

個案研討：飛機內的呼叫服務按鈕



以下為一則個人實際經歷，請就此事件加以評論：

有一次搭乘某航空公司國內班機由台北飛往高雄。飛行中途坐在我前面的旅客按下了頭頂上方的呼叫服務按鈕，沒多久一位空姐走過來。

空姐：「請問您需要什麼服務？」

旅客：「沒事，要開頂燈，結果按錯了。」

空姐開玩笑的說：「亂按鈕，要罰一塊錢！」

傳統觀點

原因分析：人為因素

本來是要開燈看雜誌，結果按到了呼叫鈕。這兩個鈕雖然相鄰，不但顏色不同且按鈕上畫的圖形符號也不同，沒看清楚就按下去，這明顯的是人為失誤，害人家空姐白跑了一趟。

改善辦法：

要開燈之前，一定要確認正確的按鈕。

人性化設計觀點

當時我坐在後座，就接著空姐的話說：

「是你們航空公司按鈕設計的不好，害人家按錯鈕出糗被看笑話，應該是貴公司要罰一塊錢給他(即所的遮羞費)。」

空姐笑答：「飛機是波音公司設計的，該罰的是波音公司。」

(註：這位空姐反應還相當得體，化解了當時的尷尬。)

原因分析：產品設計不良(責任的確是在生產商)

- 開燈鈕與呼叫鈕並列，就算是顏色不同，鈕上的圖形不同，但在飛機內部光線不是很足，不仔細看，真的是不易分辨。
- 飛機座位分左右兩邊，可能是設計者為了對稱好看，這兩個按鈕，左右兩邊的位置就變成剛好相反，所以乘客在按前一定要看清楚，不然很容易弄錯。

改善辦法：

- 將開燈鈕設計環狀底燈，可在照明不是很好時有指示作用。
- 不論坐在左邊或右邊此兩按鈕相對位置要固定，比較常用的開燈按鈕就設計在右邊。
- 除了顏色不同(紅色的為開燈鈕較佳)以外，最好按鈕外形也不同，例如開燈鈕設計為燈泡的形狀。
- 若按錯了呼叫服務鈕設計成可以予取銷。

同學們，你什麼不同的意見或想到什麼其他的好點子沒有，請提出來討論並分享。