

听障人士线上法律援助平台的现实需求与优化路径——以X市“无声之家”残障机构为例

王曦 王玉萌 杨梅 赵子茗 常夏莘

西安翻译学院, 中国·陕西 西安 710105

摘要: 听障人士作为典型的弱势群体, 在法律服务获取过程中必然面临信息壁垒、沟通障碍和资源短缺诸多困境。本文以X市“无声之家”残障机构为调研对象, 系统地采用问卷调查(N=168)与半结构化访谈(N=23)相结合的方法, 调研听障人群的法律认知、信息获取以及维权体验经历。结果清楚地表明: 近九成受访者对法律知识处于“不了解”状态, 其获取法律信息的主要方式为亲友讲解或无字幕短视频, 超过六成的人曾因法律知识欠缺而陷入纠纷; 目前线上法律服务平台普遍缺乏手语翻译、实时字幕等基本无障碍功能, 且与线下服务机构联动不足。因此, 本文提出构建专属线上法律援助平台的优化路径: 政府完善制度保障及财政投入, 行业企业开发适配性功能及服务, 社会各界营造包容参与的环境。平台以手语普法、无障碍咨询、简易流程指引为三大核心功能, 最终形成“线上+线下”一体化服务体系, 切实保障听障人士平等享有法律权益。

关键词: 听障人士; 法律援助; 线上法律服务平台; 无障碍法治; 需求分析

The Real Needs and Optimization Path of Online Legal Aid Platform for the Deaf: A Case Study of "Silent Home" Disability Institution in City X

Wang Xi, Wang Yumeng, Yang Mei, Zhao Ziming, Chang Xiabin

Xi'an Fanyi University, China Shaanxi Xi'an 710105

Abstract: As a typical vulnerable group, the deaf face numerous challenges such as information barriers, communication obstacles, and resource shortages when accessing legal services. This paper takes the "Silent Home" disability institution in City X as the research object and systematically uses a combination of questionnaire surveys (N=168) and semi-structured interviews (N=23) to investigate the legal awareness, information acquisition, and rights protection experiences of the deaf. The results clearly show that nearly 90% of the respondents are "unaware" of legal knowledge, and their main ways of obtaining legal information are explanations from relatives and friends or wordless short videos. More than 60% of them have fallen into disputes due to a lack of legal knowledge. Currently, online legal service platforms generally lack basic accessibility features such as sign language translation and real-time subtitles, and have insufficient interaction with offline service institutions. Therefore, this paper proposes an optimization path for building a dedicated online legal aid platform: the government should improve institutional guarantees and financial input, industry enterprises should develop adaptive functions and services, and all sectors of society should create an inclusive and participatory environment. The platform should have three core functions: sign language legal education, accessible consultation, and simple process guidance, ultimately forming an integrated "online + offline" service system to effectively ensure that the deaf enjoy equal legal rights.

Keywords: Hearing-impaired person; Legal aid; Online legal service platform; Accessible rule of law; Demand analysis

0 引言

我国约有 8500 万残疾人, 其中听障人士在与外界交流沟通中面临诸多挑战, 在法律服务获取与权益保障方面存在明显困难^[1]。党中央、国务院高度重视残疾人事业发展, “十四五”时期, “全面建成小康社会, 残疾人一个也不能少”的目标如期实现, 城乡无障碍环境明显改善^[2]。但毋庸讳言, 听障人士法律服务“有形覆盖”向“有效覆

盖”的转化尚受制于信息获取不畅、沟通困难、法律援助资源稀缺等问题。

以浙江龙游县人民法院审理的一起针对听障人士的诈骗案件为例, 39 名听障受害者被犯罪团伙骗取大量财物, 该案例深刻揭示了听障群体在法律风险防范与权益保障方面的严峻困境。听障人士因生理、沟通等障碍, 长期处于法律信息获取的“孤岛”状态: 一方面难以通过常规渠道

