

丁大可 李树青 徐 侠 刘玉山

## 信息资源管理与知识管理的概念探讨

**摘 要** 目前,关于信息资源管理和知识管理的概念比较混乱。不妨把管理科学中信息资源管理概念统称为信息资源化管理,以强调利用信息资源进行管理;把图书情报学中的知识管理统称为知识资源管理,以突出对知识资源的管理技术的研究。参考文献 12。

**关键词** 信息资源管理 知识管理 知识资源管理 概念

**分类号** G250

**ABSTRACT** The authors think that there is a confusion of the concepts of information resource management and knowledge management. They think that we can regard the concept of information resource management in management science as the management of information as resource, and regard knowledge management in library and information science as knowledge resource management. 12 refs.

**KEY WORDS** Information resource management. Knowledge management. Knowledge resource management. Concept.

**CLASS NUMBER** G250

随着知识经济的崛起,世界各国都在努力探索新的企业管理思想,以期能最大限度地适应时代的要求,给企业带来更多的发展潜力。一时间,如信息资源管理和知识管理等各种管理思想纷纷出现。国内学者也都站在自己研究专业的立场上,提出种种

理解。由于专业研究侧重点不一样,所以这些概念至今尚无定论。这不仅给推广、普及这些管理思想带来很大难度,而且也给学科的进一步发展带来不利影响。有些学者已经注意到这点,综述罗列了对现代信息资源管理和知识管理概念的理解。但事

的不足,为用户提供更先进更丰富的信息服务手段。落后地区社科信息机构还可以和 ICP 及众多的网站合作,以形成资源互补并开拓更广泛的服务领域。

3.8 落后地区社科信息机构要加强与发达地区同行的交流,并注重自身特色资源的建设

落后地区社科信息机构应采取“走出去,请进来”等方式,虚心学习发达地区社科信息机构在系统设计、网络建设与数字信息服务等方面的经验。发达地区社科信息机构也应从全局出发,在技术手段、管理方式以及提供免费网络信息资源等多方面支持落后地区社科信息机构的网络化建设。在网络化建设中,落后地区社科信息机构应充分利用本地区具有特色的地方文献、历史文献和少数民族文献,逐步建立起一系列具有特色的数据库,抢占网络信息资源的高地,不仅为本地,同时也为全国乃至全球的社会经济发展服务。

### 参考文献

1 祁京梅. 了解西部经济现状才能有效开发西部. 中国宏观

经济信息,2000(5)

2 龚红娥. 我国城镇居民收入分配差距的实证分析. 市场与人口分析,2000(6)

3 张俊莉. 要制定西部大开发的民族优惠政策. 宁夏大学学报(人文社科版),2000(3)

4.5 肖东发等. 中国图书馆年鉴(1999). 北京:北京图书馆出版社,1999

6 国家统计局. 2000年1季度分地区城镇居民家庭收支基本情况. 中国经济景气月报,2000(6)

7 <http://www.cnnic.net.cn>

8 胡鞍钢,周绍杰. 中国的信息化战略:缩小信息差距. 中国工业经济,2001(1)

9 李晓东. 缩小“数字鸿沟”:国际经验及我国的政策建议. <http://162.105.138.196:3504/content.asp?ID=1230>

10 刘丹. 西部开发与图书馆建设. 图书馆,2001(6)

11 雷永立,杨成杰. OCLC 网络化发展道路的启示. 中国图书馆学报,2000(2)

刘磊 博士,南昌大学信息管理系教授. 通讯地址:江西南昌. 邮编 330027. (来稿时间:2002-05-22)

实证明,这种大而全的介绍往往让人读后不得要领,反而进一步加重了混乱的局面。本文从目前信息资源管理和知识管理这两个概念的历史渊源来分析造成这种现象的原因,并指出新的解决对策。

