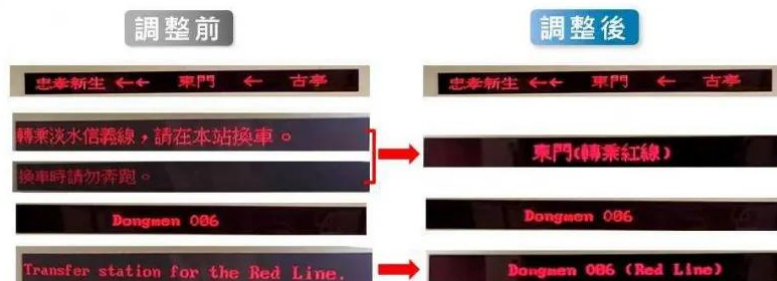


個案研討：精簡版跑馬燈



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 近年來，網路上出現許多民眾抱怨指出，搭乘台北捷運列車到站後，跑馬燈一直出現轉乘線路相關的宣導文字，導致無法即時掌握到站站名，進而錯過下車時機。針對宣導文字過多，台北捷運公司 11 日宣布，於中和新蘆線（橘線）試辦「精簡版列車到站顯示資訊」，列車到站後，顯示器將持續顯示即將抵達車站、前後一站站名及終點站等資訊；轉乘車站部分則保留站名與轉乘路線，刪除換車等宣導文字。

為提供旅客更即時清楚的列車到站資訊，台北捷運即日起試辦中和新蘆線全線列車「到站顯示器內容精簡措施」，刪除例行性宣導文字，保留到站站名、轉乘路線等必要乘車資訊，方便旅客快速掌握所在車站位置。台北捷運公司鼓勵民眾提供建議作為參考，後續亦將視試辦成效評估是否拓展至其他路線。

台北捷運公司說明，調整後的到站顯示器，持續顯示即將抵達車站及前後一站站名、終點站等資訊；轉乘車站部分，則改為站名及轉乘路線，刪除「請在本站換車」等文字，友善旅客辨識站名資訊。

以大橋頭站至民權西路站為例，列車行駛途中持續輪播「大橋頭→民權西路→中山國小」及「終點：南勢角」等訊息；即將抵達民權西路站時，則顯示為「民權西路（轉乘紅線）」。

台北捷運公司此次調整也同步優化轉乘車站英文顯示內容，改以站名、英文代碼及轉乘路線名稱呈現，提供國際旅客更加簡明清晰的引導資訊，提升乘車便利性。 (2025/8/11 周刊王 CTWANT)

傳統觀點

- 捷運公司終於從善如流了。

人性化設計觀點

這正是一個人性化設計很好的例子。民眾抱怨搭乘台北捷運列車到站後，跑馬燈一直出現轉乘線路相關的宣導文字，導致無法即時掌握到站站名，進而錯過下車時機。台北捷運公司從善如流，於中和新蘆線（橘線）開始試辦「精簡版列車到站顯示資訊」，列車到站後，顯示器將持續顯示即將抵達車站、前後一站站名及終點站等資訊；轉乘車站部分則保留站名與轉乘路線，刪除換車等宣導文字。為什麼不一開始就這樣設計？真正的原因就是原來的設計是「生產導向」下的產品(而這是普遍的現象)，現在終於回歸到「顧客導向」了。

在整個捷運系統上所顯示的訊息，是不是本來就應該要依據顧客的需求來設計，也應該不僅僅只是列車上的跑馬燈。其實只要站在顧客的角度想想，或做一些簡單的調查，就不難獲得這方面的資訊。

最重要的是，不要認為所有的顧客都應該在上車前自己做好功課，掌握好自己的需要的訊息。正因為捷運也會有不少非在地的旅客，甚至外國遊客，顯示系統主要是為他們準備的。因為經常搭的熟客根本就不需要這些訊息，他們本來就已經知道了。當然對於外國人(不認識中文字)，在可以做到的範圍儘量考慮加列英文或其他外文，站名至少也要增加對應的代碼。

我們不妨從捷運顧客的角度想想，他們最需要知道的會是什麼？

已在車上的顧客：

- 本線列車全線及轉乘資訊
- 現在時間
- 馬上要進的站是什麼站？（下一站名稱）
- 大約還有多少站或多久會到達自己要下車的站？
- 這班車是開到哪裡？
- 停站時跑馬燈要暫停(一直閃爍顯示到站的站名即可)
-

以上資訊應如何在車內各種裝置「適時的」顯示，這是很重要的。同時還要考慮人多時視線會被遮擋，就要考慮哪些訊息要增加語音廣播。尤其是到站時，一定要讓乘客知道現在是在哪一站，所以除了不斷以語音廣播外，還要在站台內的柱子上有很大的站名標示，以確保車內的旅客至少可從多方向看到，不會誤了下車。

對於剛下車的旅客，他們需要知道以下訊息：

- 站名標示
- 出口方向(動線)標示
- 各種轉乘資訊及方向標示
- 電梯及電扶梯方向標示
- 現在時間資訊
- 廁所方向標示
- 出口附近地圖資訊
-

對要進站和進站後在候車的旅客，他們需要知道以下訊息：

- 本站站名
- 本站所有列車路線圖(含轉乘資訊)
- 等候下班車大約時間
- 候車安全訊息
- 現在時間
- 電梯及電扶梯方向標示
- 廁所方向標示
-

以上為必須提供給顧客的訊息，如有剩餘空間，才能用來提供宣導和廣告。同學們，大家都坐過捷運，你還有什麼補充或看法？除了捷運以外，類似觀念還可以推廣到哪些地方，請提出分享討論。