



# 北京公交站台 用户体验研究

—  
成员：王露 袁云鹏 李圆圆 孙一然 戴雨 方昱洋



## 目 录

---

- |      |      |
|------|------|
| 第一部分 | 项目描述 |
| 第二部分 | 调研结论 |
| 第三部分 | 调研方法 |
| 第四部分 | 调研结果 |
| 第五部分 | 改进建议 |

## 项目描述

北京市公交公司想要改善公交车站的用户体验，请我司完成一个用研项目。

项目内容包括：

- 1、针对公交车站的用户体验进行实地观察和调研；
- 2、根据收集的数据，进行工作流程分析，找出“痛点”和机会点；
- 3、提出1-2种可能UX解决方案。



## 调研结论

使用公交车站的人群涵盖各年龄阶段，体能特征多样。

当前公交车站满足了乘客大部分需求，但还有一些需求未能满足：

遮雨遮阳篷过窄、休息区空间小、未能提供实时公交信息、公交车站线路曲折、公交车站牌字太小、站牌摆放位置及设计不合理、没有地方换零钱、特殊人群的上下车不方便（车辆太高）、离开站台时辅路的特殊路况、站台口和站牌处拥挤且出入混乱（环境嘈杂混乱、空间狭小）。

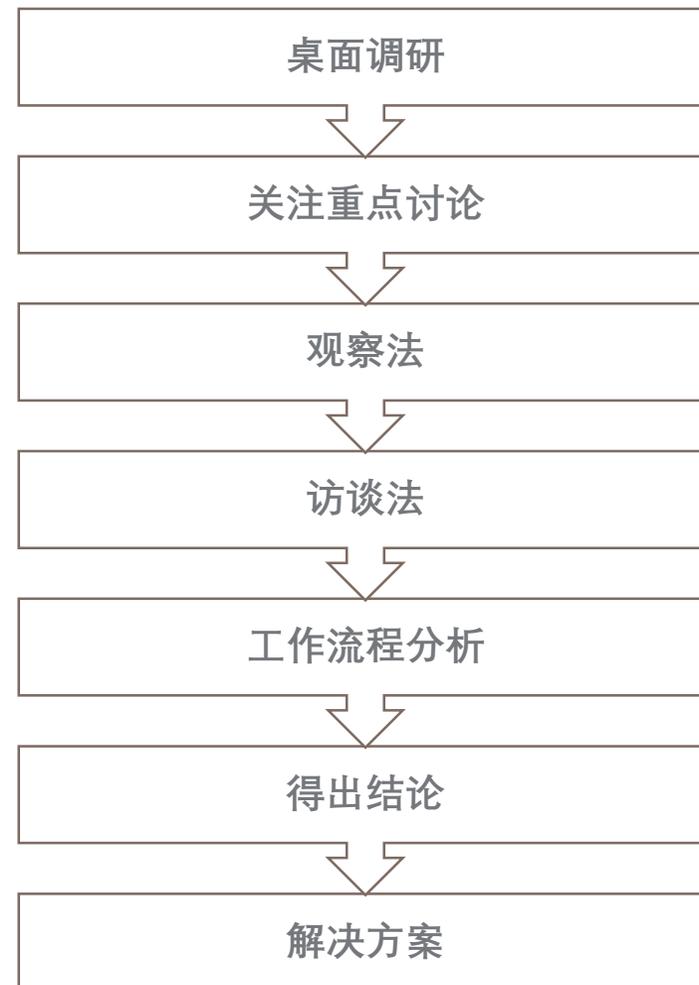
提出的修改建议有：

提供实时公交信息播报、广告牌与站牌二合一增加休息区空间、设置自动兑币机，将遮阳篷与电子到站器相结合、设置帮助特殊人群的智能升降器



# 调研方法

# 调研方法



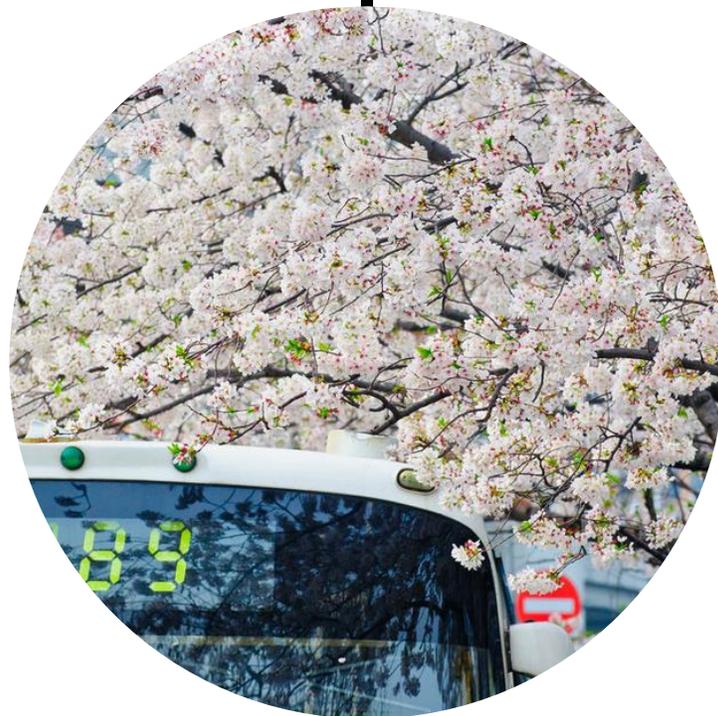
## 利用工作流程分析表进行关注点讨论

环境	用户	任务	功能(数据)
