

知识管理中的信息技术与知识信息化

王建芳

摘要 知识管理与信息管理是两种不同理念的管理。知识管理在信息技术的支撑下,实现知识信息化,利于知识的共享与创造。从这一理念出发,力图阐述知识管理的内涵以及信息技术对知识管理的基础作用。

关键词 知识管理 信息技术 知识信息化

历史上,劳动、资本、土地是人类生产活动最基本的要素。到了20世纪末、21世纪初,在“数字技术”和“市场全球化”两股洪流的合力下,人的能动作用和创造性凸显出来,成为现代管理领域内的聚集点。同时,伴随着企业模式的发展,管理内容的扩展以及企业管理范围的延伸,“知识管理”的概念经管理大师彼得·德鲁克提出之后,逐渐地渗入各领域的管理思想中。

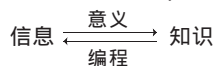
1 知识信息化

知识管理在知识经济浪潮以及信息化带动工业化的政策背景下越来越为人们所重视。但同时,知识管理被很多人以为仅仅是信息管理的延伸和拓展,例如将原来的信息主管(CIO)换个名称为知识主管(CKO),即完成了知识管理的制度转换。其实不然。那么,知识管理的本质到底是什么呢?它与信息管理又有哪些区别与联系?

首先,我们从数据、信息、知识三者的关系来探讨知识管理的本质。

1998年,世界银行对数据、信息和知识之间的区别做了如下的阐述:数据是未经组织的数字、词语、声音、图像等;信息是以有意义的形式加以排列和处理的数据;知识是用于生产的信息,信息经过加工处理,应用于生产,才能转变成知识。

也就是说,数据是一组独立的事实,例如商场里记载的商品销量数量、品种、时间等都是数据。当数据被赋予一定的意义并处理后,就成为信息。当管理员按日期将所记载的数据加以整理,便得到了有意义的信息,即信息。而当人积极发挥自己的主观能动性,以信息为加工原料,使之应用于生产,便产生了知识,因此,知识是有意义的信息。同时,信息并不等于知识。OECD认为:信息一般是知识的“know-what”和“know-why”的范畴,只有那些可以进行编码的知识才可能借助于一定的技术或工具与手段转化为可以进行传递的信息。知识与信息在一定条件下相互转化,这是一个知识信息化过程:



知识信息化过程将知识转化成信息,有利于知识的储存和共享,这种留有人的能动作用的痕迹的信息,具有知识的本质。而对不同的知识类型,更希望其具有信息的特征,因而对信息技术的要求也不断地提高,同时,技术的提高更需要进行知识的创造。

撇开先前那种以有限的资源为中心的理论,各领域学者开始探究企业这个“黑箱”内部的运作本质,发现创造公司产品和服务价值的主要生产要素是员工的知识。知识生产冲破了传统的“收益递减规律”。组织员工开展知识创造是组织不竭的生命源泉,在组织内实行知识管理,调动员工的创造力,可促进知识的价值化,使企业呈现“人无我有,人有我新,人新我优”的持续竞争优势。

由以上的阐述可知,知识管理由两个部分组成:知识信息化、知识价值化。知识管理的这两部分关系可用以下式子来表示:知识管理=知识信息化+知识价值化。其中知识信息化指的是知识

和信息两者的作用关系,信息在人的主观能动性下,转化或创造知识,同时,知识在信息技术的支撑下进行编码,又成了共享的信息。而知识价值化体现了知识管理的目的,只有将有用的知识深化于组织的生产过程中,赋予知识以价值意义,才真正实现了知识管理的最终使命。

2 信息技术对知识管理的基础作用

知识信息化是知识管理的基础。知识信息化是在信息技术的支撑下实现的,因此,上升至管理层面,知识信息化内含了信息技术管理对知识管理的基础作用。

2.1 信息技术是知识管理的催生剂

在传统的基于资源的企业运营模式下,一定也存在着知识的应用和创新,每种新产品的出现都聚集着知识的作用。那么,为什么当时知识不能脱颖而出,成为众人的聚集点,不能被称为企业的竞争之源呢?而经过一段时间后,知识和知识管理才耸立于人们眼前,这难道是历史的偶然吗?

