

不仅是盲人,我国近 6 亿人存在信息获取障碍

建设“信息盲道”,让信息无障惠及每个人

“不少针对视障群体的公益活动,都会以盲人歌手萧煌奇的《你是我的眼》这首歌作为背景音乐。不少盲人对此相当反感。无论是盲人、聋哑人还是老年人等障碍群体,都更希望能借助科技、信息等辅助手段实现“自助”,而不是依赖任何人去当自己的“眼睛”或“嘴巴”

每个人都可能因为衰老、突遭伤病或语言不通等,面临一定的信息获取障碍;信息无障碍建设不仅可以满足残障群体的需求,健全人也同样能够享受其便利

► 1990 年出生的李鸿利是视力和听力双重障碍者,他通过自学,克服种种困难,成为中国最早一批全取信息无障碍工程师中的一员。 图片由受访者提供



本报记者尹平平

最近,一位盲人歌手在微博上讲述了自己的一次维权经历——前不久,他到中国银行深圳沙河支行**办借记卡**,该行工作人员确认他是盲人后,拒绝受理。后来,该行就此事向这位歌手公开致歉,但道歉中并没有提到今后盲人到该行办业务该怎么解决。

对于视障群体来说,这位歌手的经历并不特殊。就在他微博维权的几天后,另一位盲人到中国农业银行顺德新桂支行办理网银业务,被告知根据中国农业银行广东省总行下发的文件规定,“盲人不能办理网银和各种卡类业务,最多只能办存折”。

那位盲人歌手在被中国银行拒绝后,来到招商银行华侨城支行,工作人员帮他办好了相关业务。他表示,打算把钱全部从中国银行转到招商银行账户。

然而,盲人杨永全却没那么乐观。他告诉《新华每日电讯》记者,自己曾申办招商银行的信用卡,此前相关手续在网上都已提交,最后需要到银行网点签字确认,却因为视障无法签名,被银行拒之门外。

最终,杨永全跑到中国建设银行和广发银行才办出信用卡。杨永全的家人帮他在签字栏签字,他在签字旁边按手印,银行的工作人员对这个过程全程录像记录。“所以,光道歉有什么用?这都是有办法解决的,也是有先例的。”杨永全对记者说。

由于没有统一的强制性规定,无论中、农、工、建等国四大行,还是各个商业银行,不同地区甚至同一地区不同支行对盲人办理业务的态度不尽相同。

根据深圳市信息无障碍研究会提供的统计数据,中国的视障群体中有 52% 没有信用卡,主要原因之一就是银行要求持卡人**本人签字**。这对健全人来说轻而易举,但视障群体大多无法独立完成,并因此被银行拒之门外。

现如今,很多金融理财业务都可以通过网络、手机 APP 办理,免去了多数人跑到营业网点排大队的麻烦。这对于出行不便的残障群体来说,显得更为重要。有残障人士表示,正如银行网点门口需建无障碍坡道以便使用轮椅的残障人士进入一样,网络、手机 APP 也需要设置相应接口、进行信息无障碍优化,便于残障群体和健全人一样平等地享受互联网金融等信息服务。

然而,近些年在国内认知程度逐渐提升的信息无障碍建设工作,到底落实得怎么样呢?

银行“不友好”,盲人把买彩票当理财

其实多数盲人都有工作,而且不少人都

在创业,难免需要跟金融机构打交道

两年前,《新华每日电讯》曾刊发题为《信息无障碍:让盲人“看见”表情包》的报道,介绍了借助 iOS 系统的 Voiceover 或安卓系统的 Talkback 等辅助功能,视障群体可以通过读屏的方式,在手机上使用微信等社交 APP、美团等外卖 APP 以及淘宝等购物 APP。

如今,在一些 IT 工程师的努力下,视障群体也能用 QQ 抢红包,并通过文字描述的方式“看见”表情包,享受到“互联网+”时代的乐趣。

衣食住行是最基础的消费需求,残障群体和所有人一样,也有理财、办公等需求。当相应的企业和机构意识到自己的服务群体当中还有着这样特殊的群体,就应立即行动起来,对产品和服务进行无障碍改造。

焦义刚在按摩时跟盲人技师聊天,才知道盲人也有理财需求,而且并不容易得到满足。

这位随手科技联合创始人是一位马拉松爱好者,每次跑完步,他都要到小区里的“老王推拿”店去按摩。有一次跟老王闲聊时,焦义刚问他赚了钱都怎么花,没想到老王说自己每个月都要花很多钱买彩票,这是他最主要的理财方式。

