



聋人信息无障碍问题 与需求调查报告

张洋：硕士生

姚登峰：副教授、硕士生导师

北京联合大学



自我介绍

1998/9 – 2002/7, 湖北民族大学计算机科学与技术系理学学士

2003/9 – 2006/7, 北京大学服务科学与工程系工程硕士

2012/9 – 2016/7, 清华大学中文系文学博士





为什么要做聋人信息无障碍调查？

人和人之间真正的不平等是知识的不平等。

从长远来看，都是收入上的不平等。

——英国哲学家伯特兰·罗素



为什么要做聋人信息无障碍调查？

聋人和听人之间真正的不平等是（接收）信息的不平等。

聋人是信息时代的最底层。

罗素并没有说明对某些群体造成不平等的客观因素。

——姚登峰



为什么要做聋人信息无障碍调查？

Web内容无障碍指南 (WCAG)

WCAG2.1中文版

牵头单位：浙江大学

审核：中残联、北京联合大学

增加了28项新的成功标准（Success Criteria）

失明和低视力、学习障碍、认知障碍、行动不便、言语残疾、光过敏患者和这些病症的复合患者
未发现针对聋人或者重听人的设计



为什么要做聋人信息无障碍调查?

- 中国是聋人人口最多的大国，没有之一。
 - 国内7200万听障群体数据背后是无可奈何
 - **新闻联播是看不了的**
 - **春晚也只能等重播。**
 - 2013年《数字电视隐藏字幕系统规范》，不过至今还没有在国内强制实施。
-



为什么要做聋人信息无障碍调查?

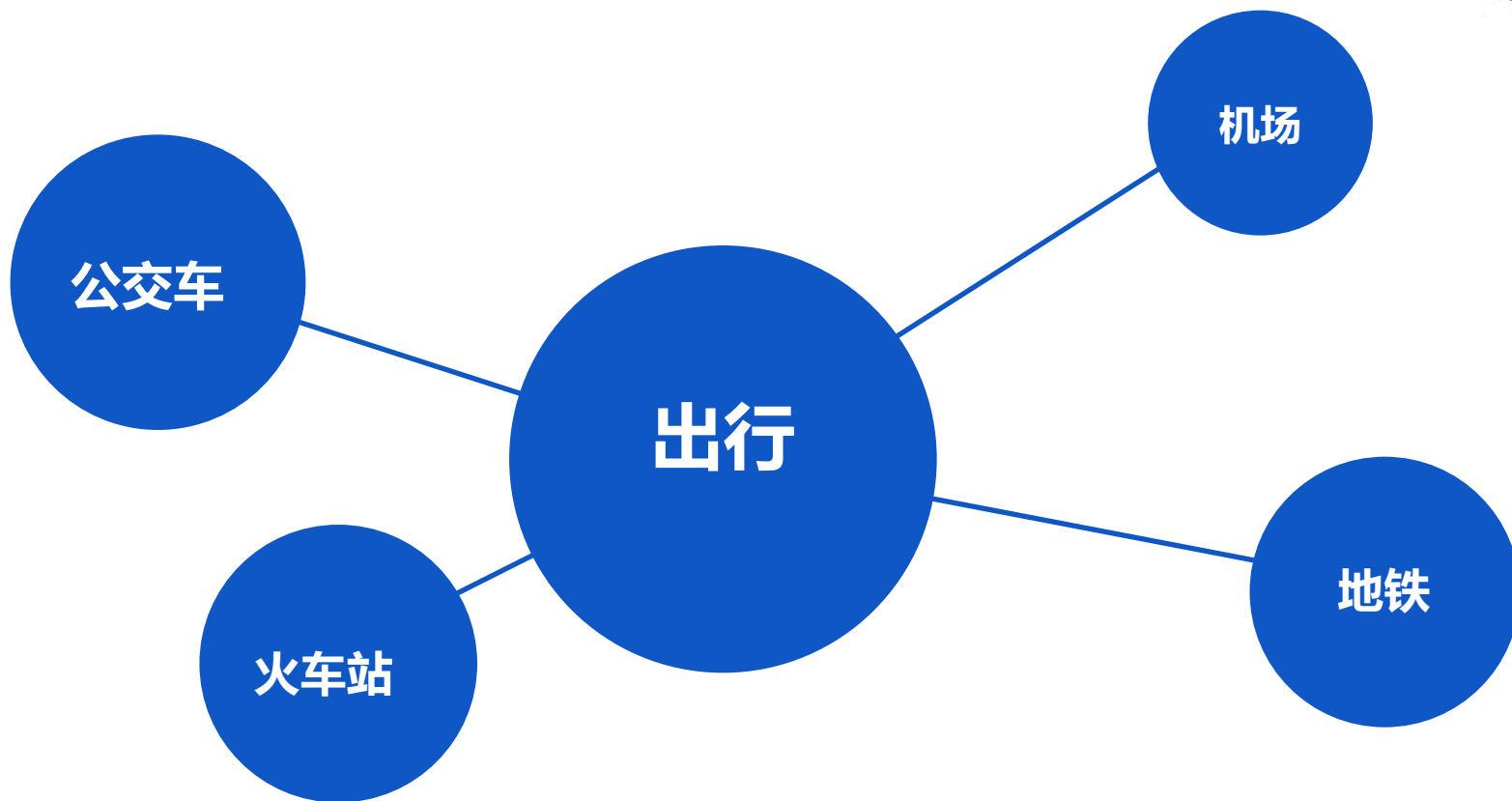
- 信息无障碍上针对聋人群体的特殊设计仍非常不够
 - 国内信息产品设计与开发阶段仍很少考虑聋人的需求
 - 推广信息无障碍应从信息的本质着眼,全面人性化地关照对信息获取存在严重障碍的人群(例如盲人和聋人)。
-



