

信息高速公路的组织行为学问题

关键词：信息高速公路 行为科学 人-机交互作用 风险分析

徐联仓(中国科学院心理研究所)

信息高速公路的实现将带来一系列的新要求与新问题。这是一项巨大的系统工程，其中除了大量的高科技问题之外，还涉及政治、经济、社会、文化、管理以及人的心理与行为等多方面的问题。

组织行为学是二次世界大战后在西方兴起的一个新的学科领域，它的主要特点是研究在组织环境中人的行为，包括个体、群体、整个组织及其与外部环境的交互作用，我国自70年代末引进这种新的管理思想并在实践中有所应用与贡献。其具体内容很广，如人力资源的开发，领导行为，组织开发，工作生活质量，企业文化，风险认知与通讯等。

信息高速公路的出现也带来了与人和组织行为有密切关系的一类问题。

人-机交互作用

自动化、信息化不是降低人的作用，而是改变人在生产体系中的功能。美国自60年代起，生产中“白领”的数目超过“蓝领”，许多简单的体力劳动被自动化机器所代替。办公自动化又使许多文秘、会计等“白领”失去职业。人越来越远离其操作与控制的对象，使监守成为重要的劳动方式。人-机系统逐渐发展为人-机(计算机)-环境-社会的大系统。人的作用被自动化系统所放大。一个小的错误可能造成重大的后果，生产对人的智力因素，人格特点的要求迅速提高，而人的智力与人格不可能随之改进，矛盾日益突出。托夫勒在其新著《新战争论》一书中提出知识(这里采取广义定义，包含资料、信息、影象、象征、文化、意识形态及价值观)成为第三次浪潮经济体系的核心资源，并认为这些东西可以成为生产过程中其他投入要素的最终替代品。高速信息传播为这种重要

资源的利用提供了新的可能性；同时这些因素也必然制约着新的信息高速公路的建设及其工作绩效。

人-机(计算机及自动化设备)交互作用的研究在国际上日益受到重视，这也是建设信息高速公路不可缺少的一环，国际计算中人的方面委员会(International Commission on Human Aspects in Computing)曾多次召开人与计算机交互作用的国际会议，其中就有与信息高速公路有关的问题。拟于1995年在日本举办的第六届人与计算机交互作用国际会议上，对一些问题作专门的分组讨论。如：下一代的人机界面，计算机“扩展”的环境(Computer-augmented environment)，互动多媒体技术及其服务设备，“超量”媒体与“超量”文本(Hypermedia and hypertext)，虚拟现实环境(Virtual environments)，合作，通过信息高速公路的沟通(Communication via information highway)，通过无绳通讯网络的交互作用，在三维显示中的知识视觉化，非言语的界面，参与的界面(Participatory interfaces)，主动界面(Active interfaces)等。在一个人员众多，教育相对不发达，知识水平不高的国家中推广应用现代化的高科技手段存在着许多配套问题，如从业者的素质、用户的水平、工作人员的知识结构与责任心等等。应在发展科技的同时，加强人员的培训与科学的选拔任用方法。

组织行为的相应改变

在新的信息社会中，传统的大规模企业组织形式将会变化。未来的生产将是市场区隔愈来愈小的时代，大量生产将被取代。出现所谓分众生产化。我们将不会再看到几千名、上万名的工人拥进同一座工厂的大门。由高度信息

化的网络组织把成千上万的小企业组成了十分紧密配合的社会化的大生产体系。与此同时,那种金字塔式的管理体系,层级结构也将不复存在。许多小的生产单位可以直接与信息高速公路挂钩,直接交互作用,而无需,也不可能在本企业内部上下之间往返传递信息。小单位必需有能力与权力直接在信息高速公路的直通车上获取信息,发出信息,自行决策。

西方工业发达国家近年来提出了所谓薄性生产(Lean production),其要点就是简化管理层级,把许多问题放到基层去解决,使企业内的上下之间,部门之间的联系减少。这种思想与未来的以信息高速公路作为沟通方式是很合拍的。所以我们在研究适合中国国情的信息高速公路的整体设想时,应把改革企业的组织形式问题考虑在内。不能设想,在企业外部的沟通是“高速公路”,而企业、组织内部是老一套的陈旧模式。

决策方式的研究

信息高速公路将对各种组织的结构变化产生影响,而结构变化的核心是决策方式的变革。这里说的是组织水平决策,当一个企业将对重大的管理问题。生产问题进行决策时,必需依靠充足而及时的信息,信息高速公路提供了这种可能性,但由于企业本身各类人员的水平所限,能否充分利用这种可能性便成了关键问题。近年来某些发达国家对此进行了有益的探索。如英国伦敦大学经济学院决策分析中心所组织的“决策会议”,便是一种利用信息网络帮助企业进行决策的好经验。该中心有一批专家,包括决策科学专家、计算机专家、经济专家等协助企业采用各种决策软件,从全世界有关信息网络获取有关情报资料,针对企业提出的问题,如投资计划设想,由专家进行模拟,提出种种可能的方案,对各种方案预期的效果提出十分具体的数据,与企业领导者一边讨论,一边修改。再不断提出新的修正,索取新的资料,直到求得一个较理想的计划,最后完成可行性报告,以至于具体设计。全过程不过两三天。如果企业自己去做,一没有高水平的专家,二不会利用各种信息网络,根据信息进行模拟、预测,多花几个月的时间,还达不到这样的水平。这种方法受到欢迎,也为研究机关带来良好经济效益。每次收费近万英镑。目前我国企业还难以适应高度现代化的信息传播方式,中

介组织是更快、更好地利用信息高速公路的桥梁,可以协助企业有效地利用现代的信息网络解决具体生产管理中的决策任务。

信息的收集与分析

有些信息是容易获得的,其质量也容易保证,如股票行情、外汇价格等。但有些信息则需要专门的机构来收集、分析、整理,这时就存在着质量问题,如市场行情、物价指数、生产状况、社会动态等。目前国外投资者十分关心中国市场的变化,但统计局的报告在时间上、内容上都难以满足他们的需要。而内地又缺少专门的机构,从事有关研究。台湾的某些公司填补了这个空白。将中国各类商品的市场变化、价格、供销等信息都给予分类并整理出版。前面述及的“决策会议”方法,如果没有可靠的市场调查资料也是无法进行的。一条快速的信息通道建立之后,如果传递的信息质量不高,其价值也就相应降低。因此,在建立信息高速公路的同时也应考虑建立信息收集、分析、整理、出售等配套设施。

信息高速公路的风险分析

任何事情都存在效益与风险两个方面,要建设信息高速公路也应考虑这一点。对待风险的态度一般可分为三种类型:回避风险(Risk-averse)、敢于冒风险(Risk-seeking)以及前二者的中间立场(Risk-neutral)。第一种趋向少冒险,不追求效益;第二种则为了大的收益,敢冒大风险。专家学者应当把效益、风险都分析得较为实际,供决策者参考。再者,对风险的客观计量与主观估计往往是有差别的。某些风险从概率上分析较小,但人们很怕;有些风险概率大,但人们反而司空见惯,并不害怕。科学地阐明信息高速公路的利弊有助于这一事业的发展。

信息高速公路在中国的发展可能很快就要进入具体实施阶段,因此一些相关的配套设施应及早研究、设计、论证。 □