“你没想过好好理财,然后扩大按摩店的规模,让日子过得更好点吗?”一直致力于开发移动互联网理财平台的焦义刚,想不到现在还会有人用这么“简单粗暴”的方式理财。可是老王告诉他,对他们视障群体来说,银行的门不好进,网银、理财 APP 等也不是很友好。

这段无意的对话,给焦义刚留下深刻印象。当他们着力开发的理财 APP“随手记”拿到 C 轮融资后,他立刻

要求团队对产品进行信息无障碍改造,把“随手记”打造成一款易于残障人士使用的理财 APP。

“互联网金融领域这几年比较流行的一个概念是普惠金融”。我觉得,信息普惠才是普惠金融实现的基础。我们首先要让所有群体能平等共享金融信息。”焦义刚说。

根据深圳市信息无障碍研究会针对视障人群理财需求进行的调查,在受调查群体中,有 57% 的视障人士月均会将收入的 1000 元以上用于理财,有 44% 会通过第三方支付平台进行投资理财。

去年的 12 月 12 日,当各个商业机构都在用力创造继“双 11”后的又一个消费狂潮时,鹏华基金上线了中国基金业第一个信息无障碍理财 APP 产品——无障碍优化后的“A+钱包”。据鹏华基金电子商务部移动产品经理罗心强介绍,经过无障碍优化,在开启手机的读屏辅助功能后,这款 APP 的绝大多数功能都可以被有效朗读出来,以便盲人轻松使用。

而在此前,即便开启手机的语音辅助系统,盲人触碰到“A+钱包”的各个控件,读出来的只是一串代码。比如“更多”,读出来会是“more/button”;在支付环节,“确认”或“取消”只会被识别成“按钮”。对盲人来说,根本无法完成操作。

“过去的理财集中服务于中高净值客户,但几乎每个人都有理财需求,而很多用户的理财需求其实并没有得到满足。”鹏华基金副总裁高鹏说,目前对应服务障碍人群的理财需求不够,鹏华基金愿在国内公募基金行业中身先士卒。

盲人歌手岳雷和朋友联合创办了合肥舞音阁文化传媒有限公司,专门从事音乐艺术领域的培训。为了创业,他曾到银行申办贷款,却也被卡在在了签字环节。银行告诉他,如果不能签字,可以去公证处公证。可是,当他到了公证处,公证处也让他签字……

同时身兼合肥市蜀山区官协副主席的岳雷告诉《新华每日电讯》记者:“人们还是对视障群体不了解。其实,我们不仅多数都有工作,而且不少人都在创业。因为我们学音乐、推拿比较多,很多人毕业后都选择开店,难免需要跟金融机构打交道。”现有的网银和理财 APP,虽然多数业务也能在家人的辅助下完成,但岳雷还是希望能实现完全的独立操作,“毕竟理财直接关系到隐私问题”。

就业、创业后的残障群体,除了理财需求以外,也会有办公管理等需求。而在 2016 年 8 月之前,目前服务于 500 万企业用户的智能移动办公平台“钉钉”对国内多达 1700 万人的视障群体来说,却几乎完全不能使用。

钉钉的 iOS&Mac 团队负责人石佳锐在 2 年前的一个偶然机会,了解到也有视障用户在使用他们的产品,这让他感到不可思议。不光是盲人用“钉钉”让他觉得新鲜,他首先没想到的是:“盲人也能用手机吗?在我的认知里面,提到盲人,几乎就只能想到盲人按摩。”石佳锐不好意思地向记者说。

作为一个围绕 iOS 和 Mac 进行开发的 IT 技术人员,石佳锐虽然一直知道苹果手机有名为 Voiceover 的辅助功能,但在此前并不了解它的应用场景是什么。当他得知视障群体试图借助 Voiceover 使用“钉钉”并遇到很多障碍时,“真的很惭愧”。

技术团队对“钉钉”进行信息无障碍改造,只用了不到一个月的时间。石佳锐告诉《新华每日电讯》记者,这并没有什么难度,只需要耐心和细心而已。“要是早知道有这么个群体在用,早做相应的支持就好了。尤其是,如果能从一开始就考虑到信息无障碍,就不需要后期补救产生额外的成本。”

此前就已涉足信息无障碍建设的百度、阿里巴巴、腾讯等互联网巨头,都在不停利用最新的技术完善旗下各产品的无障碍优化。

比如,腾讯利用大数据强化可以将图片转换成文字的 OCR 识别功能,能提高它的描述准确度。现在人们热衷在社交媒体上互相转发截图,此前对盲人来说,很难搞清截图内容是什么,但现在借助更精准的 OCR 功能,盲人也能读出截图中的文字和信息。