调查设计

聋人信息无障碍的问题与需求研究





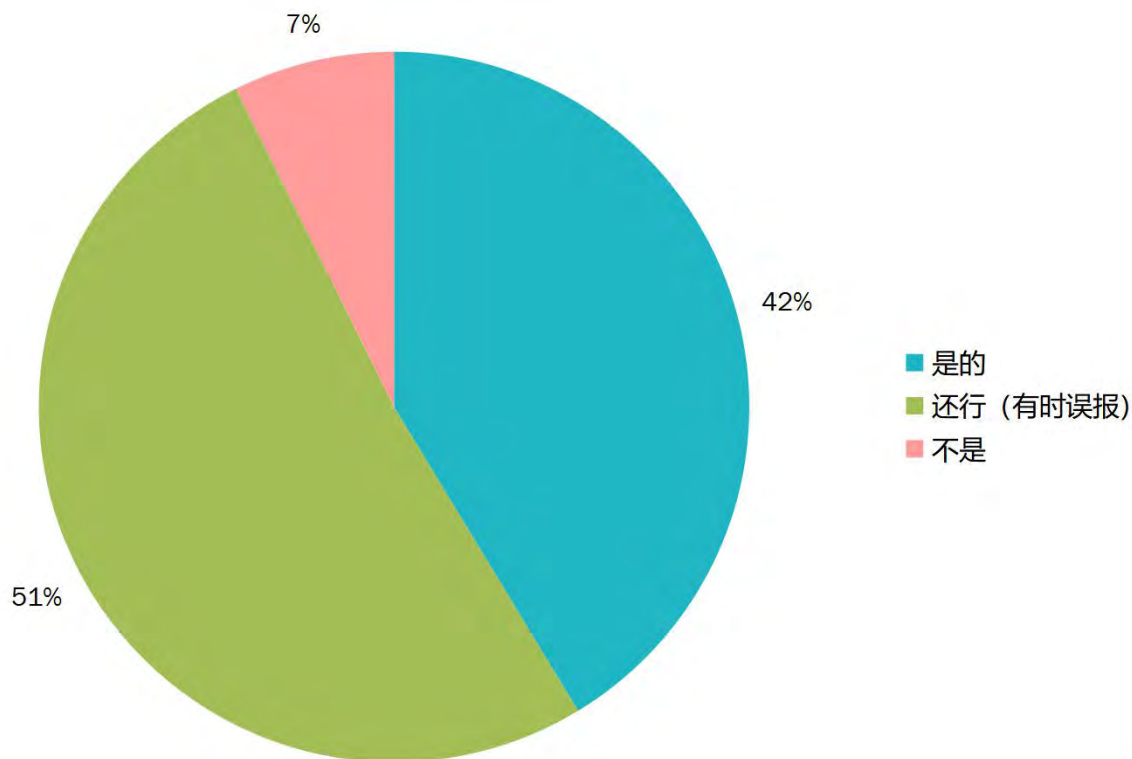
Q1你们乘坐公交车，车上有到站信息提示屏，是否能及时报站？

是的

还行（有时误报）

不是

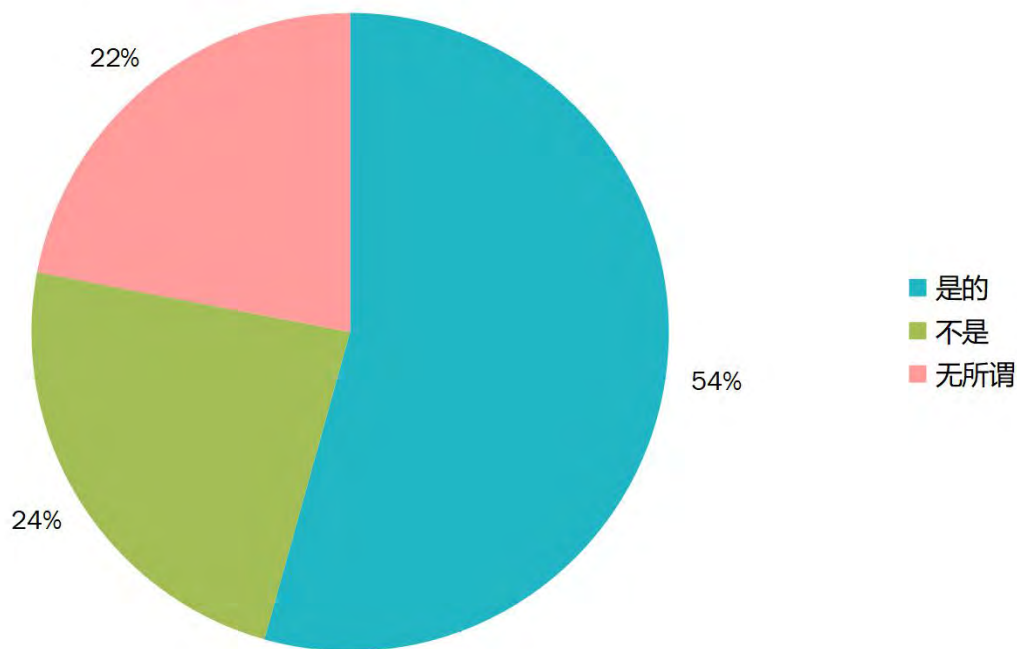
出行



Q3所在城市的轨道交通对于车站牌，路线图及到站信息提示一系列关于信息无障碍设施是不是完善？