



档案馆知识管理研究

伍振华 著



中国文联出版社

图书在版编目(CIP)数据

档案馆知识管理研究/伍振华著. —北京:中国文联出版社, 2003. 3

(高校学人丛书/左汉林, 刘景会主编)

ISBN 7-5059-4368-5

I. 档… II. 伍… III. 档案管理—研究

IV. G271

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 030002 号

书 名	高校学人丛书(10 册)
主 编	左汉林 刘景会
出 版	中国文联出版社
发 行	中国文联出版社发行部
地 址	北京农展馆南里 10 号(100026)
经 销	全国新华书店
责任编辑	李 木
责任印制	李 木
印 刷	河北省保定市华泰印刷厂
开 本	850×1168 1/32
字 数	2090 千字
印 张	88.5
插 页	20 页
印 数	0001—1000
版 次	2003 年 4 月第 1 版第一次印刷
书 号	ISBN 7-5059-4368-5/I·3402
定 价	178.00 元(平装)

档案事业正处于一个完全被重新塑造
和重新接受的时代……

——让·皮埃尔·瓦洛

档案工作者由实体保管员向知识提供者的
过渡,正是档案界为应答电子时代的挑战,由保
管时代向后保管时代过渡的要求。

——特里·库克

近一二十年来档案领域的变化不是局部的,
表层的,技术性的,足以引发我们对整个档案管
理活动规律的重新思考。

——冯惠玲

前 言

知识,是我们人类独有的宝贵财富,它的进化 and 开发利用水平如何是一个社会物质文明、精神文明和制度文明程度的显著标志。一部人类社会的文明史,就是知识资源的不断生成、积累、传播、利用的进程,知识的进步有力地推动着时代的发展。

在人类社会正朝着知识时代迈进的今天,知识在社会生活各个方面所具有决定性意义越来越清晰地凸显出来。在世界著名管理大师彼得·德鲁克笔下,知识是一种“基本经济资源”、“关键的资源”、“最主要的资源”、“最重要的资源”、“不可缺少的资源”、“唯一有意义的资源”。“日新月异的科技进步,正在深刻地影响着人们的经济、政治和文化生活。”^①

知识经济初见端倪和知识管理方兴未艾,知识与经济和管理的结合既是知识重要性日益显著的一种必然结果和集中体现,又是知识资源作用不断得以充分发挥的客观需要。知识、经济和管理三者的有机整合与互动是当今世界经济发展的一个基本特征,而在各个领域加强知识管理则是推动各项事业前进的必然要求。

一、档案馆知识管理研究的理论和实践意义

知识管理,可以一般地理解为以知识为核心的管理,其基本思想是视知识为一种具有无限挖掘潜在价值和决定性意义的资

^① 江泽民,合作发展,共创辉煌,2000年10月18日,上海。

源,强调不断加强科学管理,充分发挥它的重大作用。知识管理涉及知识和信息的形成发现、识别获取、整理加工、存贮检索、传播交流和开发利用等各个环节的管理。有知识的地方就应有知识的管理,只是对于不同的管理主体、在不同的管理阶段,存在着具体管理目标、对象、方式和水平等的区别。知识管理作为一种管理思想或理念、一种管理方式或理论,受到社会,尤其是企业管理界前所未有的关注,是与近年来人类开始步入知识经济时代联系在一起的。

档案是一种记录着信息和知识的载体,档案管理工作实质上就是一项信息和知识管理性质的工作。目前,我国有各级各类档案馆 3885 个,馆藏档案约 1.9 亿卷件^①,且数量正在大幅度地增长之中。如何在新世纪更加有效地管理和充分开发利用档案这一巨大知识和信息资源,我们正面临着前所未有的严峻挑战和发展契机。要使档案馆的各项工作都能与时俱进,必须不断提高知识管理水平。

