

●邱均平 段宇锋 岳 亚

论知识管理与信息管理^{*}

摘 要 信息管理与知识管理在产生背景、内涵、研究内容、知识与信息和研究者知识背景等方面有不同;它们的联系在于二者具有相同作用,都重视信息和信息技术,在研究中是相互促进的。两者的对比研究对于实践具有指导意义。参考文献 23。图 3。

关键词 信息管理 知识管理 信息 知识 比较研究

分类号 G350

ABSTRACT Knowledge management and information management are different in backgrounds, implications, research contents, etc. However, their common feature is that both are focused on information and information technology. The authors think that a comparative study of the two will be beneficial in practices. 23 refs. 3 figs.

KEY WORDS Information management Knowledge management Information Knowledge Comparative study.

CLASS NUMBER G350

在理论和实践领域,虽然人们对信息管理内涵的理解还存在颇多歧义,一直未能达成共识,但随着社会信息化程度的提高,“信息管理”一词却已为人们所熟知,并几乎为各界所接受。当今,知识作为社会重要的生产力要素,在社会经济发展中所起的作用日益突出,因此,知识管理便应运而生。明确信息管理与知识管理两者之间的关系不仅能为两者的理论研究提供明确的方向和指导,而且对实践也具有重要的意义。

总的来说,知识管理与信息管理既有密切的联系,又有明显的区别,不能简单地认为知识管理是信息管理单方面的继承和发展,但也不能将两者完全对立起来,作为毫无联系的对象来考察。

1 知识管理与信息管理的区别

我们认为,知识管理与信息管理在产生背景、内涵、所研究的对象和内容等方面都存在着

较大的差异。认识这些差异是我们研究的出发点,也是避免在实践中出现重大失误的关键。

1.1 产生背景的不同

信息管理是为解决社会信息现象的复杂多样性和社会信息的无序性与人类需求的特定性之间的矛盾而产生的。简言之,信息管理的目的就是使人们能够在特定时间获取所需要的特定信息。从严格意义上讲,自从人类有了信息交流行为以来,社会信息管理活动就随之产生了,迄今已经历了4个阶段^[1~3]:

(1) 原始信息管理时期。这一时期科学研究处于个人研究阶段,科技发展缓慢,人们对世界的认识极其有限,记录和传播信息手段极端落后,信息交流活动处于自发、无组织状态,因此,信息管理只起着保存信息载体的作用。

(2) 传统信息管理时期。工业革命大大改变了信息记载手段和传播方式,为信息管理向高层次发展提供了物质技术基础。同时,科学研究从个人向组织化发展,研究成果急剧增加,文献信

* 本文系国家自然科学基金资助项目(79870094)研究论文之一。

息量迅速增长,从而导致信息需求的增长,这成为信息管理发展的现实需要。这一时期以图书馆为主要阵地,重在文献信息的收集、整理、保存与传播报道,并以手工为主,辅以机械化作业。信息管理活动集中在微观层次,属公益型事业。

(3) 技术管理时期。二战以后,由于科技生产力的迅速恢复和提高,引起了信息量激增,信息的生产与利用这对矛盾日趋尖锐。以电子计算机和通信技术为核心的现代信息技术为解决大量信息的处理、检索和传递使用提供了强有力的支持,各种信息系统如雨后春笋般地建立起来,成为这一时期信息管理的主要特征。但以技术为主要特征的信息管理在进入战略决策高层管理层次之后,其不足便明显地暴露出来;同时,现代信息技术的应用解决或缓和了信息管理中的许多问题,推动了社会的信息化进程,但也引发了一系列技术—社会问题。

(4) 信息资源管理时期。20世纪70年代以来,随着发达国家从工业经济向信息经济的演进,信息被视为重要的经济要素,确立了信息资源作为经济资源、管理资源和竞争资源的观念,强调信息资源在组织战略决策、战略管理中的作用。人们认识到现存问题必须依靠技术因素和法律、政策、伦理道德等人文因素结合起来协同解决。

信息管理的各阶段不是绝对的一个阶段的消失和另一个阶段的出现,而是其主导成分的变化。从总体来看,目前的信息管理正处于第四阶段。对信息管理而言,人类对社会适用信息的需求是人类信息活动产生和发展的源动力,信息需求的不断变化和增长与适用信息稀缺的矛盾是信息管理产生的内在机制,这是信息管理的实质所在。

