为42%，其次是初中及以下，占30%。其中超过7成用户读过盲校。
- CNNIC网民总体用户中，高中占25.5%，比视障用户低16.5%。

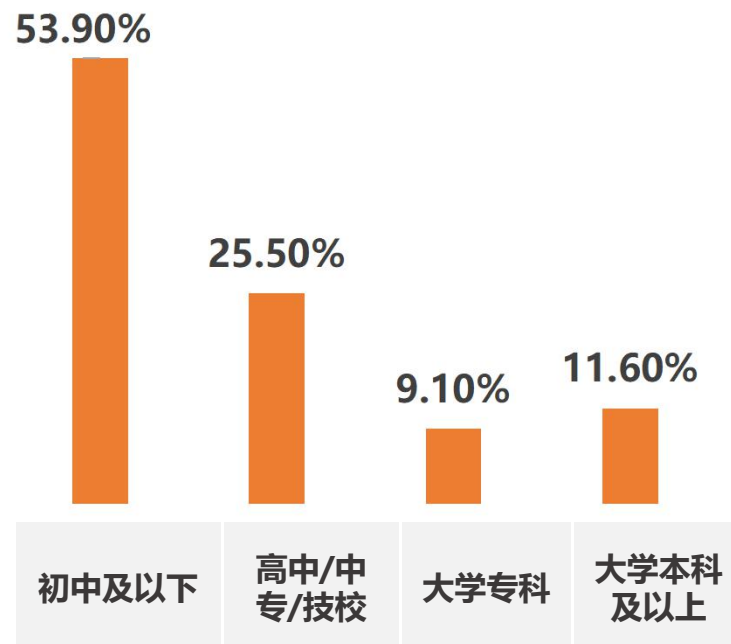
### 视障网民学历构成



### 是否读过盲人学校



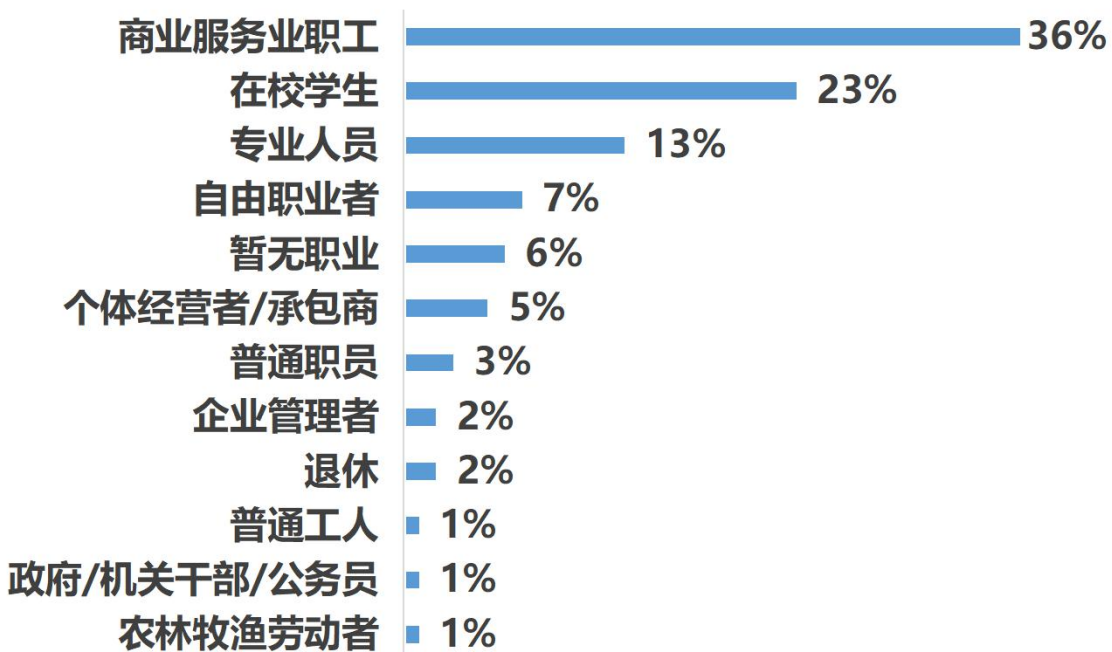
### 中国网民学历分布CNNIC



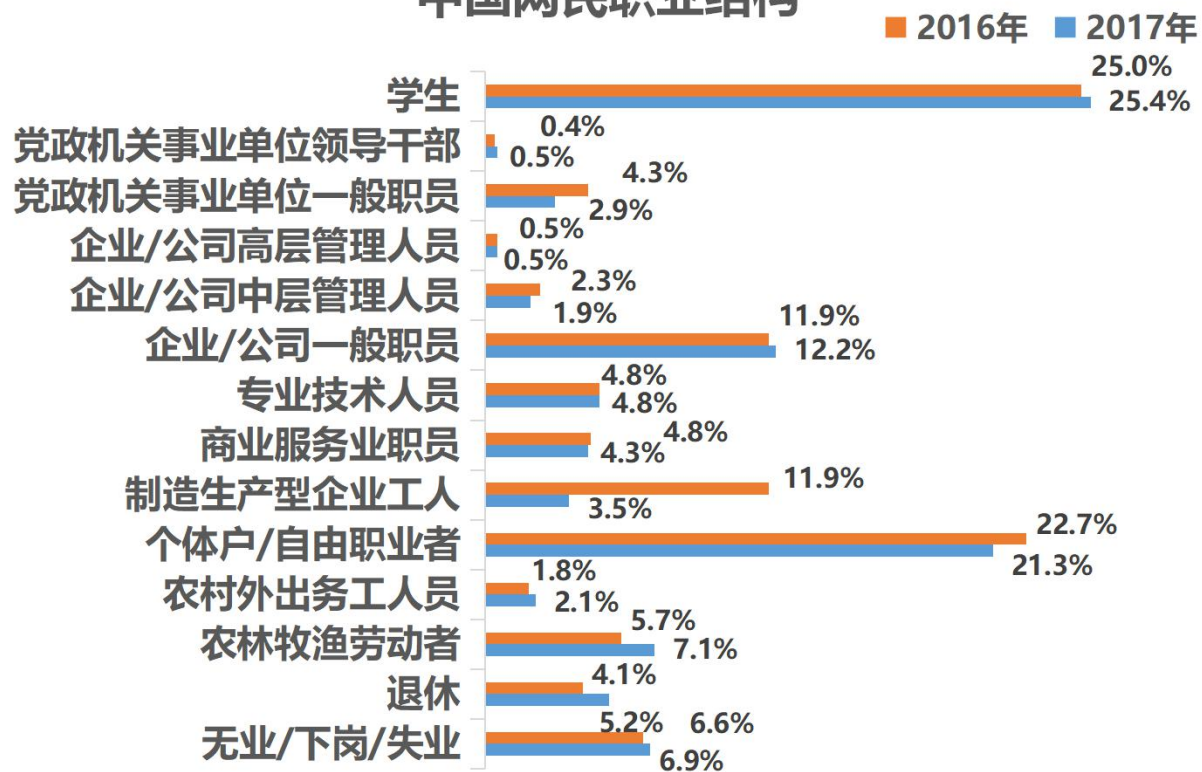
## 商业服务业占比最高

- 视障网民职业相对集中，商业服务业职工（盲人按摩师）占比最高为36%，其次是学生，占23%。