档案馆知识管理是一个渐进的过程,存在着大量值得认识、总结和研究的问题。现代意义下的档案馆知识管理,是一种采用科学管理知识和先进信息技术,管理与档案馆工作密切相关的重要知识,有力促进知识共享、知识创新和知识服务的管理。显而易见,全面、深入地研究档案馆知识管理,对于档案事业的发展具有极其重要的意义。

在理论意义方面,企业知识管理等其他领域的知识管理实践和理论研究已经取得了初步的成果,开展档案馆知识管理研究有助于我们在档案学研究中借鉴其他行业知识管理的相关成果,开

^① 中华人民共和国 2001 年国民经济和社会发展统计公报,转引自中国档案,2002(4)。

阔我们的视野和思路,进一步发展和完善档案学理论。另一方面,档案馆知识管理研究的成果也是对整个知识管理理论的丰富和发展,为相关领域的知识管理理论建设提供有益的借鉴。随着档案馆知识管理实践和理论的进步,“档案(馆)知识管理学”这样一门新的档案学分支学科有望由此诞生。

在指导档案工作实践方面,本选题的研究成果对促进档案馆的知识共享和知识创新、增强档案队伍的业务能力和思想素质、提高档案科学管理和知识服务水平都会产生积极的作用,为推动档案馆做好各项工作和实现可持续发展提供理论指导。另外,本选题的研究成果对于档案(资料)室和图书馆等部门开展知识管理也具有直接的参考利用价值。

二、研究现状与本文写作中的几点考虑

随着知识经济的兴起和企业知识管理的蓬勃发展,近些年来国内外(主要是国外)对企业的知识管理研究显著增多。根据笔者近两年通过各种途径查阅资料了解到的情况来看,探讨所涉及的内容极为广泛。有关研究已经取得了初步的成果,并有一些专著问世。但是,总的说来,急待深入研究的问题还很多。

与研讨企业知识管理的文献相比,有关探讨企业界以外知识管理的文献虽然我们不时也能查阅到,但是所占比例明显较小,也未见有专著出版。

在国内外档案专业文献中“知识管理”这一提法只是偶尔才能见到。笔者所能查到包含有“知识管理”一词的档案专业文献屈指可数,未能超出20篇。其中除了本人曾发表过《档案馆知识管理初探》^①一文以外,未曾发现有专论档案馆知识管理的文献,

^① 中国首届档案学博士论坛文集编委会编,21世纪的社会记忆,P205,中国人民大学出版社,2001。

虽然在这十多篇文献中大多数也间接或直接地触及到了这个课题。

基于现代知识管理在档案馆管理工作中的重要地位,而整个社会对知识管理的研究还处于起步阶段(对绝大多数档案工作者而言,“知识管理”还是一个陌生的术语),并结合目前普通档案馆以及本人的实际情况,笔者在写作本文的过程中着重考虑了以下四点:

1. 明确本文写作在整体上力求达到的目标

本文的基本目标主要是从档案馆组织层面上努力阐明以下五点:

(1)与档案馆知识管理有关的基本概念、基本性质和基本关系(以下简称“三基”);

(2)档案馆知识管理的基本特征;

(3)档案馆知识管理的必要性与可行性;

(4)知识管理实践运作的大体模式(体现在对知识管理的规划、原则、组织、管理项目、激励机制、文化建设、采用先进管理方法与工具、主要困难与对策等方面的讨论);

(5)档案馆知识管理三个重点领域(知识共享、知识创新和知识服务)的基本问题。

本文研究希望达到的基本目标,再概括些,就是让读者对档案馆知识管理的基本含义、意义、特点和实施有一个概略的了解。需要明确说明的是,本文不是传授知识性的教材或指导档案馆进行知识管理的操作手册,而只是对有关基础理论问题进行探讨性的著作。如果一个对档案馆知识管理没有认识的档案馆工作者阅读本文后,能够产生“在档案馆管理工作中应该更加重视知识和知识管理的作用”等诸如此类的看法,或本文有关基本理论探讨中的一孔之见能够起到抛砖引玉的作用,笔者写作的基本目的

