华南农业大学学报(社会科学版)
2007年第2期 JOURNAL OF SOUTH CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY No. 2 2007
(第6卷) (SOCIAL SCIENCE EDITION) (Vol. 6)

高校行政管理信息沟通互动性的研究

王丽萍, 贺梅英, 孙志岩, 张宇红

(华南农业大学 经济管理学院,广东 广州 510642)

摘 要: 沟通互动性的强弱影响着行政管理信息沟通的效率,强势的互动能轻松、有效地完成信息沟通,而惰性的互动沟通非常费力,严重的将会影响到组织的决策、计划的制订和实施。因此,要保证行政管理信息的良好沟通,必须采取对策提高信息沟通的互动性。

关键词: 行政管理;信息沟通;互动性

中图分类号: C931.2 **文献标识码**: A **文章编号**:1672-0202(2007)02-0153-04

高校行政管理信息承载着学校目标的制订、实施,是高校行政管理的依据和前提。行政管理的核心是行政管理信息的沟通,沟通效果决定着行政管理的效率。

一、高校行政管理信息沟通现状

(一) 当前高校行政管理信息沟通方式及特点

信息的载体主要是纸文本、电子文本,通过文件、网络和电信等方式传递。根据信息载体的特点,行政管理信息沟通方式大致可以分为以下六类:(1)静态公布栏:如报亭、宣传栏、通知公告栏等,地点较为固定。这种方式的特点是发布成本较低,但接收的成本较高,要求接受者经常去特定的地点浏览、阅读。(2)纸文本投递:将需要传递的信息印刷,发至接收者。这种方式的特点是可以完整地将原信息传递,便于接受者阅读、研究、保存,保密性好,但发布的成本较高。要求保密、保存的信息宜采用这种方式发布。如校内外的来往文件、学校的规章制度、政策执行文件等常采取这种方式。(3)网页动态公布:在组织的网络主页发布,实质上是一种动态的报亭、宣传栏、通知公告栏。这种方式的特点是发布迅速、发布成本低、内容全面。但对环境要求较高,必须通过网络才能接收,同时也要求接受者有经常浏览组织主页的习惯,保密性欠缺,要求保密的信息不宜在网页上发布。(4)电子邮件:发送电子邮件的特点是发布迅速、发布成本较低、内容全面,接受对象可以是单个人或多人,有一定的保密性,但要求接受者有经常浏览电子邮箱的习惯。(5)短信:短信的特点是发布迅速、及时,但发布成本较高,内容非常简短。(6)电话:电话的特点是发布直接、迅速、及时,并能及时掌握信息接收情况、理解程度,但是发布成本较高,内容简短。此外,通过打电话和发短信发布信息,虽然及时,但必须对信息内容进行高度浓缩。接收者必须通过其他方式才能获取原信息,因此,只能是作为一种发布信息的辅助手段,即信息提示。

(二) 信息沟通的现状

信息发布者根据信息时效期的长短,一般首选成本较低的方式发布,如公布栏公告或发电子邮件,在信息得不到重视时采取打电话或发短信的方式进行补救。在实际沟通过程中,同时采用几种方式重复发布信息的现象非常普遍,长此以往,形成了如下的特点:

(1)信息接受者对电话或短信通知的信息重视,对电子邮件发布的信息有取舍地重视,对公布

收稿日期:2007-01-25

作者简介:王丽萍(1965-),女,湖南人,华南农业大学经济管理学院副研究员,主要研究方向为教育经济与管理.

栏(包括静态和动态公告栏)和纸文本发布的信息基本不予重视。

(2)发布方要花费相当的精力、人力、财力,采用多种方式重复发布信息,特别是一些时效期短、内容重要的信息,要派出多人同时打电话通知,否则就会有相当多的人没有获取信息,对工作造成影响。

探索这种现象的根源之一,在于管理方把发布信息的辅助手段变成了主要手段,即不管大事小事、信息时效期长或短,都通过打电话来通知,养成了接受方被动接收信息的习惯。

二、信息沟通互动性的状态及变化规律

信息沟通互动性指的是信息发布者和信息接受者相互间的主动性。沟通互动性是变化的,其强弱变化可以借用布克莱和莫顿的管理方格图来研究,如图1所示。纵坐标表示信息发布者的主动性,横坐标表示信息接受者的主动性,依次从低到高分为九等。其存在状态及变化规律如下:

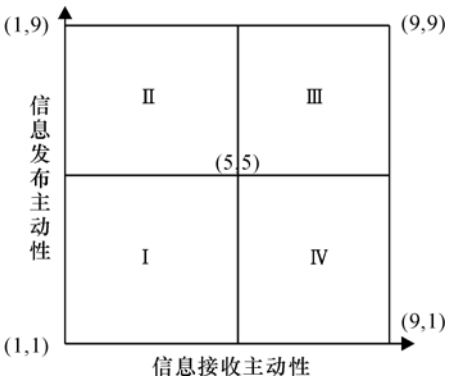


图1 信息沟通互动性强弱

(一)互动性的典型状态

从图1可知,信息沟通互动性有五种典型的存在状态[1],各状态的特点如下:

(1)1-1型。互动性最弱。即信息发布者和信息接受者都不主动,信息沟通的效率近于零。

(2)1-9型。互动性较弱。信息发布者主动性较强,而信息接受者主动性较弱,处于被动接收状态,发布信息的成本非常高。

(3)9-1型。互动性也较弱。信息发布者主动性较弱,信息接受者主动性较强,处于被动发布状态,接收信息的成本非常高。

(4)5-5型。互动性处于中间状态。即双方的主动性处于中间状态,沟通的效率还有提升的空间。

(5)9-9型。互动性最强。双方都积极主动,发布和接收的成本最低,沟通效率最高,是一种理想的、最优的状态。

(二)互动性的变化规律

9-9型是一种理论状态,现实中只能在某一瞬间达到。因为,人是有依赖性和惰性的,对于发布与接收双方,当一方过于主动,各方面都周到,另一方无须费力就会得到自己所需的,久而久之就会产生依赖性和惰性,也即接收或发布的积极性降低,从而造成互动性减弱并朝1-9型或9-1型渐变。

朝1-9型还是9-1型渐变,和组织的偏好有关。如果组织过于强调信息发布方的服务,要求信息发布者提供主动、细心、周到的服务,即保证信息发布者不会出现松懈,而信息接受者则会逐

步产生依赖性甚至惰性。为了保证沟通正常，信息发布者变得更加主动细心，这种主动和细心似一种催化剂，催生信息接受者变得更加依赖甚至懒惰，沟通互动性逐步演变为 1－9 型。

反之，如果组织忽略信息发布者的惰性，强调信息接受方的主动性，就会演变为 9－1 型。

当出现 1－9 型或 9－1 型时，如果组织不进行偏好纠正，长久以往，主动的一方出现松懈，而原来松懈的一方又没有及时纠正，发布与接收双方都懒惰，就会出现 1－1 型。

如果组织及时纠正偏好，使得松懈的一方会逐步加强，互动性也得到加强，会朝 9－9 型演变。即使一方松动或双方同时松动，因为组织有较强的纠偏能力，都不会低于 5－5 型。

（三）互动区域和沟通效率

综上所述，互动性的每种典型状态都是瞬间存在的理论状态，现实中存在较稳定的是互动区域：

Ⅰ区：惰性的互动区域，信息发布和接收的主动性都较弱。双方的主动性在 1－5 之间变化。在这个区域内的信息沟通效率较低，发布方可以做到及时发布信息，但疏于信息跟踪；接收方也可及时收取信息，但疏于反馈。双方沟通非常吃力，严重的将会影响到组织的决策、计划的制订和实施。

Ⅱ区：接收惰性的互动区域。发布方的主动性在 5－9 之间变化，而接收方的主动性在 1－5 之间变化，信息发布主动性强于信息接收的主动性。处于这个区域内，发布的成本相对较高，发布方需要不断的跟踪、提示、催促，才能完成信息的良好沟通。

Ⅳ区：发布惰性的互动区域。接收方的主动性在 5－9 之间变化，而发布方的主动性在 1－5 之间变化，信息接收主动性强于信息发布的主动性。处于这个区域内，索取信息的成本相对较高，信息接收方须不断的反馈、索要才能完成信息的良好沟通。

Ⅲ区：强势的互动区域。发布、接收双方的互动性都在 5～9 之间变化，即双方都较为积极主动，发布方适时跟踪，接收方及时反馈，构成信息的双向沟通（如图 2），帮助发布和接收双方提高对信息内容理解的准确度，掌握信息处理的进度和结果，轻松、有效地完成信息沟通。