## 1 有关概念尚无定论的现状

信息资源管理和知识管理是20世纪后期在西方形成的一种新的管理理论,90年代后逐渐引入我国。对于这些问题,相关文章讨论非常多,但存在以下问题。

### 1.1 信息资源管理和知识管理概念本身模糊不清

不论是信息资源管理还是知识管理,目前普遍的理解可分为两种。一是指利用信息资源或知识进行管理,这种理解侧重于从管理科学的角度来研究,将信息资源放在一个更为广阔的资源概念里,和组织其他资源进行综合考虑,如有人认为信息资源管理是人类参与的管理过程,是基于信息技术的管理方法,是集成信息功能的管理体制,是强化战略管理的管理概念<sup>[1]</sup>;再如对知识管理也有人认为它就是通过通过对知识系统化的管理以增进企业集体的知识获取、知识再造以及自主学习意识和水平,通过提高知识生产率来提高劳动生产率<sup>[2]</sup>。二是指对信息资源或知识进行管理,这种理解则侧重从图书情报科学方面进行研究,关心信息技术的具体使用和实现。如有人认为信息资源管理不仅包括了对信息载体、信息系统的管理,而且也把各种信息设备和信息网络纳入了管理体系,其根本目的是信息内容本身<sup>[3]</sup>。同样,对于知识管理,也有人认为它就是对知识及其创造、收集、组织、传播、利用与宣传等过程的管理<sup>[4]</sup>。

### 1.2 信息资源管理、知识管理和信息管理之间的关系尚未取得共识

有的学者对这三个概念作简单等价处理,有的学者认为三者完全不同,众说纷纭,莫衷一是。如有人认为信息资源管理来源于信息管理,知识管理来源于信息资源管理<sup>[5]</sup>,但也有人认为知识管理和信息管理不存在客观自然演进关系,知识管理的出现丝毫不影响信息管理的继续存在和发展<sup>[6]</sup>。不可否认,出现这种现象的原因是因为个人研究角度不同,然而事实上许多学者在进行概括分析的时候,往往又求全求大,造成概念之间的关系错综复杂,分析缺乏一致的标准。

### 1.3 信息资源和知识这两个概念范围本身缺乏明确的定义

国外在研究信息资源和知识概念时,强调广义和狭义之分。广义的概念不仅限于研究对象,还包

括与此相关的诸多其他因素,研究的角是系统化的、综合化的。如广义的信息资源管理不仅包括信息资源的获取、创造、加工、存储、传播和应用,而且包括对信息资源有关的各种资源和无形资产的管理,涉及信息组织、信息设施、信息活动、信息人员等。再如广义的知识体系中,就包括知识、知识设施、知识人员和知识活动四大功能要素。我国学者对此虽然谈及,但真正到了问题分析阶段却往往混为一谈,并没有真正区分。这也影响了我国这方面的学科研究与国际的进一步接轨。

## 2 从管理学发展的历史来看概念的产生

管理的目的在于通过合理的组织协调人类活动,以提高稀缺资源的利用效率,增进人类福利。自从工业革命以来,随着大规模集中式工业生产的发展,管理工作的重要性逐渐被人们认识,并从盲目、随意的状态逐渐走向科学、理性的状态。从管理学的角度理解信息资源管理和知识管理始终是国外研究的主流。从这方面看,信息资源管理和知识管理作为新的企业组织的管理方法,它的首要任务是服务于企业组织自身的目标的,而非单纯的技术研究。而且这对于信息资源概念的理解更加全面,它不仅包括信息和信息技术,也包括与此相关的人员、设备、资金等诸多其他组织资源。

