

●何佳讯 楼天阳

论信息管理:情报学特色与管理学视野^{*}

摘 要 传统情报学的信息管理和管理学视野中的信息管理具有明显区别。管理学视野中的信息管理框架来自信息技术与企业管理理论中的企业战略、业务流程再造、组织变革、信息系统管理以及企业文化等 5 个方面的有机融合。表 2。参考文献 12。

关键词 管理学 情报学 信息管理 信息系统

分类号 G350

ABSTRACT In this paper, the authors think that information management in traditional information science is different from information management in the field of management science, and information management framework in the field of management science comes from an organic integration of information technology with corporate strategy, process reengineering, organization transformation, information system management and corporate culture. 2 tabs. 12 refs.

KEY WORDS Management science. Information science. Information management. Information system.

CLASS NUMBER G350

1 问题的提出

“信息管理”的概念在上个世纪 70 年代末诞生后,成为中外研究者关注的热点。我国学者在 90 年代初开始引进吸收欧美的信息管理思想,并从多种角度开展了独立研究。由于信息管理应用的广泛性以及研究者学科背景的差异,大家对信息管理的看法莫衷一是。

符福珏认为,信息管理是指社会实践活动过程中的管理,是运用计划、组织、指挥、协调、控制等基本职能,对信息搜集、检索、研究、报道、交流和提供服务过程,其核心思想是把信息管理看作是“信息”加“管理”^[1]。

最具代表性的是许多学者基本上延续了情报学的思维,从时间维的角度探讨信息管理思想和方法本身的发展,典型地归纳为古代的图书文献管理、近代的信息系统管理和网络时代的信息资源管理^[2,3]。

霍国庆从信息技术在企业管理各个环节中应用出发,提出了战略信息管理的模型,凸现了信息管理和信息资源在企业管理中的战略地位和对企业实践的指导意义^[4]。

那么,信息管理的研究和教学到底应该采取何种

价值导向?情报学和管理学各自对信息管理的贡献是否殊途同归?本文试图回答这个问题,对信息管理、情报学和管理学三者的渊源关系重新进行梳理,对信息管理的“情报学特色”和“管理学视野”进行差异比较,最后提出管理学视野中的信息管理框架。

2 情报学传统下的信息管理

2.1 情报学和信息管理的历史渊源

我们可以从 20 世纪 50~90 年代几经变迁的定义中窥探出情报学研究问题的概貌和知识核心。博尔科(Horald Borko)在其著名的论文《情报科学是什么》中总结了对情报科学的认识。他认为情报科学是关注着同情报的产生、组织、收集、存储、检索、解释、传递、转化和利用等有关的知识体系^[5]。70 年代,一些学者开始研究情报学的交流过程。随后,人们开始探究情报检索问题。80 年代,情报学开始引进“管理”思想。情报学经过改造朝着社会信息学的方向发展,也出现了服务于企业领域的竞争情报。

从上述对情报学研究领域的分析中,我们可以看出情报学的诞生是为了解决“情报危机”所带来的情报积累和利用之间的矛盾,它关注科技情报和科学交流,情报的产生、组织和整理、传递和交流以及利

^{*}本文系华东师范大学教改基金资助项目(编号 52290956)的研究成果之一。

用始终是它的核心^[6]。

信息管理的诞生,某种程度上是为了解决更为复杂和广泛的由“信息爆炸”所带来的组织对信息的需求和管理问题。国外信息管理诞生的源头主要有两个:一是政府和图书馆文书档案的管理领域;二是企业的管理实践领域。两个源头分别沿着不同的方向发展,前者渐次形成了“记录管理学派”,以里克斯和高、罗贝克(Mary F. Robek)、库克(Michael Cook)等为代表;后者则逐渐形成了“信息系统学派”,以霍顿、史密斯、梅德利、马尔香等为代表^[7]。两个流派的指导思想、内容体系、理论支撑等都有很大不同。霍顿、马夏德坚持信息管理直接服务企业管理实践,明确指出企业必须对信息资源作为一种战略财产进行管理^[8]。

国内学者对信息管理的表述虽有差异,但在总体思想上可能更接近于前者。比如,王万宗等认为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^[9]。岳剑波则从数据→信息→知识关系出发,提出“信息管理价值链”概念,认为信息管理和情报学研究对象都是信息的搜集、整序与组织、传播活动,区别在于情报学所要完成的就是信息管理中知识的“激活”和“活化”问题^[10]。

2.2 信息管理的情报学特色

20 世纪 70 年代末 80 年代初,信息管理思想开始发展起来时,情报学自身的理论体系和方法已经发展得相当完备。源于相同目的(满足人们信息需求)和技术支撑的信息管理很自然地借鉴了情报学在信息交流、人类信息需求及科学技术在情报检索管理运用等方面的理论和方法体系^[11]。它主要体现在 3 个方面:信息管理基础理论很大程度上是在情报学对情报特性、科技情报交流、情报需求和情报传递等研究成果基础上的平滑移动;信息管理发展的直接推动力信

