

李卫东 著

组织是由若干要素构成的系统。若将各要素看做结点，结点间的关系看做线，组织看做结点和线构成的网络。则，组织传播可定义为：信息在网络上的流动过程，主要包括组织系统中每个网络结点自身的信息资源、信息传递、各结点间的信息资源共享，组织与外部环境间的信息传递与共享。

组织传播行为



ORGANIZATIONAL
COMMUNICATION
BEHAVIOR

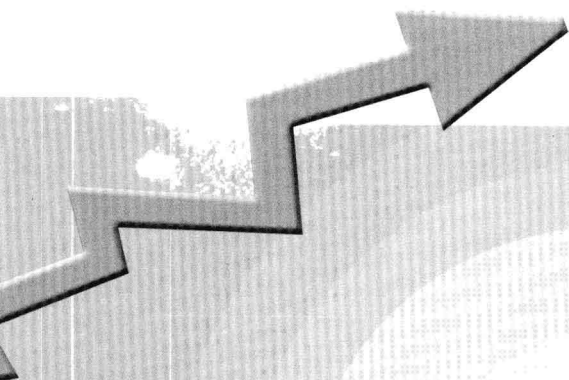


华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

李卫东 著

组织传播行为



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

组织传播行为/李卫东 著. —武汉:华中科技大学出版社,2012.10
ISBN 978-7-5609-8466-7

I. 组… II. 李… III. 传播学-组织管理学 IV. G206.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 249688 号

组织传播行为

李卫东 著

责任编辑:梅欣君

责任校对:何 欢

封面设计:刘 卉

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:9 插页:2

字 数:155 千字

版 次:2012 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:28.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

· 内容简介 ·

本书立足信息化的时代背景,构建了现代组织传播的理论体系。本书首次从组织系统中结点自身的信息资源管理、结点间连线的信息传递、多个结点间的信息资源共享、组织与外部环境的信息传递与共享等层面界定组织传播的基本内涵。论述了组织传播的基本功能,提出了组织传播的“全信息”内容观、系统结构和过程模型;论述了组织信息传递、组织信息资源共享、组织舆论传播等基本的组织传播行为。以政府组织为例,探讨了组织传播的平台和复杂网络;站在信息技术发展的前沿,探讨了移动互联网环境下的未来组织传播模式。

本书适合高等院校传播学、新闻学、管理学等专业的本科生、研究生作为教材和参考书使用,也可供政府公务员、企业经理等各类组织管理人员,以及首席信息官等组织信息化建设者作为参考书使用。

序

组织传播学作为传播学科的一个分支,已于1992年11月被国家技术监督局正式写入了国家学科目录。但我国组织传播学的研究刚刚起步,学科建设也进展缓慢,这是一片有待大力开发和挖掘的研究领域。

人类逐步进入一个高度信息化的社会,信息资源已成为最重要的国家战略资源之一,政府和企业等组织掌握了绝大多数的社会信息资源。因此,对组织来说,如何建构科学的组织信息传播体系是组织正常运转和持续健康发展的重要基础。

此书把组织传播理论体系的建构放在信息化的时代背景下进行考察,是准确的、适当的。同时,作者抓住了信息技术发展的最新趋势——移动互联网,较为深入地探讨了移动互联网环境下的组织传播模式,让此书的研究更具前瞻性和重要意义。

作者是国内较早关注组织信息传播问题的学者之一,在攻读硕士、博士期间就致力于研究政府组织信息资源共享问题;其后在我校新闻传播学博士后流动站从事研究工作,其间,他进一步广泛地阅读了有关组织传播的国内外文献,很好地发挥了其工学和人文社会科学交叉融合的专业教育背景,将传播学、管理学和信息科学有机结合,撰写了此书。我也就有关问题跟他进行了多次深入的切磋交流,认真阅读了全部书稿。此书从探讨人类信息传播的两种基本机制出发,论述了组织信息传递、组织信息资源共享和组织舆论传播等三大基本的组织传播行为,从组织传播的“全信息”内容观、系统结构、过程模型、基础平台和复杂网络等方面试图构建全新的组织传播理论体系。

目录

contents...



