

## East Bay Paratransit 應用程式的常見問題和指南（無障礙技術用戶）

本指南將介紹 East Bay Paratransit (EBP) 車費支付應用程式的畫面配置和使用資訊，並解答常見問題 (FAQs)。在智慧型手機上使用無障礙技術（例如 VoiceOver、TalkBack 或低視力人士專用的輔助功能）的用戶，可使用本文件進一步了解本應用程式的頁面和選項。

EBP 應用程式與 iOS 和 Android 智慧型手機相容，並可與 VoiceOver、TalkBack 和手機內建的縮放/放大工具一起使用。您可在本應用程式中如常使用平時在內建無障礙功能中使用的標準螢幕手勢，例如在使用螢幕閱讀器時向右「滑動」來進入下一個項目，以及「輕觸兩下」來選擇螢幕上的項目。低視力用戶也可以如常使用縮放和放大工具，例如 iPhone 上的「縮放控制器」和 Android 手機上的「放大鏡」。使用標準的螢幕手勢即可放大、縮小和切換縮放模式。

乘客可透過本應用程式提前為使用輔助交通服務 (Paratransit) 的預定行程付費，並查看預定和過去行程的車票詳情，但目前無法透過本應用程式預定或取消行程。此外，乘客無法在本應用程式上註冊輔助交通服務。如需管理行程或註冊東灣輔助交通服務 (East Bay Paratransit)，請致電 510-287-5000。

### 常見問題 (FAQs)：

- EBP 應用程式與螢幕閱讀器相容嗎？
  - 可以，EBP 可與 iPhone/iOS 上的 VoiceOver 和 Android 裝置上的 TalkBack 相容。
- EBP 應用程式與縮放和放大工具相容嗎？
  - 是，用戶可使用縮放和放大工具來放大顯示螢幕內容。
  - 應用程式中的文字大小無法調整，但低視力用戶在選擇或輸入文字之前，可以透過 iPhone 的縮放手勢和「縮放控制器」，或 Android 裝置上的「放大鏡」來放大顯示螢幕內容。
- 應用程式是否支援「深色模式」或「高對比度模式」？
  - 應用程式目前不直接支援 iPhone 的「深色模式」，但有一個方法可以達到相同效果。首先，前往「設定」，然後選擇「畫面顯示與亮度」，確保已停用「深色模式」並啟用「淺色模式」。您也可以可在「控制中心」裏停用「深色模式」。然後，在「輔助使用」設定選單中開啟「智慧型反轉」選項，強制畫面顯示深色模式主題。
  - 使用 Android 系統的用戶可前往「設定」應用程式，選擇「無障礙設定」，然後在「色彩和動態」選項下選擇「色彩反轉」。此操作會強制畫面顯示高對比度主題，在應用程式中顯示深黑色背景和白色文字，為用戶提供高對比度體驗。
- 如何有效率地使用螢幕閱讀器來閱讀車票和行程詳情？

- 您可以使用螢幕閱讀器的文字導覽控制項來查閱行程和車票詳情。例如，您可以在 **TalkBack** 的朗讀控制項中設定為「段落」選項，或者在 **VoiceOver** 轉輪中切換為「每行」選項，然後單指向上或向下滑動畫面來瀏覽不同細節。
- 應用程式中的部分畫面似乎沒有返回按鈕，我該如何返回上一個畫面？
  - **VoiceOver** 用戶可以用兩指「掃動」手勢來返回應用程式的上一個畫面，具體操作為用兩指快速在畫面上向左、向右，再向左滑動（就像在拭擦畫面）。
  - **TalkBack** 用戶可以使用畫面底部的虛擬返回按鈕來回到應用程式的上一個畫面，或者向下再向左滑動畫面以返回。
- 我在 **EBP** 應用程式中發現了沒有加標籤的按鈕，應該怎麼辦？
  - 請您先確認按鈕的功能，然後為其加上標籤。
    - **VoiceOver** 用戶：兩指輕觸畫面兩下，在第二下後將手指緊貼畫面以保持長按狀態，直到聽見三下嗶聲。**VoiceOver** 會說：「注意，標籤元素。」這時畫面上會顯示文字欄位，您可以手動輸入或說出要指定的標籤，例如以「返回」表示返回按鈕。最後，找出儲存按鈕並輕觸兩下來儲存標籤。
    - **TalkBack** 用戶：三指輕觸畫面一下，進入 **TalkBack** 選單，然後選擇「描述圖片」。這項功能會嘗試識別並說出未加標籤元素的功能。您必須在 **TalkBack** 中啟用此功能才能使用。
  - 在螢幕上所有元素加上適當標籤之前，您可以暫時使用上述指引提出的方法。
- 如果我使用 **EBP** 應用程式時遇到無障礙方面的問題，應該如何反映意見？
  - 您可以致電 **510-287-5000** 以提交無障礙方面的意見，並報告 **EBP** 車費支付應用程式中未加標籤的元素。
- 應用程式無法正常運作，應該怎麼辦？
  - 退出並重新進入應用程式。先返回裝置主畫面，然後重新啟動應用程式。
  - 關閉並重新開啟應用程式。
    - **VoiceOver** 用戶：啟動應用程式切換器，三指向上滑動來關閉應用程式，然後在主畫面重新開啟應用程式，或指示 **Siri** 將其開啟。
    - **TalkBack** 用戶：啟動「總覽」/「最近使用的應用程式」按鈕。鎖定 **East Bay Paratransit** 應用程式後，用三指輕觸畫面以開啟 **TalkBack** 選單，依次選擇「動作」和「關閉」；然後，從主畫面或應用程式列表，重新開啟應用程式。
- 我在應用程式中使用導覽手勢時，螢幕閱讀器沒有聲音或者沒有反應，應該怎麼辦？
  - 重新啟動螢幕閱讀器。