息技术在情报学已被广泛采用;科技情报的方法移植于企业市场竞争所产生的竞争情报领域。

2.3 从情报学到信息管理的“自然升级”

信息技术的迅猛发展造成了对情报学(理论和方法)的替代性威胁。为适应社会形势的需要,“情报学”自然而然地更多被表达为“信息管理”的说法(尽管国内目前研究生专业目录中仍保留了“情报学”专业)。国内情报学研究者在对信息管理的研究中不可避免地延续了情报学思维,并把这种思维用于扩大了的研究对象上——从科技情报、社会科学情报扩展至经济信息等领域。在研究内容上纳入信息系统、信息咨询、信息经济、信息产业等 90 年代热门话题。

扩展了的“信息管理”试图把图书情报理论进行有机整合,图书馆的活动成为信息管理的早期体现,情报学则是信息管理的重要组成部分,从而把图书情报档案等“文献信息的管理”、企业信息系统管理(IT 管理)通称为“信息管理”,但这种泛化的做法屏蔽了人们对“信息管理”具体目的和不同价值的差异性认识。

目前情报学处于这样一种情况:一方面由于扩大研究对象和研究领域,模糊了自身的学科定位和方向;另一方面,由于新领域的问题无法单纯地借助情报学知识和方法就能解决,而具有替代作用的新学科发展迅猛,使得情报学的地位逐渐淡出学科之林。

3 “情报学特色”和“管理学视野”的差异比较

管理就其本质而言,是通过各种职能的履行,开发和协调各类资源,使之最大限度地得到利用,以达到特定的组织目标的过程。相对于情报学传统下单纯范畴研究的“信息资源管理”,从管理学角度来审视“信息管理”,其基本立足点就存在明显的差异(见表 1)。

表 1 “情报学特色”和“管理学视野”的根本差异

分 类	情报学传统下的“信息管理”	管理学视野中的“信息管理”
研究哲学	过程与范畴	战略与价值
常用称谓	信息资源管理	IT 管理
研究起点	以信息本身研究(特性、需求、传播等)为起点,再到信息资源管理	从 IT 技术的功能起,直接为组织应变信息时代的商业战略服务
价值导向	立足信息服务业,特别是公共信息服务机构	立足组织主体,特别是公司组织和政府组织
研究对象	核心是科技信息,后扩展到经济信息	内部信息沟通和外部信息(市场信息、顾客信息、竞争情报);业务信息和战略信息等
研究目的	信息资源的社会有效配置与保障	信息技术和资源如何配合公司商业战略

续表

分 类	情报学传统下的“信息管理”	管理学视野中的“信息管理”
核心内容	信息源、信息组织、信息检索、信息分析、信息服务、信息产业等	管理信息系统、信息技术管理(计划、领导、运作、控制、组织等)、信息技术与公司战略
方法论基础	情报学、图书馆学、文献计量学等	管理学、战略管理、财务管理等
代表著作	里克斯和高的 <i>Information Resource Management</i> , 孟广均《信息管理导论》等	霍顿 <i>Information Resource Management</i> , Lynda M. Applegate《公司信息系统管理》

下面,我们就“管理学视野”中信息管理的立足点问题作些展开。

3.1 信息管理承担基础的管理职能,完成组织的商业战略

在组织的基础管理中,信息管理的职能就是管理信息,提高组织信息能力。事实上信息已经成为继资本、人力、物质后的第4种资源,一个组织有效获取、处理和利用信息的能力将决定它在市场上的竞争能力。

信息管理承担的基础职能体现在两方面:一是对分散在组织各部门的信息资源进行集成管理。这里不仅包括情报学重视的对信息资源的收集、组织、分析、传递和利用的“信息过程”,更多的是对信息资源的规划、预算、组织、控制的“管理过程”。二是信息技术的利用从部门向整个组织扩散,从技术层面向组织、流程、文化等各方面的转化,以提高组织的管理绩效和核心能力。前者由分散转向集中,后者由部门扩散至整个组织,两个过程的构成恰好说明了信息管理在企业组织中承担的职能角色。前者反映的是企业要推进信息资源的增值开发和共享。后者反映的是企业的信息化进程,利用信息技术来改造自己的组织结构和业务流程,建筑核心竞争力。