而知识管理是基于知识在当今社会经济发展中的特殊重要地位而提出来的。尽管知识的组织与管理早已有人提出,但这一概念与我们目前讨论的知识管理相差甚远,前者事实上只是信息管理中与信息加工整理的思想和方法,两者之间并无直接联系。知识管理的出现可归结为以下三个方面的原因。

首先,知识成为社会经济发展的重要资本和动力,这是促使知识管理产生的外部因素。工业

经济的高度发展,出现了以科技为生产力的经济模式,这就是知识经济。它把物质生产和知识生产结合起来,充分利用知识和信息资源,大幅度提高产品的知识含量和高附加值,也就是说,产品包含的知识越来越多,而包含的物质成份则越来越少。经济模式的转变引起了生产方式和分配方式的变化,知识作为生产资源进入生产中而使知识作为资本确立下来。知识投入可以代替物质投入,从而达到节约物质资源,提高经济效益的目的。体现于人力资源和科学技术中的知识已成为经济发展的核心,无形资产在企业总资产中所占的比例越来越大。1995年,美国许多企业的无形资产的比例已经高达50~60%。美国经济学家罗默的“新经济增长理论”指出,“在计算经济增长时,必须把知识直接放到生产体系中考虑”;世界银行副行长瑞斯查德认为,“知识是比原材料、资本、劳动力、汇率更重要的经济因素”^[4]。

其次,经济的全球一体化是知识管理出现的直接动因。科技的发展促进了国际政治、经济、文化交往的增多,经济的发展超出了国家、民族的界限,都要在国际大舞台上展开竞争、谋求发展。可以说,科技促进“国际生产关系”的形成,出现全球盈利,而全球盈利又进一步促进知识创新和科技的发展。知识更新的加快,技术的迅速老化,以及非连续变化的环境,对社会经济活动的主体——组织机构造成巨大压力,其组织只有不断进行知识创新才能适应这些变化,并认识到高素质的、富有开拓创新意识的人才是各类组织最可宝贵的财富,也只有依靠这些人,才能保持长久的竞争优势。在这种环境下,知识管理自然成为关注的焦点。

最后,信息技术的发展为知识管理提供了物质技术保障。人的知识不是凭空产生的,它来源于信息。信息技术大大改进了人类进行信息交流的手段,扩大了信息获取的范围,并使信息交流以更为高效的方式进行。这一切都为知识的产生创造了有利的环境和条件,成为知识管理的物质技术基础的重要组成部分。

正是以上这些原因,知识管理成为现代企业的新型管理模式,使企业的知识创新形成自给机制,并成为企业重组的依据。

1.2 内涵的差异

信息管理虽然早已提出并为人们接受,但迄今还未形成统一的认识。卢泰宏认为,信息管理可从广义和狭义两方面理解,从狭义上讲,信息管理就是对信息的管理,即对信息进行组织、控制、加工、规划等,并将其引向预定的目标;从广义上讲,信息管理不单单是对信息管理,而是对涉及信息活动的各种要素(信息、人、机器、机构等)进行合理的组织和控制,以实现信息及有关资源的合理配置,从而有效地满足社会的信息需求^[5]。与此类似的观点有:狭义的信息管理是数据、文件和技术的管理,是对信息的收集、整理、贮存、查找和利用的过程;广义的是指对信息交流活动全过程(生产、流通、分配等)的所有要素(信息、人员、设备、组织、环境等)实施决策、计划、组织、协调、控制,从而有效地满足社会信息需求的过程^[6]。陈耀盛则与前两者所述广义的信息管理观点一致,认为信息管理可简称之为对信息交流活动管理^[7]。另外,从实际工作的角度,王万宗教授在所著《信息管理概论》一书中提出:“信息管理就是为各行各业各部门收集、整理、存储并提供信息服务的工作。”^[8]符福恒则从管理学的角度将其定义为:“信息管理是指信息社会实践活动过程的管理,是运用计划、组织、指挥、协调、控制等基本职能,对信息收集、检索、研究、报道、交流和提供服务过程,有效地运用人力、物力、财力等基本要素,以期达到实现总体目标的社会活动。”^[9]国外也从不同角度提出了多种信息管理的概念,如美国东北大学的E. M. Trauth博士认为信息管理分为三个不同的技术领域,即数据库管理、记录管理、数据处理管理,这三个领域通常都被称为信息管理。其中数据库管理领域定义的对象为数据库、企业数据、各种软件、与数据有关部门的行政活动;记录管理领域定义的对象为组织中的所有文书工作及实现这些文书检索的各种软件;数据处理管理定义的对象是用于处理信息的各种资源,如处理器、远程通信、复制和印刷、信息系统设计和发展、软件开发和文献检索系统的建立等^[10]。有些研究还从宏观、中观、微观以及