（比如设施的好坏，信息全面，是否在显眼的位置等）

是的 不是 无所谓

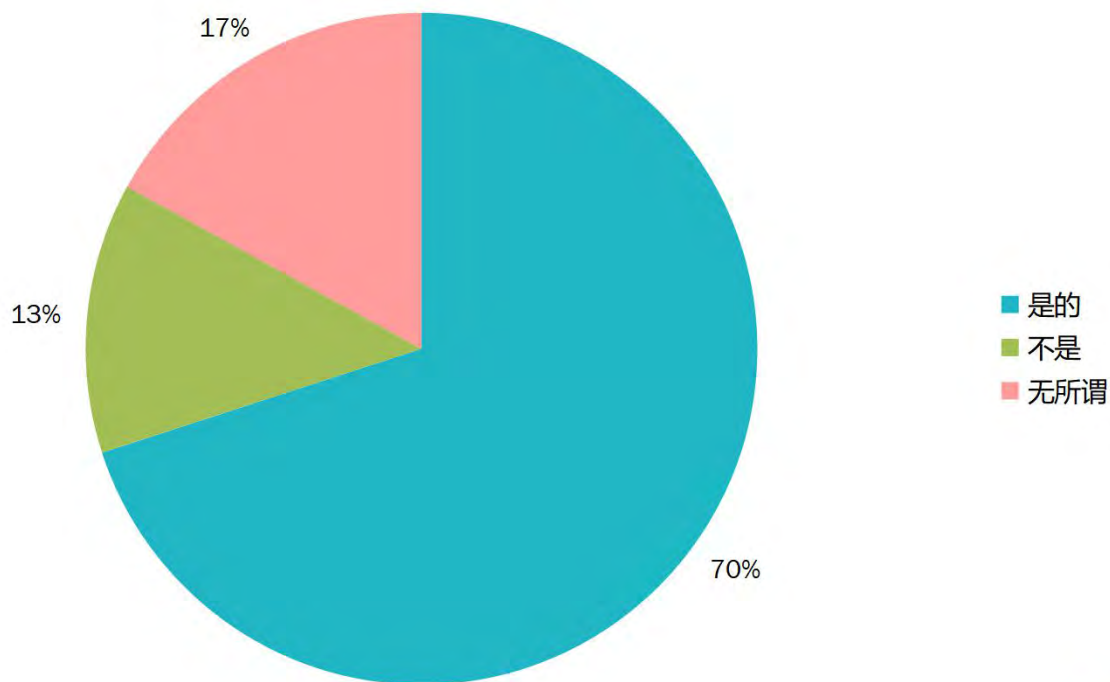
出行





Q5碰到飞机晚点，延误，甚至取消航班的情况，是否希望机场能够提供短信通知或更先进的信息传达手段？

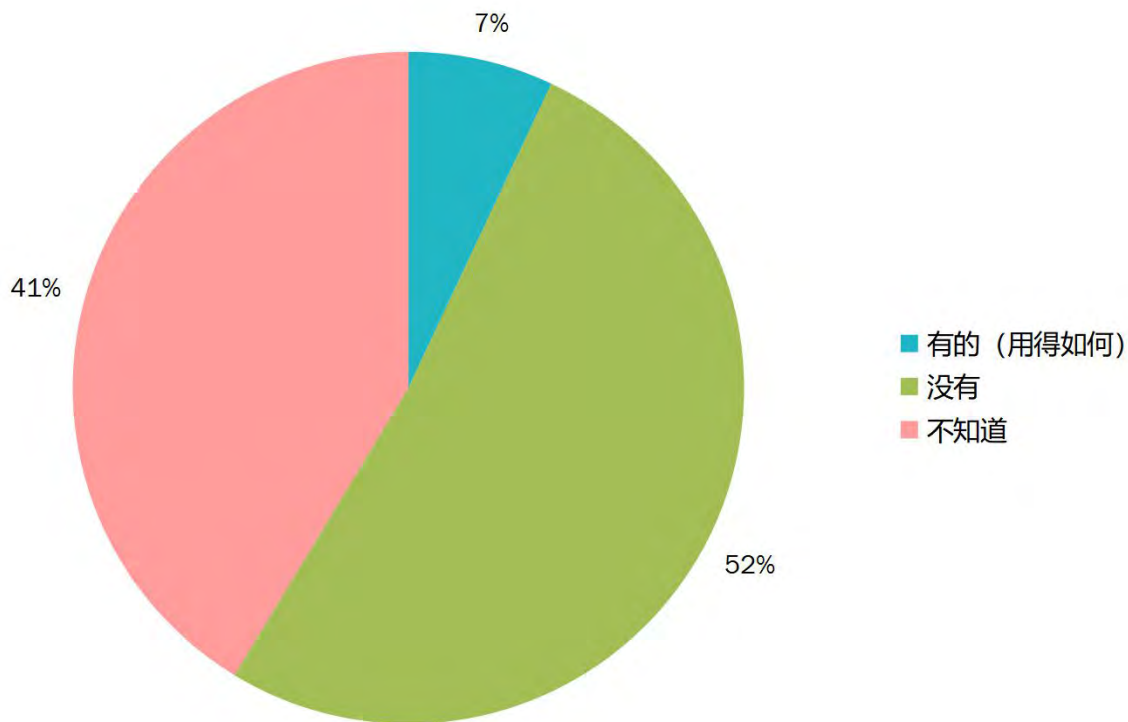
- 是的 不是 无所谓