- **VoiceOver** 用戶：輕按主畫面按鈕三下（僅限使用 Touch ID 的 iPhone 型號），或輕按側邊按鈕三下（僅限使用 Face ID 的 iPhone 型號）。您也可以指示 Siri 關閉並重新開啟 VoiceOver。
- **TalkBack** 用戶：同時長按兩個音量鍵三秒，直到手機提示 TalkBack 已關閉，然後重複上述動作以開啟 TalkBack。  
注意：請確保您使用最新版本的 TalkBack。您可以從 TalkBack 選單開啟「TalkBack 設定」，向下滑動至「在 Play 商店開啟 TalkBack」，查看您是否在運行最新版本。如果軟體沒有自動更新，請您手動更新。

## EBP 應用程式其他的用戶指南要訣：

### 應用程式的畫面配置資訊

下文介紹了 East Bay Paratransit 車費支付應用程式的畫面配置和控制項。

#### 歡迎畫面

乘客首次下載並開啟應用程式時會看到歡迎畫面。選擇「下一步」，查看關於 East Bay Paratransit 應用程式的簡要介紹。選擇「略過」，直接閱讀條款及細則。閱讀完畢後，選擇「同意」以繼續。

#### 登入

如果您已經建立帳戶，可輸入電郵地址和密碼來登入應用程式。如果您沒有帳戶，請選擇「建立帳戶」來使用應用程式。

#### 登入

首次使用 East Bay Paratransit 應用程式的乘客必須先註冊免費帳戶，才能使用車費支付功能。

您需要在「登入」畫面填寫以下資料：

- 名字
- 姓氏
- 輔助交通服務 ID
- 出生日期
- 電郵地址
- 新建立的密碼

填寫所有資料後，勾選同意條款及細則的方格，然後點擊「下一步」以繼續。乘客需要先加入有效的支付方式，才能使用應用程式的所有功能。

### 應用程式畫面

登入完畢後，乘客將進入「我的行程」畫面。這是 East Bay Paratransit 應用程式的首頁。如需前往應用程式的其他頁面，您可以找出畫面底部的分頁欄，從左到右的分頁依次為「我的行程」、「車票」和「個人資料」。

## 我的行程

本頁面包含了乘客預訂的所有輔助交通行程資訊。畫面最上方有三個分頁，從左到右依次為「預定」、「過去」和「已取消」。選擇上述任何一項，可查看每個類別的行程列表。如需支付行程費用，請選擇「已預定行程」，瀏覽行程列表，然後選擇「支付」來為相應行程付款。

## 車票

乘客可以在本畫面查看已預定和付款的車票。畫面最上方有兩個分頁，從左到右依次為「有效」和「歷程記錄」。選擇上述任何一項，可查看有效車票或過往車票。瀏覽車票列表並選擇「查看車票」，可了解詳情。

## 個人資料

乘客可以在本畫面查看錢包餘額、個人資料和付款活動。具體選項如下：

- 新增餘額：乘客可以透過所選的付款方式來為錢包增值。
- 查看個人資料：乘客可以在此處查看個人資料。如需編輯個人資料，必須聯絡東灣輔助交通服務部門。
- 編輯付款：乘客可在應用程式中管理所用的付款方式。輸入密碼後才能進入此畫面。
- 付款的歷程記錄：乘客可以查看所有付款記錄和錢包增值活動。
- 語言設定：乘客可以更改應用程式的語言，選項包括英文、中文和西班牙文。
- 常見問題：乘客可以查看與應用程式相關的常見問題解答。
- 說明：如果乘客在使用應用程式或輔助交通服務的過程中需要額外幫助，可以在此找到東灣輔助交通服務部門的聯絡方式。