第一章 组织与传播	/1
第二章 信息化与组织	/5
一、信息化概述	/5
(一) 信息化的基本内涵	/5
(二) 信息化的建设内容和发展目标	/8
(三) 信息化发展的基本现状	/10
二、信息化对组织的革命性影响	/14
(一) 信息化将再造组织结构	/14
(二) 信息化将再造组织的业务流程	/15
(三) 信息化将重构组织决策机制	/15
第三章 组织传播简史	/17
一、从组织的历程看组织传播的发展	/18
(一) 早期管理时期的组织传播理论	/19
(二) 科学管理时代的组织传播理论	/20
(三) 社会人时代的组织传播理论	/22
(四) 现代的组织传播理论	/24
二、从传播的历程看组织传播的演变	/28
第四章 信息化时代的组织理论	/31
一、“信责对等”的组织准则	/31

二、组织形态的演化	/32
第五章 组织传播的内涵和功能	/37
一、人类信息传播的基本机制	/37
(一) 信息传播的“传递”机制	/38
(二) 信息传播的“共享”机制	/39
(三) “传递”与“共享”的相互关系	/40
二、组织传播的内涵	/41
三、组织传播的功能	/44
(一) 共同愿景的建立	/44
(二) 组织决策的形成和执行	/45
(三) 组织控制的施效和反馈	/46
(四) 组织生命的维系	/46
第六章 组织传播的内容、体系结构和过程模型	/49
一、信息内容	/49
(一) 组织传播的“全信息”内容	/49
(二) 组织传播内容的信息类型	/50
二、系统要素	/51
三、系统结构	/53
四、过程模型	/54
(一) 组织信息的获取过程	/55
(二) 组织信息的加工过程	/55
(三) 组织信息的再生过程	/56
(四) 组织信息的施效过程	/56
第七章 组织信息传递	/59
一、组织信息传递的内涵和特点	/59
二、组织信息传递活动的基本类型	/60
(一) 人际沟通	/60
(二) 信息分发	/61
(三) 会议和内部学习	/62

(四) 内部培训	/62
第八章 组织信息资源共享	/63
一、组织信息资源共享的内涵	/63
二、组织信息资源共享的影响因素	/65
三、组织信息资源共享的需求	/66
四、组织信息资源共享的模式	/67
第九章 组织舆论传播	/69
一、组织舆论的内涵	/69
二、组织舆论传播渠道	/70
三、组织舆论演化模型	/72
(一) 信息碎片	/72
(二) 话题	/73
(三) 意见领袖	/74
(四) 分众粉丝群	/76
四、组织舆论互动机制	/77
(一) 意见领袖与意见领袖间的互动机制	/77
(二) 意见领袖与普通草根用户的互动机制	/78
(三) 普通草根间的互动机制	/78
第十章 组织传播平台——以政府组织为例	/81
一、电子政务概述	/82
二、政府组织内部传播平台	/85
(一) 政府与政府间的 G2G 电子政务系统	/85
(二) 政府对政府雇员间的 G2E 系统	/87
三、政府组织外部传播平台	/90
第十一章 组织传播网络——以政府组织为例	/95
一、组织传播网络概述	/95
二、政府组织内部传播的复杂网络	/97
三、政府组织外部舆论传播的复杂网络	/100

第十二章 移动互联网:未来的组织传播环境 /103

一、移动互联网概述	/104
(一) 移动互联网的基本概念	/104
(二) 移动互联网对网络应用的影响	/105
(三) 移动互联网对社会生活的影响	/106
(四) 移动互联网的关键技术	/107
二、移动互联网对组织传播模式的变革性影响	/107
(一) 能搭建新型的组织传播平台	/108
(二) 能提高组织信息传播的广度和便捷性	/109
(三) 能提高组织信息传播的实时性和效率	/111
(四) 能增强组织信息传播的个性化和互动性	/112
三、基于移动互联网的组织传播模式	/113