Q1你所在城市有没有残疾人信息交流无障碍服务平台？（比如呼叫中心服务平台、短信服务平台、手语沟通平台）

是的 不是 不知道

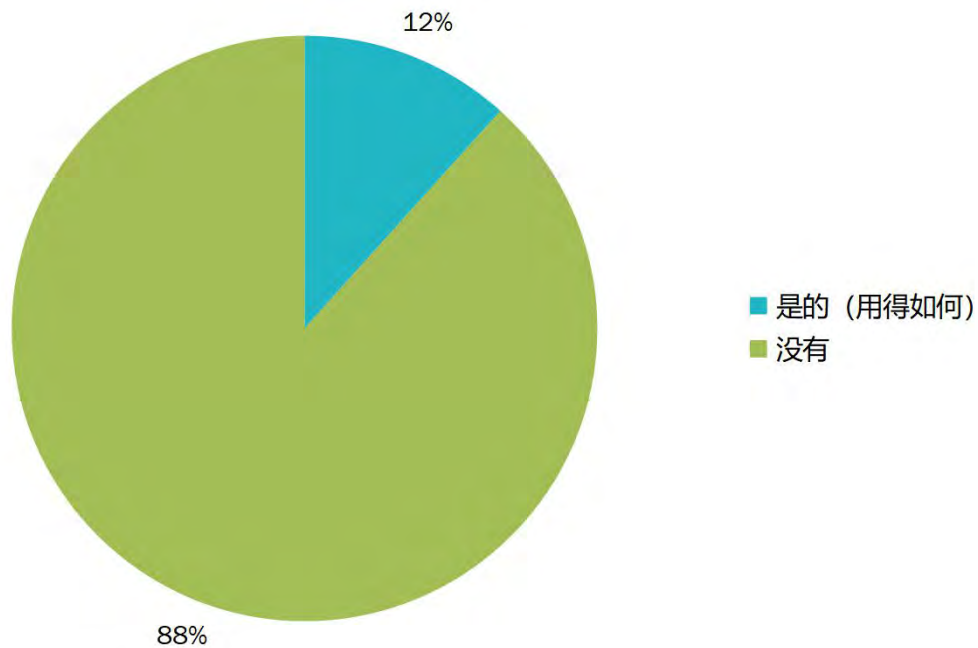




- Q3你家厨房是否安装了煤气漏泄报警器?
- Q4开水壶、锅盖是否安装了闪光报警器?
- Q5你家是否安装了门铃闪烁灯?
- Q6是否安装了可视对话系统?



