

【專訪】三星共融本質：致力打造無礙的三星家電使用體驗

此為全球發布中譯新聞稿，實際功能支援性依各市場公告版本為準

許多使用者首次使用洗衣機時，常會找不到小小的電源按鍵，或不清楚如何開啟與清潔濾網。對於年長者與視障者來說，這些看似微小的不便，往往成為實際的使用障礙。為解決這些阻礙，三星電子秉承無障礙優先的理念，致力於讓家電操作更直覺與友善。

這項理念已於國際舞台獲得肯定，三星憑藉「Samsung Inclusive Essentials (三星共融本質)」設計概念，榮獲 2025 年美國傑出工業設計獎 (International Design Excellence Awards, IDEA) 「概念與推測設計」類別金獎，此獎項不僅表彰設計創新，更重視在易用性與社會價值上的實質貢獻。

三星以「三星共融本質」為核心理念，致力於讓所有使用者都能理解並獨立操作家電，透過設計標準化的按鍵形狀與色彩，並結合視覺、聽覺與觸覺等多重感官元素，讓使用者能直覺辨識、輕鬆啟用各項功能，實現真正的無障礙體驗。

世界盲人聯盟 (World Blind Union) 將每年 10 月 15 日訂為「國際白手杖安全日」，旨在促進與保障視障者的權利。為響應這個重要日子，三星新聞中心邀請數位家電事業部 FX 設計組的 Dahwe Park 與數位家電事業部設計創新組的 Hyunbin Shin，兩位皆是「三星共融本質」獲獎概念的主要貢獻者，她們分享了這項設計理念背後的思考脈絡，以及三星希望藉此實現的願景。



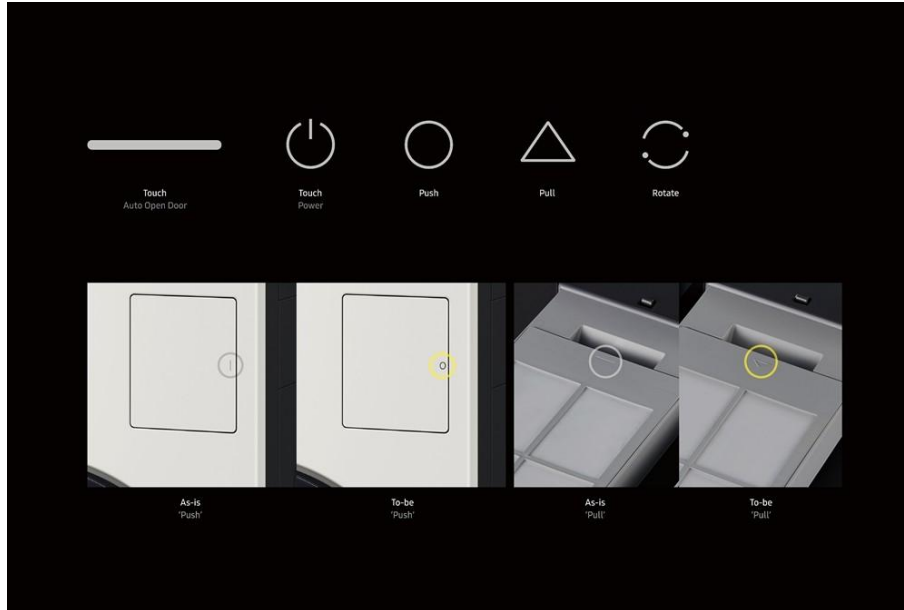
▲ (左起) Dahwe Park 與 Hyunbin Shin

問：三星為家電開發「三星共融本質」的動機是什麼？

SAMSUNG

Park：現代家電設計正走向簡約化——以觸碰取代把手所開啟的門，並以數位顯示畫面取代實體按鍵。對於年長者與視障者而言，反而讓使用上變得更加困難。我們想要打破這些阻礙，打造出人人都能直覺且方便操作的產品。

Shin：我們從安裝、使用到管理與維護，全面檢視整個使用者旅程。例如，相同的「I」形標記在不同產品中的使用不一致，有時表示按壓，有時表示拉的動作，這使得視障使用者難以獨立操作。為解決這項問題，我們依照功能對形狀進行標準化，將設計簡化並統一為更直覺、易於辨識的形式。