框架理论方面对信息管理进行了探讨^[11,12]。信息管理概念的模糊性已引起研究者的注意,并有多篇文章围绕这一问题进行了讨论。但从以上这些定义我们可以看出,无论研究者从何种角度研究,中心问题和研究的主体都是围绕信息展开的。

关于知识管理,Yogesh Malhotra 定义为:“知识管理是当企业面对日益增长着的非连续性的环境变化时,针对组织的适应性、组织的生存和竞争能力等重要方面的一种迎合性措施。本质上,它包涵了组织的发展过程,并寻求将信息技术所提供的对数据和信息的处理能力以及人的发明创造能力这两方面进行有机的结合。”^[13]Elias Safdie 和 Ray Edward 认为,“知识管理是使人、过程以及技术完美地结合起来,以使组织机构的与信息相关的成份,变成能为企业带来价值、优势和利益的直观动态的知识财富集合。知识管理是一种文化、生活的方式,或者说是一种做事的方式。”^[14]Carl Frappaolo 和 Wayne Tom s 则将信息管理视为一套工具,借以自动建立信息对象、用户和过程之间的演绎的或内在固有的关系。知识管理的作用是连接知识拥有者和寻求者这两个节点^[15]。在这些定义中处处体现着这样一种思想:知识是一种财富,知识创新是知识管理追求的直接目标,但这是任何技术都无法实现的,人和业务流程才是考虑问题的基点^[16,17]。知识管理不是某种具体的方法、技术或管理方案,它是基于知识的业务重组及组织机构管理思想,它似乎更多地继承了人本管理的思想,同时吸收了信息管理中技术论和资源论中的核心内容。

从两者的概念和内涵可以看出,知识管理与信息管理在所研究的对象、领域、基点等方面都存在着较大的差异。知识管理的核心问题在于强调知识创新,由此而形成整个知识管理的思想体系,而信息管理的一切问题都是围绕信息的组织控制和利用展开的。

1.3 知识与信息的关系

从广义上讲,信息是生物以及具有自动控制

系统的机器,通过感觉器官和相应的设备与外界进行交换的一切内容^[18]。然而,我们在信息管理中所研究的信息是经过限定的,是社会化的信息。维纳认为:“信息是我们适应外部世界,并且使这种适应反作用于外部世界的过程中,同外部世界进行交换的内容的名称。”^①申农则将信息理解为:“消除不确定性的东西”,这一定义较为准确地描述了我们所说的信息管理中信息一词的涵义^[19]。

为区分知识与信息,有必要解析信息的构成要素。信息是由信息载体、信息符号和编码及信息内容构成的。以文献为例,文献的物理存在形式,即纸质或光、电介质等是信息赖以存在的外部形式,也是我们所说的载体;载体上用以表达特定涵义的符号系统及其组合是信息符号和编码;文献所要说明的问题或阐述的观点等是信息内容,它以抽象的方式,依托于载体和符号系统及其组合而存在。但它在某种意义上也独立于信息载体与信息符号和编码。通常载体形式的变化、符号系统的转换不影响信息内容,这也是信息得以传播和保存的根本原因。

王知津指出:“知识是人们在改造世界的实践中所获得的认识和经验的总和,它是一种观念形态的东西,只有人们的大脑才能产生、识别和利用它。”^[20]国外也有学者认为:“如果把知识看成是信息的集合,那么无异于剥夺了其最核心的部分,知识存在于人而不是信息集合中,知识是人的一系列相关信息所产生的反应。”^[21]这些定义向我们揭示了知识的两个基本特性:其一,知识的“宿主”只能是人,而不能是任何其它东西,这与信息载体类型的多样性和信息存在的广泛性自然而然地区分开来;其二,知识是在信息的基础上形成的,也就是说信息是知识产生和更新的原材料,但信息绝对不等同于知识,不是像有些学者所认为的“知识是经过人脑而形成的系统化的信息集合”。

知识的主观性、抽象性可能会使人们认为知识与信息内容是同类或同一层次的东西,虽然两者具有某些共性,但两者在性质和人的认知层次上是处于不同层次的事物。通常我们说信息是知识产生与发展的基础和原材料,其实更确切地讲