是的 不是 不知道



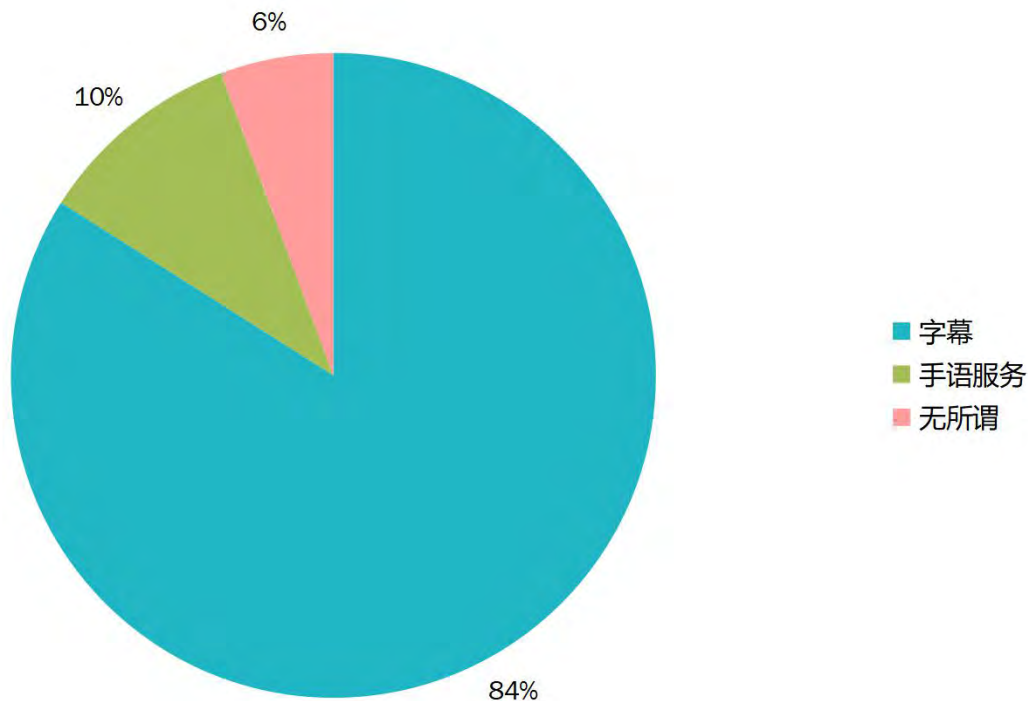


Q7现在有很多的大型直播节目，例如春晚等等，但是没有字幕或手语翻译，您是否希望大型直播节目等等之类，增加一些技术支持，例如添加字幕或者手语翻译？

字幕

手语服务

无所谓



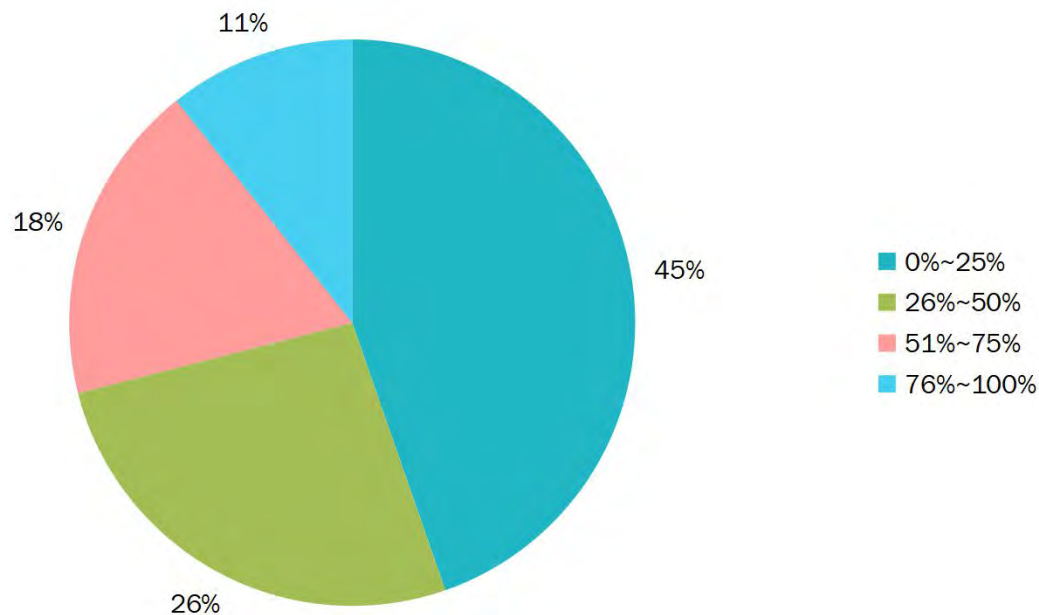