随着媒体报道的增加以及残障群体维权意识的提高,越来越多的机构和企业开始接触到信息无障碍的概念,并试图做些什么。2017 年 12 月 21 日,中国互联网协会信息无障碍工作委员会在京成立。首批成员单位包括人民网、新华网、腾讯、阿里巴巴、百度、科大讯飞、小米等 50 多家各领域的机构和企业。

中国互联网协会副理事长、中国互联网协会信息无障

碍工作委员会主任委员黄澄清表示,委员会近期主要的工作,就是研究制定移动智能终端信息无障碍技术标准,促进面向政务、公共服务、商业等各个领域在信息无障碍建设上达成共识。

无障碍非常态,有些软件一更新就不能用

一些企业把信息无障碍仅当成献爱心、做公益,信息无障碍始终像一件可有可无的事

“其实,关于信息无障碍的技术标准,一直都是有的。”深圳市信息无障碍研究会首席专家张昆介绍说,相关的国际标准,早在 20 年前就已经开始创建。

1994 年,万维网的发明者蒂姆·伯纳斯·李创立了万维网联盟“W3C”。作为 Web 技术领域最具权威和影响力的国际中立性技术标准机构,“W3C”早在 1997 年 2 月就成立了 Web 无障碍推进组织,开始制定一系列关于 Web 无障碍的标准、规范、检测方法和技巧,并与世界各地的政府、企业等机构携手合作,在全球范围推广信息无障碍的标准。

在我国的相关法律规定中,也有类似条款。比如,2008 年修订通过的《残疾人保障法》、工信部于 2012 年更新的《网站设计无障碍技术要求》、国务院 2016 年颁布的《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》以及前国家质检总局、国家标准化管理委员会实施的《公共信息导向系统基于无障碍需求的设计与设置原则》国家标准中,都有涉及信息无障碍的内容。

“遗憾的是,虽然公布了相关规定,其中却很少提到违反规定后的惩戒措施。这就缺乏了一种强制的约束力。”张昆告诉《新华每日电讯》记者,由于缺乏法律约束,对于很多机构尤其是企业来说,进行信息无障碍建设并不是一种必须,而成了加分项、选做题。

尤其在前期开发阶段,不少机构都因为资金或人力紧张,选择性无视信息无障碍的建设。即使做了一些相关的补救,也经常会由于没有建立标准、没有纳入规范流程,造成产品在版本更新后,本来已改善的功能被重新覆盖。回顾这些年的信息无障碍建设,张昆认为,了解这一概念的企业和机构虽然在增加,但总体来看只能说是呈“螺旋上升”的趋势。

李重阳两年前接受《新华每日电讯》采访时,曾向记者展示盲人如何使用滴滴打车。但现在,他告诉记者,不久前滴滴的一次版本更新,就造成部分功能无法被朗读,导致视障群体无法使用。“我们这些人只能互相转告:某某版本千万别更新!”

接受采访时,钉钉的石佳锐不断向记者强调,为产品做无障碍改造,对他们来说是一件有情有义的事,完全无关 KPI。“鹏华基金的高鹏则指出,“A+钱包”做无障碍化是在履行企业的社会责任,是用他们的主营业务能力和金融科技水平进行信息扶贫。

而为中国平安的官方网站进行无障碍优化,在中国平安保险集团品牌宣传部的相关负责人看来,“是平安产险应当履行的社会责任,为公益事业贡献绵薄之力。”

可是在李重阳看来,正因为一些企业把信息无障碍仅当成献爱心、做公益,才影响了他们以此为契机进一步优化自己的产品。“因为他们总抱有慈善的观念,信息无障碍始终像是一件可有可无的事。今天这个版本改了,明天版本一更新又忘了,像狗熊掰棒子一样,是不会做好的。”

在美国、澳大利亚、日本包括中国香港等国家和地区,残障群体使用信息资源的无障碍和平等化同样被写入了相关法律法规。在无障碍方面没有做到位的企业,不仅将面对诉讼的麻烦,还极有可能要接受严苛的惩罚。

美国已有数百起关于无障碍技术的法律诉讼,诉讼对象不仅包括信息化产品、服务的提供商,也包括公共实体服务的提供商,比如梅西百货、美洲银行、迪士尼乐园等。

在这种压力下,相关机构不得不从建设之初,就主动考虑信息无障碍。“这当然会增加相应的成本,但如果迟要做,不如做在前面。”张昆给《新华每日电讯》记者打了个比方,“就像一座居民楼,如果在建设之初没有电梯,后来又不得不加装电梯,不仅极大地提高了成本,还有可能破坏基础结构。”

