

刘春茂

## 知识管理理论的情报学视角分析

**摘要** 以情报科学原理对知识管理理论进行研究。指出情报学应走出理论研究的象牙塔,深入企业进行实际应用的必要性,在网络环境下拓宽情报学研究内容的紧迫性,以及情报学由文献世界向信息和知识世界导向的可能性。图1。参考文献12。

**关键词** 知识管理 情报学 网络环境

**分类号** G203

**ABSTRACT** Based on principles of information science, the author studies knowledge management theory, and then discusses the necessity of practical applications and other issues of information science.

1 fig. 12 refs.

**KEY WORDS** Knowledge management. Information science. Network environment.

**CLASS NUMBER** G203

本文拟将目前有关知识管理的理论从情报学的角度进行透视,以研究如何将情报学由“文献世界”导向“信息世界”和“知识世界”,并对情报学如何由抽象的理论向实际的应用转轨进行研究。

### 1 知识管理理论的背景分析

纵观人类信息交流的历史,“信息管理”历经了4个阶段:以记录型、印刷型文献为管理对象的文献管理时期;以管理信息系统(MIS)和办公自动化系统(OA)的电子信息系统为象征的技术管理时期;以信息资源要素为管理对象的信息资源管理时期;以创新为出发点的知识管理时期<sup>[1]</sup>。显然,知识管理理论是随着“知识经济”的出现而提出来的。同样,被称之为“网络经济”和“注意力经济”的知识经济是以数字化、网络化、智能化和虚拟化的新信息技术为支持的。它将新信息技术的宏观背景与知识经济的本质“创新”完美地结合在一起,从而与传统的就事论事的“信息的收集、分析、整理与传递”有着逻辑定位上的本质区别。因此,“知识管理”是“信息管理”在网络环境下的必然产物。它充分地体现了知识经济时代的管理特征:信息化、柔性化、创新和适应性。

“知识经济”概念的正式提出是以1994年欧洲经济组织(OECD)发表的《以知识为基础的经济》的报告为肇始的。该报告一扫以往单纯的线性认识,对“知

识”概念的本身做了全方位、立体的揭示:事实性的知识(know-what knowledge)、技能性的知识(know-how knowledge)、原理性的知识(know-why knowledge)、人力知识(know-who knowledge)。我国学者在此基础上又加上了地理性知识(know-where Knowledge)和时间性知识(know-when Knowledge)<sup>[2]</sup>。可见,在这种“知识”的立体结构背景下的“知识管理”本身就是要必不可少地介入“智力活动”,以体现出创新、柔性和适应性的管理特征。因此,作为“知识经济”时代客观存在的“知识管理”的逻辑起点无疑应是对包括信息、知识各种要素在内的所有智力资本进行综合决策并实施管理。而这种决策和管理又以知识经济的本质特征“创新”为体现的。

“创新”是指在技术方面提供与以往不同的新的认识、新的概念、新的方法、新的理论、新的产品、新的艺术形象等<sup>[3]</sup>。知识经济在某种程度上不失为一种创新型经济,国外大力发展新经济的事例已不胜枚举。为了在21世纪追赶发达国家的发展水平,我国政府特此制定了由“知识创新体系、技术创新体系、知识传播体系、技术应用体系”4个相互促进、良性循环的子系统所构成的“国家创新体系”。国内外的事例充分表明了“创新”作为知识经济“核心”的战略地位,也凸现出这个时期里知识管理的显著特征:以运用集体智慧提高创新能力和应变能力为主旋律。为了突

出知识管理这个中心,其他相应的配套措施更要捷足先登满足这一要求,即知识管理是一个综合“创新”的系统工程。

## 2 知识管理理论的内容分析

### 2.1 知识管理的载体

知识管理是从传统的信息管理,特别是管理信息系统(MIS)和办公自动化系统(OA)发展而来。目前,实施、应用知识管理战略的机构主要以企业为主。企业更具有参与知识管理全过程的条件,更何况知识管理本身就是一个国际性的问题。我国独立于企业的科研,实际上是孤立于市场的科研。这样的科研显然无法与发达国家植根于企业的科研实力同日而语。我国大范围的科技体制已经表明了知识创新、技术创新企业化的趋势,从而也验证了企业乃是知识管理的主要载体的分析。

