

知识管理——电子政府成功的利器

王志玮 陈 劲

(浙江大学管理学院,浙江 杭州 310027)

摘 要 在知识经济下建设电子政府面临着许多困难与挑战。知识管理作为迎接知识经济的力量之源,通过信息技术的辅助将协助电子政府成功应对实践中遇到的种种困难与挑战。探讨了知识经济下电子政府面临的挑战和困难,提出以信息技术为支撑的知识管理是电子政府成功的利器。

关键词 电子政府 知识经济 知识管理

中图分类号 C939

文献标识码 A

文章编号 1001-7348(2003)03-019-02

1 前言

纵观全球电子政府 30 年的发展历程,电子政府已经从 20 世纪 70 年代基于数据管理的第一代电子政府,20 世纪 80 年代基于信息管理的第二代电子政府,发展到今天的基于知识管理的第三代电子政府。知识管理型电子政府,适应正在来临的知识时代的

要求,是电子政府发展的必然趋势和最高层次。成功建设电子政府的要素中,最重要的一条就是知识管理在电子政府建设中的应用。电子政府建设必须充分借鉴企业中知识管理的经验,这已经是为国外研究和实践所普遍认同的。而在我国,将知识管理应用于电子政府的研究和实践相对匮乏。以下就电子政府中的知识、知识管理,以及如何构建

知识管理型的电子政府进行初步的探讨。

2 知识经济下电子政府建设的困难与挑战

2.1 知识经济有力地推动电子政府的发展
在进入 21 世纪之际,以信息技术为代表的高新技术正在全速地把社会带入一个新经济时代——知识经济时代,这是一个以

学园区和技术开发区的考核指标应以科研成果及其推广应用为主。

参考文献

1 周克渝. 走向市场经济——中国行政区与经济区关系及其整合[M]. 上海:复旦大学出版社,1999

2 路甬祥. 创新与未来[M]. 北京:科学出版社,1998

3 刘友金,黄鲁成. 基于行政区划的区域创新体系研究[J]. 企业经济,2001(3)

4 樊为. 国家创新体系中的企业创新之管见

[J]. 理论月刊,2000(6)

5 李远. 21 世纪中国创新体系的设想及其政策出发点[J]. 理论前沿,1999(6)

6 王稼琼等. 区域创新体系的功能与特征分析[J]. 中国软科学,1999(2)

(责任编辑 高建平)

The Definition for Relations of Regional Innovation System's Boundary

Abstract: Regional Innovation System (RIS) is medium innovation system defined between NATIONAL Innovation System (NIS) and Enterprise Technology Innovation System (ETIS). In order to satisfy the desire of regionization and individulization, internal areas and cities are taking measures to build and develop its own innovation mechanism. Four sorts of relations must be well dealt with in regulating RIS, the relation between RIS and NIS, the relation between RIS and ETIS, the relation between administrative region and economic region and the relations among innovation regions of different grades.

Key words: regional innovation system (RIS); national innovation system (NIS); enterprise technology innovation system (ETIS)

作者简介:王志玮,浙江大学管理学院硕士研究生;陈劲,浙江大学管理学院教授,博导。

收稿日期:2002-09-25

智力资源和知识的占有、配置、生产和消费为基本要素的经济时代。知识经济是建立在知识和信息的生产、分配和使用基础上的经济。在知识经济时代,经济的发展比以往任何时候都更加依赖于知识的扩散和应用。

在知识经济的环境下,“组织”(包括企业、学术界、政府部门)都要适应如下要求:第一,以知识为资产,通过跨领域学习和知识交流合作创新;第二,需要智慧集成,跨学科合作研究的环境和打破界限或界限模糊的生产和研究系统;第三,建立共享知识和不断学习文化;第四,从官僚主义向协调工作转变的新概念“领导”;第五,宽松的环境和团队精神相结合,等级制和网络组织相结合的柔性机制。

政府,作为社会的综合管理组织,其使命是向整个社会提供公共管理和公共服务。传统的政府形式是工业经济时代的产物,在工业社会,由韦伯等思想家设计了适应大工业生产方式的以官僚体制组织结构、系统化业务程序为特征的金字塔层级形式的组织结构,适应工业经济对标准化、系统化政府公共管理的需要。

随着知识经济时代的到来,信息流动的速度和广度及由此而产生的整个社会运作的效率越来越快,知识和时间已经成为新时代下的最重要资源。同时,随着政府职能的扩大化和复杂化,政府角色从被动的社会公共服务提供者向主动的经济和社会发展推动者转变,公众和企业对政府的要求越来越高,传统的政府组织和业务模式逐渐不适应新形势的发展;要求构建虚拟、网状、透明、高效和低成本政府,并消除政府管理的层级,以电子政府为标志的政府革命成为知识经济下政府发展的必然趋势。知识经济下,要求推进电子政府建设,提高政府部门之间相互配合的效率以及税收和预算管理的效率,并增进政府对公众的责任感和与公众的交流。从这个角度上说,知识经济的到来大力推动电子政府的发展。

