
追求高效率的不同途徑

余創豪 chonghoyu@gmail.com

最近〈鳳凰衛視〉播放了一個特輯，名為《問答神州：用心若鏡》，在這個節目中，主持人吳小莉訪問了著名漫畫家蔡志忠，蔡志忠談及了很多關於自己的創作，其中一個要點是他的高效率，在節目中他示範繪畫，只是寥寥幾筆，三分鐘內他便完成了一幅畫作，他說這幅畫可以買三萬多元。蔡志忠自豪地說：「人家需要七天到十天才完成的東西，我可以一天就完成。……我其實是有種族歧視的，我歧視效率很低的人，我歧視有點笨的人，我沒有辦法跟這兩種人相處，做一件事情。慢工出細活，那是胡說八道，就像藝術家常常畫一張畫，然後畫三年也沒畫好，然後自以為國寶。」聽完之後我不禁會心微笑。



筆者的少年時期在香港渡過，所以自幼便習慣了香港的快速節奏。來到美國定居和到西方國家旅遊，我對很多西方人的做事方式很不適應。我不敢採用「歧視」這個詞語，但坦白說，每次遇上事倍功半的情況，我都會有點不耐煩，以下是幾個日常生活的例子。

有一次筆者參加某個大型聚會，由於場地的泊車位置有限，故此主辦單位在遠處的停車場安排了穿梭巴士。很多穿梭巴士在路邊一字排開，工作人員在旁邊維持秩序，人們逐

一上車，當一架巴士客滿之後，下一輛巴士便駛向前接載其他乘客。我當時忍不住搖頭嘆息，我感到奇怪，為什麼工作人員不讓所有巴士同時上客呢？比方說，在香港當地下火車到站之後，所有車廂的門都會打開，人們同時進入不同的車廂，司機絕不會先讓頭一個車廂載滿人，然後再打開第二個車廂的門。不消說，這種做法製造了不必要的大排長龍。

筆者在大學工作，大學的飯堂亦出現了不必要的樽頸，食客需要排隊到櫃檯面前告訴侍應生想要什麼，然後她將食物放在盤子上。其實，每個櫃檯只有兩至四款菜式，侍應生可以預先將不同組合放在盤子上，客人來到時便各取所需，這樣便可以省下問答的時間，如果所有預先設定的飯餸都不合顧客的心意，那麼到時才向工作人員索取。有些讀者可能以為我是吹毛求疵，不過，當肚子很餓或者趕時間上課時，我當然希望盡快吃完飯。為了爭取時間，我在一個櫃檯拿了食物之後，便一邊吃東西，一邊在另一個櫃檯排隊。也許我被中餐館寵壞了，儘管餐館座無虛席，往往點菜之後，幾分鐘之後侍應生便會上菜。相反，即使在西餐館只有兩、三拾客人，等菜會耗掉半個小時至四十五分鐘。

有些航空公司在疏導人流方面亦缺乏效率，現在所有航空公司都接受網上索取登記證，若果你需要托運行李，你可以在機場的自動櫃員機辦理登機手續和列印行李標籤，然後到專門處理寄艙的櫃檯放下行李，這樣你並不需要跟其他還未辦理登記手續的人擠在一起，這些做法大幅度地加快了登機的效率。然而，最近我和太太乘搭英國航空公司班機的時候，卻仍然要忍受大排長龍，不論是預先在網上報到，還是採用機場的自動櫃員機，需要托運行李的人和所有人都是排同一條隊，我忍不住對太太說：「為什麼他們不分流？那麼網上報到和自動櫃員機又有什麼用呢？」

不過，話又要說回來，雖然美國人和其他西方人很多做事方法不是很有效率，但無論如何，美國的尖端科技卻可以彌補這方面的不足，在此我需要讚揚基於人工智能的人臉識別系統。從前在國外旅遊之後，返回美國要在海關渡過漫長的時間，特別在 911 恐怖襲擊之後，審查過程更加嚴格。後來美國國土安全部推出了「全球進入」（Global entry）機制，美國公民在登記之後便可以迅速入境，從前我還需要在櫃檯機前掃描護照，在昨天我才知道現在海關已經裝置了人面識別系統，我無需拿出護照，只需要在攝影機鏡頭前停留幾秒鐘，入境手續已經完成！我興奮地對太太說：「我在幾年前申請全球進入證件，他們的檔案只有我幾年前的照片，現在我已經肥胖了很多，臉上又多了皺紋，髮型也改變了，但人面識別系統仍然可以認得我！真是神奇！」

畢竟，追求高效率可以採用不同的方法，一個嶄新的科技，可能會顛覆了從前所有的高效率運作！

2022 年 11 月 29 日
原載於澳洲《同路人》雜誌