

略论“合意差”定律

程 鹏

[摘 要] 合意是信息利用的过程与结果,但总存在着诸多的客观不适应,即“合意差”。“合意差”主要表现为表面式、片面式、混淆式、暂时式、欺骗式等五种类型,其特点具有真相的隐蔽性、自识的滞后性以及行为的时效性。

[关键词] 合意;合意差;信息基;信息酵

[中图分类号] G350 [文献标识码] A [文章编号] 1672-7320(2008)03-0443-06

依照美国情报学家兰卡斯特的观点,信息环境的关键因素是具有一定文化知识水平的人,称信息人。成为现代信息人的必要条件是具备敏锐的信息意识、良好的信息能力及合理的知识结构^[1](第 1 页)。我国学者卢泰宏认为,在现代信息环境和信息时代中,人逐渐形成了一些共同性的信息行为和信息心理,并且构成了人的重要后天性特征^[2](第 2 页)。然而在信息时代,社会组织和自然人都是信息人,是收集、加工处理、传播信息的“活化体”,离开了信息的交流,这个“活化体”就不复存在。社会组织和自然人的信息力是其适应社会综合能力的基本表现,是其创造世界、发展自己的源泉,直接影响人类社会的生产方式和生活方式^[3](第 2 页)。社会组织和自然人对自己、组织和社会所作出的任何选择、实施的任何主张、施加的任何影响,都是信息利用的过程,其价值、作用和地位都是信息利用的结果。

在信息社会,信息人是社会各种活动的主体,它既是时代精神的主要体现者,又是时代格律的调节对象^[4](第 1 页)。信息人都生活在一定的信息环境或称“信息场”空间之中,他们就是在自身与信息环境从基本适应到不适应、再由不适应到基本适应的循环反复过程中,不断地交流共享政治、经济、科技、文化、生活等信息资源,以支撑自身生存发展的不同维度,提升自身生存发展的不同层次,体现自身生存发展的价值^[5](第 1 页)。信息人、信息和信息环境的关系是信息社会最基本的关系。本文研究的问题,就是试图忽略社会组织和自然人既有的各种社会角色,将其还原为信息人,重点研究信息人、信息及信息环境的关系,及其三者对社会运行与发展的影响,探索其基本规律,以提高社会信息能力,提升社会信息利用水平,加快社会信息化的进程。

一、“合意”的内涵

信息人在一定的信息环境中进行信息交流和利用,通过自己已掌握的知识对外部环境提供的各种信息进行消化吸收,产生新的认识,最后作出选择、实施主张、施加影响,都是以符合本人的意愿为前提的^[6](第 2 页)。这种“合意”是信息利用的过程,是信息人与信息、信息环境在形式上达成一致的结果,是通过信息利用产生新的认识、做出抉择、实施行为的基本要件。也就是说,如果信息利用产生的结果违背了自己的意愿,那么这些决策和行为就暂时或一直不可能出现。

所谓“合意”,包含以下三点含义:第一,通过利用一定信息环境的各种信息,信息人认为,自己感兴趣并应该了解的相关事实是清楚的,其是非界限是明确的;第二,是通过自我认识并自愿形成的,体现了

当事人的意志,既不存在隐性胁迫更不存在显性胁迫的问题;第三,信息人认为自己作出的选择是符合客观事实的,实施的主张、施加的影响是正确的,是会产生正面效果的,自己是满意的。

“合意”不是信息人意愿上的“过客”,它的作用不仅仅体现在“一瞬间”,而是一种理念包括价值和信仰的认同、承诺和规范,一种利益的平衡、整合和选择,一种行为机制的引导、控制和运作,一种新观点、新创意、新行为、新空间的预示和展望。从宏观上看,社会的“合意”状况对社会的运行与发展有着密切关系。

二、“合意差”的概念

“合意”是信息人主观认识上的东西。所以,信息人作出选择、实施主张、施加影响的相关事实是否真正的清楚,采取的措施是否真正的正确,其结果是否真正的理想,这些都还是未知数,因为大千世界的客观事物是不以信息人的“合意”或者“不合意”而转移的。大量的事实表明,信息人利用信息作出的“合意”的选择与客观实际总是存在着一定的差距,我们称这种现象为“合意差”。