有关信息无障碍的建设,也不全是麻烦。一些企业甚

至从中尝到甜头,把信息无障碍建设当作创新的动力。在 IBM、微软、Facebook、Google 等企业当中,信息无障碍建设的基础不是公益,而是研发。

曾任 IBM 全球信息无障碍中心首任总裁的王毅明介绍说,在 IBM 有很多员工都是残障人士。其中一名全聋的俄罗斯工程师,正是因为听不到、无法说话,为了让自己跨过所面对的障碍,他的创新意识非常强,并因此拥有 300 多项发明专利。“他给我很大的启发,因为他解决困难时的观点跟角度与常人不同,而这其实正是一个很好的创新机会。”

十几年前,当 IBM 建立信息无障碍中心时,从销售岗位被派过来的王毅明对信息无障碍建设也没有概念。可是,与盲人、聋哑人等残障人士工作了一段时间,看到他们身上的创新活力之后,她明确地意识到:“信息无障碍不是仅针对残障群体的公益行为,而是创新与发展的机会,是企业生存竞争的长远重点。因为科技的本质,就是克服障碍、解决问题。”

近 6 亿人存在不同程度的信息获取障碍

残障群体最希望能借助科技、信息等辅助手段实现“自助”,而非依赖他人当自己的“眼”或“嘴”

目前,信息无障碍的研究主要基于帮助四类群体跨越障碍:视障、听障、肢体障碍和认知障碍,但研究却不仅限于服务残障群体,而是所有人。

根据清华大学无障碍发展研究院的统计,我国有残障人口 8502 万,老年人口 2.05 亿,低文化人群(儿童和农民工)近 3 亿,合计近 6 亿人口都存在不同程度的信息获取障碍,占我国人口总数近一半。

不少针对视障群体的公益活动,都会以盲人歌手萧煌奇的《你是我的眼》作为背景音乐。但《新华每日电讯》记者在采访过程中发现,不少盲人对此相当反感。无论是盲人、聋哑人还是老年人等障碍群体,都更希望能借助科技、信息等辅助手段实现“自助”,而不是依赖任何人去当自己的“眼睛”或“嘴巴”。

杨永全和朋友从十年前就一起开发名为“争渡”的读屏软件,既可以为盲人使用,也可以为眼花的老年人使用。他对记者说:“现在大家一提起信息无障碍,首先想到的是盲人、残疾人,把这个概念搞得太狭隘了。其实信息无障碍的概念很宽泛,虽然对盲人来说更必要,但它适用于所有人。”

“就像无障碍坡道,虽然是为使用轮椅的残疾人设计的,但是推婴儿车、购物车的健全人也可以使用,无障碍坡道可以为所有人提供方便。”张昆举例说,“当你到了语言不通的国外,如果信息无障碍做得不好,你无法通过图标识别公交等市政信息,那你立刻也会变成认知障碍中的一员。这时你还会觉得信息无障碍与自己无关吗?”

他指出,每个人都可能因为衰老、突遭伤病或语言不通等,面临一定的信息获取障碍。尤其很多国家地区都面临老龄化问题,势必会增加养老的社会成本,但是如果能够通过信息无障碍的建设,提高老年人的自理能力,将有效降低社会养老成本。

十几年前,曾有一位老人拜托张昆帮忙买电脑,要求很奇怪:主要用来看片子、听音乐,所以要有画面、能响,但是不需要能上网、不需要光驱也不用键盘。张昆说没有这种电脑,没帮他买成。

而十年后,当 iPad 等平板电脑上市后,他才意识到这就是当年老人想要的东西。“所以满足障碍群体的特殊要求,其实就是未来科技发展的趋势和方向。”

“当产品和服务不断进行信息无障碍优化,健全人也同样能够享受到便利。人们都想操作更简便一点、更‘懒’一点。”小米 MIUI 部门副总裁李伟星认为,“本着这个目的,障碍群体和健全人并没有太大区别,界限会越来越模糊。”

小米的一位产品经理则在自己的博客上撰文表示:“小米所提出的 让每个人都能享受到科技的乐趣”,不是一个空洞的口号,我们需要在产品的设计时就充分考虑不同人群的使用,让任何人都能顺畅地使用我们的产品。”因此在他看来,优化产品支持信息无障碍绝不是在向任何群体行善甚至施舍,而只是“对自己设计的产品负责”。

中国互联网协会信息无障碍工作委员会主任委员黄澄清强调,目前中国正在从网络大国向网络强国迈进,而要实现让互联网发展成果真正惠及 13 亿中国人民,就要做到保证老年人、残疾人等各个群体都能平等地获取信息,这才应该是一个人人受益、信息平等的社会所追求的发展方向。