3.2 信息管理立足于组织实体,注重信息系统与组织变革的同一

信息技术的力量推动了企业的组织变革,信息管理则参与了对原有组织结构进行再造的任务。目前企业的主流组织形式仍是以亚当·斯密的“劳动分工论”、泰罗的“科学管理理论”和亨利·法约尔的“一般管理理论”基础之上科层体制。部门过细的专业分工和顺序工作导致部门过分地关注自我利益而忽视整个组织使命,弱化了企业组织的灵敏性。因此,德鲁克指出:“未来的组织是一种以信息为轴,以信息为栋梁的结构。”整个企业的结构要以企业的信息流为中心,围绕着企业信息流的建设,对企业整体信息环境进行改造,这是企业牵一发而动全身的变革,是一种全方位的管理。如果对企业信息化改造是建立在原先的等级制度上,充其量只能是等级制度的计算机化。

3.3 信息技术贯穿于企业的价值链,强调技术和管理的融合

战略大师迈克尔·波特提出的价值链为企业解剖竞争优势提供了一个清晰的结构,企业组织正是由一些主要活动和辅助活动等一系列环节构成的整体来完成商业职能。技术则包含于每一个价值环节,成为能够改变竞争规则的众多因素中最活跃的成分。信息技术某种程度上是技术的“技术”,对每一个价值活动环节产生影响,不管是主要活动还是辅助活动(见表2)。

表2 信息技术对企业价值链的渗透

价值活动	相关技术	技术和管理的融合产生的变化
辅助活动	基础设施管理	Internet/ Intranet、数据库管理、MAIL 系统、群件技术、MIS、OA、DSS、ES 系统等
	人力资源管理	HRS、数据库
	技术开发	CAD/ CAM、Intranet 协作技术
	采购	SCM、EDI、网络

续表

价值活动		相关技术	技术和管理的融合产生的变化
基本活动	内部后勤	EDI、MRP II (或 ERP)、CIMS、网络	对物料的进货、仓储以及对各部门的配送准时而高效,和供应商实行网络互联、及时配送。
	生产经营	EDP、MIS 系统、CIMS、MRP II (或 ERP)、网络、系统集成技术	建立“柔性制造”、“敏捷制造”、“实时制造”生产系统,以满足顾客的个性化需求,对企业资源进行统一管理,对管理职能包括财务、物流、制造等进行集成。
	外部后勤	CRM、EDI、OLAP 技术	服务和产品的送交方式更加快捷和低成本。
	营销、服务	SFA、CRM、呼叫中心 (CTI)、数据库	通过对顾客信息的集中分析,实行“一对一”营销。

4 管理学视野中的“信息管理”框架

从企业经营和组织管理的角度来看信息管理,有着完全不一样的内涵和思想,信息管理也许不应该是情报学的自然延续和升级换代,它本质上是现代信息技术环境下,对信息资源、信息技术和信息系统实施计划、预算、组织、指挥、控制和协调多项职能的一种管理活动。

我们认为,管理学视野中的信息管理框架不再是信息收集、组织、检索、分析和利用等五环节,而是由信息战略、信息流程、信息结构、信息技术与信息文化等组成。它们来自信息技术与企业管理理论中的企业战略、业务流程再造、组织变革、信息系统管理以及企业文化等 5 个方面的有机融合。这是信息资源迎合企业管理实践需要产生的必然结果,使得信息管理内涵得到管理学理论的整合和充实,确立了信息管理的新价值。

4.1 信息战略与企业战略

Lynda M. Applegate 在《公司信息系统管理》中提到,信息技术不仅已经渗透到企业价值创造的每一个环节,而且可以左右和影响行业竞争的 5 种基本力量,企业可以用 IT 来建立企业独特竞争优势,提高行业壁垒;可以彻底改变产品和服务供给方式,改变竞争基础;可以依赖 IT,提高顾客选择的转换成本,增强客户忠诚度;还可以利用新出现的 IT 技术和系统完全改变企业之间的竞争基础和地位。所有的这些需要有企业信息战略的明确目标和远景规划^[12]。

4.2 信息流程与业务流程再造

德鲁克认为企业的重组工作基本上意味着把组织工作从事务流程改变为信息流程,对“原来一项产品和服务的提供流程被不合理地企业内部各部门间分割与支解”的现象进行重新梳理和整合,以信息

流带动业务流,使所有的部门组织如市场、设计、生产、销售、财务、人事等都统一到为顾客服务导向中来。企业的信息流成为企业的数字神经,指挥着企业所有的战略管理和业务运作,承担着“精简业务流程,提高质量和改进企业商务运作”的重任。

4.3 信息结构与组织变革

一个网络化信息基础设施的有效配置,意味着管理者必须有一个更为灵活的具有适配性的组织设计。信息管理和组织设计是互动和相互促进的。企业实施管理活动的基础是其组织结构。为保证企业信息流的畅通,要求企业具有相应的信息机制或结构,必须对企业的组织进行以信息流为中心的改革和重新设计,创建“一种扁平的,以信息为基础的,被信息技术所激活的,为赢得速度和消除不必要的工作所驱动的组织”。以摩托罗拉、通用电器为代表的欧美企业正在具体的企业经营实践中尝试着组织变革。