为方便研究,可将“合意差”简单定义为:一定信息人的“信息基”与现实信息环境的客观不适应。

所谓“信息基”,是指一定对象在一定的时间里,其固有的信息量与信息结构组合状况。“信息基”可分为公共信息基、专门信息基、特定对象信息基。公共信息基重点研究公共组织信息的结构组合状况,对把握大局、充分利用公共信息资源具有意义;专门信息基重点研究专业领域信息的结构组合状况,对充分利用专业知识挖掘知识、发现知识具有意义;特定对象信息基重点研究特定对象的信息结构组合状况,对提高个性化服务具有意义。“信息基”决定着自身对外界信息或新知的需求紧迫程度、具体内容和量的大小,决定着对外界信息或新知识的吸收、消化过程和方式,决定着信息利用的结果。在新的形势下,要研究信息利用,提高个性化服务水平,必须研究“信息基”。

“合意差”是指特定的对象在作出选择、实施主张、施加影响之时,自己已经掌握的信息量与信息结构的状况与自己所处的相关环境的真实信息实际存在的差距,而这种实际存在的差距当事人往往不能察觉,甚至以相反的感觉处理问题,这种现象如果不及时进行调整,就有可能造成损失。

三、“合意差”的表现形式

“合意差”的表现形式是错综复杂的,否则就不会把不符合自己意愿的事物本质表现出来的信息当成合意的东西。为了分析问题的方便,将“合意差”归纳为表面式合意差、片面式合意差、混淆式合意差、暂时式合意差、欺骗式合意差等五种类型。

(一)表面式合意差及其例证分析

在信息人作出选择、实施主张、施加影响时,当事人只能看到事物的表面现象以及外部相互联系的信息,不能够深入研究事物内部,认真了解、研究、把握事物的本质联系以及规律,从而将表面的信息作为处理问题的依据。据中国食品产业网报道,含有致癌物质苏丹红的红心蛋,曾经在市场上深受欢迎,这种颜色发红的所谓“红心”鸭蛋,价格大都比普通蛋高。但是,另有一种说法认为野外放养的鸭子主要吃小鱼小虾、水虫水草,因此下的蛋是“红心”的,不仅美观而且营养价值也比普通蛋高。如果不是质量检验部门提供真相,消费者将无法体会到实际存在的“合意差”^[7](第1页)。

(二)片面式合意差及其例证分析

在信息人作出选择、实施主张、施加影响时,只见树木,不见森林,把事物的一个方面片面夸大,否认事物的另一方面;或只知事物的过去,不知事物的现在和将来;或只了解局部,不了解全局;或不分主次地把事物的两个方面并列起来,忽视了事物的基本关系,犯下以偏概全的错误。这种信息失真的情况称为片面式合意差。美国从2003年3月决定入侵伊拉克到目前为止已有5年的时间,美军在伊拉克的死亡人数已超过3200人,受伤者高达2.4万人,目前美军的死伤人数还在增加,美国为伊战的开销已高达5000亿美元,人们的反战情绪越来越大,在如此尴尬的形势面前,美国总统布什被迫承认发动伊拉克战

争基于错误的情报,不得不回过头来寻找实现自己意愿的众多不确定因素^[8](第1页),当初甚嚣尘上、无视一切的劲头已难以再现。1992年4月3日,全国人民代表大会七届五次会议通过了《关于兴建长江三峡工程的决议》,三峡工程设想了70年、调查了50年、勘测了40年、争论了30年^[9](第2页),整个过程实质是信息的不断收集、加工、利用过程,而且这个过程还会继续下去,其奥秘就是因为“合意差”的存在。根据认知心理学的原理,人们在决策过程中常常偏好那些自己感兴趣或者符合自己思维习惯的信息,而往往有意无意地过滤掉那些自己不感兴趣的信息。因此,在进行重大决策时,为了最大限度地减少片面式合意差的干扰,必须适当延长决策时间并在决策过程中多听取不同的观点和意见。虽然这在一定程度上会增加决策成本,但是这是减少决策失误、消除片面合意差的先决条件。

(三)混淆式合意差及其例证分析

在信息人作出选择、实施主张、施加影响时,会将混淆性相似信息当成本质上一致或者相同的东西,犯下混淆是非的错误。一个与google的名称拼写极度相似的域名googel.cn,被google公司通过仲裁讨回公道就是一个正面的例证。据北京娱乐信息报报道,尽管googel是一个“错误”的拼法,但google公司方面认为,这个域名与自己享有民事权利的名称或标志构成混淆性近似,于是委托律师向域名争议解决中心提交了投诉书,要求讨回争议域名。专家表示,在争议域名2004年4月份注册之前,投诉人的google商标在包括中国在内的全世界就已享有非常高的知名度,google搜索引擎在中国也很受欢迎。没有理由相信争议域名的注册人在注册该域名时会对投诉人的商标一无所知。在这种情况下,被投诉人以高价购买与投诉人商标极为近似的争议域名并在其网站上进行销售的行为,只能理解为出于利用投诉人品牌所形成的商誉来获取不正当商业利益的恶意行为^[10](第2页)。在市场经济时代,各种组织都应该防止竞争对手运用混淆式合意差争夺市场上非常稀缺的“注意力资源”。

