

## 個案研討： 電梯按鈕計算機



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

現在有許多新建的大樓，不僅外觀新穎，許多設施的設計上也十分特別。最近有網友分享，南韓一棟新建的大樓，電梯按鍵的設計十分特別，只有數字 0 到 9 和「B、C」鍵，不少人看傻眼，紛紛吐槽設計太複雜，還說這對於動作慢的老人家該怎麼辦？

從分享的照片中看到，這台電梯的按鈕，上面顯示「B1→B+1、13→1+3」，操作起來有些複雜。如果要去 1 至 9 樓，那得先按「0」再按想要的樓層；如果去地下室，就先按「B」再按樓層數字；若是要去 10 樓以上，前面則先按「十位數」、再接著按「個位數」。

(2020/10/01 TVBS 新聞網)

### 傳統觀點

不少網友看到後議論紛紛，留言直呼：

- 「這設計也未免太複雜了吧」
- 「感覺好像在按計算機喔」
- 「這電梯系統要很強耶，而且還有取消鍵，感覺好像計算機喔」
- 還有網友笑稱「這種電梯必須請個電梯小姐！」

### 人性化設計觀點

這樣的電梯按鈕就是典型的「生產導向」設計。對設計師來說，這樣的設計不但時尚也可以減少按鈕的數目，操作起來也很「簡單」，「應該」一說就懂，不是嗎？

我們都知道，所謂的人性化設計，應該要從「生產導向」轉變為「顧客導向」，什麼是顧客導向？就是要從顧客(消費者)的角度思考問題，而不是從自己(設計者或製造者)的角度！看來設計師一定是年輕人，這種組合式的按鍵方式對他來說是很簡單，如要學習當然也是很容易的。

正如網友的意見，這種設計未免太複雜了。搭電梯的顧客有可能是老年人、小孩子、喝醉酒的、緊急趕時間的、第一次搭這種電梯的、外國人、不識字的、按慣傳統電梯鈕的、缺乏邏輯能力的……等等各式各樣的使用者，尤其是要去 1 至 9 樓者(一定是絕大多數)，還要先按一個 0，再按欲到樓層數，想必會困擾許多人，因為一般標準電梯是直接按數字，不需加 0，所以第一次按錯的一定很多，還真的是需要加個取銷鍵以便重按！

請問這樣的設計是不是「弄巧成拙」加上「庸人自擾」？完全缺乏站在顧客角度的考慮！

同學們，你對此有什麼不同的看法或補充意見？請提出分享討論。