应是信息内容,它才是直接与知识之间转换的主体。信息载体、符号系统和编码、信息内容、知识四者相比较,物质性越来越不明显,而主观性、抽象性则不断增加(图1)。知识的形成是从信息载体、信息符号和编码经信息内容而到知识,而知识的传播则顺序相反(图2)。知识的产生和传播过程相结合形成一个完整的交流过程,在这一过程中先后两次出现的信息载体、信息符号和编码及信息内容可以是不同的。

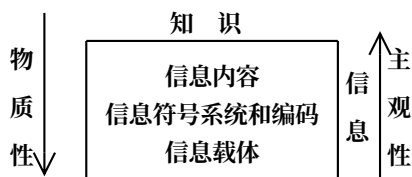


图 1

通过以上分析,我们可以很清楚地看出知识与信息之间的区别和联系。知识不等于信息,两者也不是简单的包含关系,弄清这一点对明确知识管理与信息管理的关系是极其重要的。

1.4 研究内容范围的区别

从信息管理的产生和发展来看,各个阶段并非截然的取代,而是一种交叉存在的关系,但各时期所关注的焦点和研究热点却是变化的,而且信息管理的内涵也尚未达成共识,因而目前对信息管理研究的内容范围的概括也各不相同,已有文献对目前国内学者所持主要观点进行了概述。^[22]但无论研究者从何种角度研究信息管理,根本出发点同时也是落脚点都是围绕信息存储和利用展开的。

对于知识管理,我们从对其内涵的论述可以了解到,知识管理的研究领域在所涉及的学科范围上更为庞杂,这源于知识管理产生的多源性,这一问题在下一部分将详细阐述。由于知识与信息之间的密切联系,信息管理可以视为广义知识管理研究范围的交叉内容。广义的知识管理研究的范围从宏观上可以涉及国家创新体制的研究,在微观上可深入到个人知识结构的形成和变化;从学科门类上既有对信息技术的研究,但更重视人文科学的应用。知识管理具有极强的渗透力,是各行业都在研究并重视的焦点问题。鉴于此,笔者认

为广义知识管理的研究内容可以概括如图 3。

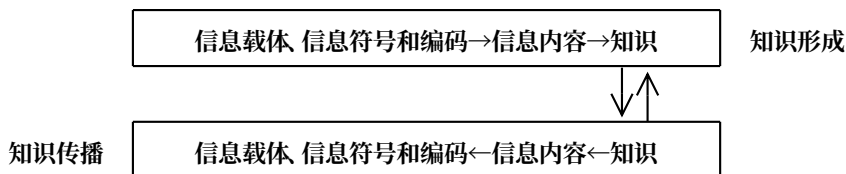


图 2

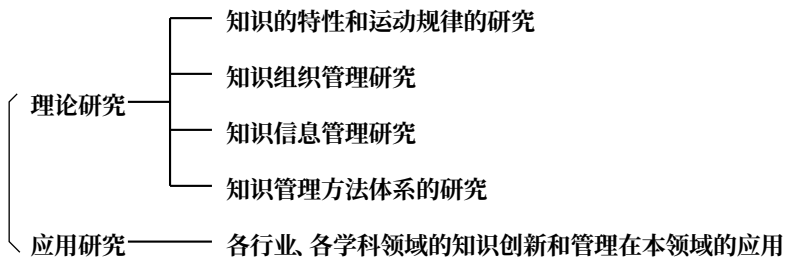


图 3

理论研究是应用研究的基石。理论研究上的突破会引起知识管理研究整体上的突破,但如同其它学科一样,应用研究是实现理论与实践接轨的重要环节,同时它也为理论研究带来新素材、新思维,培植新的生长点。图 3 所示的知识管理研究体系框架中的每一项均可细化,如组织管理研究不仅指传统管理思想的研究,还包括组织业务流程重组、组织文化的形成等。需要指出的是,在论述知识管理内涵时引用较多的是企业知识管理的界定,我们可以把它视为狭义的知识管理研究,而目前所讨论的知识管理研究内容是从广义的角度着手的,而不仅仅局限于目前理论研究和实践中讨论较多的企业知识管理。

1.5 研究者知识背景的差异

从信息管理的产生背景和发展可以看到,信息管理源于图书文献的管理。由于文献信息量的激增,为解决大量的信息与特定信息需求之间的矛盾而引入了现代信息技术,并寻求将人文科学引入信息管理的研究和实践中,以从宏观上找到解决方案。尽管在现代信息管理研究中综合运用了图书情报学、管理学、经济学、法学等诸多学科的思想原则和方法,但从事信息管理研究的学者的来源却是比较单纯的,其主体是由图书情报工作者和信息技术专家构成的。相比较而言,知识