### 2.1 科学管理阶段

19世纪末、20世纪初美国泰罗的科学管理思想和法国法约尔的工业管理思想标志着管理成为一门真正的科学。这一阶段是管理思想发展的初级阶段,它在现实中虽然极大的提高了工业企业的生产率,但还是具有时代的局限性。泰罗提出的标准化思想,及利用金钱对工人的激励作用刺激生产率提高的思想,都局限于对以劳动密集型为主的制造业作业方法的研究为主。法约尔认为企业管理是有别于计划、财务、生产等诸多职能的一种功能,而且不论对于政府还是对于企业个人,只要是组织都必须涉及,虽然克服了泰罗研究的局限性,但是从总体上看,他与泰罗都在一定程度上忽视了人的作用,如从信息资源的概念来看,都是仅以开发企业生产过程和方法的信息资源为主要特色。出现这种现象的原因是多方面的。首先是社会生产力发展的水平所决定的,工业革命尚未结束,能源、物质在社会生产中的作用依然很大,劳动力相对过剩、廉价。通过科学标准化的管理研究能使得

社会生产力得到极大发展,克服靠经验进行生产管理的局限性。其次,这也反映了管理学研究中的一个重要方法,即以技术为中心的唯技术论,而忽视了影响生产力的一个最重要的因素——劳动者,于是也很快地暴露出了它的内在缺陷。

## 2.2 行为管理阶段

20世纪二三十年代,以梅奥为首的霍桑试验开辟了一条新的研究思路,即行为科学学派。梅奥凭借自己的心理学研究心得,认为管理绩效的提高,必须依赖充分发挥劳动者的积极性,管理者要善于倾听工人意见,重视人,理解人。若从信息资源的概念来看,行为科学管理侧重于对管理者和被管理者的信息资源进行开发。这种现象的出现一方面反映了社会生产力进一步提高,在社会生产力中物质能源的重要性相对下降,而劳动者的作用逐渐加大,合理的协调劳动者和其他生产资源之间的关系变得越来越重要;另一方面也标志着传统管理研究方法走向衰微,一种新的研究方法——“人本管理”出现了,从而也形成了以后管理科学研究的两大方法。

## 2.3 信息管理阶段

管理科学的发展脚步并没有停止。二战以后,军事研究中的定量方法被移植到工商企业领域,人们开始采用诸如统计分析、数学模型等方法来改进公司的管理决策。最为著名的有美国“神童”军官小组加盟福特汽车公司,推广定量分析技术的应用。也正是40年代,随着计算机技术的出现,使得定量分析有了强大的工具,于是结合计算机模拟的最优化模型技术对管理的计划、控制和决策方面发挥了重要作用,并藉此发展起来了一种侧重运用计算机技术和运筹学方法的决策理论学派,其代表人物为西蒙。西蒙从决策的角度分析了管理工作是个典型的信息输入、信息加工和信息输出过程,这使得计算机管理成为可能,并且他还区分了结构化决策和非结构化决策,指出结构化决策是完全可以借助计算机来实现的<sup>[7]</sup>。如从信息资源的概念来看,决策理论侧重于对狭义的信息资源进行开发,强调信息技术在信息资源利用中的作用。

这一阶段,社会生产力进一步发展,相对于物质、能源而言,信息在社会生产中作用日益加大,信息社会初现端倪。以计算机技术为主要工具的管理方法,得到了广泛应用。60年代出现的数据库技术和网络技术分别从软件和硬件两个方面促进了管理

信息系统出现,标志着计算机信息管理技术达到了一个新的高度。人们借助强大的信息系统完成了许多生产管理活动的变革,如扁平式管理、敏捷制造、ERP、MRP等。其次以技术为中心的管理研究方法再一次取得了广泛认同。在一定程度上,生产中人的重要性被技术的光环掩盖了。