第十三章 移动互联网在组织传播中的应用研究 /117

一、研究设计	/117
二、统计结果	/119
(一) 某省级移动政务门户网站	/119
(二) 某地级市移动政务门户网站	/121
三、研究发现	/123
(一) 应用范围小、效果差	/123
(二) 应用水平较低	/124
(三) 存在较大的地区差异	/125
四、原因分析和对策建议	/125
(一) 缺乏统一的建设规划	/125
(二) 缺乏普及推广的良好环境	/126
(三) 缺乏标准规范和评估体系	/127
参考文献	/129
后记	/134

第一章

组织与传播

人类与生俱来具有经济、社会和政治的需求,这些需求都须通过组织来满足。在个体通过群体活动满足自身需求的过程中,管理和传播就产生了。人们建立组织以放大自己的专业才能,通过它来保护自己的安全,丰富自己的生活,以满足其他多种需要。为了实现这些目的,那些有着共同目标、为了满足自己的需要而被吸引加入群体的个体组成了组织。^① 组织是人类社会的基本“细胞”,是人类活动的重要载体之一。“组织”是对人员的一种安排,以实现某些特定的目的。^② 即组织是一个具有明确的目标导向和精心设计的结构与有意识协调的活动系统,同时又与外界环境保持密切的联系。

组织的关键要素并不是一幢建筑或者一套政策和程序。组织是由人及其相互之间的关系构成的,当人们之间相互协助,为实现目标一起开展工作时,组织就存在了。^③ 因此组织可看做是一群人彼此传播和彼此关系的模式,包括制定及实施决策的过程。^④ 这种模式向个体成员提供大量决策信息、决策前提、标的和态度;它还预测其他成员目前的举动以及他们对某个体成员言行的反应,并向该成员提供一系列稳定的易于理解的预期值。

麦克卢汉 1946 年提出“媒介本身就是讯息,是我们任何形式的外延”。组织同其他媒介一样,甚至超过任何特定的传播媒介,也是人类自身的延伸:组织能够实现的目标远远超越任何个人的能力;组织作为实现目标的一种机制、媒介和工具,能产生更为根本和深远的意义。^⑤ 从理性系统视角看,组织是一种寻求高度具体化目标且具有高度正式化社会结构的集体;从自然系统视角看,组织是让其参

① 丹尼尔·A. 雷恩:《管理思想史》,中国人民大学出版社,2011:13-14。

② 斯蒂芬·P. 罗宾斯,玛丽·库尔特:《管理学》,中国人民大学出版社,2004:16-17。

③ 理查德·L. 达夫特:《组织理论与设计》,清华大学出版社,2011:12。

④ 赫伯特·A. 西蒙:《管理行为》,机械工业出版社,2004:15-16。

⑤ W. 理查德·斯科特:《组织理论:理性、自然与开放系统的视角》,中国人民大学出版社,2011:6-7。

与者追求共同的、不同的多重利益的一种集体,本身就是价值获取的一种重要资产和宝贵资源;从开放系统视角,组织是相互依赖的活动、人员、资源和信息流的汇集,这种汇集将不断变迁的参与者同盟联系在一起,而这些同盟则植根于更广泛的物质资源和制度资源。^①

传播是一个组织的成员向另一个组织的成员传输决策前提的过程。没有传播显然就没有组织,因为没有传播,群体不可能影响个人的行为。传播对组织来说绝对必要,组织中的传播通常是双向过程。^②

由此可见,信息传播是组织的生命线,传播行为是组织其他一切行为的基础。信息传播能使组织成员在共享编码和解码中相互影响,能让组织实施战略控制以实现多重组织目标,也能不断调解个人创造性与组织体制约束之间的矛盾^③。

