

透明化設計

常聽說施政要公平、公正、公開。公開就是透明化，因為透明所以大家都看得見看得清楚，很難從中做手腳，否則就被認為是黑箱作業而遭受批評或抵制。在商場上，透明化設計也是一個很好的做法，不管是產品本身或生產流程，我們都已看到不少成功的透明化設計案例，因為這麼做，至少可以帶來以下好處：

1、引起顧客興趣

因為運作過程都看得見，可以引起顧客的好奇心，新奇且進一步的了解會使顧客更為放心、更有信心也更有趣。

2、顧客可藉以打發時間

如果顧客需要等待，在等待的過程中難免無聊，由於透明化，使顧客很容易打發空檔時間，在心理上就不會覺得等了很久。

3、開放監督

在透明化以後，一切都是公開透明的，所有看得到的人都可以幫忙監督流程進行。以食品業為例：工作環境乾不乾淨、工作人員個人的衛生如何、工作人員有無偷懶、材料是否實在……等等都是有目共睹的。

以下舉出一些我們身邊的產品透明化設計的例子：

● 桌上型個人電腦

蘋果 pc 早期型號就是透明化設計的，螢幕後的主機是半透明的，非常引人入勝，所謂神奇的電腦裡面，究竟有些什麼零件，可以看得一清二楚，僅管絕大多數人是看不懂的。

● 鐘表

不管是掛鐘或手表都有透明化設計的例子，人們可以看到裡面不停運作中的齒輪，很有意思。

● 手機

雖然不是領導品牌，但透明手機也是一個亮點。

● 火鍋

不但鍋蓋是玻璃透明的，連鍋身也是透明的，人們在吃火鍋的時候，也可以看見食材在鍋內烹煮滾動，熟了沒有一目了然，也不需翻動尋找，別有風味。

- 觀光巴士

全車透明，專為市區或風景區觀光而設計，觀光客坐在透明巴士上可以往任何角度流覽，非常有趣！

- 透明電梯

有些豪華酒店、購物中心、百貨公司喜歡搭建透明電梯，顧客搭乘透明電梯上下時，可環顧四周街景，外面的人也看得到電梯內人們的活動。

- 透明空中步道

這是現今最流行的。在景區建設玻璃材質的空中步道，遊客行走其間不但居高臨下的上下左右看透風景，還可以挑戰懼高指數。

- 其他：請同學再補充。

再來看看生產流程透明化設計的例子：

- 婦產科醫院的新生嬰兒室

台灣早期醫院的嬰兒室是不對外開放的，嬰兒的母親和家屬只有在排定的餵奶時間，護理人員才會把嬰兒統一推到母親病房，只能短暫的看一會兒心肝寶貝，來探親的親屬如果來的不是時候就看不到，這不符合期待。我記得是長庚醫院首先採用了透明嬰兒室的設計，家屬在任何時間想看看新生兒，隨時可以請護理人員將嬰兒床推到旁邊，隔著透明玻璃看，看多久都可以。這個創新設計，一方面滿足了家屬的需求，另一方面嬰兒室的配備和護理人員在嬰兒室的工作狀況，也被家屬看得一清二楚，工作人員自然必需依照規範作業，也不能偷懶或馬虎行事。這種設計現在已成了全台醫院新生嬰兒室的業界標準。

- 廚房工作

餐飲業的廚房原來都是隱蔽在後台，經常是藏污納垢、蟻蟑鼠叢生之所在，還有廚師和工作人員的個人衛生習慣也是令人不能放心。由於現在消費者要求愈來愈高，於是有些業者一反常態，開始把部分廚房擺在前台，使用透明玻璃隔開。如此一來，工作環境、食材處理

和加工過程完全透明，人人看得見，不但等待中的顧客看得津津有味，也替店家師傅的技巧和乾淨衛生的環境做了最好的廣告宣傳。再者，由於眾目睽睽，等於幫店主隨時監督，工作人員自然要特注意個人衛生習慣並遵守規範。鼎泰豐、蒙古烤肉、甚至一些麵包烘焙店都可以看到這種設計。附帶一提，烤麵包的香味也是一個非常有效的集客手段哦！

- 快速相片沖印

記得嗎？在膠卷時代盛行一時的相片沖印店（最有名的是銀箭），沖印機就是設在店內透明玻璃屋中作業，店內外的顧客都可以看到不斷沖印出來的成品，極為有趣，完全不覺得等了一個小時。可惜，現在數位相機的時代，這種沖印店已經退場了。

- 電影放映室

早期電影放映室也有透明設計的，放映師熟練的操作和更換膠卷都能看得到，有些小朋友不看螢幕反而盯著放映室看得傻眼。

- 觀光工廠

為了吸引觀光客了解生產統程並銷售伴手禮，不少業者採用透明化設計的生產車間。例如鳳梨酥、釀酒業、休閒飲料業、化粧品業……等都有成功的例子。

還有金融業的股票交易中心，作業過程也都是開放讓民眾可以隨時參觀，也是類似的例子。

好了，同學們可以回憶一下，你還看過哪些透明化設計的好例子呢？說出來大家分享一下。這個觀念還可以用在什麼地方呢？大家集思廣義，不妨討論一下！