## 2.4 资源管理阶段

70、80年代以后,管理信息系统的神话渐渐破灭,人们并没有从技术的广泛使用中享受到持续不断的利益,企业管理活动的发展势头变慢。许多管理信息系统的实践活动甚至完全失败。人们进行了许多反思,如有人认为管理信息系统侧重于解决结构化问题,对于半结构化、非结构化问题缺乏有效的支持手段,因此提出了决策支持系统、战略信息系统等。也有人认为相对孤立稳定的工作模型难以适应网络时代提出的获取处理更多外部信息的要求<sup>[8]</sup>。人们仍然没有摆脱从技术这个狭隘角度来考虑问题。80年代后,人们渐渐意识到信息系统只是企业诸多资源的一部分,必须以系统的眼光来综合考虑企业资源的合理配置,扩大企业资源的概念,以完善管理活动。信息资源管理的概念出现了。如美国的霍顿(Horton)指出信息资源管理就是对一个机构的信息内容及支持工具(信息、设备和资金等)全面的管理,是从属于企业资源管理的一个概念;美国联邦政府管理与预算局(Office of Management and Budget, OMB)也指出信息资源管理对象包括信息本身,也包括与信息相关的各种资源,如人员、设备、经费和技术等。信息资源管理还体现了企业组织应用信息技术改造传统企业组织业务流程,其实质是将传统业务中的信息流识别出来,用强大的信息技术加以专门集中管理,提高信息资源的利用效率,实现信息技术与信息资源的统一、协调。它也是对原先分散在企业组织各部门中的信息功能和组织实施重组,实现最大程度的信息资源共享,以带动企业组织业务,支持企业决策管理和战略发展<sup>[9]</sup>。

信息资源管理的出现,首先反映了人类社会已经进入了信息社会,在社会生产力中信息所扮演的作用已经达到相当的规模。任何一个企业只有认真考虑信息资源的合理利用,才能在市场上生存下来。这种利用较之传统信息管理而言,特别重视信息资源与其他企业资源的整合作用,从单纯侧重于信息技术本身发展成侧重于信息技术在企业整体发展中的应用。

其次,也因为日美经济实力发生了巨大变化,日本经济有了突飞猛进的增长,美国学者对此进行的深刻反思。日本企业在管理模式上有着与西方国家迥然不同的特点,更加富有人性化,比如实行终身雇用制,良好的企业文化建设等。反映到管理研究上,他们对于非技术性的内容和技术性内容同样看重。于是管理思想再一次发生了回归,“人本管理”得到了重视。

90年代末,知识管理出现。它来源于知识经济时代对管理模式与方法所提出的变革要求,充分体现了社会经济成长方式从传统的数量速度型向依靠科技进步和提高劳动者素质转换的趋势。应该说,它的出现是合乎情理的结果。它与信息资源管理的主要不同之处在于进一步规范了信息资源的概念,强调知识是有别于传统信息资源的一种新的资源,其意义在于通过知识共享,提高企业核心竞争力,从而促进企业经营管理能力的提高。具体来看,知识管理和信息资源管理存在许多区别。首先在信息社会进一步发展的今天,传统物质、能源资源稀缺性日益明显,信息在社会生产中促进作用已经完全地显露出来。不仅如此,高新技术企业的超高速发展使得人们认识到支持这一类企业的重要因素就是他们往往掌握种种极具竞争力的核心信息技术,这种信息人们概括为知识是为了有别于传统意义上的信息。知识相对于信息而言,它更具备高附加值、高生产率。创新是它的生命力所在,建立知识创新体系是知识管理的基本策略。知识管理就是要使知识资源在企业(特别是高技术企业)中的地位不断得到提升,企业也需要持续的知识创新来维持自身的竞争力。对于这一点,知识资源的整合是知识创新的基础,网络环境的快速发展和群件技术的日益成熟也提供了相应的技术支持<sup>[10]</sup>。其次,知识的范畴不仅包括显性知识,还包括隐形知识,即由企业职员掌握的智慧和创造力,这种智慧在新时期企业发展中的作用日益增强。如 Ikujiro Nonaka 所言,任何程序都不能对其内部逻辑和相关假设提出质疑,也反映不了商业环境的动态变化,单靠历史数据分析预测是无法适应时代要求的。因此,知识管理从本质上重视人的使用、人的开发,是一种典型的人本管理,充分体现了以人为本的思想。这也反映了管理思想在唯技术论和“人本管理”的反复交替中螺旋上升的发展现实。最后,知识管理在组织结构上采取了更为开放、更为扁平化的学习性组织结构,则比以前的其他

