

看得見的說話

視像電話的出現，讓失聰人士喜上眉梢。



對聽覺健全的人來說，通電話是最自然不過的事，但試想想，如果我們失去了聽覺，情況又會是怎樣？

我們不會聽到電話的鈴聲。即使拿起電話筒，我們也無法與對方溝通。自電話面世以來，失聰人士便一直面對這個無法解決的難題。

不過，今天這情況已經出現了突破。3 率先採用的 3G 科技具備全新的視像通訊功能，吸引弱聽人士紛紛購買 3 的流動視像電話。

全憑 3 的視像功能，失聰人士現在能通過電話，以他們明白的手語互相溝通，3 這種功能在歐洲尤其大獲好評。

以往，SMS 短訊曾經給失聰人士帶來一定程度的便利，但文字並非他們日常使用的溝通方法，所以 SMS 短訊始終無法在他們之間掀起熱潮。然而，透過視像電話，失聰人士卻可使用手語，以手勢、眼神、模仿動作和身體姿勢來溝通，猶如面對面交談一樣有現場感。

當然，除了失聰人士之外，每個人都可以運用這種嶄新的視像科技來傳情達意，對方的一個微笑，有時更勝千言萬語！對失聰人士來說，3 更是打開了一道通往一直緊閉的溝通大門，令他們喜不自勝。

瑞典國家失聰人士組織 *Sveriges Dövas Riksförbund* (SDR) 的資訊經理 Helena Fremnell Ståhl 說：「我

們聽覺正常的人，實在無法想像 3G 對失聰人士有多重要。」

3 也改寫了 Andy Lundberg 的生活。這位三十七歲的失聰人士向瑞典傳媒講述自己使用 3 的經驗時說：「我立時有一種自由自在的感覺。最初我對 3 還是半信半疑，但隨着愈來愈多人登記使



用，我知道3G已成為了生活上的必需品。3已為所有失聰人士開創了一個溝通的新里程。」

另一位3用戶 Hans Smedberg 也有同感：「3未必知道它幫了我們多大的忙，有了3，我們可以無拘無束地通電話。現在，我們常常通電話，感覺有如得到一份天賜的寶貴禮物。」

在瑞典，3於二〇〇三年五月推出服務，引起這個獨特客戶群的熱烈反應，令公司喜出望外。至今年九月為止，當地大約一萬名失聰或弱聽人士之中，已有四千人選購了3的視像電話。如果把他們的家人、親友和其他與他們接觸的人士計算在內，用戶可有十倍之多。

在瑞典，3品牌由Hi3G Access負責經營。該公司的公關主管 Elisabeth Lennhede 說：「3視像電話大行其道，可說是無心插柳的成果。這股熱潮源於斯德哥爾摩以南約二百公里的厄勒布魯鎮。當地聚居了許多失聰人士，並有特殊學校等設施。我們在那的3商店剛巧有同事懂得手語，能夠向失聰人士講解視像電話的用法。轉瞬間，全國各地的失聰人士紛紛選用3服務，上客率急速上升。」這股熱潮引起了當地傳媒的注

意，電視和報紙均大事報道，用戶量於是如滾雪球般滾愈大。

Elisabeth Lennhede 補充道：「這項服務深深觸動人心，為用戶帶來彌足珍貴的情感慰藉。最近，一位失聰母親講述她第一次致電孩子的感受，淚盈於睫。3的出現，已使他們的生活面貌徹底改觀。」

到目前為止，最受失聰人士歡迎的手機型號，首推視像質素高超的 NEC 616。

3 Sweden 明白到，3G服務不但會日益普及，更能真正提升人們的生活質

失聰人士更深切體會到， 3的確是一家細心聆聽的公司

素，於是便與SDR合作，研究如何不斷改進和推廣這項服務。目前，3 Sweden 在公司網站特設網頁，用手語向失聰人士提供有關3的資訊（網址為 <http://www.tre.se/tecken>），其他推廣計劃也在考慮當中。

同時，瑞典國家郵電局也與SDR合作推行一個新項目，研究如何讓失聰人士也能使

用緊急求助電話。

有關3的種種好處，迅速傳遍3業務所在的其他國家。

在丹麥，H3G Denmark 傳訊經理 Mika Lassen 說，丹麥約有五千名失聰人士，其中大約一半已登記成為3用戶。她說：「我們推出服務一、兩個月之後，丹麥失聰人士組織 Danish Deaf Society 便製作了一個電視特輯，介紹這項新服務對失聰人士有多大的用途。他們形容『這是近五十年來最偉大的科技發明』，讓失聰人士終於可以用手語跟遠方的親友面對面溝通。我們體會到，視像電話除了能大大增添生活樂趣之外，更是妙用無窮。」

3 Denmark 現正與失聰人士組織攜手，研究如何改善客戶服務。該公司亦會物色通曉手語的同事，在3商店內為失聰人士服務。

在奧地利，3於二〇〇三年五月開業，現與維也納聾啞人士組織 WITAF 合作推出 3 Visual 收費計劃，因應失聰客戶的需要提供視像電話服務。為提升服務水平，3向 WITAF 提供了二十具手機供失聰人士試用，藉此搜集意見。

該公司其中一項突破性的新猷，是引進互動式流動手語字典，提供大約一千七百種手語動作。這個名為「Art and Culture - Virtual Frame」的項目由3與 Institute for Media Art and Science Transfer 攜手推出。他們特別編輯手語動作，並錄製成視像短片，用簡單直接的方法介紹最常用的手語。這手語字典更能以互動方式不斷加入詞彙和動作，並可以用視像短訊形式發送現成的短片。

放眼未來，更多創新意念定會陸續有來。

雖然3仍然處於起步的階段，但已成為熱門話題，而失聰人士更深切體會到，3的確是一家細心聆聽的公司。 