有人将“知识经济”称为“网络经济”,这其中隐含了知识与网络技术的深层关系。信息技术尤其是网络技术的发展为实现从“资源”到“知识”的跨越,为有效进行知识管理提供了必要的技术支撑。笔者认为,正是由于信息与人类认识能力的结合才导致了知识的产生,它是一个运用信息创造某种行为对象的过程。这也正是知识管理的过程。

事实上,古代创造的档案管理就是初级的知识管理工作,但由于缺乏科学的管理方法,造成了档案管理的极大困难。自1980年代以来,多媒体计算机的出现使文档管理实务前进了一大步,而全球互联网将这种应用发挥得淋漓尽致。但同时,“信息富裕/知识匮乏”现象日益成为信息管理面临的极大问题。这在一定程度上引发了人们对知识管理的追求,这也是从信息管理向知识管理转变的客观要求。

2.2 信息技术是知识储存、整理的工具

日本野中郁次郎和竹内弘高在其《创新求胜》一书中,将知识分为“外显”和“内隐”两种类型。外显知识是客观及易于用语言表达的,容易以具体的方式储存与流通,具有文字性和结构性。而将外显知识整理成文件以利于知识的储存与流通,是知识管理系统阶段的主要工作。如何将这么繁杂的知识抽捡出来,使之系统化并转化为组织内易于理解的形式或符号,使组织成员不至于浪费太多的时间,在必要的时候就能获得所需要的知识呢?信息系统的建立成为完成此任务的最佳选择。计算机的高速处理能力加快了人们获取和处理知识的速度和深度;大容量的存储和方便的检索使得人们很容易积累数量巨大、门类繁多、形式多样的知识,网络化则消除了空间限制。信息技术在知识管理中发挥了更大的作用。许多公司开始利用互联网技术来建构“企业内部网络”,储存有关产品、营销、客户及经营等相关知识,例如企业资源管理中心

AMT的知识管理系统分为三层门户,即公共信息中心、会员信息中心以及员工协同工作平台,实现了组织内外部的知识平衡管理。

可通过网络,使用搜索引擎和浏览器去查找有关的显性知识。而对内隐知识,由于其隐含于个人经验中,不可以用语言文字表达,故不易整理和储存。但是内隐知识是以具体的某个或某类人为载体,通过内隐知识的所有者的整理储存,即可在必要的时候检索掌握此类知识人的主体,再通过对话交流的方式获得所需的知识。如此整理储存内隐知识,即所谓的专家网络图。

2.3 信息技术是知识共享的便捷媒介

Arthur Andersen 公司是这样理解知识管理的: $KM=(P+K)^S$ 。其中,K是指组织的知识(Organization Knowledge),P是组织的成员(People),“+”是指技术(Technology),而S是分享(Share),这个公式说明组织和个人在技术中介的支撑下,达到知识的共享,能获得知识管理成幂级数的效果。组织只有充分地利用成员的知识才能保持竞争的实力,而成员也只有投入到组织的环境中去才有可能发挥出最大的效能。而个体与个体,个体与组织之间的联结,需要信息技术的建构,以扁平网络化的形式,化解各成员间的心墙,打破系统内不同组织间的左右邻居档板,冲破传统上下级表现的天花板,在平等的文化环境中共享知识,进行知识创造。

Charles M.Savage 博士借鉴库存回报率的概念,提出了知识回报率的概念:知识回报率=建立在他人知识上的能力/不信任水平。建立在他人知识上的能力其实就是知识的共享的程度,借用他人知识的能力高表明组织知识共享程度高。但同时,不信任水平高,表明沟通能力欠缺。可见,要提高知识回报率,提高组织的沟通能力也很重要。组织的沟通可以是面对面的交流,但这毕竟会耗费太多时间。而开发虚拟会议系统以及知识地图则可以更方便、大规模地促进人与人之间的交流。在这种交流方式中,信息技术的作用显得尤其突出,以“从人到知识库”的隐性知识显性化,以及“知识库到知识库”的显性知识的集中化为主,信息技术是该模式的主要因素。人将头脑中的隐性知识用专业语言表达出来,从而能够输入计算机系统供他人分享。

