



每个月发薪日，禹佳都会通过手机Siri唤起招商银行App，查询工资到账情况。

他将手机靠近耳朵，手指在屏幕上飞快地滑动，在手机读屏模式下熟练地操作招商银行App，进行查询余额、转账、理财购买、缴费充值等操作。

在向视障伙伴禹佳了解他以及更多视障人士对金融产品App的使用情况及产品需求时，他列举了不少银行的使用反馈，在提到招商银行App时，他难掩开心之情，跟我们分享道：“自从招商银行App做了无障碍改造，我也能和明眼小伙伴一样，在上面购买理财产品，对于我和我身边的视障小伙伴来说，这算得上是很迫切的需求了。”

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

禹佳使用招商银行App的转账功能

对于像禹佳这样的视障者而言，能够适配屏幕朗读功能的银行App，是他们在互联网金融世界畅通无阻的盲杖。

“迷失”在互联网中的视障者

据第二次全国残疾人抽样调查显示，我国视觉障碍群体超过1691万人，也就是说，平均每1000个人中，就有12个人不能完全清晰地看到这个世界。

据2018年信息无障碍研究会发布的《中国互联网视障用户基本情况报告》显示，有近30%的视障者由于视力局限基本呆在家里不外出，在现行条件下，视障者外出有着诸多不方便，互联网成为了他们与世界沟通的主要桥梁。

随着科技发展，移动互联网改变了人们的储蓄与支付习惯，线上银行服务作为无现金社会重要的一环，对人们的衣食住行起着重要的影响作用，也是奠定财富多态增长的基石，尤其对于视障用户而言，无论是线上支付、转账，还是线上储蓄、理财投资，都能够让他们更加便利地管理自身财产。

但另一方面，我国金融行业移动互联网应用（App）无障碍化普及率较低，普遍存在图片缺乏文本描述、验证码操作困难、相关功能与手机自带的读屏功能不兼容等问题，使得视障群体在使用互联网金融产品过程中遇到多种障碍，在他们的世界里竖起了一座又一座的屏障。

据调研显示，约75%的视障人士有过理财经历，其中七成会将收入的10%用于投资理财。

而一款无障碍适配的银行工具和理财产品能够帮助他们更好地管理储蓄，增加收入来源，也成为了他们当下非常迫切的需求。因为禹佳的分享，我们对

招商银行App的无障碍之旅进行了回顾，而这要追溯到了App1.0版本发布之时。

修建一条招商银行的线上“盲道”

在2014年，我行项目组同事收到了一封特别的用户来信，一名视障者在信中详细地指出招商银行App在页面兼容方面、语音播报等功能上存在不足，并希望招商银行能够重视并尽快优化。信件在项目组内互相传阅，面向视障群体的愧疚之心也逐渐在项目组内蔓延开来。

自此，招商银行开始重视App的无障碍体验及优化，确保每一位用户都能平等地使用产品。

发件人: 招商银行App产品经理
发送时间: 2014年12月5日 17:20
收件人: 招商银行App研发人员群组
主题: Fw: 客户之声

附件是我行一个视障客户的来信，看了很有感触。烦请研究看如何在下个版本支持改进，也许我们小小的一个改动，就会给这部分客户带来巨大的便利。

招商银行工作人员在收到来信后

将建议转发给相关开发部门

正如往常的产品迭代一样，招商银行先对视障用户进行群体了解，掌握用户的使用习惯，确保产品无障碍改造之后的效果符合用户群体预期。

为此，手机银行项目成员在摸索使用系统读屏软件的基础上，开展了用户调研，观察视障用户的App操作习惯，收集用户的无障碍改造需求并落实到实际的适配改造工作中。



目前招商银行App

已经实现全场景适配屏幕朗读功能

招商银行App内的场景完成开发改造后，均需要通过详细全面的测试才能对外进行发布。而视障用户的使用习惯与健全用户存在较大差异，他们更多依赖听觉来完成对页面内容的了解。

为真实还原用户使用场景，我行App测试人员通过闭眼去切身感受、摸索用户操作行为，

并在探索过程中收集了无障碍适配改造的难点、关注点，提炼并制定了无障碍改造的测试指南，详细介绍了视障用户如何使用App以及如何开展App功能的无障碍测试工作，可有效进行各场景的无障碍测试，极大方便了测试人员对无障碍改造效果的评估。

在日常的改造推动过程中，项目组成员也会分享一些来自用户的反馈，让场景方更深刻地认识到无障碍改造的

意义：“一个小小的改动，却能为有需要的用户带来极大的便利”。

有用户表示尽管他有多个手机银行App，但最常用的还是招商银行App，因为招商银行App的无障碍改造能够带给他更加舒适的使用体验，让他流畅地找到自己想要的功能、完成想要的操作。

经过招商银行项目组多年努力，招商银行获得了众多用户的好评，也积累了良好口碑，在2021年，共累计提供了10万人次的无障碍服务。