4.4 信息技术管理与企业信息系统

信息管理的直接表现是各种信息技术如网络、信息系统、计算机技术、数据库等在企业管理中的应用,它们直接推动了管理效率的改善,因此,对于信息技术和系统本身的管理是信息管理的基础。信息管理人员要对各种信息技术的变化特别是企业技术平台的更新可能对管理变革产生的影响拥有敏锐的判断力,然后准确地对 IT 项目的实施进行规划、预算、执行和维护。

4.5 信息文化和企业文化

企业的信息战略、组织变革、信息技术管理以及流程再造等都需要企业全体人员的共同参与和坚决执行才会产生效益。这就必然牵涉到对企业在长期经营中沉淀下来的体现企业经营理念、管理制度、员工行为规范的最为深沉的企业文化进行改造和重建。企业家们开始建设一种面向未来的信(下转第 30 页)

●王京山

英美目录学的源流与发展

摘 要 以英美为代表的西方目录学发端于 15 ~ 16 世纪,有着深厚的技术和实用传统。几百年来,英美目录学在理论和实践方面取得了长足发展。研究英美目录学之所长,为我所用,对于发展我国的目录学具有重要意义。参考文献 26。

关键词 目录学 源流与发展 研究热点 英国 美国

分类号 G257

ABSTRACT With British and American scholars as representatives, Western bibliographical studies originated in the fifteenth and sixteenth centuries. During the history of several hundred years, they have got great achievements, which can be used for the development of the studies in China. 26 refs.

KEY WORDS Bibliographical studies. Origins and development. Hot topics. U. K. U. S. A.

CLASS NUMBER G257

1 英美目录学发展历史的回顾及“目录学”概念和学科体系的演变

在探讨英美目录学发展史之前,对西方尤其是

英语中“目录学”(bibliography)的概念作一下说明是非常必要的。西方目录学界对目录学下过各种定义:目录学“字面意义是图书的抄写。”“自 18 世纪以来,此词就用来表示系统地揭示图书和图书的历史。”

(上接第 18 页)息文化,创造一种信息环境来发挥人的作用。它主要包括两个层面:一是制度性信息文化的改造;二是对人员信息技能和信息行为的培养,这是企业信息化改造的关键。

5 结束语

对于信息管理的研究,由于学科背景和应用领域的不同,对其内涵组成的理解自然也有差异,这是学术研究与争鸣的普遍现象,不足为怪。但我们上述作出的比较结果,至少有两个推论值得注意:

(1)情报学传统下的信息管理与管理学视野中的信息管理具有明显区别。重视这种区别比淡化这种区别更重要。因为只有重视区别,才有助于强化各自的定位,对信息管理作出各自独特的贡献。

(2)淡化两者的区别可能会出现問題。例如,很多以信息管理过程和领域等范畴式编写的信息管理概论性教科书都存在着内容泛化的问题。严重的结果是导致学科迷失方向。

- 4 霍国庆. 企业战略信息管理的理论模型. 南开管理评论, 2002(1)
- 5 Horald Borko. Information science: what is it? American Documentation. 1968, 19(11)
- 6 汪冰, 孟广均, 霍国庆. 关于情报科学若干基本问题的探讨(一). 图书情报工作, 1998(6)
- 7 孟广均, 徐引篪. 国外图书馆学和情报学研究进展. 北京: 北京图书馆出版社, 2000
- 8 Marchand, Donald A. and Horton, Forest W., Jr. Infotrends: Profiting from your information resources. New York: John Wiley Sons, 1986
- 9 王万宗等. 信息资源管理概论. 北京: 书目文献出版社, 1996
- 10 岳剑波. 情报学的学科地位问题. 情报理论与实践, 2000(1)
- 11 张福学. 从信息资源管理的视角看图书情报学的发展. 图书情报工作, 1999(10)
- 12 琳达·M·阿普盖特, F·沃伦·麦克法伦等. 公司信息系统管理——信息时代的挑战. 大连: 东北财经大学出版社, 2000

参考文献

- 1 符福垣. 信息管理学. 北京: 国防工业出版社, 1995
- 2 马费成. 信息资源管理的历史沿革. 情报科学. 1998(5)
- 3 岳剑波. 论信息管理学的进化. 中国图书馆学报. 1998(3)

何佳讯 华东师范大学商学院副教授, 中山大学企业管理专业在职博士。通讯地址: 上海市。邮编 200062。

楼天阳 华东师范大学情报学专业硕士研究生。通讯地址同上。(来稿时间: 2002-07-23)