以上主要是针对组织内部知识的共享信息技术对知识管理的作用。至于组织之间的知识联盟,要达到双赢,同样需要信息技术提供双方共享的平台。以双方都能接受的文字、语言形式促进知识的流通与转化,实现知识创造价值的理念。

2.4 信息技术营造文化氛围和激励机制

知识管理是一个复杂的管理系统,其活动表现为流程与技术的综合,价值链表现为财务盈利、客户服务、过程改善以及员工发展四者的平衡。为保证以上因素的平衡,使知识管理取得成效,必须有策略的贯彻、资金的保证、知识共享氛围营造。知识管理是组织内各部门通力合作的管理(如图1):

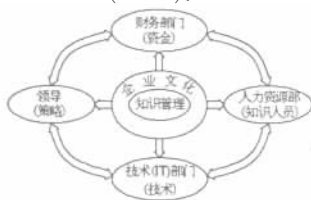


图1 组织内部各部门合作图

以上叙述了信息技术可以将组织内的知识整理供给组织成员共享,网络技术使组织结构扁平化。管理信息化打破了传统的管理层次概念,把集合的信息放在同一个信息平台上,只要员工

有一台终端,就可以平等地获得其信息,并平等地进行信息交流。管理层次观念的改变,使员工之间的知识互动变为可能,为企业的知识交流营造了平等、共享的文化氛围。

而且在信息交流的知识平台上,信息技术及时快捷地统计员工的知识贡献量,而这种知识贡献量无疑成为员工地位的评价的一种指标。由此促进员工积极参与知识共享与创造的热情,形成知识管理中无形的激励机制。

为实现企业内部知识共享,施乐公司建立了企业内部的知识库。其中的一项措施是将员工的建议存入知识库中。员工在工作中发现或解决了某项工作的方法,可提交给评审小组审核,评审小组将好的建议存入知识库中,并注明建议者姓名,所有的员工都可看到这个建议,提高了员工提交建议的积极性。

信息技术将显性知识系统化,为组织成员及时获取所需知识提供了最为快捷的技术支持。也正是信息的广泛使用,以及专家系统或界面的建立,使得组织能找到“Know-who”“Know-what”的知识,再通过多种交流方式,充分利用内隐知识。各种知识在信息技术的平台上进行转化和创造,实现了知识价值化。

同时,知识的交流共享以及创造,本身就提供了信息管理、技术改造的力量源泉。知识与信息的交互为知识管理奠定了坚实的基础。

3 知识管理技术系统的建立

在知识管理过程中,如何充分发挥信息技术的基础作用呢?从哪些方面构建知识管理所需的模式呢?可大体上从组织内部与组织外部两方面来考虑。在组织内建立知识库或知识地图,而对外部可建立知识公共社区。

知识库的设立主要是针对组织内的显性知识以及隐性知识的所有者。因为显性知识是外在而易于用文字表述的知识,故可将显性知识整理成文件以利于知识的储存与流通;而隐性知识只能以所有者的形式给出。建立知识库的目的是为组织成员提供一个知识资源港,要采用最适用的技术,而不是最新的技术,使知识库真正成为组织内的知识图书馆,为组织的发展发挥核心作用。知识库要注重知识内容的丰富,针对知识库的使用者、知识形式与数量、知识的品质与价值、有效的储存与传播媒介去建立。