▲ 透過標準化按鍵形狀以清晰表示所需的動作（例如推、拉、觸碰和旋轉），並統一跨產品使用的圖示，「三星共融本質」提高清晰度並讓控制更加直覺。

問：此解決方案與傳統無障礙設計有何不同？

Park：傳統無障礙設計通常仰賴新增單獨的功能或輔助裝置。然而，使用者測試顯示，視障者不喜歡依賴點字貼紙或附加配件，而更希望能與他人一樣，直接使用家電的原始設計。為此，我們著重於優化產品的核心設計本身，無需任何附件，以便所有人都可以自主操作產品。

Shin：於主要控制區域，我們採用多模式設計，將形狀、壓紋、顏色、燈光與聲音等感官元素結合，並在不同產品打造一致且直覺的操作回饋。按鍵不再只是平面印刷的圖示，而是以浮雕與輪廓呈現，使用者可透過觸感輕鬆辨識並操作功能。



▲ 對水和清潔劑容器的蓋子進行顏色編碼，能一眼輕鬆識別內容物，無須閱讀小圖示。



▲ 有凸起輪廓的按鍵讓人們只需觸摸即可輕鬆找到。

問：最讓您留下深刻印象的使用者測試的回饋？

Shin：我們在當地一家視障福利機構進行多次使用者測試，結果發現許多參與者都是獨居生活，這讓我們深受震撼。一位晚年失明的參與者表示，他的自立能力下降，必須經常依賴他人，使他感到相當挫折。當他用手指觸摸浮雕按鍵時，他說道：「這看似微小的細節，卻讓我感受到尊重和重視。現在我覺得能自行使用家電了。」那一刻深深打動了我們整個團隊。

Park：「三星共融本質」展現即使是微小改變，也能協助視障者在沒有外界協助的情況下自理生活。它不僅提升使用者的自立能力，支援更自主的生活方式，亦減輕家庭和照顧者的負擔。對於獨居的視障者而言，這是保障其享有體面生活水準權利的重要途徑。

問：聽起來這種設計概念不僅有益於低視力者，更有益於所有使用者。

Park：確實如此。「三星共融本質」以包容的方式優化產品的基本要素。例如，高對比度的顏色不僅協助低視力者，也讓其他使用者更快識別控制項。除了簡單放大文字或變更圖示之外，我們亦使用形狀與色彩等訊號，讓每個人在不同情況下更輕鬆識別與操作家電。

Shin：視障者看似是一個小群體，但韓國每 210 人中就有 1 人受到影響。許多人因眼疾或老花眼導致視力下降，在日常生活中面臨挑戰。我們的解決方案不僅針對身心障礙者而設計，更致力於讓所有人都能更方便使用家電。

問：您如何展望「三星共融本質」的未來？您希望實現哪些目標？

Shin：雖然這個計畫主要聚焦於視障者，但我們的目標是更廣泛傾聽日常生活中面臨不同挑戰的使用者需求，我們希望設計出能夠滿足不同需求的家電。「三星共融本質」不僅是「人人可用」的產品，更致力於實現更有尊嚴、更自主的生活。不論身心障礙、年齡或環境，每位使用者都應該能平等體驗科技與產品。我們將持續優化設計解決方案，朝向這一願景前進。

Park：「三星共融本質」不僅在於功能的優化，更是一種以使用者為核心理念。試想，只需輕觸顯示螢幕上的任何位置即可開啟洗衣機，無須尋找微小的電源按鍵，或者打開洗碗機，無須在門上找到特定的感測器。再如，透過採用直接供水系統，掃地機器人的水箱與拖布維護也變得更簡便。這些例子皆展現包容性設計應採取的方向，讓日常互動更簡單、更順暢。

「三星共融本質」從細小的體貼的設計出發，逐步發展成實質且正面的使用者體驗。秉承這項理念，三星家電不僅注重無障礙功能，更強調提高易用性的設計價值，讓每個使用者都能自信且獨立地瞭解、操作並享受產品。