Q11您所在地区的医院、银行、饭店等需要号码排队等候办理事务的场所，有多少比例的场所提供办理事务的提示屏？

Q13叫外卖、收快递，预订酒店、出租车等等需要电话联系的社会服务，允许通过短信联系的情况是否多？



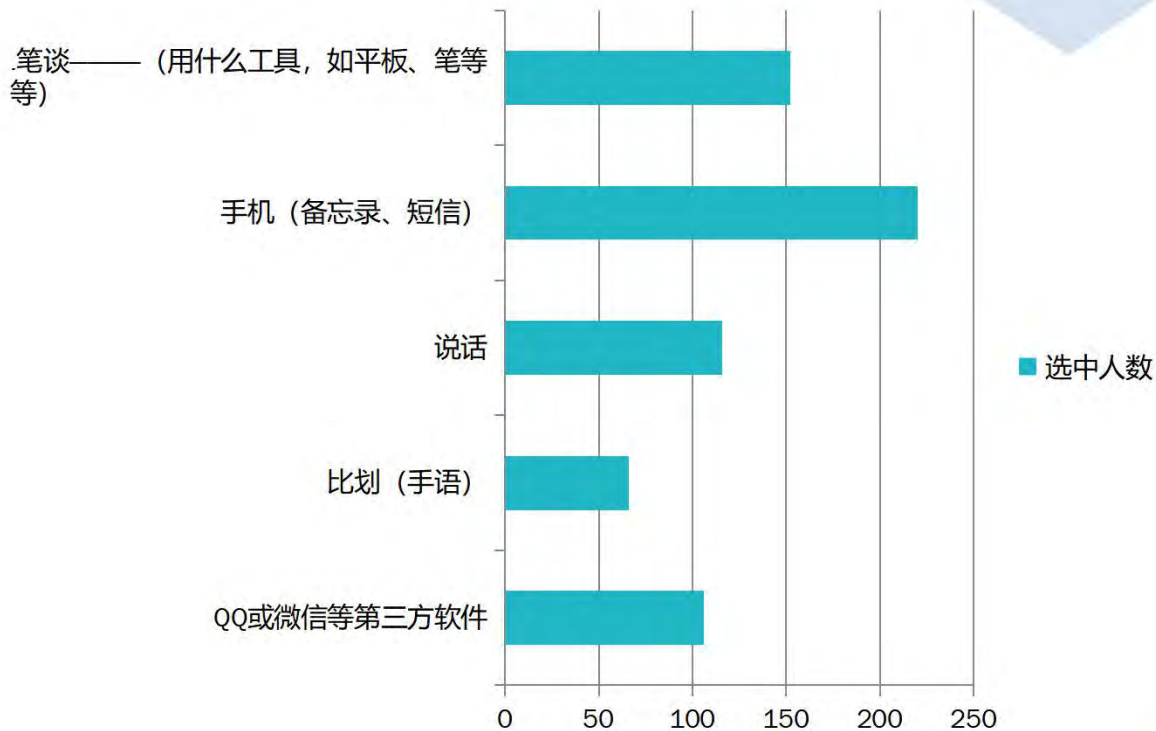
0%~25% 26%~50% 51%~75% 76%~100%