- 视障用户在商业服务业职工、专业人员（老师、医生等）占比高于网民，其他各项职业占比均低于网民总体。

视障网民职业构成



中国网民职业结构





# 2

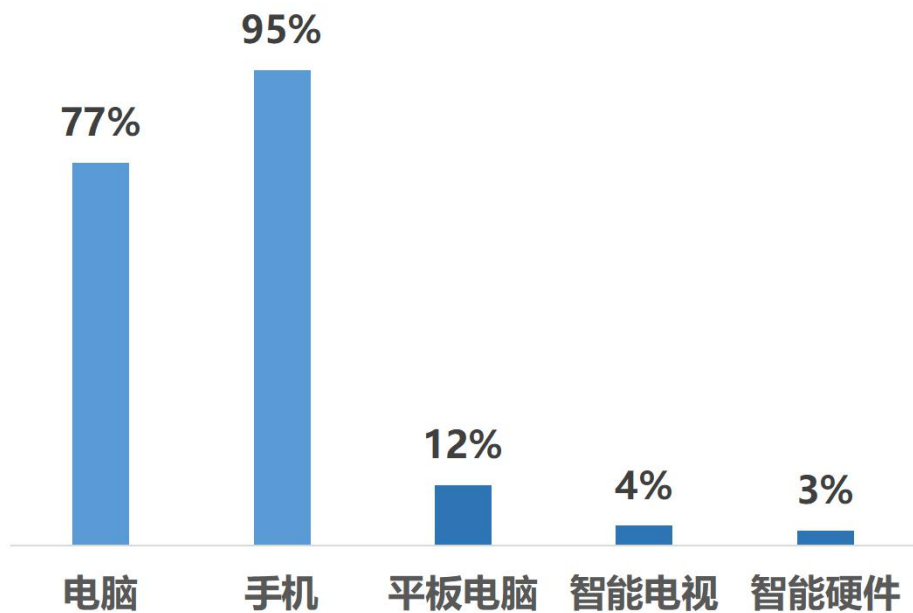
## 视障用户上网习惯

社交、生活是主要诉求，除头部互联网产品外，有专业聚集的论坛、交流群。

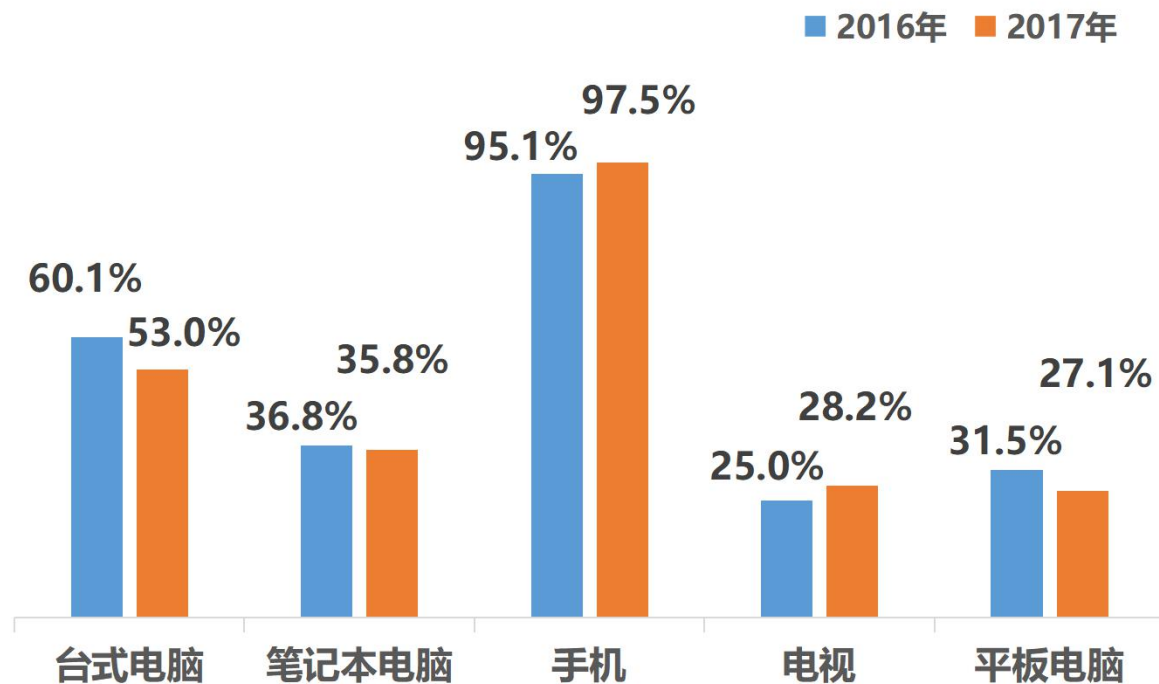
# 上网设备

常用上网设备手机最高，占95%，其次是PC，占77%；手机使用与网民上网设备占比基本一致。由于无障碍操作更成熟，在PC的使用率上，视障用户比普通网民较高。其他上网设备如平板电脑、智能电视使用不高，远低于网民总体使用率。