(四)暂时式合意差及其例证分析

在信息人作出选择、实施主张、施加影响时,会把暂时的信息作为长久的甚至永久的信息来处理,把此一时的信息当成彼一时的信息来处理。世界上的事物总是随着时间的变化而变化,在变化过程中,有些事物表现出来的信息是暂时的,是一种假象,它无形之中给人造成一种时空上的错觉。1937年日本发动蓄谋已久的全面侵华战争时,陆军大臣杉山元向天皇扬言“三个月即可征服中国”,他们得意忘形,不可一世,对中国的藐视和轻蔑已至无可复加的地步^[11](第1页)。但是,他们无法预料最后以他们的失败而告终,事实说明“合意差”的存在是不以人的意志为转移的。

(五)欺骗式合意差及其例证分析

在信息人做出选择、实施主张、施加影响时,不能有效地识别和防范虚假信息,使自己出现以假当真的满意感觉,这种情况称为欺骗式合意差。欺骗性行为既是一种比较古老,但又是非常典型的不正当行为。由于我国发展市场经济的时间还比较短,人们的现代市场经济观念和市场管理体制都还存在许多不足之处,使得市场中的欺骗行为屡禁不绝,对经济运行造成了比较严重的负面影响。如何杜绝商业活动中的欺骗式合意差是我国经济管理中的重大问题。

如果将可能出现的合意差作为因变量,记作 y ,将表面式合意差、片面式合意差、混淆式合意差、暂时式合意差、欺骗式合意差对行为结果的影响程度作为自变量,记作 x_1, x_2, x_3, x_4, x_5 。通过一定的方法,可以建立起合意差线性函数模型 $f(x_1, x_2, x_3, x_4, x_5) = \sum_{i=1}^5 a_i x_i$ ($0 \leq a_i \leq 1$)。通过这个线性函数模型,可以预测信息人行为可能出现的合意差,从而对可能出现的消极后果的严重程度作出预测,估计未来的损失,并对信息人的行为进行指导。

四、“合意差”的特点

(一)真相的隐蔽性

“合意差”在本质上是信息人认识对象真相映射的主观映像(视角)与实际状况的差异。人们研究的

客观对象,包括自然物质世界、人文社会世界、思维认识世界三大纵向支撑体,对它们的认识必须通过数学、哲学和知识科学三大横向科学体系,以信息的方式反射到信息人的“信息储藏间”进行加工、处理和利用。所以,世界上事实真相的主观反映总是间接的、变化的、滞后的,人们就是在这种状态下不断地认识世界、改造世界,不断揭示隐藏在现象之后的真相,使自己获得的信息趋向完善。在这个过程中,人们必须通过有关数据、变量进行分析、比较、选择、判断,决定做什么、不做什么以及怎样做,而这个过程都是以信息利用的方式在人们的大脑中完成的。

(二)自识的滞后性

“合意差”的主体是对作出某种选择、实施某种主张、施加某种影响、感到符合自己意愿的当事人。“当事者迷,旁观者清”。尽管“合意”的事情,客观上存在着或多或少的与客观事实不相符、与环境不相适,最终与自己心愿不一致的因素,但是由于认识上的、感情上的、外部环境的原因,当事人要在满意的心理和行为过程中,适时地认识其中的“不相符”、“不相适”、“不如愿”往往是困难的,是滞后于人的。例如,美国总统布什决定发动侵略伊拉克战争,布什本人是很难适时找到该错误决策过程的症结,并采取有效措施体面收场的。同样,1950年朝鲜战争爆发之初,兰德公司经研究得出“中国将出兵朝鲜”的结论,并断定一旦中国出兵美国将输掉这场战争。兰德公司作价500万美元,欲将此报告卖给美国对华政策研究室,该室官员认为这是旨在敲诈的无稽之谈。后来,从朝鲜战场回来的麦克阿瑟将军感慨地说:“我们最大的失误是舍得几百亿美元和数十万美国军人的生命,却吝嗇一架战斗机的代价(500万美元相当于一架最先进的战斗机价钱)”。事后,美国政府花了200万美元买回了那份过时的报告^[12](第2页)。

