個案研討： 公車刷卡機

**一張含有 文字, 道路, 街道 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 一名網友在臉書社團「路上觀察學院」上PO出一張照片，可以看到悠遊卡刷卡機的螢幕下方被貼滿85張箭頭貼紙，且所有箭頭都指著下方的感應區，很明顯是希望乘客不要感應到錯誤位置，讓網友笑說「司機怨念很深」，可能是提醒乘客太多次。

發文至今已經獲得超過3.6萬人按讚、超過700則留言，顯然台灣人對此事非常有感，甚至大家都有錯誤動作。而一名從事公車司機的網友就說，自己已經看到見怪不怪，留言中也有擔任公車司機的網友說，「每天起碼要說10來次『放下面一點』」，甚至還看過有人拿健保卡刷，只好無奈開玩笑「我這裡沒辦法掛號喔」。 (22023/04/23 風傳媒)

**傳統觀點**

* 網友留言：「就是會有人眼殘拿卡去感應螢幕」、「可見笨蛋太多，司機心很累」、「應該是貼給我這種老是刷螢幕的人注意的」、「今天才剛看到一個阿姨狂刷螢幕，司機喊第三聲刷下面，阿姨才意識到自己刷錯」、「司機大哥已經被對不準的提醒聽到崩潰了」。
* 許多網友也現身自首，坦言自己當初就是那位被提醒的人，「我就是刷螢幕的那個傻子，被司機喊過一次後就知道了」、「我第一次搭公車也逼錯地方」、「不貼一堆人往上面螢幕刷，還有刷監視器螢幕，連旁邊車機都有人刷你信不信」、「感覺貼的過程中也有注入咒力，每一張都蘊含著深深的情感」、「司機表示：一個人逼錯我就貼一次」、「是笨蛋太多，司機心很累」、「太好笑了」、「司機表示不要再問了」、「原來不是嗶螢幕也能」、「我就是一直刷上面那個人」。

* 也有網友認為，會這麼多人搞錯代表是設計問題，沒看過這種機器的遊客或老人家，很容易會誤以為跟手機的觸控螢幕一樣，以為螢幕才是刷卡的位置。

**人性化設計觀點**

看來的確有很多人犯過錯，會有這麼多人搞錯，以人性化設計的觀點來看，就是設計有問題！讓我們看看上圖的刷卡機造型：最上端是顯示幕，包括螢幕，全部約占1/3；中間一段也占1/3是白色，上面畫了二個重疊的長方形，上面的中空寫NPC、下面的半個是黑色的寫card，這才是正確的刷卡區，可是對於圖形和外文標示看來很多人都沒感受到其提示作用；最下方1/3是黃色的，很明顯的不會是刷卡區，也沒人錯刷此處。

正因為很多人刷錯，使得司機煩不勝煩，所以貼上很多箭頭符號，再看看貼上箭頭符號的位置和方向，就可以知道刷錯的人都是把顯示螢幕區當成刷卡區了。當然不同公司的刷卡機設計上也不相同，但大體上設計的都相當類似，如下圖是另一例：

一張含有 文字, 室內 的圖片

自動產生的描述

設計師在設計產品時，常會受到自身專業審美觀的影響。在功能上，設計師認為理所當然的事，可是使用人卻並不一定有同樣的認定，本案就是明證。可是，設計師不要忘了，所有設計出來的產品最終都是要給人使用的，因此要從使用人的角度來思考。如果還要看說明、指標或旁人提醒才能正確使用，就表示設計上一定有改善的空間。

我們應該思考為什麼會有這麼多人誤把螢幕區當成刷卡區？顯然目前的設計沒有正確的引導功能。設計師要想的是：怎麼改變設計才能產生正確的引導？而不是怪使用人不看清楚、太笨、老是教不會！或許正是網友指出的，因為手機的輸入和輸出都是在同一個顯示屏幕上，所以誤認為螢幕也能夠感應，大家早就習慣了手機，所以才會出錯。所以，要如何改變設計或圖示，讓人一看刷卡機外表，就能自然的得到暗示，刷在正確的區域，才是根本解決之道！

同學們，刷卡機應該怎麼改變設計或圖示，你有什麼好的點子嗎？請提出分享討論。