### 2.2 知识管理的策略

知识管理的策略主要有 2 种:词典编辑策略和人格化策略<sup>[4]</sup>。

所谓词典编辑策略是指知识与知识开发者的剥离,以达到知识独立于特定的个体或组织的目的,而后知识再经仔细地提取进而汇编成词典并存储于数据库中,以供人们随时反复调用的策略,该策略在剔除掉客户敏感信息后,通过将文档中零碎的关键知识,如面谈指导、工作日程、标靶数据和市场划分分析等加以汇总并储存在电子知识库中从而创造出“知识客体”。这种方法使许多人可以搜寻和提取经过编辑的知识,而无需与最初的开发者接触。这就开辟了知识的反复使用,促进了企业的成长。

人格化策略是指知识与其开发者紧密地联结在一起,知识主要通过直接的面对面接触来实现共享。计算机在这类企业的目的是帮助人们更好地沟通知识,而不是储存。采用人格化策略的企业集中注意力于个体间的对话,而不是数据库中的知识客体。这些企业中,知识并未被编成词典,知识是在运用“头脑风暴法”的研讨会上和一对一的交谈中发生转移。咨询员通过对所要解决的问题反复探究,从而集体获得更深的领悟。这种“人际交流”系统,同样也是以先进的网络技术为依托。

### 2.3 知识管理的要素

#### 2.3.1 内部知识的交流和共享系统

建立内部信息网以便于员工进行知识交流,利用各种知识数据库、专利数据库存放和积累信息,从而

在企业内部营造有利于员工生成、交流和验证知识的宽松环境,并制定激励政策鼓励员工进行知识交流,通过放松对员工在知识应用方面的控制,鼓励员工在企业内部进行个人创业来促进知识的生成。

#### 2.3.2 企业的外部知识管理系统

包括供应商、用户和竞争对手等利益相关者的动向报告;专家、顾客意见的采集;员工情报报告系统;行业领先者的最佳实践调查(Benchmarking)等。

#### 2.3.3 个人与企业的知识生产系统

员工的创新能力是企业的一种特殊资源,企业应该针对其在知识开发中的独特性,实行有效的、有针对性的人力资源管理。根据员工在知识链中的作用,可把企业内部的人力资源分成 5 类,即知识生产者、知识商品化的倡导者、知识商品化的领导者、知识分析者和幕后保护人(Sponsors)。

#### 2.3.4 管理企业的知识资产系统

包括知识资产;市场资产;知识产权资产;人力资产;基础结构资产<sup>[5]</sup>。

### 2.4 知识管理的目标

#### 2.4.1 创新

知识经济的生命力在于创新。在以技术迅速变化和周期不断缩短为特征的商业竞争中,创新往往是保持长久竞争优势的主要源泉。为此,要经常鼓励和培育新思想、新主张。最大限度地把企业员工聚集到献计献策和通力合作中来,共同创建新的产品和服务,把创新作为协作技术的一个关键目标。

#### 2.4.2 反应能力

为了把突发事件对自身的影响减小到最低限度和更快地解决客户提出的问题,以便帮助客户作出最好的决断,就要求企业能对市场的变化作出快速反应,具有较强的应变能力。

#### 2.4.3 生产率

获取和共享最好的经验以及可重复使用的知识资产,以便缩短循环时间,并最大限度地减少重复劳动。生产率取决于对个人和群体创造的知识加以收集、综合并提供给其他人再利用的程度。知识管理技术必须向个人提供借以发现、挖掘和优化已创造的共同知识的工具,并把它们应用于新过程,解决新问题。

#### 2.4.4 技能素质

一个企业要保持竞争力,就必须提高现有员工和新雇用员工的技能素质和不断完善行业规范。成功的知识管理要求一个企业或公司全力支持和促进这种提高员工技能素质的学习,并使之制度化<sup>[6]</sup>。

## 2.5 知识主管的职责

诚如比尔·盖茨所言,知识管理不过是管理信息流,把正确的信息传递给需要它的人,让他们迅速地利用这些信息采取行动,其目的是提高企业的智商。知识管理中,企业的知识主管(KEO)发挥着举足轻重的作用:制定知识政策、知识流有序流动、决策支持。