<ul style="list-style-type: none"><li>• 普通车站【小型、中型、大型】</li><li>• 夜班车</li><li>• 快速公交</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 乘客【需细分人群：如老年人、残障人士等】</li><li>• 引导员</li><li>• 售票员</li><li>• 公交车司机</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 等待</li><li>• 上车</li><li>• 下车</li><li>• 查找线路</li><li>• 引导</li><li>• 停车</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 电子屏</li><li>• 手机</li><li>• 站牌</li></ul>

实地观察和调研关注点讨论结果：

- 1、需考虑到不同车站的环境，故需要调研多个公交车车站；
- 2、公交车车站主要用户为乘客，故以乘客为主要关注点进行人群的细分。

# 调研 结果





## 实地调研

- 积水潭桥南

- 德胜门西

- 铁狮子坟



## 观察法调研结果

地点：积水潭桥南站

时间：12:04 —— 12:14

性别：男8，女17

年龄：少1，中18，老6

活动：看手机2，看车12，带行李1，交谈4，查看站牌2，跑来直接上车4





环境

用户



行为

观察法

数据





## 访谈法调研结果

地点：积水潭桥南站

老人 2 男

老人 1 女

中年 1 女

年轻人 2 男

地点：德胜门西站

孕妇 1 女

老人 1 女

中年 1 男

年轻人 1 女

访谈对象（10人）

## 访谈法

反馈：

- 遮雨/遮阳篷过窄
- 不知道公交车具体什么时候来
- 公交车站过于偏僻，到达公交车站线路曲折
- 休息区太小，没有充足的座位
- 公交车站牌字太小，需要靠得很近看才能看到