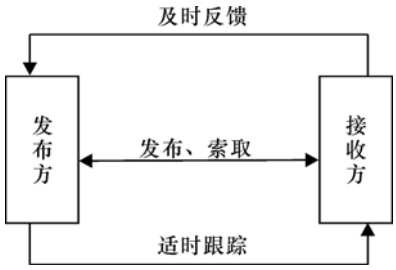


图 2　双向沟通流程

三、提高信息沟通互动性的对策

（一）制订合理可行的规章制度

制度设计的最终目的是通过约束和规范人们的行为，减少成本和不确定性，促进人们的合作，保证组织的运行效率。即通过制订合理的规章制度，并严格执行，约束信息沟通双方的机会主义行为，保证双方的良性互动。

（二）营造积极的组织文化

组织文化是由一个给定的群体在学习如何处理外部适应与内部整合问题时所发明、发现或发展起来的，是组织的某种氛围，会被当作感觉、认知和思考有关内部整合和外部适应问题的正确方法传递给新的成员，经过长期的反复传递，成为一种理所当然的和无意识的[2]，影响着组织成员的行动和思维方式，决定着组织行为和价值的基本取向。在组织内部营造一种积极主动进行信息沟通的氛围，形成良好的行为习惯并传承延续下来，发布方及时、准确的发布信息，适时的进行跟踪，接收方积极主动的获取信息并及时进行反馈，形成信息沟通的强势互动。

（三）构建快速应对、强势互动的信息沟通网络

行政管理信息沟通是一种正式的组织沟通，学校行政管理采用的是科层建制，相应地高校行

政管理信息沟通也遵循由上而下的下行沟通或由下而上的上行沟通,没有同级部门间的平行沟通。这种沟通网络不利于发布者主动性的发挥,主要原因在于两方面:

(1)因为发布者处于接收者的上层,容易产生长官作风,并把信息作为控制下层的一种权力资源,使得信息不能迅速、准确传达到相关部门或人员。

(2)由于没有同级部门的平行沟通,信息必须通过中转站来传递,这种沟通结构信息传递信宿多,人为增加信息传递的耗时,易造成信息过时或缩短信息处理期。如图3所示,某一外部信息来到校办,校办作为信息中转站,先向高层传递,得到指示后向有关职能部门传递,征求部门意见或知会后返回校办再向执行层传递,这一过程经历了5次传递。如果不需知会职能层,也须经历3次传递。

当信息的内涵越丰富,牵涉的部门越多,信息传递的次数也越多,有限的信息处理时间消耗在这种信息传递中。在实际工作中,因信息的多次传递而缩短处理时间或延误信息处理的情况很常见。

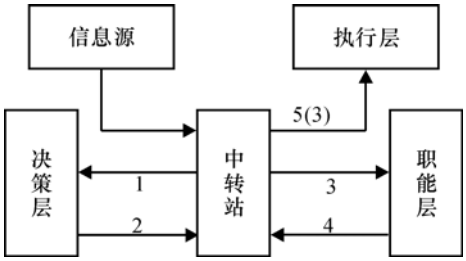


图3 当前信息传递过程[3]

行政管理信息发布者和接收者之间从行政权限方面来说存在上下级、同级的关系,但行政管理信息沟通是相互间的交流、交换、联系过程,体现的是双方合作、协助的关系,因此信息沟通不能简单的采用垂直沟通,更多的是进行水平沟通,即要求部门之间、各成员之间打破科层的等级限制,互相协助合作、共同完成信息的沟通。即建设跨部门、基础性、公益性的行政管理信息资源库,和沟通信息的公共平台,在公共平台上实现各部门、各成员的信息互联互通、传递和交换,打破时空、地域局限,有效地完成信息沟通。

参考文献:

[1] 乔 燕,王丽萍,黄文勇,等. 行政管理效率的影响因素及其作用机理[J]. 重庆工学院学报,2006,(3):49-51.

[2] EDGAR H SCHEIN. 组织文化与领导[M]. 陈千玉,译. 台北:五南图书出版有限公司,1996: 110-133.

[3] 王丽萍,张日新. 高校行政管理运行现状及改革探索[J]. 华南农业大学学报(社会科学版),2005,(2):78-81.

Interactive Information Communication of Universities Administration

WANG Li-ping, HE Mei-ying, SUN Zhi-yan, ZHANG Yu-hong

(*College of Economics and Management, South China Agricultural University, Guangzhou* 510642, *China*)

Abstract: Information communication interaction affects universities administration management efficiency. Effective interaction can transfer information smoothly, but the ineffective interaction will make information communication difficult and affect organization decision-making, plan-working and implementation. Therefore, it's time to adopt a countermeasure to improving information communication interaction.

Key Words: administration management; information communication; interactive