Q3与健全人沟通时，你会用什么方式做到和健全人进行无障碍的沟通呢？

- 笔谈
- 手机（备忘录、短信）
- 说话
- 比划（手语）
- QQ或微信等第三方软件



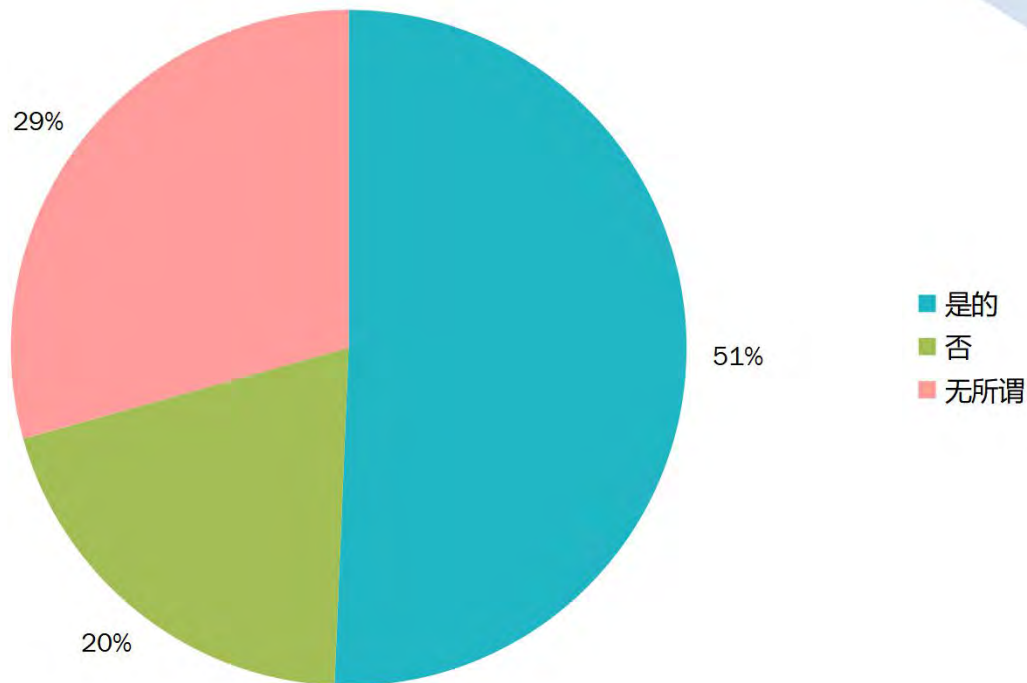
Q4.北京联合大学研发了手语机器人，可帮你把健听人的语音翻译成手语，但技术还不成熟，如果给您试用，您会需要嘛？

