

信息管理与知识管理

周九常 著



大众文艺出版社

信息管理与知识管理

周九常 著

谨以此书献给我的
导师 ~~南开大学~~ 博士
生导师 ~~王知津~~ 教授。

大众文艺出版社

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

信息管理与知识管理/周九常著. - 北京: 大众文艺出版社, 2004.9

(新世纪文库/许桂声主编)

ISBN 7-80171-432-6

I. 信 …

II. 周 …

III. 信息-网络-研究-中国

IV. I267

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 032573 号

大众文艺出版社出版发行

(北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编 100007)

登封报社印刷厂印刷 新华书店经销

开本 850×1168 毫米 1/32 印张: 13 字数: 337 千字

2004 年 9 月北京第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-1000 册

定价: 28.00 元

内 容 简 介

信息管理与知识管理的关系近几年来一直是信息管理研究领域和工商管理研究领域的一个重要问题。信息管理的历史悠久，所涵盖的范围十分广泛，比如信息咨询、竞争情报、信息资源管理、信息资源规划等。知识管理的历史其实也很悠久，只不过人们正式提出“知识管理”这一概念是20世纪90年代的事。知识管理与信息管理有着千丝万缕的联系，本书内容以信息管理与知识管理的关系为主线，即主要围绕信息管理与知识管理的关系而展开，涉及信息管理与知识管理的一般理论和应用领域，具体从以下几个方面有选择有重点地进行阐述和分析：信息管理和知识管理的主体性基础——信息素质和知识素质、信息管理过程和知识管理流程、人脑的信息管理与知识管理、信息咨询与知识管理、竞争情报与知识管理、个人信息管理与知识管理、宏观信息管理与知识管理、企业的信息管理与知识管理、企业信息化与知识化、大学的信息管理与知识管理、信息主管与知识主管、信息管理技术与知识管理技术、信息管理系统与知识管理系统等。

本书可供信息管理与知识管理领域的实际工作者、教师和研究人員、学生等的参考用书。

书与墨香皆袭人

——代为《图书馆学人文稿》序

郭俊民

今年调到河南省文化厅工作，在与省图书馆的同志见面时，他们送了我两套书，二十多本，厚厚的一摞，都是省图书馆自己组织编写出版的学界专家的著作。书的封面一律是淡淡的色彩，虽不夺人眼目，但清新淡雅，让人不由地喜欢。

读书常给人带来意想不到的快乐，读图书馆同志的书，尤其如此。河南本来就是一个文化底蕴十分深厚的地方，是中华民族之根，之源，是炎黄子孙顶礼膜拜的圣地。河南的图书馆负有保存祖国文化遗产的重责，得先人之荫，大都藏有中国几千年流传下来的好书。单是书库里的那种书香与墨香，就让人迷醉不已。到图书馆里读书，是每个人梦寐以求的好事。图书馆的同志工作在这种书香与墨香之中，所受到的熏陶自非他人能比。再将这种熏陶积淀汇以文字，就如美酒之中的佳酿，其香气袭人，是遮掩不住的。

记得还在洛阳工作的时候，常有外面的朋友来访，有国内的，也有国外的。他们或为寻根，或为祭祖；或为问道，或为致礼。相同的是他们对河南的文化都有一种崇敬之情。每每与他们谈到“河图洛书”，谈到“三坟五典”，常能感受到他们发自内心的景仰，也常常让我们为自己的祖先感到骄傲。许多朋友在瞻仰名胜古迹之后，最多的要求就是希望到我们的图书馆、博物馆等地方拜访。由此，在与图书馆同志的接触之中，常受到他们身上那种文儒气息的感染，也了解了不少他们的工作和生活，对他们甘守清贫和忍耐寂寞的精神境界，我是由衷地敬佩！

前不久，省图书馆馆长陶善耕同志来厅里谈工作时，提到今年他们又将有一套名叫《图书馆学人文稿》的著作问世，并嘱我为这套丛书作序。我虽不善为人作序，但这次倒是乐于写点文字，以嘉其勤勉治学精神。著书立说，应该说是作者对生活、对人生的感悟达到一定境界后思想的凝结。写一本好书，没有忍耐寂寞的精神，扎不进去，沉不下来，是十分不能够的。而写出“书与墨香皆袭人”的佳作，更非一时之功，其中的辛苦甘甜，诸位学人的心中自然明了。而我们这些读者，只有读过之后，才能体会到一二。省图书馆的同志，平时还有大量繁杂的具体事务需要他们去做，在辛苦工作之余，他们竟能潜下心来，不断有佳作出版，确实难能可贵。希望他们能将这种治学的精神传递下去，今后有更多的好书佳作与世人见面；也希望图书馆的同志们继承前人遗风，创造我省图书馆事业新的辉煌。

前 言

本书的写作有两个重要的初衷：一是把几年来人们对信息管理与知识管理关系问题的研究进行综合；二是把近几年来我对此问题的思考和研究进行回顾和总结。由于信息管理和知识管理的关系是信息管理研究领域的重大议题，所涉及的内容十分广泛，因此本文在内容体系的设计上颇费了一番心思，力求全面考察信息管理与知识管理之间的关系，并尽量避免重复别人，已经被他人论述过的内容，我就尽量不再涉及或者少涉及，而他人没有论述或者少论述的内容，我就尽可能地多加涉及。这是本书的第一个特色。

