

【專訪】打造有愛無礙的世界：

Samsung Supporters 聯手提升 One UI 8 聽力輔助功能

科技的價值，不僅限於功能多先進，若能進一步惠及每一位使用者，落實無障礙，才能稱得上真正的技術創新。在「為全民開闢更好道路」願景的指引下，三星持續投入心力，致力於打造更具包容性的產品與服務。

隨新一代 Galaxy Z 系列同步推出的 One UI 8，三星體現此企業理念。新版平台強化聽力輔助功能，即使置身充滿挑戰的聆聽環境，亦能實現順暢無礙的溝通。

為探索無障礙設計的進化之路，三星新聞中心專訪為 One UI 8 導入更多輔助功能的幕後團隊 - 行動通訊 (MX) 事業部體驗規劃第一小組的 Soohyun Lee，以及 Samsung Supporters 計劃參與者 Hajung Kim 和 Wansu Kim。



▲ (左起) Wansu Kim、Hajung Kim 與 Soohyun Lee 三人合影

真實的心聲，真切的改變：Samsung Supporters 催生無障礙功能

One UI 8 的聽力輔助功能，源於 Samsung Supporters 參與者的真實體驗與回饋。Samsung Supporters 計劃目前於韓國和英國推行，邀請具有視力、聽力、行動力等各種無障礙需求的用戶共襄盛舉，直接向三星提出有關無障礙設計的想法。Samsung Supporters 計劃的聽障參與者 Hajung Kim 和 Wansu Kim，熱切奉獻親身經歷並提出建設性構思，在 One UI 8 最新聽力輔助功能的開發上，該計劃發揮關鍵性的作用。

Samsung Supporters 計劃管理者 Lee 表示：「我們仔細聆聽 Supporters 參與者的寶貴意見，了解他們遭遇的困境，以及傳統案頭研究可能忽略的其它挑戰。透過這些洞見，我們得以持續優化 Samsung 的產品與服務。」

她補充說明：「我們每天與 Supporters 即時溝通，同時展開線上調查與線下深度訪談，縝密分析問題、審查解決方案。從規劃、測試到優化，Samsung Supporters 全程參與其中。」



▲來自行動通訊 (MX) 事業部體驗規劃第一小組的 Soohyun Lee

由 Samsung Supporters 直接提出的功能，例如鍵盤版「翻譯助理」和「即時文字通話」，一一躍上 One UI 8 平台。國際手語教育者 Wansu Kim 指出：「身為一名聽障用戶，在親身體驗 Galaxy 產品後，我針對某些功能提出具體的優化建議。我深深明白，即使只是細微的改變，也能提升日常生活的便捷性，因此我全力構思人們真正需要、且能輕鬆使用的功能。」

身兼內容創作者與作家的 Hajung Kim 攜手 Wansu Kim 製作了一段影片，向觀眾介紹 One UI 8 的聽力輔助功能。Hajung 自豪地說：「希望我們提出的優化建議，能無縫融入更多人的日常，所以我以真實用戶的觀點，來企劃這段影片。」



▲ (左起) Samsung Supporters 參與者 Hajung Kim 和 Wansu Kim 使用導入 One UI 8 的最新輔助功能

「以鍵盤破除語言障礙」 - Samsung Supporters 精選功能①：鍵盤版「翻譯助理」

自 Galaxy S24 系列起，Galaxy AI 的翻譯功能的實用性廣受好評，被譽為破除語言障礙的神隊友。然而，在某些使用場景中，語音輸入有其局限性，例如當說話者口齒不清，或周圍環境嘈雜時，準確性可能受到影響。

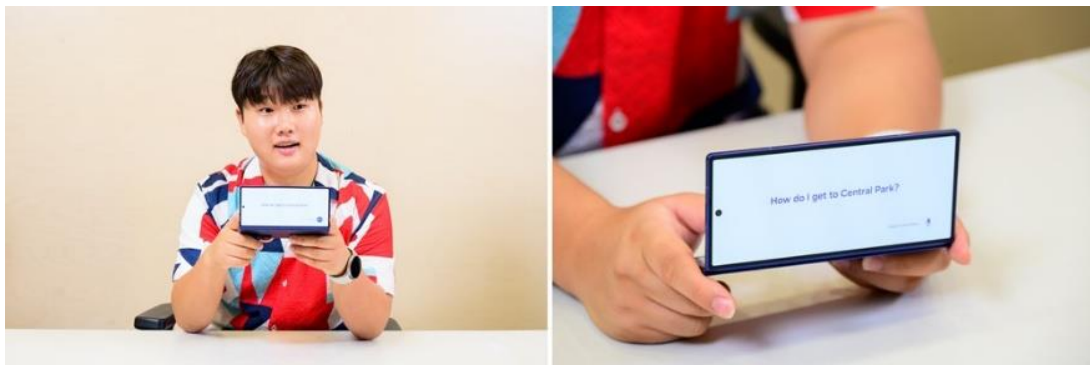
三星透過 One UI 8 平台強化「翻譯助理」^(註一)功能，協助用戶以鍵盤輸入的文字，實現更自然流暢的跨語言交流。當使用者以其母語輸入句子時，裝置會以文字和語音的雙重形式，即時呈現翻譯結果^(註二)。螢