也就算达到了。

2. 特别重视“三基”的探讨

“概念是人类认识事物本质的结晶,也是理论体系大厦的关节和基石。”^①人们对“知识”、“信息”和“创新”等一些基本概念,都存在着不同的定义和理解,只有对“三基”(例如,知识的概念、信息的概念、知识的不同形态与性质、创新的性质、知识与信息的关系、知识管理与信息管理的关系、知识创新与创新的关系、知识服务与档案利用服务的关系等)有一个比较清楚认识后,档案馆知识管理的特点才能够清晰地显现出来。因此,本文在“三基”方面的研讨占用了较大的篇幅^②。

3. 对一些基本概念同时作广义和狭义的界定与解释

在不同的场合,知识管理、创新和知识服务等词语所代表的实际外延会有很大的不同,或者说这些概念有广义与狭义之分。考虑到要在短期内实现高标准的档案馆知识管理,在目前对于普通档案馆来说,这种要求是脱离实际的,本文注意侧重于给知识管理这一概念作广义解释,强调知识管理是一个渐进的过程。在此基础上,再指明典型的知识管理应当是一种高品质的知识管理。这样有助于兼顾知识管理实践的“普及”与“提高”两个方面,避免让人产生档案馆知识管理“唾手可得”或“高不可攀”两种极端的、片面性的认识,体现出现代知识管理应当具有“老树开新花”而不是“新瓶装旧酒”的特征。笔者在论述“创新”和“知识服务”等概念时都采取了这种“先普及后提高”和两者同时兼顾的策略。这比较符合事物是普遍联系的、对立统一的和发展的辩证

① 周寄中,“创新”新解,中外导报,2001(5)。

② 为了压缩本书第一章的篇幅,笔者将有关“知识与真理”和“知识的阶级性”两个部分的探讨,作为“附录”列于书尾。

法。

4. 尽量多地参考利用现有的研究成果

为了使本文的立论能够建立在一个比较宽厚扎实的基础之上,写作过程中一直十分重视相关资料的收集选择、分析认识和参考借鉴:从中国人民大学图书馆、档案学院资料室和中国国家图书馆等文献收藏部门以及网上,查阅了大量参考资料;注意对不同的观点认识的兼收并蓄与比较选择;采用的引文,绝大多数都出自著名人士或具有博士学位、高级职称的专家学者所著的文献。

三、本文研究创新成果

本文研究的范围十分广泛,根据笔者所掌握的情况来看,主要在以下几个方面给出了比较有价值的新认识:

1、迄今为止本选题属首次在国内外较为系统地论述档案馆知识管理的基础理论和实践问题,也是在除了企业界之外的其他领域中第一次相对全面、扼要地研讨有关知识管理课题。许多内容都具有首次探讨的性质。

2、知识、价值、信息、知识信息、知识管理、知识共享、创新、技术创新、知识创新、知识服务等二十多个基本概念的定义与探讨。

3、知识的性质、档案的知识属性、创新的性质、档案馆知识管理的基本特征、知识服务的特征等比较全面的研讨。

4、知识与谬误的关系、知识与信息的关系、几种不同知识形态的特点与关系、知识与真理的关系、档案馆知识管理与其他管理的关系、几种创新之间的关系等比较全面的、有自己见解的探讨。

5、档案馆知识管理的必要性和可行性的比较全面论证。

6、档案馆知识管理、知识共享、知识创新和知识服务等实践中的一些问题的探索。

档案馆知识管理理论研究的内容极其丰富,涉及到档案学、知识科学、信息科学、管理学、计算机科学、哲学、法学、经济学、社会学等众多学科,对它的系统研究是一个极其庞大而又艰巨的课题。笔者选择这样一个难题进行研究,主要是考虑到它在档案学研究和档案工作中具有重大意义,档案界需要有人先对此课题进行初步的探索。