### 视障用户常用的上网设备



### 中国网民年龄结构



## PC-聊天、搜索、音乐、社交

视障网民中，PC上网主要用于聊天、搜索、音乐、社交。与普通网民不同，PC上网主要是办公、搜索、看新闻资讯。

### 视障用户



聊天



搜索



音乐



社交



网购、新闻

### 网民



办公



搜索



看新闻



聊天



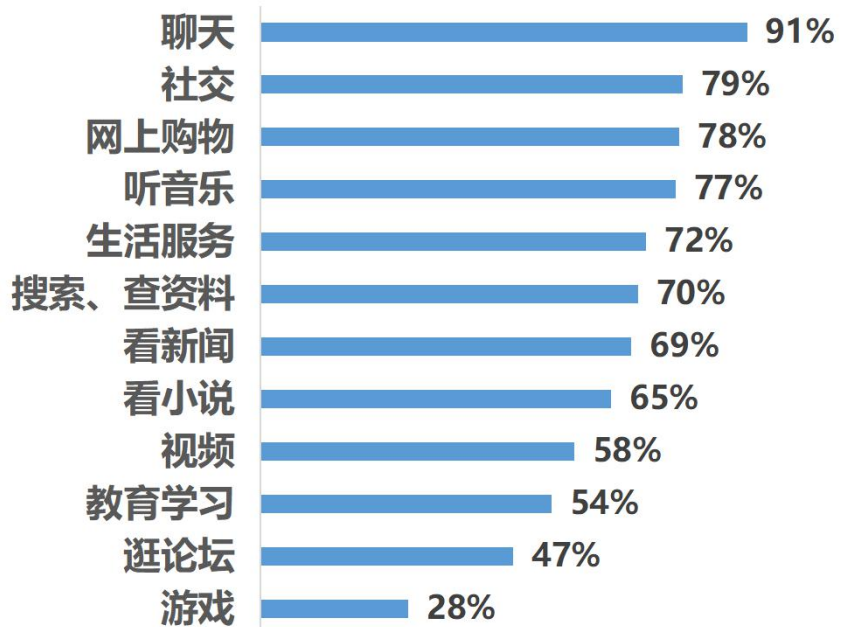
看视频

## 手机-聊天、社交、网购、音乐、生活

视障网民中，手机上网主要用于聊天、社交、网购、音乐、生活服务，7成视障用户会使用手机看新闻。

与网民总体用户（CNNIC数据）对比，视障用户移动上网对网购、音乐、生活服务需求高于普通网民，普通网民对于新闻、搜索、视频需求高于视障用户。

### 视障用户手机上网的主要目的

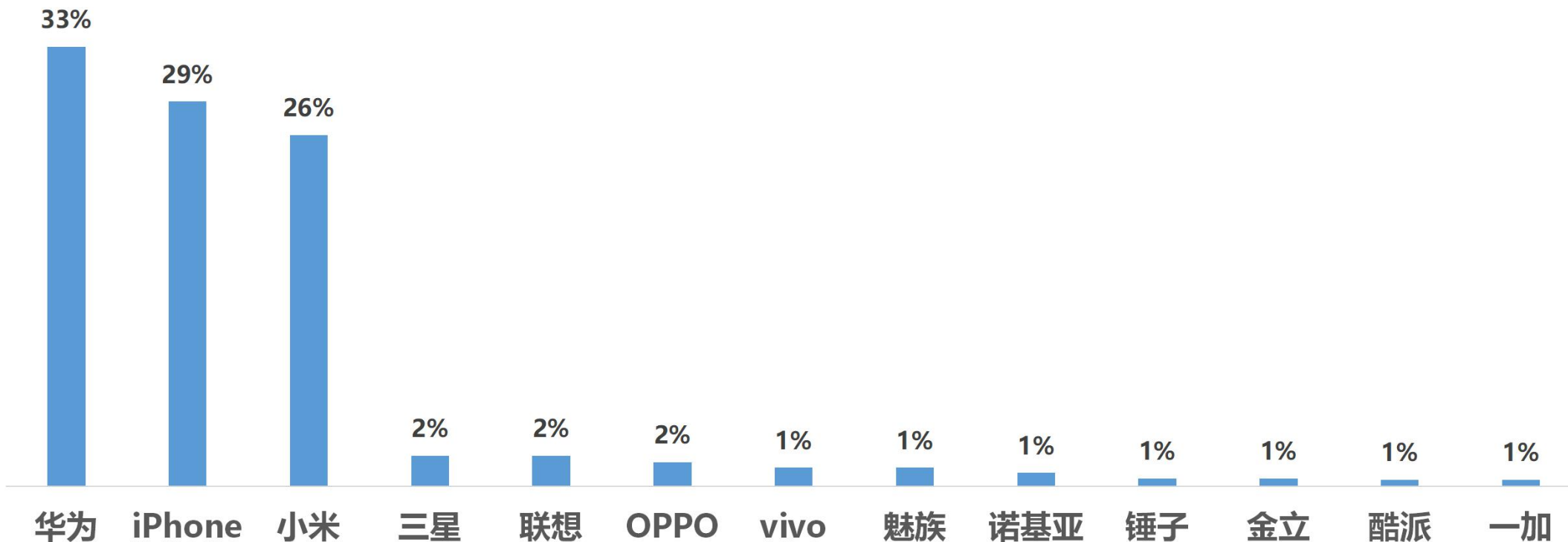


2017.06													
应用	手机即时通信	手机网络新闻	手机搜索	手机网络视频	手机网络音乐	手机网上支付	手机网络购物	手机网络游戏	手机网上银行	手机网络文学	手机旅行预定	手机邮件	手机论坛/bbs
用户规模(万)	66,778	59,615	59,271	48,929	52,523	50,185	48,042	38,546	35,013	32,668	29,897	21,539	11,260
网民使用率	92.3%	82.4%	81.9%	67.6%	72.6%	69.4%	66.4%	53.3%	48.4%	45.1%	41.3%	29.8%	15.6%