幕會以分割視窗的型態，分別顯示使用者的原始輸入文字，以及供談話對象瀏覽的翻譯結果，透過此途徑實現順暢的雙向溝通。



▲ Soohyun Lee 介紹鍵盤版「翻譯助理」功能

Lee 說：「我們的重點任務，在於打造一氣呵成的對話體驗。為了貼近真實的使用模式，並進一步完善此功能，我們保留原始輸入文字，使其與翻譯結果同時顯示於螢幕，便於後續的文字編輯，並新增一鍵刪句功能，當用戶欲開始輸入新的句子時，只需輕輕一按，即可展開新的輸入」



▲ Wansu Kim 示範鍵盤版「翻譯助理」功能

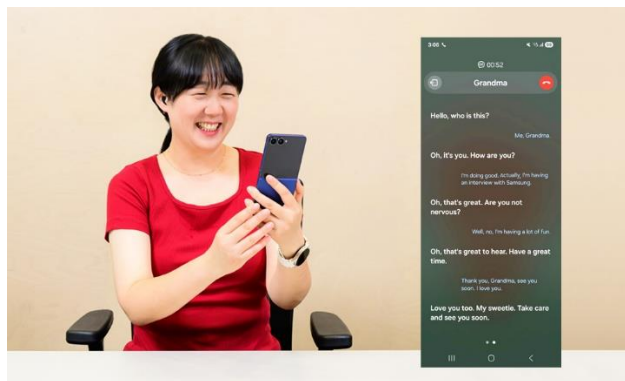
Wansu Kim 分享：「我喜歡和家人一起旅行，但我和父母皆有聽力障礙，因此溝通一直是個大挑戰，特別是出國旅行。在近期的一次旅行中，在鍵盤版『翻譯助理』的輔助下，我得以和外語人士溝通無礙，輕鬆搞定旅遊大小事。現在，我可以盡情享受旅行樂趣，擺脫語言不通的困擾。」

他進一步表示：「電梯最初是為輪椅使用者而設計，而今人人都能受惠。同樣的，在不便交談的情境下，任何人都能使用鍵盤版『翻譯助理』。輔助工具並非身障者的專利，每個人都有機會使用到。」

「通話不錯過任何一個字」 - Samsung Supporters 精選功能②：即時通話字幕

對於配戴助聽器、或植入人工耳蝸的使用者來說，講電話一直是件棘手的事。他們很容易錯過其中片段，也很難記下重要的通話細節。為降低此族群的心理負擔，One UI 8 推出「即時通話字幕」^(註三)功能。

輕觸通話視窗右側的對話框圖示，通話雙方的口說內容，將即時轉錄成文字並顯示於螢幕。Hajung Kim 談到：「以往，每當需要撥打醫院掛號專線，或與銀行承辦人員通話時，總會讓我緊張不已，深怕無法掌握每個重要的細節。現在，有了字幕的協助，我能快速理解每一個字、每一句話，不再有所遺漏，這讓我安心不少。它不僅是一個音訊轉錄工具，它更像一面安全網，協助跟上對話節奏，溝通順暢無憂。」