知识管理和信息管理虽然属于不同的管理科学分支,但却经常结合在一起使用。如建数据库的工作既可视作信息管理的任务,但它又是将个人知识转换为集体知识的知识管理的工作。从知识管理的组成部分(知识系统、网络、知识工人、学习组织)来看,知识管理和信息管理也有较大程度上的兼容<sup>[7]</sup>。

## 3 知识管理理论的情报学视角分析

以创新为目的、以知识流的有序化为过程的知识管理理论在诸多方面与情报学不无“貌离神合”之处,这些本质联系的揭示对网络环境下情报学的发展大有裨益。

### 3.1 人际情报交流系统的复归

众所周知,情报系统可以概分为正式情报交流系统(有正式载体)和非正式情报交流系统(没有正式载体的人际情报交流系统)。在人类情报交流的历史长河中,在期刊等文献正式出现之前,一直是非正式的人际情报交流系统占据主潮的地位。即便在正式情报交流系统出现之后,非正式情报交流系统也仍然发挥着正式情报交流系统所无法替代的作用。但是,随着社会的进步,特别是互联网络的发展,正式和非正式情报交流系统的交融日甚。在知识管理理论中,为了强化企业的创新能力,先进的人际交流网络系统变得不可或缺了。如人格化策略中的“头脑风暴法”就是典型的收集集体智慧的人际情报交流系统。知识型组织的一个特点是组织内的“双向交流”,即上下级之间毫无保留地就工作问题交换意见,这对组织的发展和形成集体的凝聚力十分重要。因为这种“双向交流”是创新性的思想火花产生的温床。显然,知识管理的人际交流已离不开快捷的互联网络系统。正是这种“沟通共识”的人际情报交流的介入,使信息管理与知识管理产生了根本性的区别。在知识管理的理论中,现代化的人际情报交流系统发挥出不同寻常的新的“无形学院”的作用,为情报交流系统中的“人际情报交流系统”带来了新的研究案例。

### 3.2 “知识流”有序化的进一步拓宽

知识管理的过程就是对知识流实施有序化的过

程。“有序化”是建立和维护情报系统的一个基本原理<sup>[8]</sup>。“知识流”有序化也是企业实施创新工程的一个基础条件。“宇宙是同一个宇宙,原理是同一个原理。”知识流“有序化的过程与“情报”有序化过程有着显著的相似之处。知识流有序化的过程如图1。

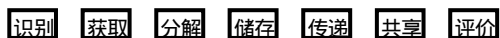


图1 知识流有序化的过程

在知识流有序化的过程中,知识的加工是基础,动态的评价、沟通是目的,从而在与特定过程的未知单元进行动态匹配中进行创新。诚然,情报系统在具备有序化的同时,亦应具备一定的序变能力<sup>[9]</sup>。而对知识管理而言,这正是知识流有序化的目的的体现,即提高企业适应外界条件变化的应变能力。从情报科学原理的角度来看,知识管理理论与情报科学的基本原理是完全吻合的了。这或许正是网络环境下情报科学研究内容的拓宽。

### 3.3 “知识客体”的展延

按照知识管理的“法典编辑策略”,根据“反复使用的经济学”原理,将全方位的操作手段所获得的知识经过与开发者的剥离,以达到知识独立于特定的个体或组织的目的;而后知识再经仔细地提取进而汇编成法典并存储于数据库中,以供人们随时反复调用。这样加工后的“知识客体”便“待字闺中”地存储在“知识库”中了。这种没有自主性的“知识客体”与英国著名情报学家布鲁克斯的“世界3”和“体外大脑”<sup>[10]</sup>理论有着如出一辙的一致性,只不过明显地表明了情报科学已由“世界3”的文献世界向“知识客体”的信息和知识世界导向的必要性。当年布鲁克斯对情报科学作为“整个社会科学领袖”宏伟远景的预言在知识经济时代的知识管理领域令人信服地言中了。

### 3.4 竞争情报的具体化

竞争情报(Competitive Intelligence)是一种动态、目的性情报,是从竞争角度来观察,是对于竞争对手、竞争环境、竞争策略的信息研究,是企业市场竞争中永远立于不败之地的重要手段<sup>[11]</sup>。挖掘竞争情报也是知识管理中的一项极为重要的内容。例如,情报研究中成熟的竞争情报技术 Benchmarking 就体现了具体化的知识管理的内容。该概念是指将本企业各方面的状况与竞争对手或行业内外一流的企业进行对照分析的过程,它是一种评价自身企业和研究其他组织的手段,是将外部企业的成就业绩作为自身企业