## 视障用户手机品牌

视障用户手机品牌较为集中，近9成用户使用华为、苹果、小米手机，分别占33%、29%、26%。

视障用户常用的手机品牌



## 视障用户上网渠道-论坛占比较高

视障网民互联网产品使用，除头部互联网产品外，由于群体特殊性，对盲人专业论坛、软件、交流群使用也较多。



### 头部互联网产品

QQ、微信  
百度  
头条、新浪、网易、  
淘宝、京东  
凤凰  
滴滴  
喜马拉雅



### 盲人论坛

爱盲网争渡论坛  
中国盲人安卓爱好者  
视障青年论坛  
听游网  
天一盲人推拿



### 辅助软件

畅游助手 快乐保益  
安卓秘书 PC秘书  
云智助理 助盲通  
点明浏览器 冲浪星  
天坦读屏



### 交流群

医学交流群、视障者苹果群  
软件交流平台群、天阳爱心  
服务群、天空家园  
保益悦听QQ群、nvda交流  
群、pc秘书群  
无障碍群、易语言新手入门  
阳光读屏官方、学习配音群  
.....

# 3

## 移动资讯使用及诉求

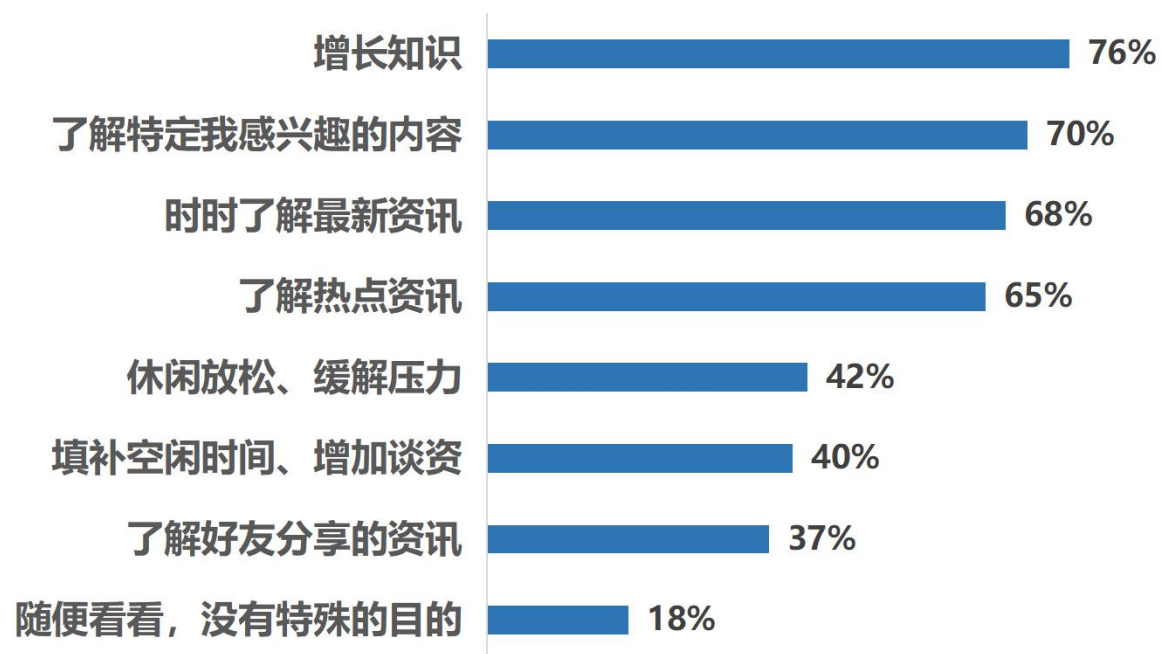
知识内容需求高，操作不方便是目前移动资讯阅读遇到的主要问题。

## 视障用户关注资讯目的-知识、兴趣

视障网民关注资讯的主要目的是增长知识、了解特定感兴趣的内容。此外最新、热点资讯也有一定诉求。

视障用户对内容的关注更侧重自身知识及能力提升。部分用户会主动高频关注知识型内容产品，如微信读书、知乎、得到（付费用户），对新闻内容质量要求较高，如“大家”等。

视障用户浏览资讯的目的

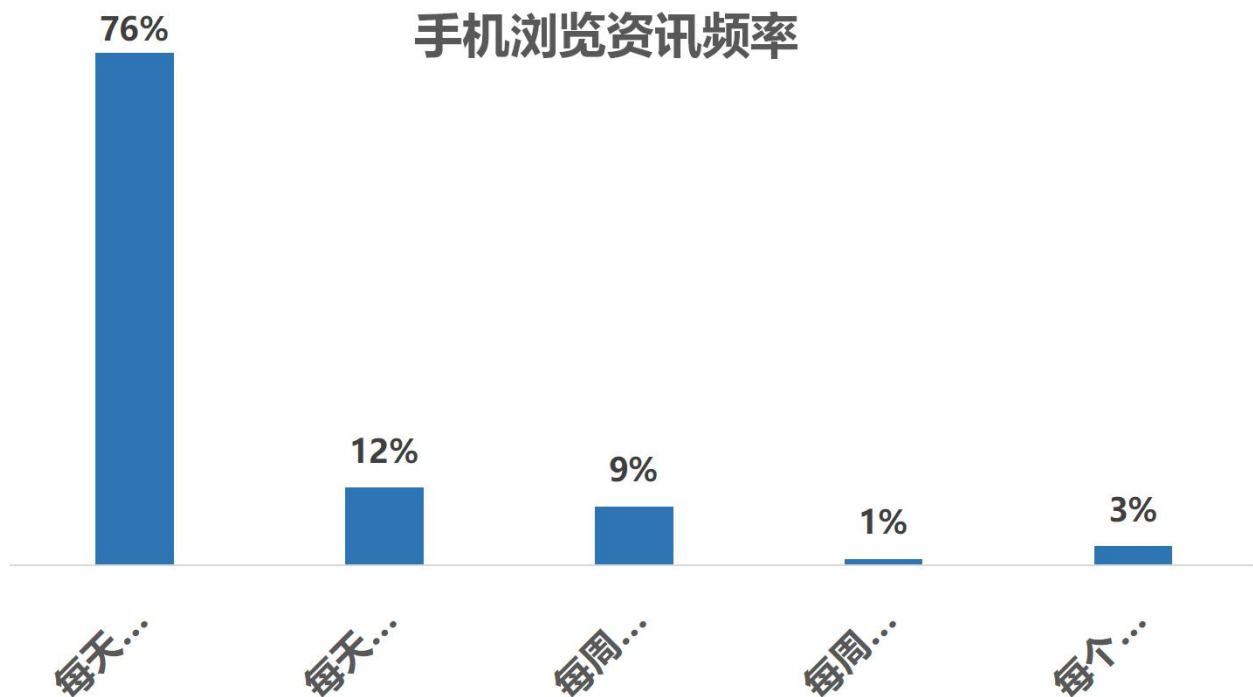