管理形式做得更为充分、彻底。

### 3 从图书情报科学的发展历史来看概念的产生

图书情报科学对信息资源管理和知识管理的研究也是随着社会的进步、人们处理技术能力的不断增强而逐步发展起来的。这一过程相对于管理科学的发展脉络而言,更多的是从技术的角度对信息资源的管理方法进行研究的。因此,这里指的信息资源往往是指狭义上的,即保存信息的物质载体及相关技术系统。而信息资源管理即是指对信息资源进行管理,相应而言,知识管理即是指对知识进行管理。

#### 3.1 传统管理时期

自从人类有文字记载,信息资源管理就已经出现。首先,信息资源管理的客体主要是纸介质的书籍;信息资源管理主体主要是各个图书馆。其次,随着书籍数量的逐步增加,人们对于传统信息资源的管理已具备必要性。相对有限的信息资源总量和不断进步的文献管理方法,也使得人们对于它的管理具备了可能性。世界各国不约而同地都进行了具体的管理实践活动,主要内容有编目、分类和著录、摘要等。手工操作是基本的管理形式。

#### 3.2 信息管理时期

计算机技术的出现给信息资源管理的实践活动带来了新的力量。首先,信息资源管理的客体主要表现为多种介质并存,由于计算机技术的普及应用使得传统介质的重要性呈下降趋势,而新一代的磁存储介质、激光存储介质则表现出更强的生命力;随着信息社会的到来,信息数量急剧增长,信息处理开始变成一种组织的基本行为,不仅包括图书馆,而且企业、政府等组织都开始介入信息资源管理的实践活动中。其次,随着信息量的大幅度增长,计算机处理已成为主要的管理形式。自动标引、自动分类和自动文摘等一系列信息处理技术得到广泛发展和使用。

#### 3.3 资源管理时期

现代意义上的信息资源管理的概念最早是由政府提出来的。作为自国家诞生以来规模最大、系统性和延续性最强的社会组织,政府为了解决记录文献爆炸式增长及由此带来的低效率和决策低效率就显得尤为迫切。1980年美国国会通过《文书削减法案》,明确提出信息资源管理的概念。相对于信息管理时期,这个时期的特点,一方面是调整了信息资源管理的目的,使其跳出单纯信息处理的范围,还涉及到与之相关的诸多其他问题。具体来说,信息资源管理的实施将有效解决信息资源收集、处理、维护和

传播的成本问题,同时也有助于提高政府行政效率,有利于解决政府信息资源管理用户的权利问题,信息立法和信息政策问题等。在一定程度上,这种现代信息资源管理概念的确定也为企业推广普及信息资源管理奠定了基础。另一方面,也加大了对信息处理技术的研究。应 GB、TB 级数据的需要,信息的检索技术日益成熟,特别是互联网的快速发展,网络搜索引擎技术成为新时期的重要信息技术,它主要根据用户提供的查询条件从而给出符合要求的网络信息位置。可见它与管理科学所提出的信息资源管理概念相比,虽然行为上都是综合利用各种组织资源来进行统一管理,但出发点是不一样的,它更侧重于技术的层面,即如何实现这种信息资源管理及为此需进行哪些准备。