与传播相对应的另一个概念是“沟通”。管理学界和传播学界在考证“沟通”^④和“传播”^⑤一词的起源时都追溯到拉丁语中的“communication”和“communis”。不少文献中使用的“传播”或“沟通”都是“communication”的不同翻译,都采用香农的“通信模型”来描述“传播”的过程或“沟通”的过程,虽然具体的解释和说法不尽相同,但本质是相同的。“沟通”就是个人或组织信息、知识、思想和情感等的交流与反馈过程,包含意义的传递与意义的理解两个方面,具有控制、激励、情绪表达等功能。^⑥“传播”是一种社会互动行为,是人们交流信息、观点和感情,或与此有关的交往活动。^⑦因此管理学领域的专家多用“沟通”、“管理沟通”、“组织沟通”、“人际沟通”等概念;传播学领域的专家常用“传播”、“组织传播”、“人际传播”等概念。

但严格来说,“传播”的本质是社会信息系统的运行,具有5个特点:①社会传播是一种信息共享活动;②在一定社会关系中进行,又是社会关系的体现;③是一种双向的社会互动行为;④传受双方必须有共通的意义空间;⑤是一种行为、一种

① W. 理查德·斯科特:《组织理论:理性、自然与开放系统的视角》,中国人民大学出版社,2011:25-30。

② 赫伯特·A. 西蒙:《管理行为》,机械工业出版社,2004:193-206。

③ 艾森伯格,古多尔:《组织传播:平衡创造性与约束》,北京广播学院出版社,2004:18-23。

④ 郭文姬:《管理沟通》,清华大学出版社,2010:3。

⑤ 郭庆光:《传播学教程》,中国人民大学出版社,2011:2。

⑥ 斯蒂芬·P. 罗宾斯,蒂莫西·A. 贾奇:《组织行为学》,中国人民大学出版社,2008:309。

⑦ 郭庆光:《传播学教程》,中国人民大学出版社,2011:2。

过程、也是一种系统。^① 组织传播是组织信息系统的运行,组织传播学主要探究组织信息系统的运行规律,属于信息论、系统论的范畴。“沟通”主要是人们之间的对话与交流,属于管理艺术范畴。本书中所讲的“组织传播”与“组织沟通”具有本质的不同,本书将“沟通”视作人际传播的表现形式或外在形态。

^① 郭庆光:《传播学教程》,中国人民大学出版社,2011:3-5。

第二章

信息化与组织

信息化是组织所处的基本时代背景。信息化的发展与组织的演化息息相关。本章在梳理信息化建设最新进展的基础上,深入分析信息化对组织的革命性影响。

一、信息化概述

1946 年第一台电子数字计算机的发明开始了当代的信息革命。所谓当代的信息革命就是关于人类信息和知识规模化生产、传播和利用的一场革命。^① 20 世纪 90 年代互联网的诞生和发展,更是引起了一场深刻的全球性产业革命、技术革命,引领着人类社会传播方式、生产方式、生活方式、经济增长方式的巨大变革。信息革命将人类带入一个信息化的新时代。^②

(一) 信息化的基本内涵

信息化是由信息革命所引起的一场经济社会变革的过程,能将我们生活的物理世界通过同态映射变换为数字世界,也能利用逆向变换将数字世界转换成物理世界。^③ 信息化也可以理解为:在经济和社会活动中,通过普遍地采用信息技术和电子信息装备,更有效地开发和利用信息资源,推动经济发展和社会进步,使由于利用了信息资源而创造的劳动价值(信息经济增加值)在国民生产总值中的比重

① 周宏仁:《信息化概论》,电子工业出版社,2009:45-46。

② 周宏仁:《信息化理论体系基本框架的研究》,《电子政务》,2009 年第 2-3 期。

③ 周宏仁:《信息化概论》,电子工业出版社,2009:70-72。

逐步上升直到占主导地位的过程。^① 也即,信息化是由计算机和互联网生产工具的革命所引起的工业经济转向信息经济的一种社会经济过程。^② 依据我国 2006 年发布的《2006—2020 年国家信息化发展战略》,信息化是“充分利用信息技术,开发利用信息资源,促进信息交流和知识共享,提高经济增长质量,推动经济社会发展转型的历史进程”。