2.2 知识经济下构建电子政府面临的挑战

首先,知识经济的重要特征之一就是知识量和信息量的极度膨胀。政府主要依据法律、法规、政策并运用规划、统筹、协调、服务、监督等方法来调控国民经济和管理社会公共事物。在信息和知识爆炸的时代,政府作为信息资源的最大拥有者,面对巨大信

息,需要尽快筛选出有价值信息,合理管理和利用信息,并进行深度挖掘和加工。同时,由于政府拥有大量的信息资源,社会需要政府与之共享高质量的、权威性的、经过深度挖掘的信息和知识。为此,知识经济下的电子政府需要对知识和信息进行有效管理,并与社会形成知识共享,共同提高政府应变和创新能力。这为电子政府建设提出挑战,要求电子政府在利用网络化潜能以变革政府结构和运作的同时,注重将政府信息资本转化为政府的知识资本。

其次,知识经济以及经济全球化环境下,政府面对日益剧烈的竞争和纷繁复杂的形势,要求政府提高应变能力,能够快速进行科学决策和政策制定。政府的知识与信息在政府内部主要起到上通下达的作用,政府的知识与信息的两大作用是“对上服务”和“对下引导”。“对上服务”也即为各级领导决策服务,为政府中心工作服务。“对下引导”,就是及时将政府的政令、政策法规和政府的宏观调控意图等信息与知识传达到各基层,引导经济走势和社会发展。此外,政府在以往工作中也会积累下大量宝贵的知识与经验,这对于未来的政府决策,以及制定政策、法规等都将起重要的参考和指导作用。这就要求在电子政府建设中要注重政府知识在政府内部的共享和重用。同时,还要求政府充分借鉴其它国家、地区政府解决问题的知识与经验,实现政府间的知识借鉴和共享。这些都是电子政府建设中必须解决好的问题。

第三,知识经济下,大力推进电子政府建设成为必然的趋势,而在电子政府的实践中,各国政府的共同经验表明电子政务的关键是“政务”而不是“电子”,即电子政务的核心是对政府业务流程的精简、优化和重组。这是推进电子政府建设中面临最大的困难与挑战,因为在推进政府业务流程重组中必将遇到政府自身对变革的恐惧、政府利益重新分配的矛盾、政府的官僚文化等方面的阻碍。这些都是电子政府建设过程中无法躲避而必须直面的巨大挑战。

第四,随着公众意识的提升,公众期望政府和要求政府能够提供更好的服务,希望政府在网络上实现其在政治、经济、社会、生活等诸多领域中的管理和服务职能,提高政府对社会及公众的适应与反应能力,提高政府服务质量、服务效率和服务能力等。更好地服

务公众是电子政府建设的最重要的目标。在发达国家电子政务发展水平的调查报告中,已经将公共服务成熟度和客户关系管理(CRM)指标作为考察政府的网络战略和国民利用电子政务具体状况的评价标准。因此,怎样提高政府的服务质量,提高公众对政府的满意度也是电子政府建设必须应对的挑战。

以上简要分析了电子政府在知识经济背景下面临的困难以及必须应对的挑战。以下将分析知识经济下各类组织特别是电子政府迎接知识经济挑战的力量源泉——知识管理,以及以信息技术为支撑的知识管理如何协助政府应对电子政府建设中各项挑战的。所以,“知识管理是电子政府成功的利器”。

3 知识管理的定义和内涵

3.1 知识管理——迎接知识经济的力量之源

在知识和信息成为基本要素和重要资本的知识经济时代下,对知识和信息的生产、分配、使用等方面的有效管理成为各类组织获得竞争优势的手段。

以有效利用知识为目的的知识管理也因为知识经济的到来而产生了巨大的发挥空间,更为重要的是,知识管理已成为各类组织迎接知识经济的力量源泉。

知识管理的目的是使知识更好地在经济、社会生活中各个领域发挥作用和创造价值。因此,知识管理将作为组织和个人迎接知识经济的手段,渗透到社会的各个层面。

3.2 知识管理的内涵

在知识经济下,知识的重要性决定了知识管理的重要性,只有管理好知识,管理好知识资产,建立好知识生产、流通使用的机制,发挥与知识共存的作用,才能创造更高价值、提高竞争能力。

对知识管理最常见的定义是:在适当的时候把相关的信息与知识传送到适当的人员,使其能够有效地利用信息与知识,采取行动,产生效益。知识管理的目标就是力图能够将最恰当的知识在最恰当的时间传递给最恰当的人,以便使他们能够做出最好的决策。

