

公共交通，有愛無礙

會員：羅孝賢

公共交通是改善都市交通問題的不二良方。從節能減碳與永續發展的觀點，都市公共交通的布局與推動刻不容緩。然而國內外的經驗皆顯示，公共交通的推廣有相當難度，絕非一蹴能及。台灣地區地狹人稠，主要都市均面臨不同程度的交通問題，且隨都市的發展日趨嚴重。加以人口的高齡化，為提升資深公民的社會參與，公共交通的角色更形關鍵。喜見交通部近年大力推動公共運輸，積極補助各縣市汰換低地板公車，此舉成效如何？能否有效提升公共運輸使用率？值得期待。

目前，台灣地區除台北市及其鄰近新北市部分區域民眾有較高比例使用公共運輸之外，其他都市之公共交通系統普遍陷入惡性循環的窘境。公車、客運，甚至捷運，率皆虧損經營，苦撐待哺。此一問題，應自交通使用者的行為本質切入，深入了解影響運具選擇與使用之原因。民眾為何偏好機車與小汽車等個人化的交通工具？而不喜利用公車、捷運等公共交通服務？旅行時間、成本、方便、隱私之外，是否還有其他因素考量可供精進服務的參考？就公車與客運產業而言，除了普及低地板公車之外，還有哪些事可以做？政府部門對於公共運輸的政策宣示能否給出整體解答，化為具體行動方案並落實執行？此皆嚴峻考驗，需及早因應面對。

不可諱言，傳統公共運輸服務在及門性與服務提供的彈性，甚至無障礙服務方面，遠遠不及私人運輸。因此，為提升公共運輸的競爭力，勢須有整體之思維及作法。首先，是「最後一哩服務」的落實；公共運輸不僅是狹隘的公車、捷運，市民小巴、計程車(市民小黃)、公共租賃自行車，甚至友善的人行空間，都是公共運輸的重要環節。在無縫隙服務方面，資訊的無縫可以彌補服務時間與空間的不足。公車動態資訊系統的普遍建置，對於提升偏遠地區或捷運接駁的公車服務品質，成效顯著。上述作為多偏重於硬體的提供；屬於軟體的部分，對於影響運輸服務品質的關鍵-服務態度，則一向少為政府部門與業者所重視。

然則「科技始於人性」，一聲親切的問候與感謝，無形中拉近乘客與司機間的距離，也塑造了公車服務的新形象；市民小巴深入鄰里，更可扮演守護的角色。台北市四年前結合公車業者與公益團體，嘗試推動「公車禮貌心運動」，以小故事、小花絮表達對公車從業人員的肯定與感謝；同時鼓勵公車司機口播站名、向乘客問好說謝謝。台北公車的貼心服務在花博期間屢獲國內外遊客好評，顯見已能得到社會的認同，且已發酵深化形成公車文化。花博的經驗顯示，公共交通的無障礙服務，不僅體現在公車的「低地板化」，尚包括道路環境的整頓/整平。更重要的是，服務身障者進出的標準作業流程，讓身障者感受無歧視的貼心服務，出行無礙。

城市的文明，體現在對弱勢的關懷。公共交通是高齡者與身心障礙者參與社會的重要媒介，應予重視。「用心經營，用愛服務」是公共交通的唯一出路，更是不二法門。

(作者為淡江大學運輸管理學系副教授、運輸學會第十三屆常務理事)