

为了让他们到电影院“听”电影 支付宝有群年轻人“闭着眼睛上班”

本报记者 张云山

每天起床,沈可做的第一件事就是点开支付宝收集蚂蚁森林的能量,攒起来种下一棵树。刚离开大学校园的他,在支付宝上转账、打车、扫码付款、充话费、点外卖、挂号、买火车票……

这些普通人习以为常的功能,对因视力残疾而常年生活在黑暗中的90后大学生沈可来说,有着不同的意义。以前,他需要拿着盲杖出门,到银行、小店、医院去处理这些生活琐事,经常一件事就忙半天。但有了支付宝,他只需要一部智能手机。



支付宝方便了很多视障人士的生活。(受访者供图)

对他而言,像支付宝这样的手机程序不仅使得生活尽在指尖,也让年纪轻轻的他开始为生活精打细算。他把一大半的存款都放在了支付宝上进行理财。

据不完全统计,中国共有超过1700万视障人士,这意味着平均不到100个人中就有一个。随着老龄化的严重,这个群体有进一步扩大的趋势。

截至2019年底,超过40家互联网公司专门设立负责企业产品信息无障碍的部门,为视障用户使用互联网服务提供适配服务。今年,支付宝成为中国首个通过国际信息无障碍标准WCAG2.1检测的手机应用程序。

作为支付宝无障碍保障小组的一员,支付宝的无线开发专家萧晨从2016年就加入到为视障用户服务的团队之中。

视觉障碍者比普通人更加依赖智能手机。“你把眼睛闭上,一个完全不一样的世界就打开了。”萧晨说。为了能做好产品体验,萧晨和他的同事们经常要“闭着眼睛上班”,来模拟视障用户使用支付宝的体验,检测新功能是否能够流畅使用。

4年来,他们建立了一个无障碍检测平台与保障体系,以保证平均每个月一次的版本迭代,以及不断推出的新功能,都能基本满足视障用户的需求。“不达标,就可叫停发布。”

为了快速解决视障用户在使用支付宝时遇到的问题,支付宝的工程师们和一些视障用户建了“钉钉群”,专门用来收集用户反馈。这个群内的成员目前已经遍布中国的多个省市。

“有的用户喜欢养鸡种菜,有的喜欢理财,还有的用户喜欢猜股指涨跌,每个功能都要做到满足视障用户需求。”萧晨说,支付宝几乎每月都更新迭代一次,新版本发布前后,他们都深度参与测评,保证每一版的支付宝都能让视障用户正常使用。

由于支付宝是“航母级”的APP,功能板块丰富,涉及多个业务团队,因此,为解决视障用户的

反馈,萧晨和他的团队经常需要协调多个业务部门。他最开心的事就是用户在钉钉群里说自己反映的小问题解决了,“这让我们觉得自己做的工作很有价值。”

沈可也曾在钉钉群反映手机充值缴费能不能加入安全输入键盘,结果当天下午问题就解决了。他说:“我觉得支付宝对我们这些用户非常重视,开心了好几天。”

萧晨和他的几个90后小伙伴,这些年为了对视障人士正常地使用支付宝,享受数字生活,付出了很多。

他也曾收到一些“难以理解”的用户反馈,一位用户说希望能优化购买电影票的流程。负责研发的同事反复和萧晨确认:视障用户想在支付宝上买电影票去“看”电影?

为解答同事的疑问,萧晨和他的团队进行了线上线下调研,发现很多视障用户喜欢走进电影院“听”电影。再后来,视障人士可以通过支付宝的手机语音功能把电影票内容朗读出来,方便购票。

每年春节,支付宝都会推出“集五福”的活动。大型活动的开发周期都紧张,但萧晨和同事仍坚持在开发后期引入无障碍专项。他们甚至要考虑到,如果软件识别出有读屏模式,就省略红包动画,让视障者第一时间知道结果,抢到红包会更开心。

“有用户在钉钉群说他抢到红包了,或者集齐五福了,我们都会特别感动。”萧晨说。日常种树的“蚂蚁森林”,为了让视障用户也能快乐地种树,工程师利用传统的Web技术,重新开发,基本实现了这片数字森林的“无障碍化”。

沈可现在每天出门用到的健康码,也离不开萧晨团队的付出。今年疫情期间,支付宝推出的健康码从杭州普及到全国,视障群体可以和“明眼人”一样申请健康码,方便他们乘坐公交车、地铁,出入小区和商场。

雨不停,宠物雨衣销售涨44% 浙沪粤“铲屎官” 最爱买它

本报讯 雨天无法出门遛狗,萌宠变成拆家狂魔……梅雨季来了,铲屎官们的新烦恼也来了。钱江晚报·小时新闻记者了解到,继内裤烘干机热卖后,宠物雨衣成了梅雨季新晋神器。

梅雨季节,宠物狗因为下雨天无法出门,宅家排便困难容易引发拆家等行为,但一件宠物雨衣,解决了宠物们的出行问题。“一开始我家狗狗还拒绝,现在会主动来蹭,它知道穿上雨衣才能出去玩耍。”90后杭州白领冰冰下单收到货后,立马带狗狗去草地撒欢了。

华元宠物用品店铺的负责人告诉记者,按照宠物的体型,宠物雨具还有不同规格。“卖得最好的是小狗雨衣,大狗一般就考虑冲锋衣。前几天暴雨天,宠物雨衣一度成为了铲屎官的刚需。”该宠物用品卖家说,最近常常收到留言说“抓紧寄”,不少用户着急得很,恨不得第二天就收到货能带狗狗出去撒欢。

据数据分析,最近这段时间包邮区也成了“包雨区”,其中浙江、上海、广东等地的黑卡会员最爱买宠物雨衣,让自家萌宠在最潮的季节变成“最潮的崽”。除了宠物雨衣外,近期热销的还有除臭猫砂、消耗狗狗精力的玩具等。

“今年梅雨季,宠物雨衣的销售同比增长44%。”考拉海购宠物行业负责人表示,进入七月,宠物雨衣增速翻两倍。“越来越多的养宠用户开始关注宠物雨具这种新神器。”

据了解,考拉上的宠物用品消费也呈井喷状态。除了狗粮、猫粮等日常用品,“黑科技”养宠也在兴起,跳蚤捕捉器、智能铲屎机备受新一代铲屎官们的青睐。入夏以来,除了宠物雨具走俏,宠物的降暑产品也热卖,例如夏季凉席、薄荷清凉洗发精、防蚊虫叮咬的项圈等。

随着宠物经济崛起,由“孤独经济”衍生出的养宠热潮,也将行业推入发展蓝海。在这过程中,同样瞄准宠物商机的还有各大网购平台。

记者了解到,考拉海购正不断加码会员服务,为家有萌宠的黑卡会员推出个性化服务。 本报记者 祝瑶