接收反诈警示与法律科普等信息；另一方面在权益受损后，遭遇“报警沟通不畅、维权流程陌生、举证能力不足”等多重阻碍。

目前国内相关研究多聚焦宏观法律援助制度构建，针对听障群体法律认知、沟通障碍、平台使用需求的微观实证研究尚不充分。本研究以 X 市“无声之家”残障机构为调研对象，采用问卷调查与半结构化访谈的方法，系统分析听障人士的法律援助需求及现存服务短板，旨在回答以下三个问题：（1）听障人士法律援助面临哪些现实困境与需求缺口？（2）现有线上法律服务平台在服务听障群体方面存在哪些不足？（3）面向听障人士的专属线上法律援助平台应如何构建与优化？

1 研究方法

1.1 问卷调查

本研究通过走访 X 市“无声之家”残障机构及线上形式发放问卷，样本选取涵盖不同年龄、听力受损程度及学历背景的听障人群。共发放问卷 200 份，回收有效问卷 168 份，有效回收率 84%。

1.2 半结构化访谈

为深入掌握听障人士法律认知短板、维权困境与实际需求，本研究选取 X 市“无声之家”残障服务机构为调研现场，对 20 名听障人士及 3 名机构工作人员进行面对面访谈。访谈以文字交流、手语辅助的方式进行，围绕法律知识掌握、侵权经历、求助障碍、服务期望等问题收集信息，确保资料真实完整。

2 结果与分析

2.1 听障人士法律认知水平普遍偏低

调查显示，听障群体整体法律认知水平普遍偏低。近九成受访者对劳动权益、反诈、婚姻家庭等基础法律知识处于“不了解”或“完全不了解”状态（见图 1）。

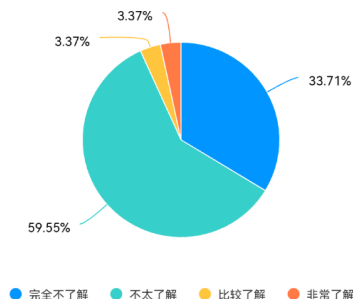


图1 听障人士基础法律知识了解程度分布

2.2 法律信息获取渠道单一，适配性资源匮乏

听障人士获取法律知识的渠道较为单一。调查显示，其法律信息主要依赖亲友手语讲解或无字幕短视频（见

图 2）。

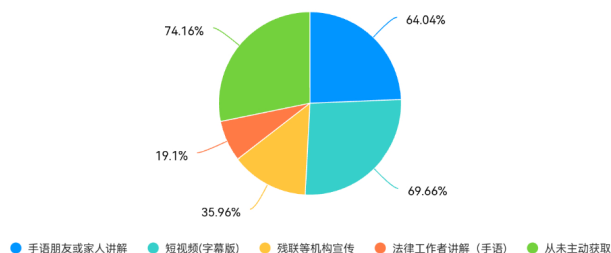


图2 听障人士法律知识获取渠道分布情况

2.3 现有法律服务平台无障碍功能缺失

目前多数线上法律服务平台（如中国法律服务网、法大大、华律等）没有充分考虑到听障人士的使用需求，故其无障碍功能尚不完备，而部分平台的法律内容以语音讲解、长文本为主，皆不符合听障人士的信息接收习惯^[9]。调查显示，专门面向听障人士的法律服务平台认知度极低（见图 3）。

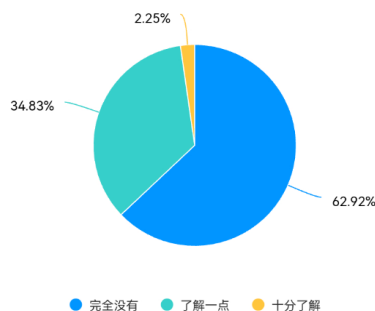


图3 听障人士对专用服务平台了解程度分布

2.4 服务供给与需求之间的关键缺口

综合调研结果显示，听障人士法律援助服务供给与需求之间存在三个关键缺口：

缺口类型	具体表现
普法缺口	缺乏手语视频、可视化图文等无障碍普法内容
咨询缺口	缺少手语翻译、实时字幕等无障碍咨询入口
联动缺口	线上平台与线下残障机构、司法机关联动不足