### 3.4 知识管理时期

诚如《大趋势》作者奈斯比特所言,信息数量的过度增长并不能使组织受益,相反有害。在信息社会高度发展的今天,拥有更大规模的信息量已成为组织的一个普遍现象。合理地组织这些信息已经不是难事,但真正有效地利用越来越成为问题的所在。从海量数据中发掘组织所需的信息,对已有信息进行二次开发整理,已成为现代信息处理技术的重要内容。数据挖掘、文本挖掘、数据仓库、知识发现等一大批新的概念纷纷出现。以探索深层次的发掘信息得到人们可利用的知识为主要特征的知识管理技术得到大发展,特别是针对于最大规模的网络信息的技术发展更快。这个阶段主要有两个特点:一是数据挖掘技术向文本挖掘技术过渡。Forest Research 统计资料表明,80%以上的数据都以非结构化形式存在,如文档、手册、E-mail 等形式存在,因此以主要利用数据库进行的数据挖掘技术渐渐让位于以非结构化数据处理为主的文本挖掘技术,如美国国家农业图书馆采用元数据(Metadata)扩展标记语言对网上资源进行收集,以加强对非结构数据信息的采编。二是随着网络资源的进一步扩大,传统的搜索引擎技术朝着挖掘引擎技术方向发展。挖掘引擎不仅具备搜索引擎的功能,并且将这些知识以可视的、动态的形式传递给用户<sup>[11]</sup>。相对于资源管理时期,人们对信息社会中信息处理的本质意义有了更深刻的认识,对信息资源的管理是为了最终合理地利用。

## 4 结论

综上所述,我们可以得出以下结论:

(1) 信息资源管理和知识管理的概念存在两个主要的理解:一个是从管理科学研究的角度,它侧重从广义的信息资源概念出发,探讨利用信息资源提高整个企业组织的管理决策,以期实现企业组织的目标;另一个是从图书情报学研究的视角,它侧重于从

狭义的信息资源概念出发,研究合理组织利用信息资源的方法与技术,以适应知识经济时代提出的更高的要求。这两条线不应该混淆,从概念上,笔者建议不妨将管理科学中信息资源管理概念统称为信息资源化管理,以强调利用信息资源进行管理的本意,而应把图书情报学中的知识管理概念统称为知识资源管理,以突出对知识资源的管理技术的研究。这样,两条主线的区别就非常突出了。

(2) 不论是管理科学还是图书情报科学,对于信息管理、信息资源管理和知识管理这些概念都是区分的,它们都代表了一种新的、区别于前者的思想。而有些学者之所以把这些概念等同、混淆起来,就是源于研究概念的出发点没有定位好,一旦把管理科学和图书情报科学的两种研究角度混杂起来,就会不可避免出现上述情况。

(3) 必须理清研究信息资源和知识概念的广义角度和狭义角度。如站在管理科学的角度,通常都会从广义的角度来探讨问题,而站在图书情报科学的角度则正好相反。问题并不在于孰是孰非,而是要清楚自己研究的究竟是哪一个,并区分出主流。对于这一点已有学者提出相似观点,并认为这是我国与国外有关于此方面研究是否接轨的重要标志<sup>[12]</sup>。

### 参考文献

- 1.9 霍国庆. 信息资源管理思想的升华. 图书情报工作, 2002(4)
- 2.4,6 白波,张晓玫. 关于知识管理的几个理论问题. 图书情报工作, 2001(8)
- 3.5 褚峻. 从信息资源管理到知识资源管理. 图书情报工作, 2001(3)
- 7 [美]斯蒂芬·P·罗宾斯著;黄卫伟等译. 管理学. 北京:中国人民大学出版社, 2000
- 8 岳剑波. 论战略信息系统的形成与发展. <http://www.yahoo.com.cn>
- 10 董小英. 知识管理:老树开新花还是新瓶装旧酒. 图书情报工作, 2001(5)
- 11 韩客松,王永成. 文本挖掘、数据挖掘和知识管理. 情报学报, 2001(1)
- 12 周毅. 论我国信息资源管理的层次. 图书情报工作, 2002(1)

丁大可 南京经济学院信息管理系研究员. 通讯地址:南京市. 邮编 210003.

李树青 南京经济学院计算机系研究生. 通讯地址同上.

徐侠 南京人口管理干部学院助教. 通讯地址:南京市. 邮编 210042.

刘玉山 南京财经学院工商系助教. 通讯地址:南京市. 邮编 210003.

(来稿时间:2002-06-24)