内部发展目标并将外界的最佳做法移植到本企业的一种方法。该方法的本质是企业创新前期的智力准备,无疑是情报学理论在知识管理中的具体应用。

### 3.5 情报学原则的体现

早在 335 年以前,世界上第 1 种期刊《学者周刊》的创办者戴·萨罗曾用轻松的口吻谈及他办刊的目的:满足好奇心和提供一种不用花费多大力气便可获得知识的手段。戴氏所言一语中的地刻划出情报学一个亘古不变的基本原则:建立信息交流系统、提供最小省力法则<sup>[12]</sup>。通过对知识管理理论的研究,我们同样会发现知识管理中的这一情报学的基本原则的再现。以网络为技术依托的信息交流系统快捷、便利地使人们“零距离、非摩擦地”获取所需信息,从而使企业提高智商并全身心地投入创新活动。

通过以上对知识管理理论的背景、内容以及情报学视角的新颖分析,我们可以发现知识管理理论中浓重的情报学色彩。本文的研究旨在揭示出情报学应走出理论研究的象牙之塔,对企业进行实际应用的必要性,在网络环境下拓宽情报学研究内容的紧迫性,以及情报学由文献世界向信息和知识世界转轨的可能性进行深入研究,以便发挥知识管理的作用,并发展情报科学。

### 参考文献

- 1 卢共平,汪善建.从信息管理到知识管理.图书情报工作,2000(3)
- 2 赵弘,郭继丰.知识经济呼唤中国.北京:改革出版社,

- 1998
- 3 刘思平,刘树武.创造方法学.哈尔滨:哈尔滨工业大学出版社,1998
- 4 杨杰.知识管理的策略. <http://www.amteam.org/a-km.html>
- 5 孟凡强.知识管理项目的分类. <http://www.amteam.org/a-km.html>
- 6 王启智. Notes 的知识管理. <http://www.amteam.org/a-km.html>
- 7 Carl Gustay Johannsen. Total Quality Management in a Knowledge Management Perspective. Journal of Documentation, January 2000,56
- 8 王崇德.情报科学原理.台北:农业科学资料服务中心,1991
- 9 刘春茂.试论情报系统的序变能力.图书情报工作,1997(4)
- 10 B·C·布鲁克斯著;王崇德等译.情报学基础(四).情报科学,1984(5)
- 11 张翠英.我国竞争情报的发展战略.情报学报,1999(1)
- 12 王崇德,刘春茂.科技期刊综论.哈尔滨:情报科学杂志社,1989

注 本文系天津师范大学教育基金资助项目研究成果。

刘春茂 天津师范大学信息产业学系副系主任、副教授,出版专著 1 部,参加多项国家、省市级科研项目,发表论文 30 篇。通讯地址:天津市和平区河沿路 25 号,天津师范大学国际信息管理学院信息产业学系。邮编 300070。

(来稿时间:2000-08-31)

## 文化部召开“中国数字图书馆工程资源建设工作会议”

为推进中国数字图书馆工程在新世纪的建设发展,研究、部署中国数字图书馆工程资源建设工作,2000 年 12 月 17~19 日,由文化部组织,在海南省万宁市召开了“中国数字图书馆工程资源建设工作会议”。全国各省、市、自治区文化厅领导、中国数字图书馆工程建设联席会议成员单位领导和全国省级公共图书馆领导等 160 余人参加了会议。

文化部副部长艾青春代表党组作了《认清形势,把握机遇,积极推进中国数字图书馆工程资源建设》的重要报告,国家图书馆、中科院文献情报中心、

清华大学图书馆、北京市信息化工作办公室、上海市文化广播影视管理局和辽宁省文化厅分别介绍了开展数字图书馆建设的有关情况。

会议对《中国数字图书馆工程建设一期规划(2000-2005 年)》、《中国数字图书馆工程资源建设的有关意见》、《中国数字图书馆工程资源加工首批推荐使用的标准规范》和《中国数字图书馆工程资源建设中涉及著作权问题的有关建议》等文件进行了讨论。

(刘刚)