管理从产生开始就表现出多源性,其中最重要的因素之一就是研究者知识背景的复杂性, Karl E. Sveiby 对此进行了研究和概括^[23]。从知识管理研究者的知识背景和研究的范围来看,大致包括图书情报人员、信息技术研究者、心理学家、社会学家、各类管理人员等。正是由于这些因素才导致了目前研究中所产生的众多分歧,但也正是由于它所涉及领域的广泛,才为知识管理的研究开拓了更宽广的空间和更为深厚的基础,这是知识管理滋生和繁荣的沃土。

2 知识管理与信息管理的联系

从前面的分析我们知道知识管理与信息管理的区别是明显的,但从广义的知识管理而言,信息管理又作为交叉的研究内容而存在,因而两者之间也存在着密切的联系。这些联系中最基础的是知识与信息之间的联系,这一问题在前面讨论两者区别时已经进行了论述,在这一部分我们主要从另外 3 个方面阐述两者之间的联系。

2.1 两者具有相同的作用

信息管理是为了满足特定的信息需求。人们在行动、决策中都需要信息,以减少影响实践的不确定性,降低风险,使各种活动按照人们所预

先设想的方向发展,因而信息管理最终通过提供信息而实现个人、组织乃至社会的生存和发展。尽管知识管理与信息管理所侧重的问题不同,但两者所产生的作用却基本一致。知识管理最终就是要形成一种“自足”的创新机制,或者说营造和谐的知识生态,依靠内部的不断创新去适应环境,而使主体得以生存和发展^[24]。这一点在企业的信息管理和知识管理上得到充分的体现。企业认识到信息能大大缩短新产品的开发研制周期,能更快速、准确地了解用户需求,从而占领市场,获得竞争优势,因而不仅在企业内部不惜投入巨资引进高科技,完善自身的信息管理工作,同时也向社会突出了更高的信息管理要求,信息被企业作为重要的资源。然而,由于社会的发展,企业处于非线性变化的环境中,为适应环境,并在竞争中取胜,就必须依靠知识不断进行创新,在搞好信息管理的同时提出了如何实现创新的要求,这就是知识管理的问题,也就是目前人们所关注的第五代管理。

2.2 两者都对信息和信息技术予以高度重视

信息管理的一切研究都是以信息为基元拓展到各个方面而形成的,信息是信息管理产生和继续存在的根本;信息技术既为信息管理提供了新的解决方案和思路,同时也引发了一系列新问题,因而成为当前信息管理研究的核心之一。这两者在信息管理中的地位和作用是显而易见的。以下我们主要讨论信息和信息技术在知识管理中所占有的重要地位和所起的作用。

信息是知识创新的原材料和源泉。知识不会凭空在人的头脑中产生,在研究知识的运动规律时必然要对信息进行深入探讨,这是知识与信息的内在固有关系所决定的。在理论研究中如此,在应用研究和实践中更是离不开信息,创新中的信息保障在理论和实践中具有同样重要的意义。

信息技术是知识管理的重要工具。在技术领域,许多专家甚至将知识管理等同于某种技术方案,过去实践的教训证实这种观念是错误的,尽管它在现实中仍有相当的影响^[25]。但这也反映了信息技术在知识管理中所处的地位和所起的作用。信息技术之所以在知识管理中受到重视,

其原因可概括为以下三点:其一,迅速变化的环境要求不断缩短知识创新、行动的反馈循环,依靠原始的信息交流方式不可能适应当前非线性变化的环境。信息技术不仅加快了信息传送的速度和增加了获取信息的广度,同时也使各类信息有序化程度增高,这对知识创新中的信息保障起着积极作用。其二,现代信息技术的利用不仅打破了信息交流的时空限制,而且使交流形式更为生动、直观,更有利于激发知识工作者的创新意识,同时也为信息共享提供了更为便利和有效的途径。其三,与知识创新相伴而存在的知识产权保护问题的解决也可求助于信息技术。因此,信息技术不仅是信息管理研究的范畴,而且也是知识管理研究的内容和解决问题的方法与手段,因而在两者中都受到高度重视。