是的

否

无所谓

交际



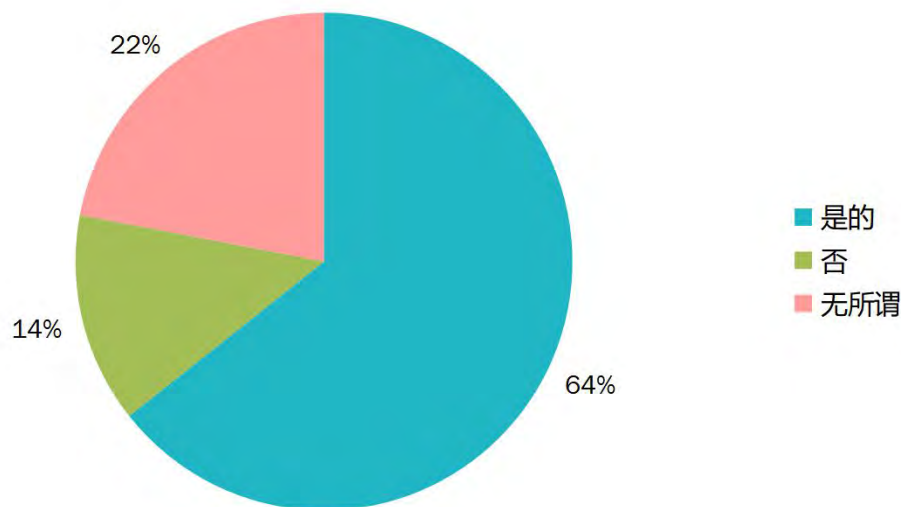
Q5 .您是否希望问讯服务处、检票口，运动员休息室等公共场所能够安装听力补偿辅助系统（作为助听产品的必备辅助产品，磁电感应装置能够提供更清楚、更便利的听音环境，是公众活动场所和家庭等场所进行无障碍语音（音频）沟通的设备，帮助听力障碍者屏蔽现场噪声，获得和正常人一样的听音环境。），方便您跟现场服务人员沟通？

是的

否

无所谓

交际





结论

由于聋人外表与一般人无异，因此其生理、心理上的限制与需求容易被忽略。本研究发现，虽然聋人会通过不同的信息无障碍产品和服务来辅助日常生活活动，但是由于无法通过听觉与语音管道接收及表达信息，造成聋人在手机使用上面临无法接听来电及无法语音沟通等主要困境，而通过短信与视频交流也存在很多问题，如短信通讯费用没有优惠、显示荧幕太小及视频隐私权等。因此Smith-Jackson等人指出信息无障碍产品应考虑身心障碍者能力、限制及需求，使残疾人容易使用该产品。本文研究结果表明包括网站、软件、手机、信息显示屏等在内的信息无障碍产品针对聋人使用的需求仍存在了解不充分，甚至缺乏无障碍意识。



结论

梁漱溟先生写过一本书《这个世界会好吗？》。我很喜欢这个书名，它以朴素的设问提出了人生的大问题。这个世界会好吗？
事在人为，无障碍的分量和质量，就在我们的手上。



谢谢聆听!

欢迎各位提出宝贵意见!