

中新经纬3月15日电 “手机上的字体太小，看不清楚。”这几乎是每一个老年用户的心声。从2021年初，多家银行开始更新手机银行App，推出适合老年人的使用版本，最直观的体现是App上的字体变大了，操作也比以往简单了。

据不完全统计，当前至少有7家国有大行及股份制银行推出金融App的适老版本，招商银行正是其中的先行者之一。

招商银行自2021年6月正式启动掌上生活适老项目。经过大量的调研后，次月，该行迅速敲定改造方案并进入实质开发。

时间紧、任务重。适老化版本需要专门根据老年人群体需求“量身定做”。招行信用卡中心内部当即联合多个团队骨干，组成联合项目小组，攻克产品和技术开发问题。当年9月，招商银行“掌上生活”App适老版与无障碍版本正式上线，运行至今已有半年多时间，收到了不少老年用户的积极反馈。

优先聚焦老年人的刚需

在适老化和无障碍改造上，由于用户的特殊性，对信息收集、需求刻画很难全面，联合项目小组只能“摸着石头过河”，在短短数月内完成紧迫任务。

据掌上生活App一名产品专家回忆，摆在联合项目小组前面的首个问题，是如何实现老年人方便阅读页面？“我们也考虑过很多方向，比如直接把标准版全部放大。”他说道，但这个想法很快就被放弃了。

把字体直接放大的情况下，如果要重新将原有功能安放在有限的屏幕内，就会出现有些功能被折叠起来，藏进更深的地方。前述专家打比方说：“在收纳的时候，桌面上的东西都突然大了一号，只能收纳到更多的地方去。当要找东西时，可能要翻找四五次才能找到需要的东西。”

联合项目小组最后定下“重新设计、精简界面”的方案。这个方案最大的变化就是“做减法”。

“掌上生活”App上线十余年，历经8个大版本迭代更新，已十分成熟，经营用户累计过亿。该App上借助内容生态、品质电商等产品，提供大量的服务和活动，打造了强大的经营阵地。

联合项目小组认为，从老年用户的角度考虑，这些场景适配的不同交互能力虽然先进有趣，但也会相应提高用户的操作难度。所以在掌上生活“大字版”中，联合项目小组最后确定“优先聚焦老年人的刚需，减去针对年轻客群的营销内容”的开发

方向。所有复杂交互形式的组件都得以简化，尽量以更为标准化的功能式入口替代。更不会出现任何弹窗、挂件等形式的广告营销及插件，力争给老年用户提供最为简单的操作流程。

相较于默认版本，掌上生活“大字版”显得简洁而克制，仅保留了二维码、查账、还款、卡片管家、积分账单和客服等重点业务模块，操作流程和界面设计都简化许多。联合项目小组通过对全平台60岁以上用户的数据分析，精选了老年人高频及刚需的11大使用场景，并对这些业务模块进行了专项的适老化简洁改造。

在阅读体验上，掌上生活的适老版本，不光考虑到字号、间距等基础调整，还考虑到了部分老年用户使用的老旧机型的问题。在前期界面设计时，交互设计师针对不同的手机型号都进行了相应页面字号适配，小至如iPhone 5C在内的特小屏型号，大至max类手机，以保证各型号手机的显示合理。

Q 关爱

取消

服务



大字版

亲情版 关爱版 关怀版 长辈版

客服

高端信用卡体检礼遇

高端信用卡体检预约/变更流程

高端信用卡洗牙礼遇

高端信用卡有哪些?

资讯

更多 (63) >

关爱生命，享受生活

V电影

01-12



关爱中老年人身体健康

IT168

10-21



关爱健康 从我做起



当客户选择“大字版(关爱版)”页面后，系统会默认用户有相关需求，即便重启App，界面也会保持为“大字版”，直到用户主动切换回标准版。

掌上生活适老版本提供一键直达人工客服的功能。另外，联合项目小组还打造了一个全新的“关爱长辈专区”。通过文字化的用卡手册和视频化的讲解攻略，深入浅出地讲解用卡知识，帮助老年人想用、能用、敢用以及更安全地用。

掌上生活“大字版”推出也已半年有余。前述产品专家称，已经持续收到了来自内外部多方用户的使用反馈，拟进一步完善掌上生活在无障碍改造方面的适配能力，以保证包括视障人士在内的需求用户能够更便捷使用App。对于老年用户有需求的业务功能，掌上生活“大字版”也将跟踪并评估更新优化，将更多有需要场景纳入改造范围。