(三)行为的时效性

“合意”并不一直停留在“感觉”阶段,它本质上是一种价值和信仰的认同、承诺和规范,是一种利益的平衡、整合和选择,是一种行为机制的引导、控制和运作。“合意差”在当事人行为过程的不同阶段所产生的效应是不一样的,这就是“合意差”行为的时效性。例如,消费者的购买决策过程大致可分成“选择”、“购买”、“启用”、“出现问题”四个阶段,如果在“选择”阶段多做一些调查研究以及时发现问题,无疑是最理想的选择;“购买”是所犯错误最实质性的一步,如果在即将购买时有人能指出问题,那也是一件好事;商品购买后在启用过程中先发现问题,还可以采取一些补救措施;但等出了问题造成损失时,由于处理问题的最佳时间期已过,消费者将面临非常被动的局面。

根据“行为时效性”的特点,应该在决策过程中,行为实施之前做好信息工作。三峡工程决策过程中设想70年,调查50年,勘测40年,争论30年就是这个道理,不然今天的生态保护、文物古迹保护以及大规模移民等方面的工作就不会如此到位。

五、“合意差”总是存在的原因

所谓“合意差”,本质是信息利用过程中的“时空差”,它总是客观存在的,这是由事物认识规律的实践性所决定的。究其具体原因,主要有认识对象的原因、认识自身的原因和社会经济的原因。

(一)认识对象的原因

人们总是通过信息收集加工处理来感觉、认识、掌握我们需要认识的对象,而认识对象表达出来的信息总是与实际状况有所差异。这是因为客观世界的主观表达、深层世界的隐性表达、复杂世界的简单表达、现实世界的过程表达所造成的结果^[13](第2页)。例如,一块石头,其内部含有金刚石,通过表面无法观察到,所以没受到应有的重视。这块石头有它复杂的成因,由多种矿物组成,但人们只知道那是一块“深颜色的大石头”,准备明天将这块石头粉碎,今天的石头明天是什么,谁也无法说清楚。还有隐性知识的无息表达使人们很难完全正确理解其要点,因为隐性知识与个人的特定语境相关,存储在人脑中,难以用信息形式表达。

(二)认识自身的原因

人们并不具备将所有的信息都能够消化吸收的能力,凡是输入到人脑的信息,人脑都毫不例外地要

对其进行“盘查”,人脑以原有的知识结构作为参照系对输入的信息进行比较和鉴别,对能够“对号入座”的输入信息进行不断的认识、认同、接收、整理、深化;对不能“对号入座”的输入信息进行坚决的排斥;与此同时,亦对自身的知识结构进行加工、整理和改造,使新的信息与原有的知识有机地结合,使原有的知识结构发生改变。正是因为这个道理,不懂外语的人是不可能听懂外国人讲话的,不识字的人是不可能看书看报的,对小学生上高等数学、对光电专业人才讲天文学专业等等,都是难以奏效的。

(三) 社会经济的原因

在信息交流活动中,信息人处在各自不同的地位上,这种地位的区别,导致了各自所接触、掌握的信息质量及其信息量大小的区别。信息交流活动是有目的的行为,在交流过程中往往由物质利益关系决定信息交流的方式、内容并影响其结果。在市场交易过程中,人们往往会尽力渲染有利于自己的信息,回避不利于自己的信息。同时,交流、获取信息是需要成本的。

六、“合意差”定律及其意义

综上所述,现对“合意差”定律作如下表述:“合意”是信息利用的过程与结果;但“合意”不是“合适”,“合意”总存在着诸多的客观不适应,我们把这种现象称作“合意差”;“合意差”的存在是当事人“合意”时感觉不到的,对“合意差”的自我认识总是滞后的;“合意差”具有明显的实效性,即在不同的时段所产生的与合意相反的效应是决然不同的。

在当今时代,由于“合意差”规律的客观性、普遍性,其对所有的社会成员包括组织和个人,在具体的社会实践过程中,如何更好地适应信息环境、共享信息资源、提高生活工作质量、实现自身价值,有较为普遍的启示作用。特别是对我们这些专职信息工作者的传统工作范式、路径、重点提出了新的探讨话题,对我们的自身素质建设提出了新的要求。