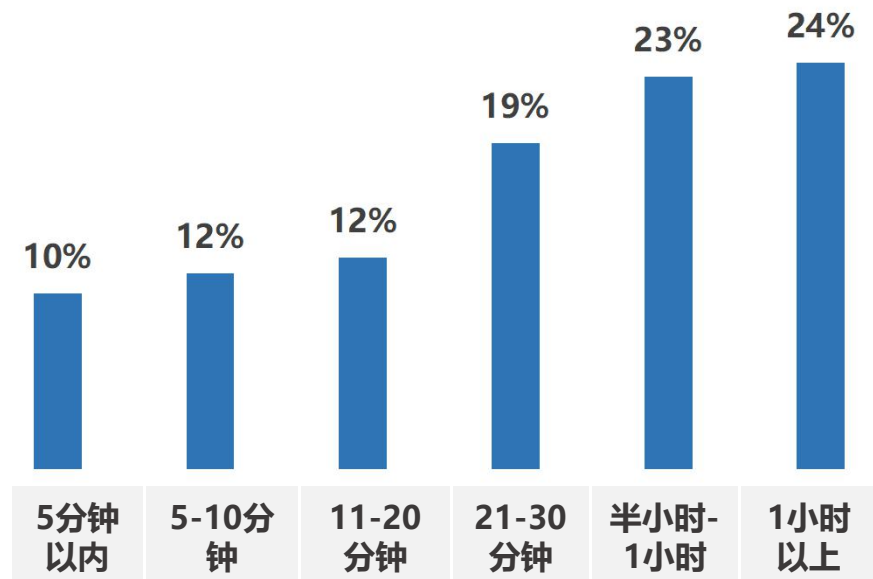
## 视障用户资讯浏览习惯

视障用户移动资讯使用频率及时长均较高，每天1次及以上的占88%。对推送新闻接受度高；47%的视障用户每天浏览资讯超过半小时。

### 手机浏览资讯频率



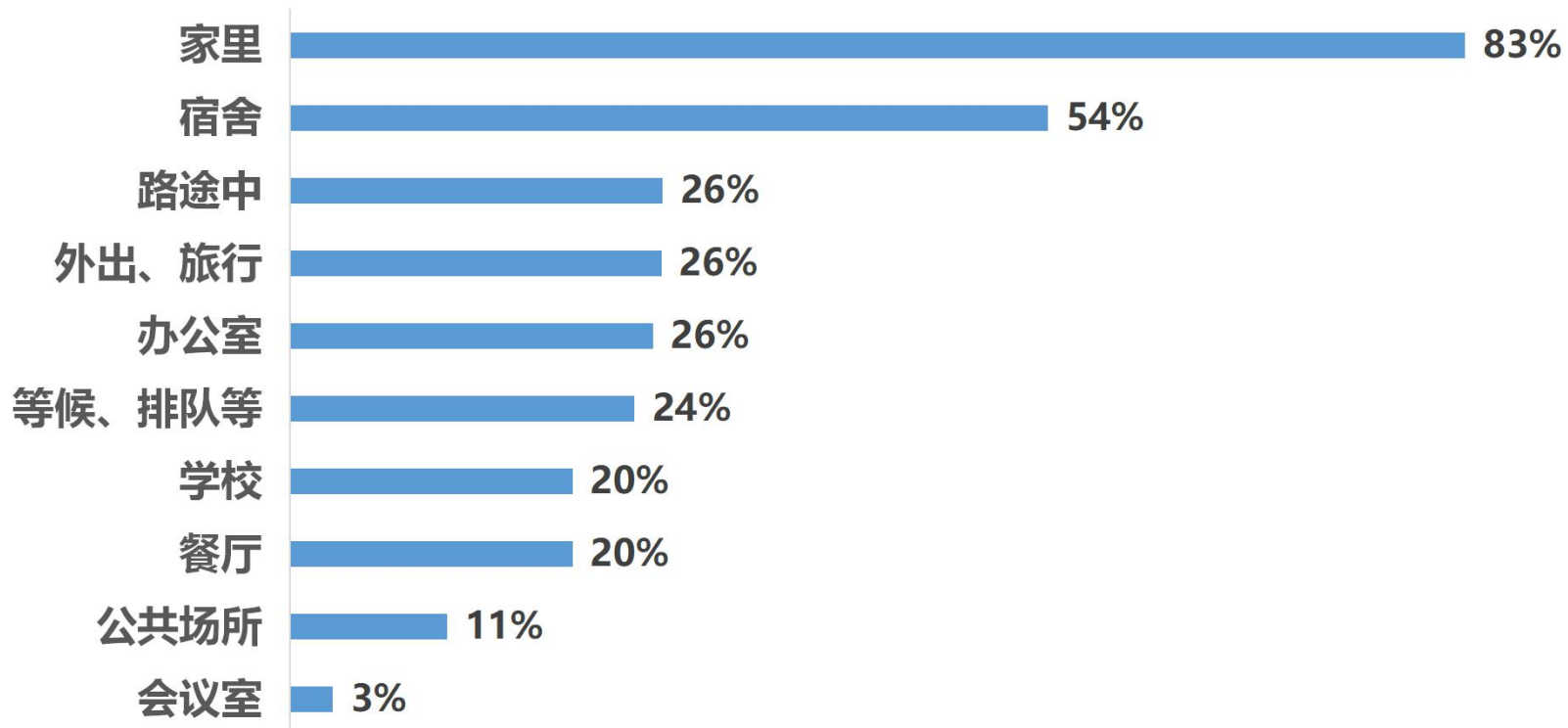
### 视障用户手机每天浏览资讯的时长



## 移动资讯浏览场景-固定场景

视障用户与网民用户相比，更倾向固定场景浏览资讯，家里、宿舍占比最高，分别为83%、54%。

视障用户手机浏览资讯场景

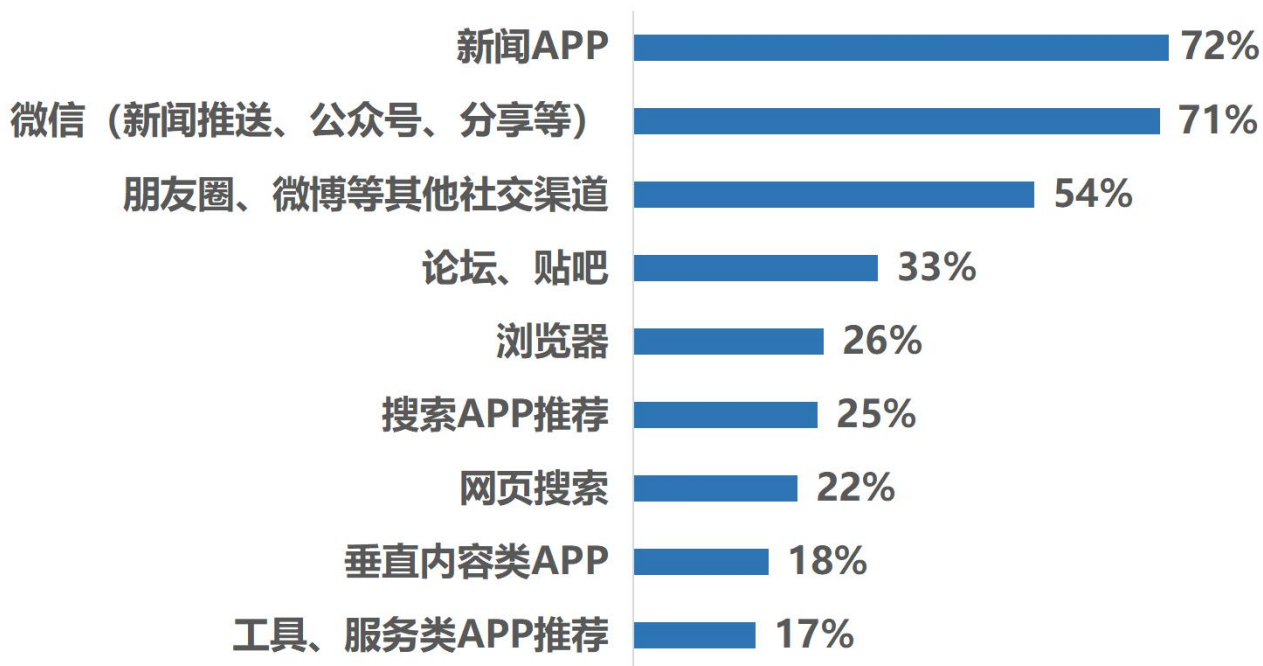


## 移动资讯渠道-新闻APP、微信

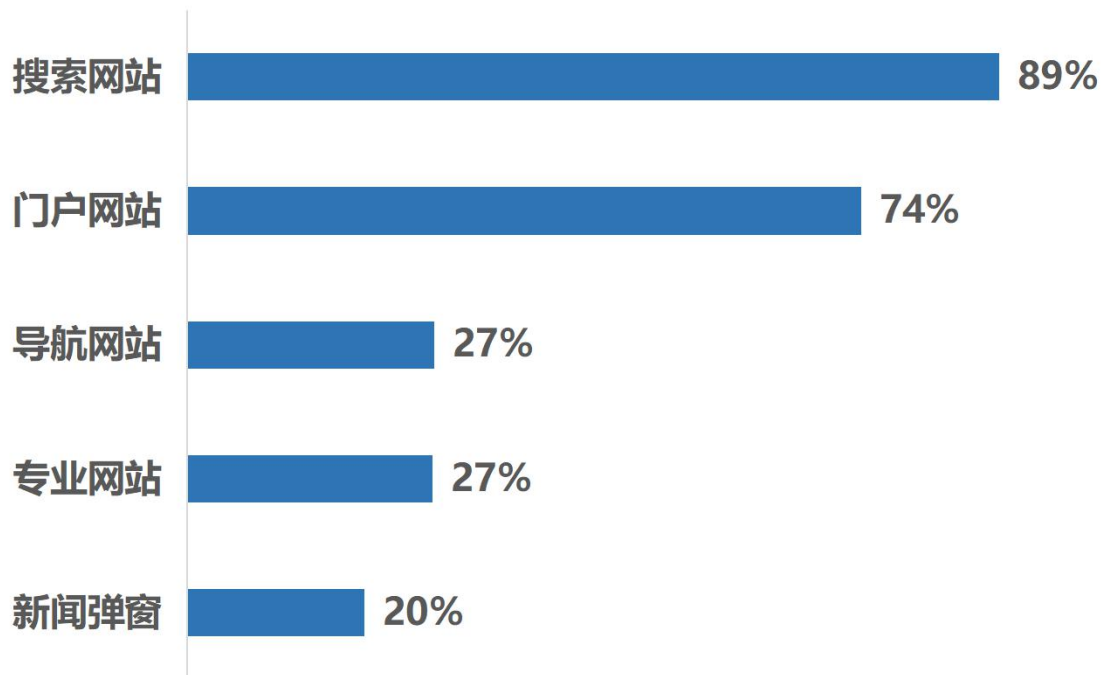