知识管理的内涵是知识的创造和知识的利用。知识管理通过对组织知识资源的开发和有效利用以提高组织创新能力,从而提高组织创造价值的能力。知识管理的终极目

的是为了提高组织创造价值的能力和组织的创新能力。

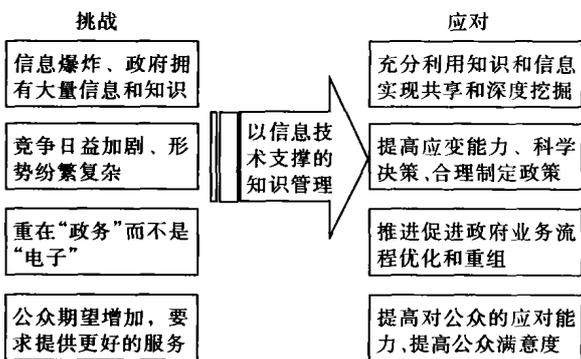
4 知识管理在电子政府中的重要作用

下面将阐述在电子政府中引入知识管理的意义和知识管理在电子政府建设中的作用。

4.1 知识管理为电子政府提供应对挑战的策略

附图直观地表示知识管理是如何协助电子政府应对各种挑战的。图左是电子政府所面临的挑战,图右则表明以信息技术为支撑的知识管理是怎样来应对这些挑战的。

如附图所示,知识管理的作用是:



附图 知识管理协助电子政府应对挑战

第一,知识管理利用知识编码、知识分类、信息挖掘等工具对政府的知识和信息资源进行有效的组织、开发、利用,在纷繁复杂的海量信息中尽快筛选出有价值的信息,充分挖掘政府的知识与信息的内在潜力,将信息与知识真正转化成政府的竞争力。

第二,以信息技术为支撑的知识管理将通过建成知识中心、决策支持系统等,充分利用和共享政府以往的经验 and 知识,并形成随时可以调用的数据中心、知识中心,利用检索工具、知识地图等使政府人员能够快速获取所需的知识和信息。并根据经济动态、数据和专家分析等方面的信息和知识,以及基于海量数据处理的经济运行模型、政府决策模型等,为区域经济分析和制定相应的政策提供支持。从而,提高政府对环境、形势的适应性和反应速度,使政府在拥有较强的创新能力和管理能力的同时提高决策的科学性和政策的合理性以及各级领导在决策和制定政策时运用知识和信息的水平。

第三,ICTs 技术的发展,使得政府的信

息化已经跨越办公自动化阶段,而进入了工作的重组和整合的新阶段;此时,电子政府的核心不再是技术,而是技术进步所带来的业务流程精简、优化和重组。而业务流程的核心是知识流,对知识流进行系统管理能够实质性地改善业务流。知识管理就是对业务流程中无序的知识进行系统化管理,实现知识共享和再利用,以提高业务水平和效率。知识管理在电子政府建设中将发挥实质性的作用。

第四,电子政府的建设是以最大限度创造公众利益、最有效地为公众提供公共服务为目的。用市场的观点来说,就是政府应当针对客户(企业、公众、社会机构)的需求来提供服务。电子政府对客户知识的有效管理,利用最新的知识管理工具如自然语言处理

(Natural Language Processing)、推理引擎(Inference Engines)和案例自动生成工具等,提高政府对客户的数据收集、信息挖掘和知识发现。从而,提高政府对客户的应对速度和应对能力,提高客户满意度。

4.2 电子政府中知识管理的目标

电子政府中知识管理的目标是:充分利用信息和通讯技术;构造良好的政府文化和组织形式,发掘政府内部的固有知识,引导知识

创新,实现知识共享,并通过共享的知识进行有效应用,最终提高政府的竞争力;提高政府工作效率;提高决策的科学性;提高政府对公众的服务能力和公众对政府的满意度。

4.3 知识管理对我国电子政府建设的重大意义

近年来,我国在政府信息化领域发展迅速,电子政府建设在一些较为发达的地区如北京、广州等地已经取得明显成效,但是与发达国家相比,电子政府建设仍旧相当落后,电子政府的成熟度低。时代财富科技公司

(www.FortuneAge.com)于2002年5月15日发布的《中国电子政务研究报告》中提出:经研究表明,中国目前的电子政务度仅为22.6%。电子政务度这项指标是在对196个政府网站的内容、功能及问题进行详尽的分析的基础上,根据评价电子政务水平的指标体系得到的。

各国的电子政府实践表明知识管理是电子政府成功的关键要素之一,各国特别是电子政府建设领先的国家,在电子政府建设中,越来越重视知识管理的应用,并且在实践中已经引入知识管理的思想和工具。美国2002年电子政府战略中明确指出政府应当充分借鉴企业界在知识管理方面的最优实践。目前,知识管理在美国电子政府的建设中已经成为一项重要的战略举措。新加坡的“电子公民中心”,以公民的人生旅程为依归,将个人人生所需的全部政府服务和信息纳入网站系统,充分体现了知识管理思想在政府服务公众中的应用。

像我国这样的发展中国家,在电子政府建设落后的情况下,只有充分吸取电子政府实践的先进经验,只有把握了以信息技术为支撑的知识管理这一利器,才可能发挥后发优势,实现跨越式发展。“知识管理”是电子政府成功的利器,也是我国电子政府获得竞争优势的重要途径。

参考文献

- 1 周宏仁. 中国电子政务对策论[J]. 计算机世界报,第18期
- 2 潘洋,白建军. 变则通 以创新应对知识经济的挑战[N]. 中国企业报,2002-03-05

