Ofcom宣佈將為身障者提供更為便利的電話服務

英國電信管制機關Ofcom宣布，所有固網與行動電話業者將必須提供更為先進便利的「文字中繼服務（Text Relay Service）給所有聽力或語言障礙的民眾使用。文字中繼服務使聽力或語言障礙民眾能透過電話或文字電話（TextPhone）等設備而能與他人溝通，這項決定意味著所有的手機用戶將有機會獲得一個「下一代（next generation）」文字中繼服務，各種設備將能夠輔助身障者以更快、更流暢的交談速度與他人溝通。

Ofcom在經過文字中繼服務的審查研究後發現，目前的中繼系統以助理作為通話雙方的中介，進行語音與文字的轉換，反之亦然。然而研究發現，通話者對於對話速度的即時性與情感表達的完整性有提昇的需求，現在的系統通話的速度很慢，因為呼叫者只能輪流說話或輸入文字，無法即時快速如正常人一般的溝通。

因此Ofcom決定下一代文字中繼服務，在未來的18個月內將提供顯著的改進，包括：

語音雙向並行傳輸，透過網際網路的連接，允許通訊雙方可隨時插嘴，而無須等到一方的對話結束傳輸。如此將使交談雙方對話流動更快，有更自然的結果，新的服務也將支援更多種類的設備。為了達成這些改進，Ofcom將與產業、身障團體代表進行合作，探討當前和未來中繼服務所需語音辨識技術的精確度和速度的發展。Ofcom也將要求電信業者在未來提供視訊中繼服務，以確保身障者可以使用可靠的、先進的各種中繼服務，以幫助他們更容易溝通。

相關連結

Recombu, Ofcom: Improved phone services for disabled customers coming 2014 (Oct.17, 2012)

Ofcom, Telephone calls to improve for disabled customers (Oct. 17, 2012)

陳志宇 編譯整理

上稿時間：2012年11月

資料來源：

Ofcom, Telephone calls to improve for disabled customers (Oct. 17, 2012), http://media.ofcom.org.uk/2012/10/17/telephone-calls-to-improve-for-disabled-customers/ (last visited Nov.2, 2012).

Recombu, Ofcom: Improved phone services for disabled customers coming 2014 (Oct.17, 2012), http://recombu.com/digital/news/ofcom-improved-phone-text-relay-2014_M11016.html (last visited Nov.2, 2012).

文章標籤

推薦文章