# Where

# Who

# What

# How

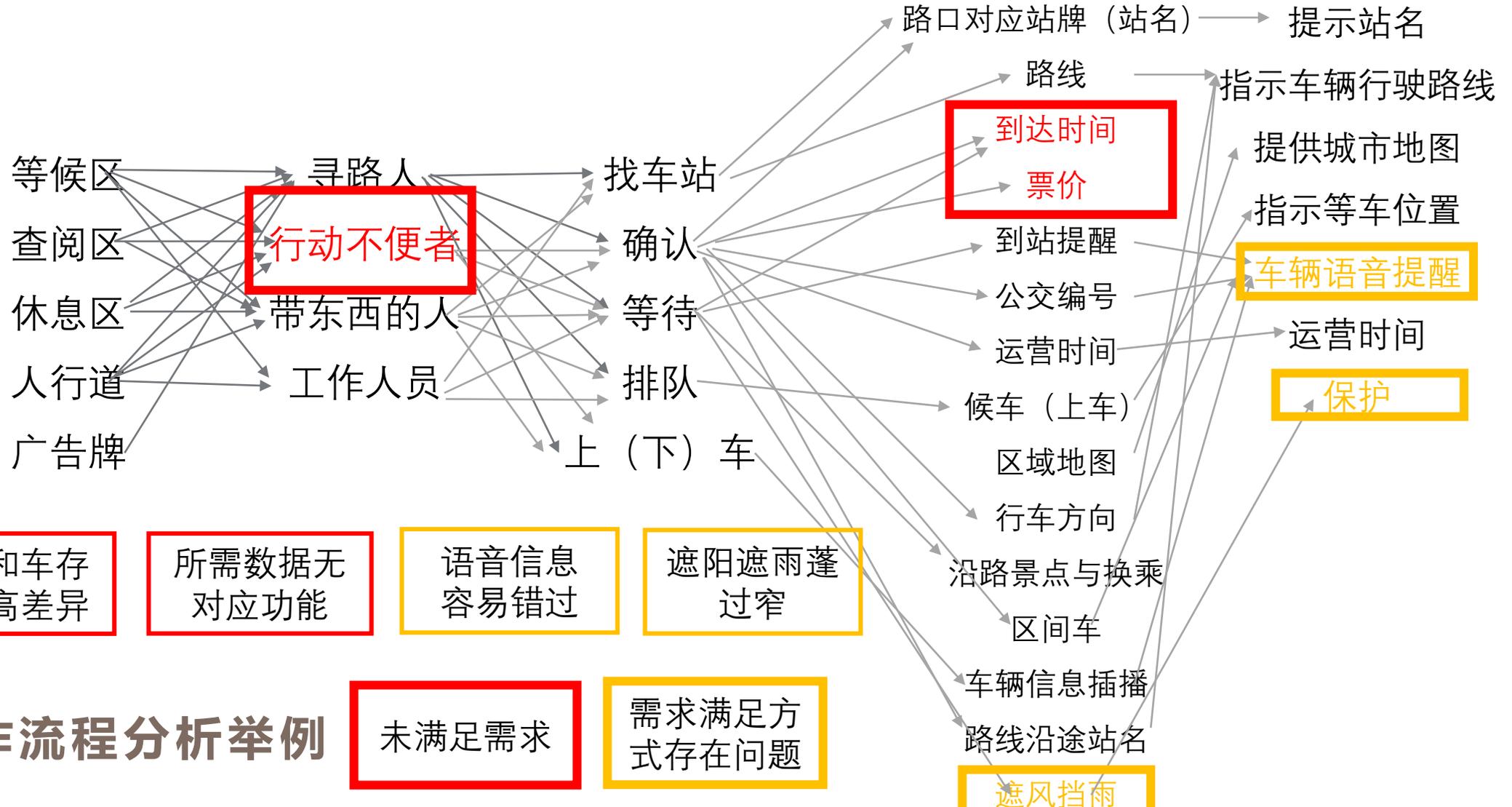
环境

用户

任务

数据

功能



## 工作流程分析举例



### 痛点：

- 站牌摆放位置不合理，仅单面呈现信息，高峰期查看站牌受阻
- 站牌信息不清楚
- 没有地方换零钱
- 不知道公交车什么时候来
- 特殊人群的上下车不方便（车辆太高）
- 离开站台时辅路的特殊路况
- 站台口和站牌处拥挤且出入混乱（环境嘈杂混乱、空间狭小）