组织的发展与顾客、供应商、竞争者以及公众等外部因素是息息相关的。顾客、供应商的意见或建议是组织知识的一部分,它们的及时获取也是知识管理的一大任务。通过建立专门的知识公共社区,为组织提供一个向外的窗口,顾客在信息平台上可自由发表自己的建议,组织可及时地得到顾客的反馈意见,把握市场需求动向。这种外部的交流为组织注入了新鲜的空气。KCRM(知识型客户关系管理)就是以电子商务为依托,在知识管理的理念下向各种利益相关者提供个性化服务的供销管理策略。图2为基于因特网环境下企业战略合作涉及的领域图。



图2 基于因特网环境下企业战略合作涉及的领域图

知识公共社区是组织与外部联系的桥梁,也是组织形象的传输渠道。组织外部利益相关者均可随时进入,发表自己的看法,而组织内部有专门的工作人员及时处理这些意见或做出合理的解释。在相互信任的基础上,双方能够交流 (下转第106页)

出现,足见“仁”是孔子以及整个儒家学说的核心。“樊迟问仁。子曰:‘爱人’”(《论语·颜渊》);“仁者,人也,亲亲为大”(《中庸》);“仁也者,人也。合而言之,道也”(《尽心下》)。郑玄注:“人也,读如相人偶之人,以人意相存问之言。”刘家和先生解释道:“‘人偶’就是同位之人,他们在行礼的时候用同等的礼节,相互间以人意相存问或尊偶,即待人之道贵在相对待或相尊重。”这个解释的中心意思是讲“仁”就是把人当作人看待。人把别人当作与自己同样的人看待,那么人与人之间自然就“相亲”、“相爱”了。在新时期图书馆管理活动中树立“以人为本”思想,倡导情、理、法三位一体的管理模式,在流通、采编、网络服务、信息处理等领域体现人文关怀,充满人性化、人情味,馆员的服务态度和服务质量将提高到一个新台阶,图书馆就能够发挥最大的效益。

2.3 “有教无类”

孔子提倡“有教无类”(《论语·卫灵公》)。“自行束以上,吾未尝无悔焉”(《论语·述而》),不论贵贱贫富和何种族,人人都享有阅读学习的权利。读者自获得图书馆借阅证之日起,就成了图书馆的合法读者,有权使用所需文献信息资源,图书馆有义务最大限度地满足其需求。凡是图书馆收藏的、未经法律授权特别禁止的文献信息资源,都要毫无保留地提供给读者,而不应当设置人为的障碍或限制。按照读者身份、地位等划分,为少数特殊读者划定垄断性的文献信息资源,拒绝普通读者使用的做法,是不合适的。当然,由于读者群体的文化层次不一,需求也不尽相同,针对在校大学生、研究生、教师、享受国家津贴的专家和学者,开展形式多样的定题服务,提倡个性化服务,这并不与“有教无类”相冲突。

2.4 “和而不同”

“君子和而不同,小人同而不和。”(《论语·子路》)“和”是指无乖戾之心,“同”是指有阿比之意。君子相处和谐而不偏袒,小人则偏袒而不和谐,而偏袒势必结成小团体,变成集体中的分裂因素。“和而不同”的保障在于仁厚的环境——“里仁为美,择不处仁,焉得知”(《论语·里仁》);谨慎交友——“性相近也,习相远也”(《论语·阳货》);善于学习——“见贤思齐焉,见不贤而内自省也”或“三人行,必有我师焉。择其善者而从之,其不善者而改之”(《论语·述而》)。做到了择环境、辨是非、勤学习,则人与人之间的种种矛盾将荡然无存,一个宽松、愉悦、和谐的环境也就出现了。

人是图书馆存在和发展的动力,紧张的人际关系会影响图书馆的凝聚力和整合力,也是实施新时期图书馆人本管理的大忌。随着高等教育改革的深入发展,高校内部体制也在发展变化,机遇与挑战并存,新时期图书馆也面临巨大压力,在校生成激增,读者素质层次不一,图书馆员在提供体力劳动之际,也在输入情绪劳务,其情绪波动,将直接影响读者服务质量,这就要求馆员“己所不欲,勿施於人”,不把个人情绪发泄在工作上,要弘扬淡泊名利、默默奉献的图书馆精神,体现“在邦无怨,在家无怨”(《论语·颜渊》)的思想境界。另外,新时期图书馆管理者对待不同意见者,做到“克己复礼