视障网民中，使用PC获取资讯的渠道更聚焦，搜索、门户网站最高。

新闻APP、微信、社交渠道是视障用户移动端获取资讯的最核心的渠道。此外，论坛有1/3的视障用户关注。

### 视障用户手机获取资讯的渠道



### 视障用户PC浏览资讯的渠道

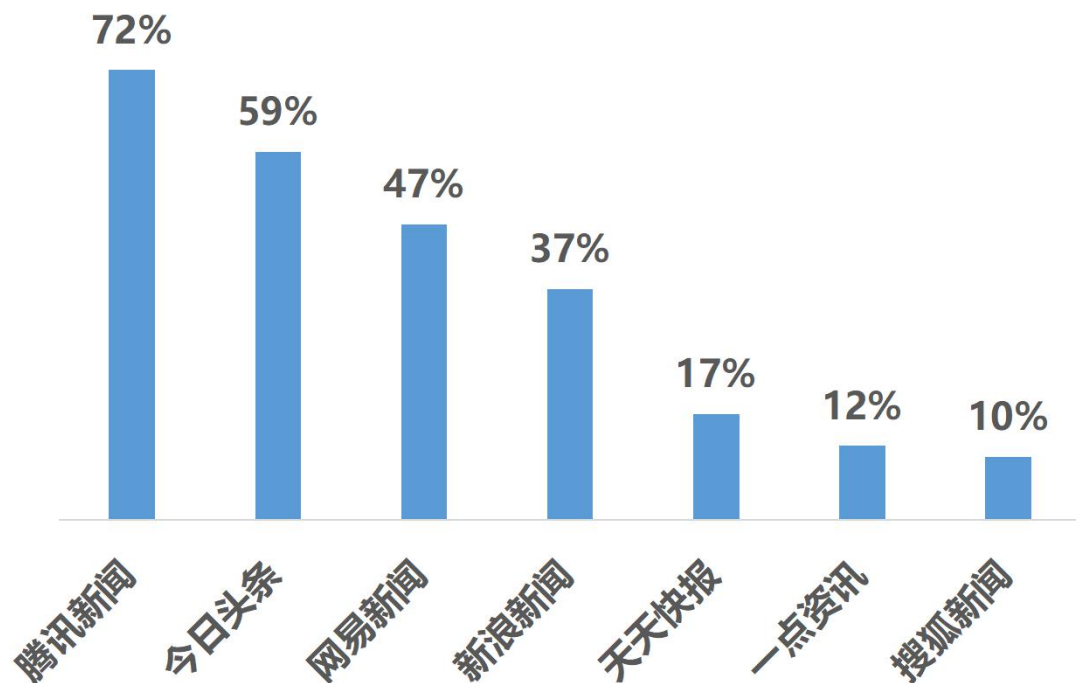


## 移动资讯产品访问

视障用户常用的新闻APP主要集中在腾讯新闻、今日头条、网易新闻、新浪新闻。

APP推送、微信/QQ推送是视障用户关注资讯的首要路径。

常用新闻APP



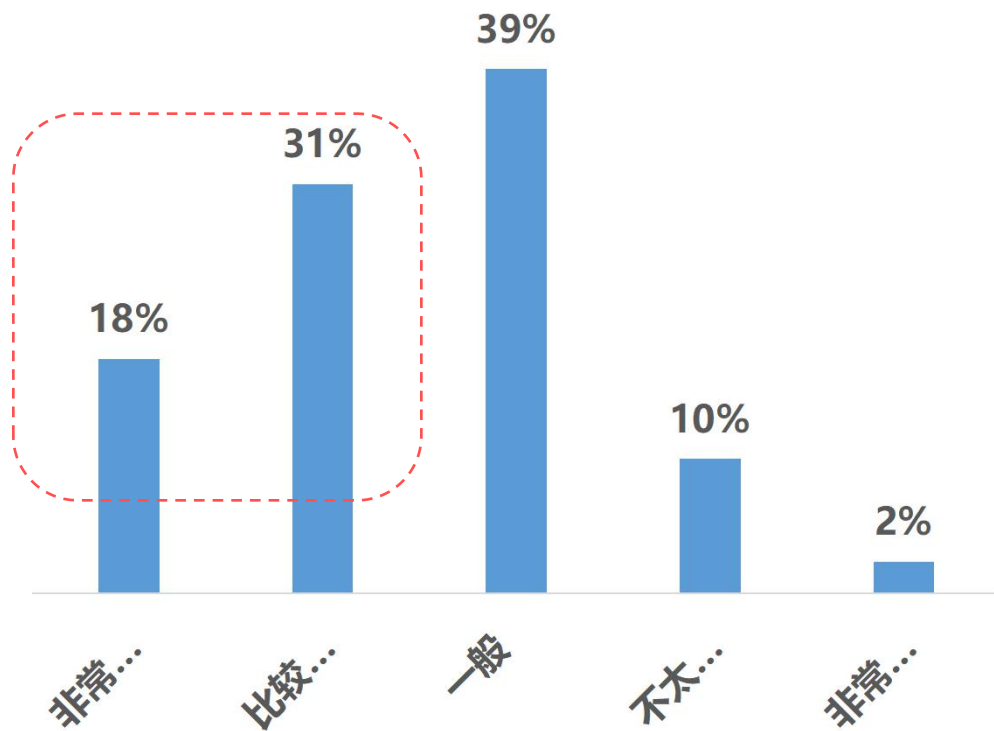
- 1) APP PUSH推送
- 2) 微信QQ推送、订阅号
- 3) 主动访问新闻APP
- 4) 社交、软件推送