Where



Who



What



How

数据

功能

等候区

找路人

找车站

路线

自动兑币机

查阅区

行动不便的乘客

确认

到达时间

实时公交信息播报

休息区

负重的乘客

等待

票价

更多休息区

人行道

服务人员

排队

公交编号

智能升降机

广告牌

上下车

候车区域

遮阳篷与到站器相结合

沿路景点

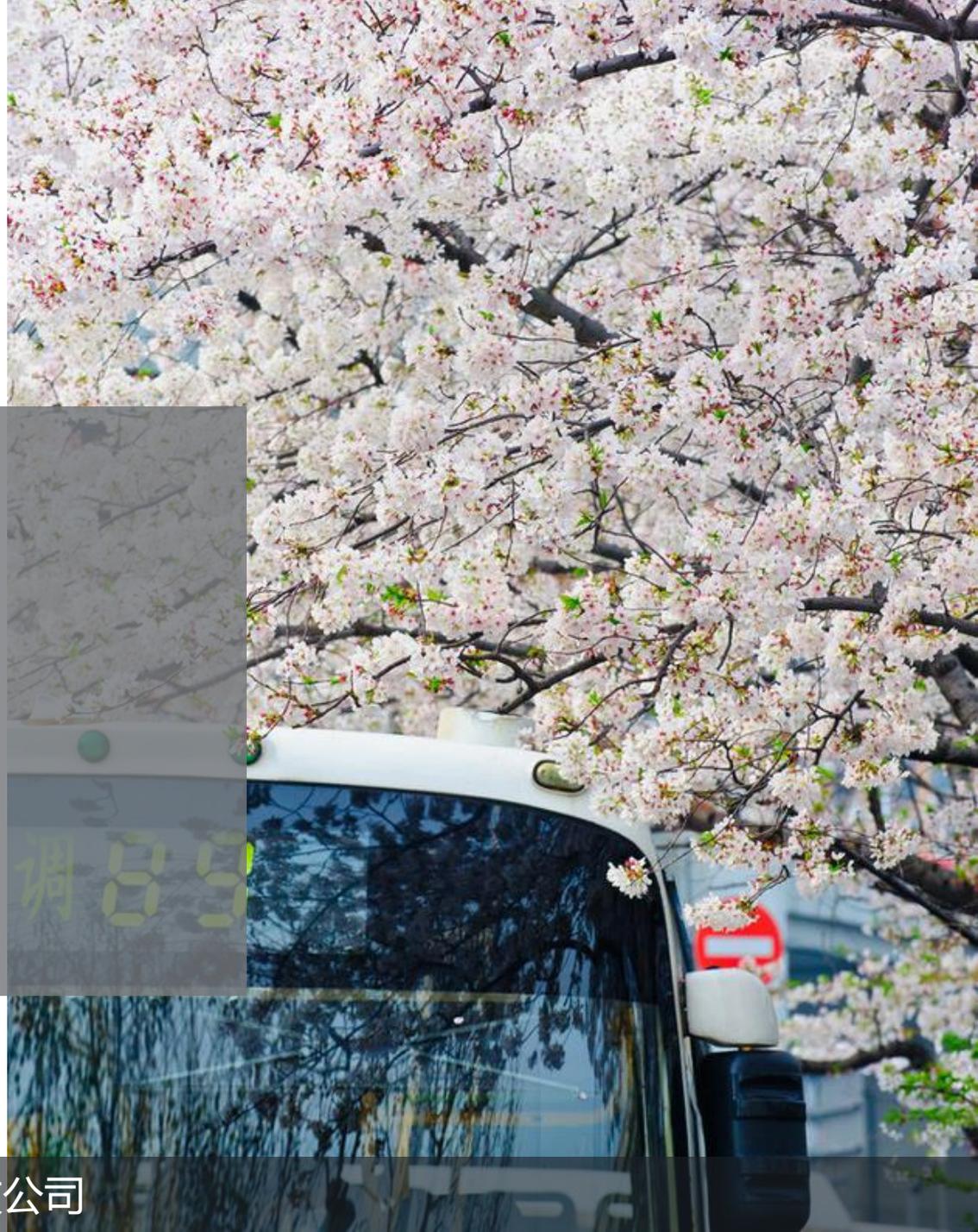
运营时间

换乘

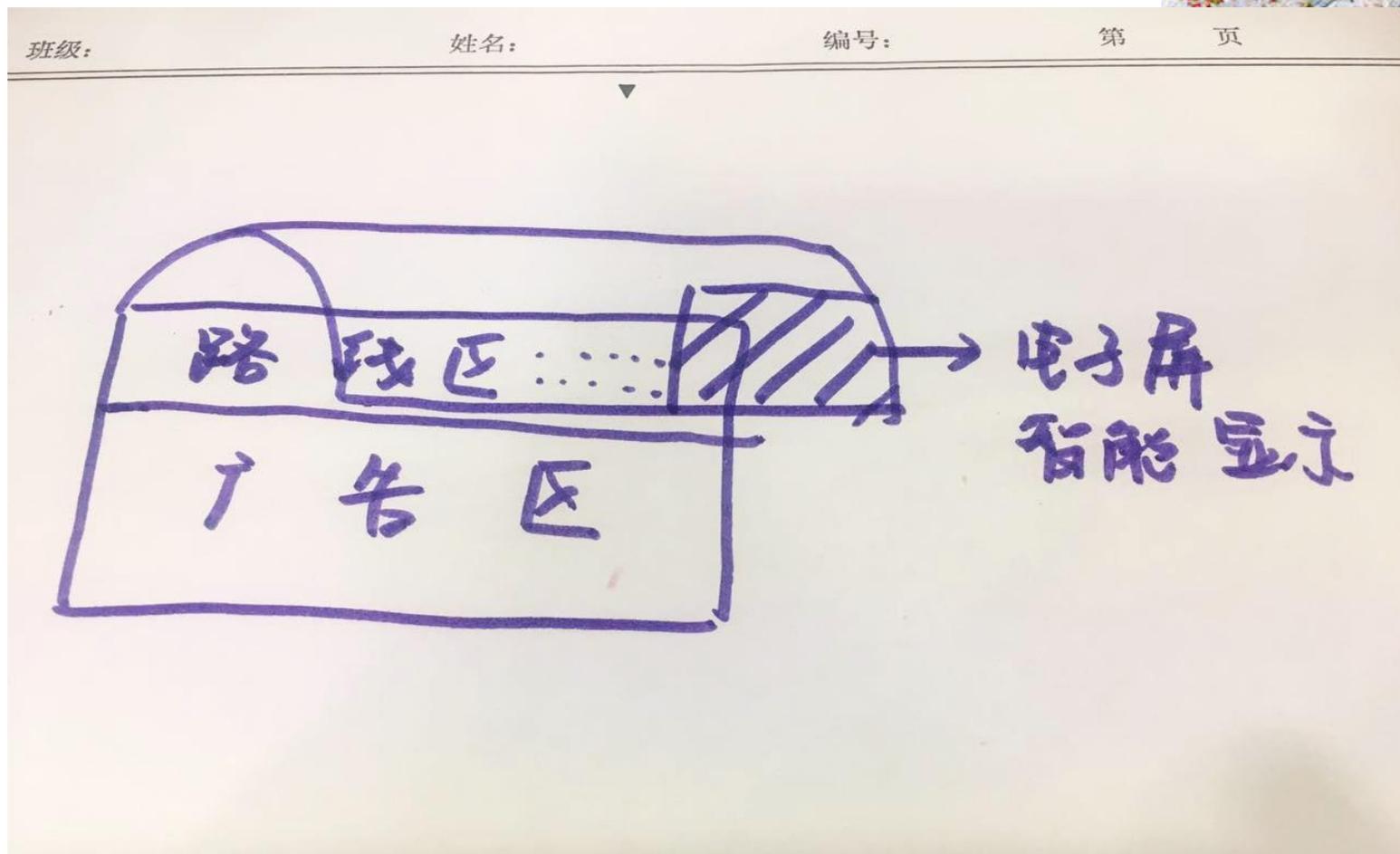
## 工作流程分析结果

## 改进建议

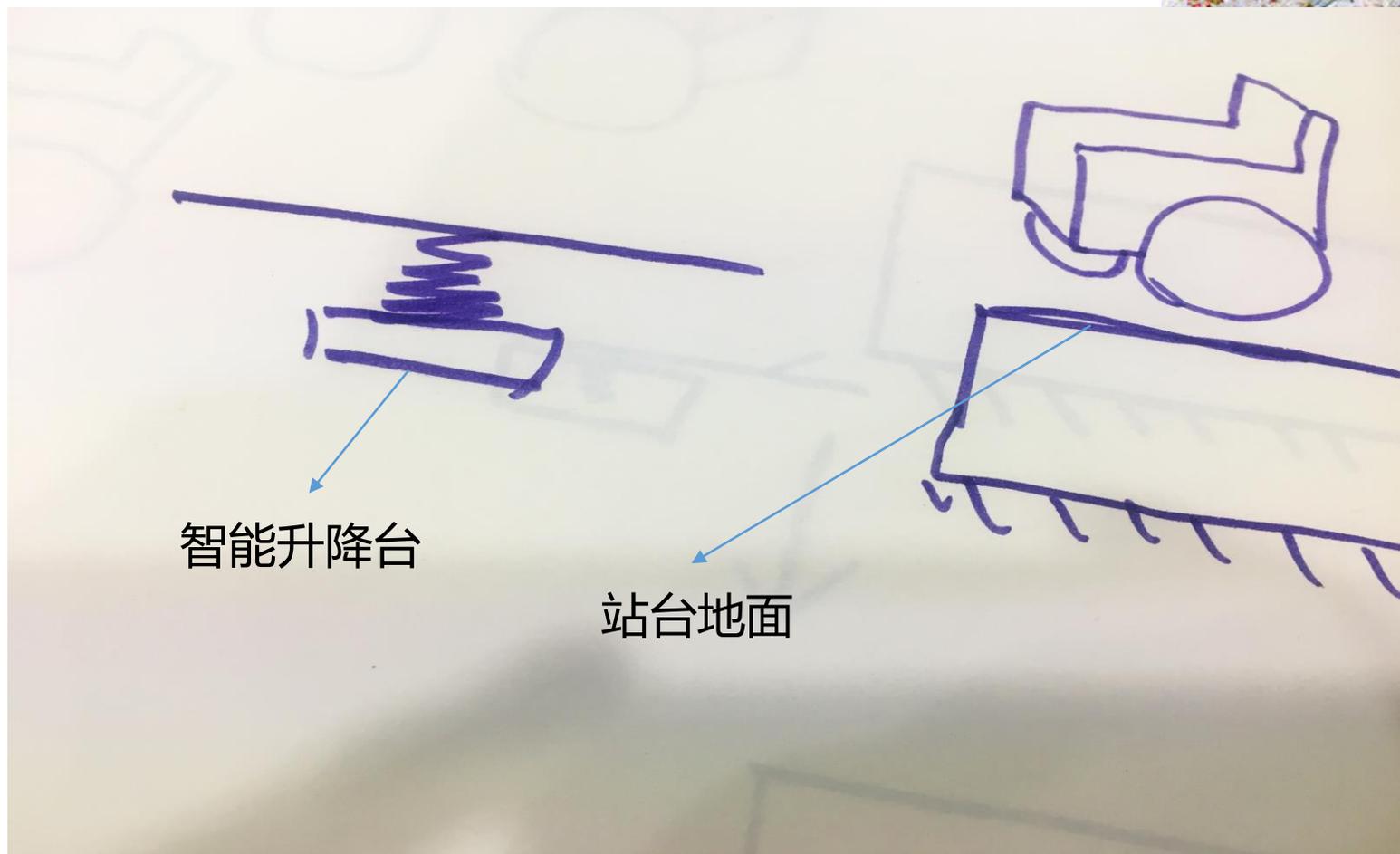
- 实时公交信息播报
- 广告牌与站牌二合一
- 自动兑币机
- 遮阳篷与电子到站器相结合
- 帮助特殊人群的智能升降器



## 改进建议-举例



## 改进建议-举例





# THANKS!

成员：王露 袁云鹏 李圆圆 孙一然 戴雨 方昱洋

---

北京用心体验科技公司