

個案研討：誰看得到？



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 台北市議員陳怡君今（4/30）在交通委員會會議上指出，有市民向她陳情，公運處對於公車調度時，都會張貼調整公告，但公告的位置、字體通通不符合人體工學，有的公告貼太高根本看不到，還有的公告貼的位置直接遮住路線，讓搭公車的市民相當傻眼。

陳議員表示，根據市民提供的照片來看，公車調整公告只用一張像是便利貼大小的紙張，張貼的位置更比一般民眾的身高還要高，因此，搭公車的市民若要順利閱讀公告，除了必須「身高夠高」之外，還要「視力夠好」，而且有些公告資訊張貼得並不平整，風一吹還可能將被吹掉！另外，就算是貼好貼平的公告，貼的位置卻往往遮住了公車路線，讓搭車的民眾相當傻眼！公車的調整公告攸關於市民的日常生活及寶貴時間，公運處不應只是以行政作業的官僚心態敷衍了事，應設身處地的為市民著想，尤其是現今在大推綠運輸的環境下，怎麼會連一個公告都做不好呢？（2024/04/30 太報）

- 台北市的公車，光是去年一整年載客人次就高達 3.9 億，不過，對不少人來說複雜的路線和班次，相當頭痛，現在又有民眾抱怨，公車班次、時間異動調整的公告，貼在高處，字體也小到看不清楚，議員就調侃視力好、身高夠高才能看到，市民搭公車，就像在挑戰人體極限！

台北市公車路線多到爆，光是該搭哪輛車、通往什麼方向，對不少人來說，都像一場考驗，現在又有民眾發現「公車調整班次和時間的公告」，根本是整人遊戲！一張便條紙大小，上面擠著密密麻麻的時

間，就隨意貼在站牌上頭，這張更扯，貼這麼高，光是要注意到都有困難。（2024/04/30 民視新聞網）

傳統觀點

- 公車站空間有限，能擠上去就不錯了，不然要貼在哪裡？
- 平時搭公車的老人比較多，老人的眼力退化，字這麼小，貼了等於沒貼。

人性化設計觀點

本案例顯示出來的問題有：

- 公車站告示牌空間有限，不符合多方訊息的需求

這個問題管理單位知道嗎？還是看到媒體報導才知道？有接到過顧客或內部人員的反映嗎？這種事情在公司內是哪個單位負責的業務？有人重視嗎？有些公車站空間相當不足，有沒有主動思考要如何重新調整配置？現在許多站牌都有各路線公車等候時間的顯示裝置，顧客一般也會去看，對於有此裝置的車站，重要訊息移至此處公告，效果會不會好一點？

- 公車處只重形式的管理作風

很明顯，公告只要有貼上去就交差了，看不到、看不清楚，那也是沒有辦法的事，畢竟公司對這些並沒有要求啊！這就是管理階層要解決的問題，只要求基層或做做表面是沒有用的！每條訊息的重要性相同嗎？如不同，應如何處理？有過期的訊息占位了嗎？公車處是不是應該提供更人性化的服務？最大的問題應該是認真辦實事的人會受到重視和獎勵嗎？多做多錯，不做當然就不會錯了。

同學們，站在一個公車消費者的角度，你認為公車的哪些訊息應該在候車亭上可以查看得到？一輛運行中的公車車身上應該對外界傳達什麼訊息？公車的內部又應該提供乘客什麼訊息？……，請提出分享討論。