然而,尽管笔者在导师的有力指导和其他一些专家学者的热情帮助下,全力以赴地投入此文的写作,但是由于知识管理在整个管理科学中还是一个新兴的领域,本文本身属于一部理论探讨性著作,论述中肯定存在着一些疏漏和失当之处。对此,恳请大家赐教指正。

中文题要

人类正在向知识时代迈进,知识和知识管理在各行各业都在起着越来越重要的作用。档案是一种信息和知识的载体,档案工作是一项信息和知识管理性质的工作。在新世纪实现档案事业与其他各项事业的同步发展,需要档案馆不断提高知识管理水平;而要使知识管理卓有成效,则离不开全方位的深入研究。

本书正文分为八章,下面是各章内容的简介:

第一章 知识理论问题探讨

知识是有价值的正确认识。正确性、价值性和认识性是知识的三个互相联系的、必不可少的性质。

知识的质表现为它是认识的正确性与价值性的统一。知识量的基本计量单位是“知识单元”。知识量的概念有多种用途。

知识具有绝对性和相对性,知识与谬误在一定条件下可以互相转化。少数社会科学真理具有阶级性。

知识、知识产品是脑力劳动的产物,讲“知识的价值”,并不能否定马克思的“劳动的价值论”。

知识具有不同的形态,意会知识、智能意义下的能力都是知识的一种表现形式。“意会知识”这一概念的提出和使用,在包括知识管理等在内的很多领域中都普遍具有极其重要的意义。

信息是事物属性的反映,它可以划分为知识信息和非知识信息两大类。

本章还对知识与信息的区别与联系、档案知识的特征等作了比较全面的讨论。

第二章 知识管理实践与理论研究

知识是一种作用与日俱增的宝贵资源。从知识社会作用演

进的简略回顾和一些著名专家学者、政治家的有关论述表明:知识已经开始成为当今社会经济发展、社会进步、国家富强、人民幸福、组织兴旺和个人成功的一种决定性资源。

知识在一定程度上是可以加以管理的。“知识管理”一词,在不同的场合其意义会有所不同。近年来,企业知识管理正在企业界蓬勃兴起,理论研究活动也处在发展之中。除了企业界以外,其他各界同样存在知识管理的问题。

目前,知识管理已经开始引起档案界部分专家学者的重视。但是,研讨档案馆知识管理的文献极为少见。

第三章 档案馆知识管理基本特征及其与其他管理的关系

高标准的档案馆知识管理应当具有以下几个主要特点:

第一,与档案馆工作密切相关的一切重要知识,作为一种宝贵资源,受到应有的重视,得到良好的管理和利用。

第二,在管理所涉及的工作范围方面,知识管理比其他任何一项管理工作更加广泛。

第三,与信息管理的相比,知识管理所管理的知识种类更多、更加全面。

第四,将创新作为知识管理的直接目标,以促进档案现代化管理科学技术研究,推动知识创造性的运用,提高各项工作的质量和效率,加大知识服务的含量和拓宽知识服务的广度。

第五,重视组织文化建设,具有良好的组织文化氛围。

第六,借鉴、使用各种现代管理理论和方法,采用先进信息技术。

总而言之,档案馆知识管理的基本特征就是:运用先进科学技术,有效地管理与档案馆工作相关的重要知识,是一种有力促进知识共享、知识创新和知识服务的管理。

档案馆知识管理与其他管理的关系主要表现为:

(1)知识管理重视人的管理主体地位和作用,强调与其他管理工作相融合。

(2)知识管理与信息管理有着密切的联系。两者彼此相互促进,共同发展。

(3)知识管理与人事管理有着共同的管理对象和管理原则。

(4)科研管理是知识管理重要的内容之一。

作为一种管理职能,知识管理仅仅是档案馆管理系统的一个子系统,它不能包揽人事、信息和科研等管理工作,是服务于这些工作而不是越俎代庖;作为一种普遍适用的管理思想和理念,它的价值通过与其他管理的有机整合来体现。