有关信息化的内涵,学术界的提法不尽相同。一般认为,信息化的基本内涵主要包括信息产业化、产业信息化和经济信息化等三个方面。^③ 信息产业化是指由分散的信息工作变成集中的信息产业的过程,是信息工作逐步走向产业化道路的必经阶段;产业信息化是指由非信息企业组成的某类产业在其生产经营活动过程中,重视对信息资源的开发和利用,大量采用先进的信息技术手段,实现高度自动化信息处理,减少甚至免除人的干预,使得信息的加工、存贮、传输等不断实现自动化、智能化和综合化;经济信息化既是指经济生活逐步实现信息化的过程,也是指这一过程所追求的目标或经济生活的全面信息化。也有学者认为,信息化的内涵主要包括信息技术的产业化、传统产业的信息化、基础设施的信息化、生产方式的信息化、生活方式的信息化等几个方面。^④ 总体来看,可从四个层面认识信息化的主要内涵。

第一,国家信息化是信息化建设的最高层面。国家信息化应该而且必须和一个国家当前的经济和社会发展水平结合起来,必须和一个国家当前经济和社会发展面临的主要问题结合起来。^⑤ 1997 年 4 月,中国第一次信息化工作会议提出了国家信息化的定义及国家信息化体系的概念。所谓国家信息化,是指在国家统一规定和组织下,在农业、工业、科学技术、国防及社会生活各个方面应用现代信息技术,深入开发、广泛利用信息资源,加速国家实现现代化的进程。^⑥ 国家信息化方针应坚持以信息技术应用为主导,用信息技术改造传统制造业;坚持教育优先,推进“头脑”的信息化,提高国民信息素质;坚持都市先行跨越,把大都市建成信息

① 王众托:《信息化与管理变革的系统观》,《系统工程与实践》,1998 年第 2 期。

② 姜爱林:《中国信息化的涵义与一般特征》,《经济纵横》,2003 年第 4 期。

③ 谢阳群:《信息化的兴起与内涵》,《图书情报工作》,1996 年 2 期。

④ 姜爱林:《中国信息化的涵义与一般特征》,《经济纵横》,2003 年第 4 期。

⑤ 杨学山:《国家信息化究竟是什么,为什么》,《网络与信息》,1997 年第 6 期。

⑥ 姜爱林:《中国信息化的涵义与一般特征》,《经济纵横》,2003 年第 4 期。



增长极和信息源。^① 因此,应用、网络、技术产业、支撑环境是国家信息化建设的 4 个基本方面:① 信息资源开发利用和信息技术应用是国家信息化的核心内容;② 国家信息网络是国家信息化的基础,是信息传输、交换和资源共享的必要手段;③ 信息技术和产业是国家信息化的支柱;④ 信息化人才队伍、国家信息化安全、信息化政策法规和标准等支撑环境是国家信息化快速、有序、健康发展的保障。^②

第二,政府信息化是国家信息化的基础。政府作为经济社会的公共管理部门,其信息化的发展能对整个国民经济和社会的信息化起着基础性的促进作用。因此,政府信息化应该是信息化体系中的重要组成部分。政府信息化是指为了适应信息时代的到来,运用信息技术、通讯技术、网络技术以及办公自动化技术等现代信息手段,对传统的政府管理和公共服务进行改造,从而大大提升政府管理的有效性,满足社会以及公众对政府公共管理和公共服务的期望,促进社会经济的发展。^③ 电子政务是政府信息化建设的实现目标,电子政务的本质就是,国家机关在政务活动中全面应用现代信息技术、网络技术以及办公自动化技术等进行办公、管理和为社会提供公共服务的一种全新的管理方式。^④ 电子政务的基本业务系统主要包括政府与政府间的 G2G(Government to Government),政府对政府雇员间的 G2E(Government to Employee),政府与企业间的 G2B(Government to Business)和政府与公民间的 G2C(Government to Citizen)等系统。^⑤