# 移动资讯用户满意度

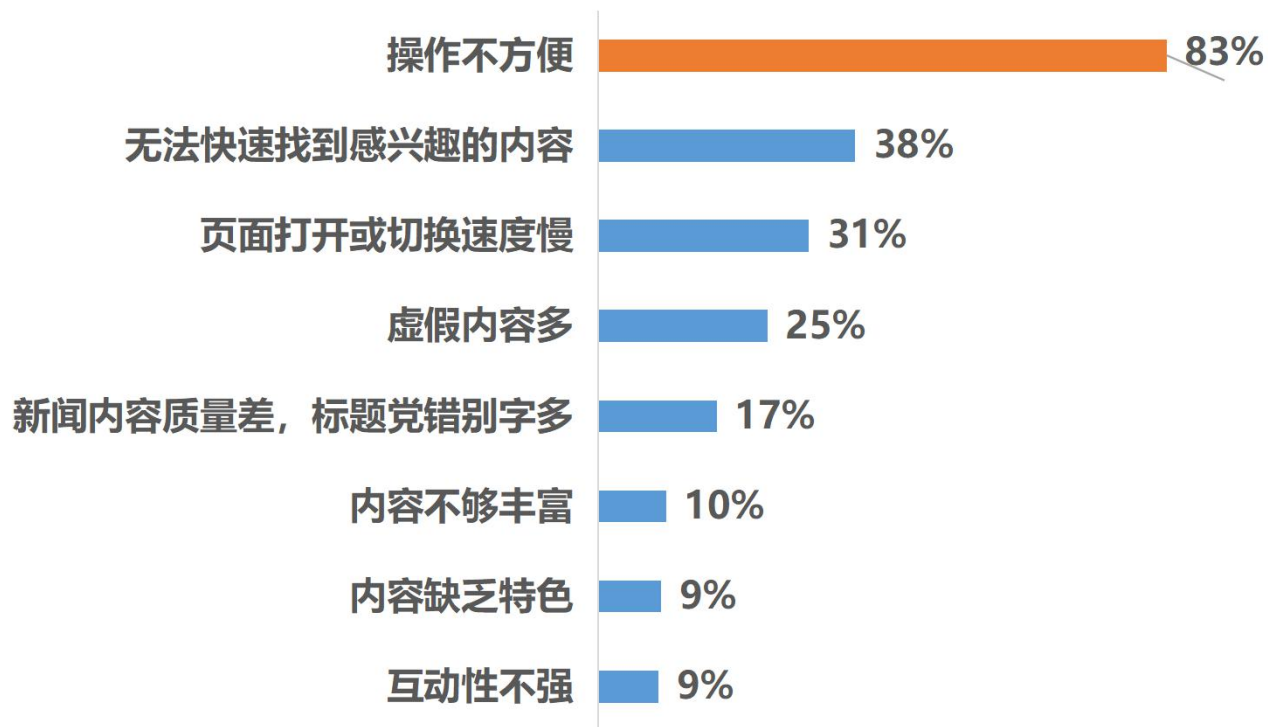
视障用户移动新闻产品满意度一般，49%。

操作不方便是视障用户移动新闻产品使用最主要的问题点，占83%。

### 视障用户移动端新闻产品满意度



### 视障用户移动新闻产品问题点



# 操作使用主要问题点

视障用户移动资讯问题点：用户使用读屏软件时，信息流（新闻列表）、各个功能按钮、图片、视频等读屏体验不佳。

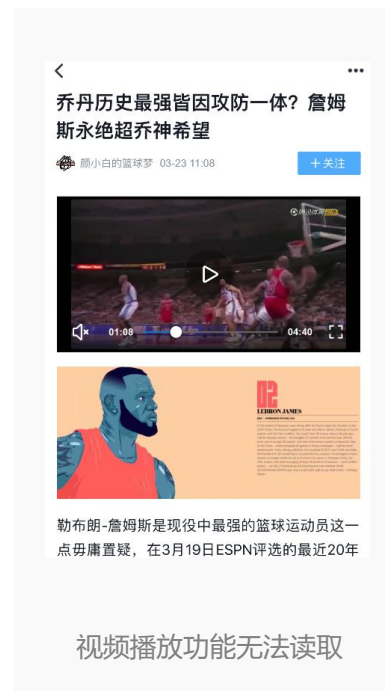
尤其是图片新闻：无法获取图片中的信息是目前视障用户对图片新闻的主要不满意点。



“ 图片读乱码或读不出来，希望有提取图片上的文字功能 ”

“ 新闻图片过多，盲人无法阅读 ”

当某条新闻有图片时，建议在每张图片上加入文字标签（如一辆汽车、一个女士、一部手机等），好让视障朋友们轻松获取图片上的内容。



## 酷鹅观点

### ● 移动无障碍需求日益凸显

随着老龄化趋势严重，视障群体有进一步扩大的趋势，WEB无障碍技术已沉淀多年相对成熟，移动APP产品无障碍成为必备需求。

### ● 规范移动资讯产品基础功能的读屏体验

将无障碍测试纳入APP版本更新迭代的必备环节。满足视障用户基本的资讯读屏需求，包括资讯信息流、各个功能按钮可读。

### ● 升级图片功能读取

解决目前用户满意度最低的图片无法读取的问题。图片的内容能够被“读”出来，无疑能让视障用户获得更好的体验。目前**腾讯AI Lab**的“**图像描述生成技术**”、**OCR**等技术可以解决上述问题。

### ● 优质内容推送

除热点内容外，优质、有深度、知识型内容是视障用户阅读资讯的核心诉求。

## 研究会观点

### ● 移动端的一小步，障碍群体的一大步

95%视障用户使用手机，近9成视障用户选择的手机品牌集中在华为、iPhone和小米，国内移动端的信息无障碍化还处于初级阶段。更多手机品牌商考虑信息无障碍、软件适配使操作更便捷，将能让绝大多数视障用户享受更多的产品选择和更好的用户体验。

### ● 移动资讯产品无障碍优化亟待提升

目前视障用户移动新闻产品整体满意度仅为49%，移动资讯产品无障碍优化亟待提升。产品方将无障碍优化纳入APP版本更新迭代的固定流程中，可以满足视障用户基本的资讯需求，从而获取更多新用户。





酷鹅用户研究院是腾讯网用户社区 (users.qq.com) 旗下的开展互联网用户研究/行业研究/数据分析的专业研究品牌。



扫码关注官方微信公众账号：酷鹅俱乐部

更多优质报告给你好看！



信息无障碍研究会是国内最早专注信息无障碍领域的专业机构。



扫码关注官方微信公众账号：信息无障碍

让每个人都能通过科技平等享受现代文明