



無所不在的愛腳

連興隆

管理是門很深奧的學問。

任何的管理都需要有規範可循，透過規範的訂定，使被管理的對象有依循的準則。這規範可以是鼓勵性的，提供誘因，例如統一發票對獎的設計，使政府很有效率的課徵營業稅。大部分是懲罰性的，例如交通規範，超速被逮要罰錢。這當中不論是採取鼓勵性或懲罰性的模式，它都有能夠成功的機會。統一發票可以對獎當然是大家高興的制度，但是為什麼我們要摸摸鼻子接受超速罰款這件事？這可是辛苦錢，卻成了政府的提款機！只是我們都接受了。它們的規範概念看似南轅北轍，卻都是成功的管理規範，原因是什麼？我不知道是否有管理學家研究過，我自己的想法是「簡單」。越簡單的制度越容易被接受，也因此容易成功，因為「簡單」是自然界運行的法則。世界上運動人口最多的球類運動是足球，籃球又比棒球普及，至於美式足球僅止於美國一隅，他們自得其樂而已。為什麼？我想是遊戲規則的設計，足球最簡單明瞭，籃球次之，打到棒球就有點複雜，美式足球就完全是外星人的運動了。

我試著在想一件事情：我們的愛心腳踏車(同學簡稱愛腳或小黃)的管理。常常在校園的任何角落都可以看到愛腳的蹤跡，很多時候都是出現在它不該出現的地點，例如校內的馬路旁。可憐的愛腳被它剛騎過的主人隨有一丟就棄置在一旁，情何以堪。我是不是可以想一套規範制度來管理愛腳？如果有足夠的停車空間，同學是不是願意好好的把愛腳停放在它該被停放的位置？要如何滿足每個人想要停車，那裡就要有停車格這件事呢？顯然很困難。再看看另一個方法，我如何可以追蹤使用者，把任意棄置愛腳的同學找出呢？每台愛





腳加裝刷卡機？使用前先用學生証刷卡登入啓動？請同學當檢舉達人？鼓勵檢舉任意棄置的同學，再頒發檢舉獎金？還是以後使用愛腳先放押金，免得同學隨意棄置？這些複雜的設計，是無法讓愛腳的管理能夠成功的。

老師爲此很挫折。爲每每看到隨意棄置在一旁的愛腳卻無能爲力感到挫折；爲同學僅爲圖自己一時的方便，卻不知辛苦了學校總務處唯一一位負責將愛腳一台一台歸定位的同仁感到歉意。老師真正想說的是：最好的規範就在我們的內心。我們願意讓自己變的更好一點，多一點體諒，多一點感謝，高大就會不一樣。這不是靠誘因，不是靠懲罰而是自我的提升，也就是品格。很困難嗎？想想台北市的捷運精神，其實就是市民自發行爲表現的結果，體現了台灣人整體素質的提升，因爲好品格帶來榮譽感。

站在教育的立場，老師期待同學能發自內心的體諒，每件看似不起眼的事情，總有人在背後默默辛苦的付出，因此，我們的舉手之勞可以幫忙他們，真好。只是站在管理的立場，一個簡單可行的制度仍有其必要性。誰能給我答案呢？

後記：寫這篇文章的原因是很感慨同學的自私(大部分應該是出於無心的)，使得愛腳無所不在，辛苦了總務處的呂勝宏先生。不過，也在寫作過程中想到了家樂福的購物推車，投入 10 元開鎖取車，使用後推回收集區上鎖取回 10 元銅板。這或許是個可以應用在愛腳管理上的可行方式。

