

## 個案研討：公車候車亭



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

台北市多數公車站牌張貼的公車路線圖不僅字體過小，張貼處更是低到不行，導致公車族查看路線時必須「折腰」，長輩還要自備放大鏡才看得清楚，台北市政府表示，站名和路線圖已有調整加大，但無法滿足每個人的需求。

(2013/06/29 日中國時報)

### 傳統觀點

- 公車路線愈來愈多但張貼空間有限，致使字體小、張貼位置較低。
- 新式站牌旗桿式及獨立式智慧站牌已將路線圖調整至離地約 110 公分，方便民眾閱讀高度，但舊有站牌問題仍在，請民眾多體諒。
- 北市交通局公共運輸處表示，先前已將路線圖及站名加大，但每個人能接受的程度不一，為讓多數人能更清楚乘車資訊，目前已針對較多人的公車站牌進行更換，簡化留下必要訊息，以海報式導覽圖呈現，也不致把圖貼太低。
- 公共設施無法滿足每一人的需求。

### 人性化設計觀點

傳統公車候車亭設計重點是從視覺設計的觀點上來分析，強調的是美觀、賞心悅目、造形獨特、與環境的結合……等，再加上考慮資訊的提供、空間運用效率、能產生什麼附加價值(如賣廣告)、建造成本(材料選擇)等因素，比較少重視消費者的需求。

相信同學們一定都坐過公車，也使用過公車候車亭，不可否認，現在的公

車亭在硬體方面的確比以前進步很多，但對公車候車亭的人性化設計方面，還有不少的改進空間。現在就人性化設計的觀點，提出一些改善建議：

- 候車亭應該提供哪些訊息

- 1、 路號和經過路線圖

公車的路線號碼對消費者是最重要的，一眼掃過就知道此候車亭有沒有自己想要搭的公車。但現有的公車路號不夠大也不夠醒目，行經各站的站名字體也實在太小，兩者都需要放大。公車路號後所示為此線公車行經各站的站名和路線圖，在此路線圖中最重要的是公車的行進方向標示箭頭，最好能將前面已經過的站用半透明膠帶貼上，消費者一看一目了然，不致搭錯方向或上了車還要問司機。路線圖張貼的位置高度不能太低，要考慮觀看視線角度。此部份如能採用燈箱的設計方式最佳，晚上才能看得清楚。

- 2、 下班車到站時間

藉助行動通訊功能的日益普及，現已有許多站亭可以提供此訊息，這樣消費者就可知道要等多久，消除不安。此功能宜繼續普及到每一個站台。

- 3、 發車間隔時間

有些號公車班次較頻繁有些間隔掏較久，此訊息有助於消費者決定是否等車或搭哪班車，尤其是尚未提供下班車到站時間的小站。

- 4、 上車收費還是下車收費

最好在候車亭就有此訊息，可讓消費者在上車前提前準備好，不要車子已到看到車上訊息才慌忙掏錢(票)。

- 5、 換段點和緩衝區

對於不止一段收票的路線，在路線圖上要將換段點和緩衝區標示清楚，最好全部路線統一用不同的顏色或字體粗細來表達。

- 6、 頭末班車時間

此訊息對於準備搭第一班車或查證是否還搭得上最後一班車的消費者是非常重要的。

- 7、 發車時間

有些班次比較少或固定時間發車的路線，現有的路線圖上會列出發車時刻，可是這是起站的發車時間，對於不熟悉該路線的中間站消費者幾乎沒有用處。當然因為公路路況的變化多端，公車的行車時間沒辦法像火車那麼準時，但在不同的中間站應該加列一個由發車站到本站的大約(最快)時間，以提高這個訊息的實用度。

- 遮陽和坐椅等附屬設施

平時要掌握公車的顧客結構，尤其現在搭公車的中老年人比重愈來愈多，所以公車候車亭在空間足夠的情況下宜設置雨遮和坐椅，坐椅有人坐時不能擋住公車的路線圖，以免妨礙他人看圖。

- 垃圾桶

公車候車亭附近要附設垃圾桶，方便等車或路過的行人丟棄垃圾，公用垃圾桶太少正是造成城市髒亂的原因之一，而候車亭是一個設置垃圾桶的適當地點。有時，我們會看到一些公用垃圾桶裡面塞得滿滿的，甚至連垃圾桶旁邊都丟得滿地，這種情況不能責怪民眾亂丟，真正的原因是需求大於供給，改善的方法是加大或加設垃圾桶！

- 同一候車亭內路線群聚分配

有時主要道路的公車站因線路較多，會設置多個候車亭，如果規劃不當，沒有把相同方向的公車群聚在同一個候車亭，就會造成民眾在兩個候車亭之間來回跑或公車司機停了又停的現象。

- 候車亭設置的位置

有些城市為了配合公車專用道的規劃，就把公車候車亭設在馬路中間的綠島上，而不是馬路的最旁邊。這種情況不管是公車乘客要上車或下車後，都要跨越馬路，於是就有人為了趕車或偷懶不走有紅綠燈的班馬線，急著直接跨越馬路，造成車禍的風險，我們還是要提醒，一旦發生事故，不管責怪任何人當事人還是於事無補，因為這就是人性。所以在規劃公車站牌時，就要一併考慮乘客穿行的方便和安全，事先做好安排。

總之，公車站的任何設施，主要目的是為服務搭乘的乘客，去做人性化的設計，千萬不可為了廣告空間、行車方便、預算節省……等原因犧牲了初衷！同學們，你還有什麼其他的好點子嗎？請提出來分享和討論。