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