▲ Hajung Kim 在通話時使用「即時通話字幕」功能

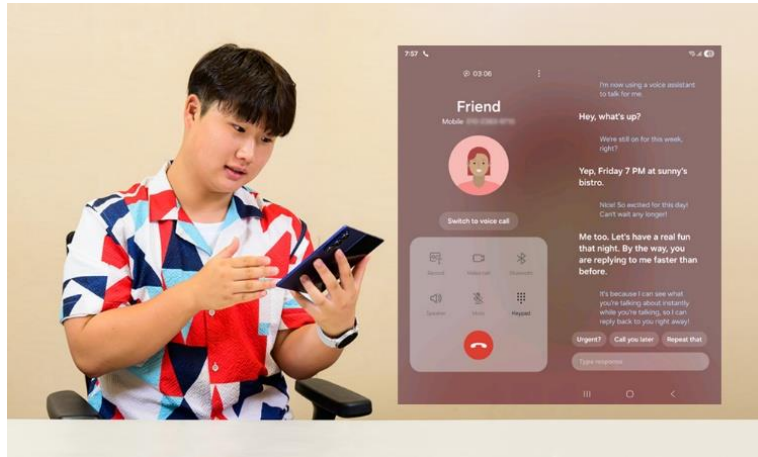
而親朋好友間的日常通話，亦因此功能而更加熱絡。Hajung Kim 說：「以往和祖父母通話時，因為聽不清楚他們的發音，我不得不要求他們重講一遍。我擔心這個重複的動作，會讓他們筋疲力盡，尤其是長時間通話時。而今，借助『即時通話字幕』，我可以在螢幕上讀取祖母的即時口說內容，對話過程暢行無阻。」

她補充：「一通簡短的電話，能點亮一天的好心情，這項功能對我的家庭來說，堪稱無價之寶」。

「你來我往零時差」 - Samsung Supporters 精選功能③：即時文字通話

Wansu Kim 最常使用的「協助工具」是「即時文字通話」^(註四)，它能讓用戶在通話過程中，以文字形式進行交流，就像互傳簡訊一般。在舊版本中，對方的說話內容，僅於對方結束說話後，才會顯示在螢幕上。當受話方為銀行、電信業者、或信用卡公司的自動應答系統 (ARS) 時，用戶往往尚未完整閱讀螢幕上的指示，即已超過回答時限，在使用上尤為不便。

現在，在 One UI 8 的應援下，Wansu Kim 表示：「『即時文字通話』功能會在對方開始說話時，即將內容顯示在螢幕上，讓用戶得以零時差讀取、從容以應。即便是私人通話，能即時看見對方的口說內容，亦有助於情感升溫。」



▲ Wansu Kim 在通話時使用「即時文字通話」功能

Lee 說：「過去，與 Samsung Supporters 進行『即時文字通話』時常因短暫的停頓而中斷流暢度，有時甚至像是在互相猜測何時輪到自己發言。這些經驗讓我們意識到，時間掌握是通話體驗的關鍵。因此，我們大幅優化此功能，讓系統能在對方尚未說完時，即時逐字呈現內容。即便僅僅縮短數秒，也能帶來巨大的改變 - 零時差的對話，不僅提升溝通效率，更讓人與人之間的距離瞬間拉近。」

人人享有無障礙

三星和 Samsung Supporters 對無障礙抱持什麼樣的願景？

Lee 指出：「無障礙不應是一項特殊的考量，而是人人應得，且人人應享之物。我們欲打造可供更多人在各種情境中，享受唾手可得且毫無不便的體驗。歸功於了解變革勢在必行，且繼續提供鼓勵與熱烈支持者，邁向更完善的無障礙境地，是一段愉悅的旅程。」

對 Wansu Kim 而言，無障礙意謂自由。他說：「對我而言，聽覺無障礙就是自由。透過與 Samsung Supporters 的合作，我希望能為相同處境者發聲，並盡一己之力，攜手打造人人皆可順暢溝通的世界。」

Hajung Kim 補充：「無障礙設計猶如一座橋樑，不僅縮短人們的物理距離，亦讓彼此的心更靠近。減少不便之餘，我希望一同為打造美好世界出一分力，以科技點燃信心，並賦能全民。」

有關 Samsung Supporters 共同催生的 One UI 8 無障礙輔助功能，詳情請參閱以下影片。



註一：「翻譯助理」功能需登入三星帳號方能使用。部分語言可能需下載語言套件。服務可用性可能因語言而異。結果的準確性無法保證。可用性和支援的功能，可能因市場或電信商而異。支援的語言可能有所不同。詳情請參閱三星官網 Galaxy AI 說明頁面。

註二：速度可能因裝置和網路連線而異。

註三：功能可用性可能因市場、語言和裝置型號而異。速度可能因網路連線而異。功能和 UI 如有異動，恕不另行通知。

註四：功能可用性可能因市場、語言和裝置型號而異。速度可能因網路連線而異。功能和 UI 如有異動，恕不另行通知。