3 优化路径与策略

基于上述分析，本文从平台功能构建与多方协同保障两个维度，提出听障人士线上法律援助平台的优化路径。

3.1 平台核心功能设计

专属线上法律援助平台要以听障人士的沟通习惯与认知特点为出发点，因而构建以下主要功能模块：

（1）手语普法内容库：该模块聚焦听障人士认知特点与法律知识获取痛点，以手语视频、可视化图文为基本呈现形式，系统地覆盖听障人士日常生活中高频接触的基础法律知识，重点普及劳动权益保护、反诈防骗常识、婚姻家庭纠纷处理、财产权益维护等核心内容，其中手语视频

由专业手语翻译与法律专家联合录制,可视化图文则采用简洁插画、流程示意图等形式把抽象法律条款予以形象化。

(2) 无障碍咨询入口:该模块重点解决听障人士与法律专业人士沟通不畅的根本问题,专门提供手语视频咨询、实时字幕、文字交互等多元化适配功能,其中手语视频咨询可实现用户与具备手语能力的专业律师实时连线;实时字幕功能可同步转化视频所涉内容,避免手语理解偏差;文字交互功能则为手语掌握不娴熟或网络不稳定的用户提供便利,支持常用咨询模板、手语手势转文字等操作。

(3) 简易维权指引:该模块聚焦听障人士维权能力薄弱、不知怎样维权的痛点,因此采用图文、手语、短视频三种适配形式,把复杂的维权步骤拆解为清晰易懂的操作指引,图文部分采用简洁插画搭配简单文字说明;手语视频由专业手语翻译配合法律工作者予以解说,直观演示维权操作流程;短视频则以情景化演绎的方式,模拟常见维权场景,让听障人士清晰了解每一步操作规范,得以更好地解决所涉问题。

(4) 线下服务联动:该模块聚焦听障人士线下法律援助获取不易、服务资源分散的痛点,主动与各级残联机构、法律援助中心、专业律师事务所建立了长期、稳定、有层次的联动机制。线上咨询时,听障用户可通过平台便捷反馈法律诉求并获取初步指导;线下援助阶段,联动机构可根据用户诉求提供针对性服务,如现场手语翻译、法律援助申请代办、庭审协助等;全程跟进阶段,平台安排专人对接,同步线上线下服务信息,主动跟踪服务进度与用户满意度。

3.2 多方协同保障机制

平台的落地与持续运行需要政府、行业企业、社会公众三方通力协作,因此要做到三方协调。

(1) 在政府层面,需要从强化制度保障与资源供给两方面入手,为平台有序运行和听障人士无障碍法律服务提供系统、有力的支撑,因此首先要将听障群体无障碍法律保障正式纳入公共法律服务体系建设重点,继而全面推进法律援助机构无障碍设施改造。此外,需简化听障人士法律援助申请流程,推出文字版、图文版、手语版等多种形式的办事指南,切实降低申请门槛,并定期开展反诈、劳动权益等主题的专项普法宣传,结合平台资源拓宽宣传渠道,进一步提升听障人士的法律素养和自我保护能力。

(2) 在行业与企业层面,需聚焦功能优化与服务创新两个方面。行业及企业首先要厘清听障人士使用服务的种种痛点,持续优化平台功能,增设手语视频咨询、实时字

幕、简易文字解读等适配性功能,切实打破听障人士与法律专业人士之间的沟通壁垒,降低服务使用门槛;同时,精准推送通俗易懂的法律科普内容与典型案例解析,以手语视频和可视化图文等形式拆解法律知识及案例,帮助听障人士快速理解、灵活运用。此外,积极鼓励各类律师事务所主动开设听障人士专属服务通道,配备有手语能力的专业律师,提供针对性法律援助服务。

(3) 在社会公众层面,需制定营造良好氛围、促进各方协作的具体方案。利用各类媒体平台、公益宣传等活动渠道广泛普及听障人士法律权益知识,同时,主动招揽志愿者、手语爱好者参与普法志愿服务,发挥自身优势,协助开展手语普法宣传、平台操作指导等志愿服务,弥补专业服务资源的不足,全方位保障听障人士的合法权益。

3.3 实施路径

平台建设可遵循“先内容、后服务、再生态”的递进逻辑:

(1) 第一阶段:基于听障人士的沟通习惯、认知特点与法律需求,搭建手语普法内容库与无障碍咨询入口,设计平台的核心功能模块。

(2) 第二阶段:以技术赋能、服务创新的方式,打通线上平台与线下残联机构、司法机关、律师事务所的联动渠道。

(3) 第三阶段:建立平台的长效运营机制,提高听障人士法律援助服务的获得感与满意度,推进无障碍法治环境建设。

4 讨论

4.1 研究结论的理论意涵

本文对听障人士法律服务中所面临的“法律认知困境、信息获取困境、维权服务困境”三重困境的系统分析,验证并深化了现有研究中关于残障群体“信息孤岛”的论断。与以往从宏观制度角度切入的研究不同,本研究通过实证数据揭示了三重困境之间的内在逻辑:法律认知不足导致信息获取被动,信息获取受限进一步加剧维权困难,故而形成恶性循环。这一发现提示,针对听障人士的法律援助不能仅靠单一环节的改进,而需构建覆盖“认知—信息—服务”全链条的解决方案,这也为前文提出的专属线上法律援助平台功能设计及多主体协同保障体系提供了核心实证基础,确保研究方案能够精准破解听障人士法律服务的核心痛点。

4.2 研究视角的延伸

丁力、徐思媛(2019)以湛江市为例,开展对听障人

士法律援助的相关研究,指出听障人士申请法律援助时所面临的沟通障碍和程序复杂等核心问题,但该研究并未深入分析线上服务平台在破解此类困境中的可行性,也未提出具体的平台建设方案^[4]。因此,本研究在已有研究的基础上,先厘清现有线上法律援助平台的运行现状,再进一步延伸研究视角,深入揭示了当前平台在功能设置、服务适配性等方面的缺位与短板,结合听障人士的实际需求与政策导向,提出了具体、可行的平台核心功能设计方案,同时构建了政府、行业企业、社会公众主体协同发力的保障体系,真正有效地弥补了既有研究在实践层面的不足,也丰富了听障人士无障碍法律援助的学术讨论,对后续相关研究与实践应用具有极好的示范意义。

4.3 研究局限与未来方向

本研究在开展过程中也存在一定的局限性,有待后续研究的进一步完善。一是调研样本仅集中于X市某一残障机构,覆盖范围有限;二是研究过程中未能对法律援助机构、手语律师等服务供给方进行系统访谈,对供给侧的实际困境及诉求了解不全;三是平台功能设计尚未进行实际开发与效果检验,其功能的可行性与适配性仍需实践检验。基于此,今后研究应进一步扩大调研范围以提高样本代表性;访谈法律援助机构、手语律师等主体,需全面掌握供需双方的核心诉求;同时开发平台原型并进行用户测试,结合测试反馈,优化平台功能,有效推动听障人士无障碍法律援助服务的持续完善。

5 结语

由于听障人士属于社会弱势群体,其合法权益保障

是法治社会建设与社会公平正义的重要体现。本研究以X市“无声之家”残障机构为典型案例,通过问卷调查与深度访谈,系统揭示了听障人士在法律服务获取中的现实困境与需求缺口,继而在此基础上提出了专属线上法律援助平台的优化路径与实施策略,真正为破解听障人士法律援助难题、保障其合法权益提供了理论与实践支撑。

未来,随着无障碍法治环境日趋完善与信息技术迅猛发展,听障人士线上法律援助平台将逐步实现服务全覆盖、流程无障碍、保障全方位的目标,让每一位听障人士都能平等地享受法治红利,推动残疾人事业与法治建设协同发展。

参考文献:

- [1] 中国残疾人联合会. 2010年末全国残疾人总数及各类、不同残疾等级人数[EB/OL]. (2021-02-20).
 - [2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国无障碍环境建设法[Z]. 2023-06-28.
 - [3] 白瑞霞. 被冷落的听障群体——媒介生态视角下的听障人群研究[J]. 新闻爱好者, 2022(12): 75-77.
 - [4] 丁力, 徐思媛. 听障人士法律援助的困境与对策——以湛江市为例[J]. 法制与社会, 2019(31): 183-184.
- 基金项目: 西安翻译学院大学生创新训练计划项目(项目编号: X202512714150)。

作者简介: 王曦(2004.10-), 女, 汉族, 四川巴中人, 本科, 西安翻译学院, 汉语言文学专业。