第四章 档案馆知识管理必要性和可行性论证

加强档案馆知识管理的必要性,可以从不同的角度来认识:

(1)档案馆管理的对象——档案、档案馆管理的主体——档案工作者和档案馆管理工作性质本身都具有知识性。档案馆的各项管理工作都具有知识管理的性质,都需要进行知识管理。

(2)随着知识的重要性日益突出,现代知识管理在做好各项档案馆管理工作中的决定性作用正在并将越来越清楚地显现出来。档案馆要肩负起传承社会记忆的使命、满足社会各界利用档案的需求、实现与社会同步发展,必须不断提高知识管理水平和知识服务质量。

(3)档案馆知识管理是国家知识管理、档案馆所属地区、行业或单位知识管理的有机组成部分。

(4)档案馆与知识型企业一样,都属于一种典型的知识组织,它们都理应成为资源合理配置、讲求最佳效益的组织。用知识来管理好知识和知识实践,以提供优质高效的知识服务,理应成为它们共同的选择。企业知识管理的许多管理方法和经验,都值得档案馆学习、参考或借鉴。

(5)知识管理重视知识和人才的理念,注重知识共享,追求知识创新和知识价值的充分发挥,这一切都有助于从根本上增强档案队伍素质。

(6)档案馆知识管理实践是档案馆管理学和档案管理学发展新的增长点。

档案馆加强知识管理的可行性主要表现在:

社会的进步,政治、经济、科技、教育和文化等方面的发展,在给档案馆提出加强知识管理要求的同时也将为知识管理提供全方位的有力支持。

随着我国依法治国、科教兴国国策的贯彻,改革开放的深入,综合国力的增强,信息化进程的加速,社会各界档案意识的提高和对档案事业投入的增加,加之依法治档、科技兴档步伐的加快,档案系统,尤其是档案馆自身的不懈努力,档案部门知识管理所需的社会环境条件、物质经济条件、技术条件和工作人员的整体素质条件会得到不断改善。实际上,目前我国已经有一些档案馆具备了较好的知识管理基础。

近年来,一些优秀企业知识管理的成功实践,同时包含着基层档案部门在知识管理方面所作的贡献,也是对其档案部门开展知识管理工作的有力推进。企业管理界掀起的知识管理浪潮方兴未艾,对其他领域的管理变革正产生着重大影响,给档案馆的知识管理提供了很多有益的参考借鉴。

第五章 档案馆知识管理实践概论

高标准的现代知识管理要在我国档案界普遍实现,由于受到来自经济、技术和人员等种种因素的制约,可能至少是一二十年以后。可是它作为一种管理理念,一种战略管理目标,是当今每个档案馆都应确立并为之不懈努力奋斗的。本章简要地就档案馆知识管理的准备与规划、管理原则、组织与人员、实施与评估等

问题进行了讨论。

第六章 知识共享

促进知识共享,是档案馆知识管理极为重要、大有潜力可挖、无止境的艰巨任务之一。本章在对知识共享的含义和意义、共享的主体和客体、共享途径和方式、知识共享典型案例、知识库和知识地图、以及影响共享的因素等进行讨论的基础上,分别从档案馆应为员工知识共享创造必要条件、帮助员工掌握知识共享方法技巧、营造知识共享文化和建立健全促进知识共享机制等方面,给出了笔者关于推动档案馆知识共享的一些思路。

在不断营造共享文化过程中,必须注意抓住主要矛盾。

1、建立共同愿景,将员工的奋斗目标与档案馆的战略目标融为一体。

2、深入宣传知识共享的意义,大力弘扬奉献的精神,领导要起好表率的作用。

3、建立健全知识共享激励机制。档案馆在宣传、倡导知识分享、制定和执行相关制度时,应当注意:

(1) 采取各种方式为员工之间广泛深入分享知识提供机会;

(2) 将知识共享表现与成果纳入工作考评、同奖金发放、先进评选和工资、职称、职务的晋升等挂钩;