(一) 新的重点

过去信息工作的重点是根据社会的需求开展信息服务。但是,根据“合意差”定律,急切需要信息当事人自己并不清楚的真正的信息需求,否则也就不可能提出恰当的信息服务。如果等到服务对象自我认识到问题之所在并提出需求以后才提供信息服务,那么这种服务就大打折扣了。笔者认为,在今天社会信息化程度比较高的情况下,社会需求信息的服务是基础性、公益性工作,应由社会公共部门来完成,而专职信息工作者的工作重点是主动出击,提供人们暂时还没有意识到但又确实需要的信息服务。

(二) 新的路径

根据“合意差”定律的要求,专职信息工作者新的工作路径是:认识特定对象“信息基”,发现“合意差”,提供有针对性的信息,使其“信息基”活化,形成新的活化体,并影响其行为。我们称能使特定对象“信息基”发生结构性改变的信息为“信息酵”,它总是针对一定的服务对象、一定的“合意差”而存在的,它的作用总是使原来的“信息基”产生影响、发生变化,形成新的结果,其价值是“酵化”的力度,同一“信息酵”针对不同的对象效果是完全不一样的。简言之,新的路径起点是分析“信息基”,重点是发现“合意差”,落脚点是提供“信息酵”。

(三) 新的范式

人们过去从机构范式、信息运动范式、解释学范式、技术主导范式、认知范式、知识主导范式等方面做过许多卓有成效的研究。“合意差”定律从信息生态学理论与实践的角度,分析提出问题,高度重视信息人、信息与信息环境的关系,探索提出了“信息基”、“合意差”、“信息酵”等概念,为人们提供了探索思考问题的想象空间,提出了可供借鉴的新的工作重点、方式和途径。

(四) 新的要求

事前发现一定对象的“合意差”是专职信息工作者的基本功。独有的优胜的信息力是专职信息者的核心竞争力。没有核心竞争力的专职信息者就失去了自己存在的必要。专职信息工作者的信息力,如果小于或等于社会信息利用力就等于死亡。因此,提高信息力是现代信息工作者最根本的任务。

[参 考 文 献]

- [1] 罗贤春:《基于“信息人”与“经济人”的经济信息分析新探》,载《情报杂志》2004 年第 12 期。
- [2] 卢泰宏:《信息资源管理:新领域与新方向》,载《情报资料工作》1994 年第 1 期。
- [3] 张雨声:《论“信息人”》,载《上海大学学报》1998 年第 8 期。
- [4] 张小宇:《培养信息人,营造良好的信息环境》,载《引进与咨询》2003 年第 8 期。
- [5] 王桂艳:《信息人素质之我论》,载《情报资料工作》2000 年增刊。
- [6] 程 鹏:《知识科学发展与图书情报学科体系重构》,载《科技进步与对策》2007 年第 1 期。
- [7] 吴继红:《红心鸭蛋和多宝鱼事件给我们的警示》,载 <http://blog.china.alibaba.com/blog/shangwu2888/bookmark/212856.html>, 2006-12-02。
- [8] 高铁军:《伊战四年美国开销五千亿美元》,载 <http://news.sina.com.cn/w/2007-03-19/042011440738s.shtml>, 2007-03-19。
- [9] 李 锐:《对历史负责到底:回忆三峡工程上马过程的始末》,载《当代中国研究》1999 年第 3 期。
- [10] 贺文华:《Google 仲裁讨回 googel 域名,称为混淆性近似》,载 http://www.hackhome.com/InfoView/Article_63359.html, 2007-05-25。
- [11] 罗荣渠:《影响世界的 100 次战争:日本侵华战争》,载 <http://home.cetin.net.cn/storage/cetin2/js/zzsh/waiguo/wgl00/082.htm>, 1995-05-01。
- [12] 汪中求:《细节决定成败》,北京:新华出版社 2004 年版。
- [13] 李德昌:《信息人与不确定性》,载《西安交通大学学报(社会科学版)》2005 年第 12 期

(责任编辑 涂文迁)

Discussion on Law of Information Deviation in Information Utilization

Cheng Peng

(Hubei Academy of Scientific and Technical Information, Wuhan 430071, Hubei, China)

Abstract: Subjective recognition is the process and result of information utilization, but there exists deviation between subjective recognition and objective truth, it is defined as information deviation in this paper. Information deviation can be classified according to the following five features: exterior, superficial, obscure, transitory, trickish. It can bring the following impact, i.e. it covers the truth, delays self-recognition, and it may lead to short-term behavior.

Key words: subjective recognition; information deviation; information database; leaven information