第三,企业信息化和电子商务是国民经济信息化的基础。企业是产业和经济活动的基本组织,产业信息化和经济信息化的基础是企业信息化。企业信息化是指企业各项活动中逐步广泛深入地运用计算机技术和通信技术结合的信息技术和信息方法的过程,在很大程度上指企业管理理论、方法与体制的更新与适应的过程。^⑥ 从知识和技术转移的视角看,企业信息化的过程是对信息技术的理解、应用、改造和创新性使用的过程。^⑦ 从企业管理视角看,企业信息化是指信息网络的建设、信息资源的开发和信息技术的广泛应用,实现企业人力、财力和物质资源的

① 辜胜阻:《论国家信息化战略》,《中国软科学》,2001 年第 12 期。

② 杨学山:《国家信息化究竟是什么,为什么》,《网络与信息》,1997 年第 6 期。

③ 汪玉凯:《中国政府信息化与电子政务》,《新视野》,2002 年第 2 期。

④ 汪玉凯:《中国政府信息化与电子政务》,《新视野》,2002 年第 2 期。

⑤ 徐晓林,杨兰蓉:《电子政务》,科学出版社,2010:27。

⑥ 谢新洲:《论我国企业信息化与信息环境优化》,《北京大学学报(哲学社会科学版)》,2000 年第 5 期。

⑦ 董小英:《企业信息化过程中的知识转移:联想集团案例分析》,《中外管理导报》,2002 年第 11 期。

优化配置,促进传统经济向信息经济的过渡。^① 可从企业信息化的基础设施水平、生产过程信息化、管理信息化、营销信息化、企业人员素质五个方面对企业信息化水平进行评价。^②

一般认为,企业信息化的内涵主要包括生产信息化、经营服务信息化、管理决策信息化。^③ 也有学者认为,企业信息化的关键在于企业管理一体化、柔性化,生产自动化,产品设计自动化和产品智能化,商务活动电子化,信息管理与传播自动化、网络化。^④ 其中商务活动电子化,也即电子商务(electronic commerce,简称EC)是企业信息化的重要内容。电子商务有微观和宏观两个层次:微观层次是指以网络为平台的商品买卖活动;宏观层次包括直接带来利润的商品买卖活动,以及所有借助网络技术和信息技术进行的支持利润产生的其他活动,如产品产生、需求服务、销售支持、用户服务、业务协调等。^⑤

第四,个人和家庭的信息化是整个社会信息化的基础,互联网在个人和家庭中的普及能为电子商务等经济信息化建设提供原始推动力。

(二) 信息化的建设内容和发展目标

依据我国 2006 年发布的《2006—2020 年国家信息化发展战略》(下简称《发展战略》),到 2020 年,我国信息化发展的战略目标是:“综合信息基础设施基本普及,信息技术自主创新能力显著增强,信息产业结构全面优化,国家信息安全保障水平大幅提高,国民经济和社会信息化取得明显成效,新型工业化发展模式初步确立,国家信息化发展的制度环境和政策体系基本完善,国民信息技术应用能力显著提高,为迈向信息社会奠定坚实基础。”《发展战略》提出,我国信息化发展的战略重点包括:“推进国民经济信息化,推行电子政务,建设先进网络文化,推进社会信息化,完善综合信息基础设施,加强信息资源的开发利用,提高信息产业竞争力,建设国家信息安全保障体系,提高国民信息技术应用能力,造就信息化人才队

① 唐志荣,谌素华:《企业信息化水平评价指标体系研究》,《科学学与科学技术管理》,2002 年第 3 期。

② 唐志荣,谌素华:《企业信息化水平评价指标体系研究》,《科学学与科学技术管理》,2002 年第 3 期。

③ 唐志荣,谌素华:《企业信息化水平评价指标体系研究》,《科学学与科学技术管理》,2002 年第 3 期。

④ 谢新洲:《论我国企业信息化与信息环境优化》,《北京大学学报(哲学社会科学版)》,2000 年第 5 期。

⑤ 蓝伯雄,郑晓娜,徐心:《电子商务时代的供应链管理》,《中国管理科学》,2000 年第 3 期。