(3) 鼓励员工将自己的工作与集体的工作、个人荣誉与集体荣誉、个人利益与集体利益有机地结合起来,同时提高个人的绩效和组织绩效;

(4) 努力利用各种先进的知识共享工具;

(5) 处理好激励工作的原则性与灵活的关系,特别注意发挥好情感激励的作用,以及个人激励与群体激励兼顾。

4、加强与档案馆外有关方面的知识合作,注意保护知识产权以及知识和信息的安全使用。

第七章 知识创新

创新、技术创新和知识创新等概念都有广义与狭义之分,且均存在不同的定义。狭义的“知识创新”侧重于强调严格科学意义下新知识的生成。由于各种创新都或多或少地伴随有新知识的生成,广义上的“知识创新”可视为“创新”的同义词。

创新具有首创性、知识性、效益性、继承性、风险性和协同性。而协同性又可细分为:创新目标、主体、客体、条件和方式等方面的协同性。

本章的第三部分就增强创新意识、档案馆创新与部分有偿服务、创新领域和创新管理等问题进行了探讨,认为:

创新活动受思想意识的支配,创新意识是一切创新的先导。进一步解放思想、领导带头支持创新、宣传教育、激励制度、组织学习、营造自由、平等和开放的氛围有助于革除重藏轻用、闭关自守和安于现状等陈旧落后的观念,树立起以重视知识价值、讲求效益、分享知识、激励先进、变革进取和争创一流为核心内容的新观念。

档案馆应该将创新活动和开展部分有偿服务很好地统一起来,有偿服务可以促进无偿服务和档案馆创新活动的发展。

我们一直在进行着的档案馆工作改革就是一种创新,档案工作的每一个方面和环节都可以成为创新的舞台。

创新管理是对创新活动的管理,属于知识管理的重要内容之一。档案馆的创新管理包括决策层、执行层和操作层三个不同层次的管理。它的内容可分为对整个馆内创新组织活动的管理和每一个具体创新项目的管理两大部分。前者涉及档案馆创新目标、战略、规划、制度的制定与执行、创新文化建设等各个方面;后者包括从项目的选题立项、到最后成果的鉴定、推广应用和表彰等整个过程的管理。

第八章 知识服务

外延最广的知识服务,指服务主体运用其拥有的知识提供给服务对象的一种具有脑力劳动性质的服务。我们经常讲的“档案利用服务”或“档案信息服务”都可以看成是一种知识服务。狭义的知识服务,侧重指面向档案馆外用户的高品质知识服务。

我们强调知识服务,其重要原因在于:它是满足用户知识服务需求发展的迫切需要,提高档案工作者的思想素质和业务素质的需要,实现档案馆可持续发展的需要。

知识服务与传统的档案信息服务相比,在服务的观念、方式、手段、内容和组织等五个方面都有所不同。

近两年来,我国有一些公共档案馆陆续启动了非保密的现行文件的利用工作,并获得了良好的社会效果和社会各界的肯定。从知识服务的角度来看,开展现行文件服务的重要意义体现在:充实知识服务的内容、扩展知识服务的范畴、增强知识服务的作用和促进知识服务的发展。

当前,我们对“文档一体化”管理下文件利用服务工作可能产生的巨大效益的认识与研究,还不够全面和深入。这在一定程度上也影响了“文档一体化”的进程和基层档案馆知识服务作用的充分发挥。除了基层档案馆以外,有条件的公共档案馆也应当率先开展对“文档一体化”的管理和利用的探索。

档案咨询服务主要是档案咨询服务人员应用专业知识为解决用户各种有关档案问题而开展的一项知识密集型服务工作。它是档案馆提供知识服务、实现档案工作价值和拓宽服务范围的又一个广阔的、大有作为的领域。档案咨询服务在宏观上保持其档案特色的前提下,也有必要适当拓宽服务的范围。

由于受到来自人才、文化、经费和管理等多种因素的制约,现有普通档案馆所提供的服务离优秀的知识服务还有很大一段距