为仁”(《论语·颜渊》),在管理中体现人文关怀,要将管理视为修身立德、克制私欲、协同一致的过程。人际关系顺畅了,工作环境充满和谐与生机,这才符合新时期图书馆人本管理的需要。

3 《论语》管理思想的扬弃

我们必须站在时代的高度,坚持用一分为二的科学方法扬弃儒家经典《论语》的管理思想,即取其精华,去其糟粕,继承其合理内核,剥离其封建愚昧。在实施人本管理中,对违犯国家法规、职业道德和劳动纪律的馆员,既要晓之以理、动之以情,又要严格按照有关法规和图书馆规章制度办事,体现情——理——法三位一体的管理模式。必须摆脱《论语》中的一些腐朽的人情束缚,从其“为政以德,譬如北辰,居其所而众星共之”、“君君、臣臣、父父、子子”、“唯上是从”(《论语·为政》)的禁锢中解脱出来,以人性化管理加以规范,从尊重开始,顺其自然,注重“以人为本”,体现人文关怀,促进人的全面发展。《论语》中重礼教、讲忠孝,即使以当今处世哲学和道德规范衡量,仍不失其积极一面,但不可忽视其消极影响。片面强调馆员对管理者绝对忠诚,必然导致有的管理者忘乎所以,部分馆员心理失衡,甚至倒退到封建主义的人身依附中去。讲究共识,提倡参与,营造上下一致、宽松和谐的人际环境,才是实施新时期图书馆人本管理的基石。

从“以人为本”的观念创新,到具体落实为我们的行动,需要做立法、政策、计划、部署等一系列工作,我们有很长的路要走。不过,只要我们牢固树立以人为本的管理理念,真正把现代图书馆工作建立在人本主义基础上,在提供知识服务的过程中,坚持科学与人文、理性与人性、理性与情感相统一的原则,就一定会进一步唤醒读者与馆员的主体意识和主动精神,最大限度地促进新时期图书馆事业的蓬勃发展。

参考文献

- 1 蒋永福,陈丽君.图书馆人本管理:含义与原则.图书馆建设,2003(4)
- 2 王乐忠.论儒家学说与现代企业文化.管理科学文摘,2003(12)
- 3 陈立.论孔子管理思想对成人教育管理的启示.继续教育研究,2003(3)
- 4 杨伯俊.论语译注.北京:中华书局,2002.3
- 5 杨先举.孔子管理学.北京:中国人民大学出版社,2002:168,207
- 6 刘家和.先秦儒家仁礼学说新探.孔子研究,1990(1)

作者信息 袁红军,馆员,供职于郑州师范高等专科学校图书馆,郑州大学在读硕士研究生,出版论著1部,发表专业论文20多篇。邮编:450015,河南省郑州市大学中路70号。袁志强,助理研究员,供职于河南省政法管理干部学院,发表论文多篇。邮编:450002,郑州市文化路90号。

(上接第 104 页) 信息,以利于组织的健康发展。

参考文献

- 1 尤克强.知识管理与企业创新.北京:清华大学出版社,2003.1
- 2 王众托.信息化与管理变革.管理科学学报,2000(2)
- 3 齐建国等.知识经济与管理.北京:社会科学文献出版社,2001.12
- 4 彭英.企业特色管理.北京:中国广播电视出版社,2003.1

- 5 夏敬华,金昕.知识管理.北京:机械工业出版社,2003.4
- 6 阿姆瑞德·蒂瓦纳.知识管理精要—知识型客户关系管理.北京:电子工业出版社,2002.1
- 7 郭强.知识信息化——内容与方向.情报理论与实践,2000(1)

作者信息 王建芳,厦门大学管理学院2003级研究生。邮编:361005,厦门大学企业管理系研究生信箱。