2.3 知识管理研究与信息管理研究相互促进

知识管理需要以信息管理为基础,并对信息管理提出了更高的要求。因为任何管理、决策都离不开信息,知识管理也不例外,而且对信息的全面、准确、及时性比以往任何时候的要求更高,因此,做好信息管理是实现知识管理的基础。前面所涉及的知识与信息的关系、知识管理中的信息保障等都为信息管理提出了新的研究课题,而知识管理研究的进步又必然会带动信息管理研究。反之,信息管理研究理论和实践中的重大突破也必然为知识管理的研究提供新思路、新方法。因而两者是相互促进、共同发展的

3 知识管理与信息管理的比较研究对实践的指导意义

信息技术的引入使人们似乎找到解决信息管理中诸多问题的钥匙,尽管信息技术也带来了一系列社会问题,但在它的光环笼罩下,这些问题被认为是次要的,信息技术被视为解决一切问题的灵丹妙药,这种观念自然也影响到与信息密切相关的知识管理的实践。Xero PARC 研究中心主任 John Scely Brown 指出:最近 20 年,美国工业界在新技术上的投资超过 1 万亿美元,然而

这一切对知识工作者的工作效率和工作能力的改进方面收益甚微。失败的原因在于对知识工作途径的无知,知识只能在知识产生者之间通过社会性的协作过程中的沟通交流和运作,以及分享彼此的知识和相互构筑思想的基础上才能产生^[26]。另外的许多研究也证实了这个问题的存在。这些研究不仅告诉我们,单纯依赖信息技术构建的所谓知识管理不是真正的完善的知识管理,同时也提醒我们要重视信息管理 with 知识管理的差别,只看到联系的一面会对我们的实践造成难以弥补的损失。

目前有些学者认为知识管理是信息管理的继承和发展,或者说是信息管理的高级阶段。笔者认为,虽然两者存在着各种联系,但区别也是明显的。明确两者之间的关系,澄清理论和实践中的一些模糊认识,不仅对其理论研究具有指导意义,而且在实践中也会产生积极的影响。

参考文献

- 1, 5, 11 卢泰宏,沙勇忠 信息资源管理 兰州:兰州大学出版社,1998
- 2, 19 陈耀盛主编 信息管理学概论 北京:中国档案出版社,1997
- 3 岳剑波 论信息管理学进化 中国图书馆学报,1998,24(3):20
- 4 赵云喜编著 知识资本家:中国知识分子面对知识经济的抉择 北京:中华工商联合出版社,1998
- 6, 22 江莉 信息管理研究综述 图书情报工作,1998(8):23
- 7 陈耀盛 试论信息管理 中国图书馆学报,1997,23(3):19
- 8 王万宗等 信息管理概论 北京:书目文献出版社,1996
- 9 符福恒主编 信息管理学 北京:国防工业出版社,1995
- 10 邬锦雯 关于“信息管理” 情报学报,1995(4):

288

- 12 邱均平 关于信息管理几个问题的探讨 图书情报知识,1998(1):2
- 13, 25, 26 Yogesh Malhotra Knowledge management for the new world of business [Http://www.brint.com/km/whatis.html](http://www.brint.com/km/whatis.html),1998 7.13
- 14 Elias Safdie, Ray Edwards Knowledge is power for governments and business alike Government Issues Whitepaper, 1998 10.31
- 15 Carl Frappaolo, Wayne Tom s Knowledge management: from terra incognita to terra firma Imaging World, 1997. October. 20th
- 16 James Watson Getting a handle on knowledge management KMWorld, 1997. November. 3rd
- 17 Ray Edwards KM & the human element KM-World, 1998 May. 11th
- 18 严怡民主编 情报学概论 武汉:武汉大学出版社,1994
- 20 王知津 从情报组织到知识组织 情报学报,1998(3):230
- 21 Yogesh Malhotra Knowledge management in inquiring organizations [Http://www.brint.com/km/km.html](http://www.brint.com/km/km.html),1998 7.13
- 23 Karl E. Sveiby. What is knowledge management? <http://www.ksl.stanford.edu/knowledge-management.html>,1997.12.20
- 24 Yogesh Malhotra Toward a knowledge ecology for organizational white waters [Http://www.brint.com/papers/ecology.html](http://www.brint.com/papers/ecology.html),1998 7.13

邱均平 教授,博士生导师,武汉大学图书情报研究所所长。已出版著作11部(含合著),发表论著80余篇。通讯地址:武汉市珞珈山。邮编430072。

段宇锋 岳亚 “信息管理与知识产权”专业方向硕士生,已发表论著数篇。通讯地址同上。

(来稿时间:1999-06-08。编发者:李万健)