

## 個案研討：玻璃太乾淨



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

玻璃擦太乾淨也變缺點！饒舌團體「頑童 MJ116」成員瘦子除了演藝事業人氣超旺之外，投資開設的餐廳也吸引越來越多人光顧，不過近日開始有客人反應，店裡的玻璃門擦得太乾淨，許多人放心走進去卻一頭撞上，客人甚至為此給出 1 星負評，讓他有些慌張地問「該怎麼改進？」

瘦子在 Instagram 限時動態上透露，位於地下 1 樓的餐廳，走下樓梯後入口處還有個玻璃門，他每天都開玩笑交代員工要擦乾淨「等人來撞」，沒想到玩笑話成真，一開始是認識的朋友撞上，一夥人還笑得開心，後來連一般客人也一頭撞上去，且因此在 Google 上給差評。瘦子於是在玻璃門上掛一個大花圈，心想有裝飾物應該就會知道「這裡有門」，沒想到一個晚上還是有 3 名客人迎頭撞上，他只好苦笑詢問「大大們，你希望我怎麼改進？」希望集思廣益找出最佳的改善方法。（2020/12/20 TVBS 新聞網）

### 傳統觀點

- 走路時自己也該注意，撞上玻璃只好摸摸鼻子自認倒霉。
- 已經在玻璃門上掛一個大花圈了，還是有人撞上，該怎麼改善只好請大家幫忙了。

### 人性化設計觀點

首先，以人性化設計的觀點必需肯定，這個問題當然是店家的，因為給顧客一個安全的消費環境是店家的責任。還好，這些撞上的人好像沒有人受到傷害玻璃也沒被撞破，否則一定還會有更多的糾紛，判定責任也很簡單，當然是店家要負全責，如果玻璃被撞破了，店家除了自認倒霉外還要負擔醫藥費！

店主交待員工要擦乾淨「等人來撞」，可見他也知道會有人撞上去的。所以錯不在擦得太乾淨，而是沒有做好防範工作！店主雖然在玻璃門上掛了一個大花圈，可是還是有人迎頭撞上，這就是意味這個辦法沒有效果，必需另想辦法。

位於地下 1 樓的餐廳，走下樓梯後入口處還有個玻璃門，而這個玻璃門又擦得太乾淨，讓人看不出來有門才會撞上去，所以這樣的設計是否妥當應該檢討，為什麼會這樣設計，通常是設計師太過注重設計上專業的美感而忽略了人性因素的關係，得負評是應該的。我們不能要求每個人隨時都那麼清醒和注意，因為那不符合人性！如果要保留這個門，就勢必要在門前再作更有效的改善措施，使人們很容易辨別那裡有門，店家並應對爾後因而造成的事故，負起完全的責任。如果做不到，就拆掉吧！

同學們，你有什麼好的點子？請提出分享討論。