本书考察信息管理与知识管理之间的关系，在力求全面系统的同时又有所侧重，于是我选择了信息管理与知识管理关系中较具探索性和热点性的一些问题加以考察，比如“信息管理与知识管理的主体性基础——信息素质与知识素质”、“信息过程管理和知识管理流程”、“人脑的信息管理与知识管理”、“个人信息管理与知识管理”、“宏观信息管理与知识管理”、“企业信息化与知识化”、“大学的信息管理与知识管理”等。这算是本书的第二个特

色。

本书中的“知识管理流程”以及“大学的信息管理与知识管理”等章节的内容，主要依托于我所承担的郑州航空工业管理学院的“青年基金”课题和河南省教育厅自然科学研究项目的研究成果，因此这些内容在一定程度上反映了近三年来我对此问题的思考和研究。此外，关于信息素质与知识素质、企业信息化与知识化、知识转化、知识引用与知识创新、信息管理与知识管理的交叉领域——企业商业秘密信息（知识）的保护、个人信息管理与知识管理、宏观信息管理与知识管理以及信息预测的三个层次等问题的探讨也具有这个特点。这是本书的第三个特色。

以上三点也是本书的创新之处。

坦白地讲，由于时间紧迫以及我资质愚钝，研究能力有限，本文至少存在以下两点不足：一是有些内容在章节安排上缺乏统一性（这是由问题的多向隶属和研究内容的线性安排的固有矛盾造成的，因为问题的多向隶属是客观存在的，而内容的线性安排、如何安排则很大程度上是主观的），必然造成全书整体上系统性不够；二是有些方面的比较没有充分展开和深入，只是进行差异性陈列和展示，而缺少细致入微的分析，特别是条分缕析式的研究。这里说“时间紧迫”并不是一个随意的托词，在我即将起程赴南开大学求学之际，于匆忙间完成此书是在所难免之事，尽管明知存在诸多错漏和不足，我也不辞浅陋，仍愿意把它尽快拿出来，一方面对几年来的学术研究和思考进行一下小结，另一方面也算

作是送给我的导师王知津教授的一份见面礼。

全书共有十二章内容，现把各章的主要内容简单说明如下：

第一章：阐述了信息管理与知识管理的主体性基础——信息素质和知识素质，提出了新的信息素质内涵和一种整体相关分析法，论述了知识素质的一般内涵和从知识管理角度所理解的知识素质内涵，提出了提高知识素质的措施，并对信息素质和知识素质之间的关系作了简要分析；

第二章：对信息管理与知识管理从四个方面——信息管理与知识管理的概念、信息资源管理与知识管理、信息咨询与知识管理以及竞争情报与知识管理——进行了概括比较与分析，并提出了“开放的知识管理观”；

第三章：在把人脑看作是一个典型的和特殊的信息管理、知识管理器官的前提下，从记忆信息流、知识流和回忆信息流、知识流的角度简要论述了人脑的隐性信息管理与知识管理；

第四章：除了组织以外，社会中的个人也同样存在信息管理与知识管理问题，并且人们都是从组织角度来研究信息管理与知识管理问题，因此本章就专门分析和考察个人的信息管理与知识管理的主要内容及其二者之间的关系；

第五章：分别从政策、法规和道德伦理以及流程的角度阐述了宏观信息管理和宏观知识管理的主要内容，提出了宏观信息管理与宏观知识管理的主要措施，并对宏观信息管理与知识管理的关系作了进一步的分析；

第六章：从过程或流程的角度详细地阐述、分析了信息管理中的信息采集、信息组织、信息分析与预测以及信息评价，同样也分析了知识管理中的知识营销管理、知识引用与知识创新等问题，提出了三个层次的信息预测，研究了知识管理的基本问题——知识转化，并对信息过程管理和知识管理流程的关系进行了简单的分析；

第七章：简要阐述了企业的信息管理的内容，重点分析了企业知识管理的特点、内容、存在的问题以及华为公司的知识管理等，并对企业信息管理与知识管理的交叉领域——企业商业秘密信息管理进行了研究；

第八章：简要阐述、分析了我国企业信息化的问题以及不同规模企业的信息化的目标与任务，重点论述了企业知识化的内容与实施知识化的措施，并且对企业信息化与企业知识化之间的关系进行了思考；

第九章：重点论述了大学的类型、特点以及大学信息管理的主要内容、措施；重点论述了大学知识管理中的大学知识生产管理、大学知识传播管理、大学知识营销管理和大学知识评估等问题；并对大学的信息管理与大学知识管理的关系进行了简要的探讨；

第十章：简要论述了信息主管与知识主管产生的背景、各自的职责和作用以及素质要求，指出了二者未来的发展前景，并对二者关系中的几个重要问题进行了分析和探讨；

第十一章：简要阐述了信息管理技术的主要类型和知识管理技术的主要类型，分析了信息管理技术和知识管理技术的核心技术和相关技术，探讨了信息管理技术与知识管理技术之间的关系，并对企业信息管理技术的一个区域化应用实例——河南省企业ERP实施的情况进行了研究；

第十二章：简要阐述了信息管理系统的物理结构和逻辑结构以及战略信息系统的形成与发展，论述了企业竞争情报系统的作用；分析了知识管理系统的概念、内涵、结构和作用，介绍了现代咨询企业的知识管理系统，并对信息管理系统与知识管理系统的关系进行了简单的分析。

本书在写作的过程中，付志永、张金娜、程晋军等三位同学提供了一些相关资料；同时本书还广泛参考、借鉴和引用了国内外学者的有关论著。

本书的出版得到了郑州航空工业管理学院的资助，得到了信息科学系领导的支持，特别是得到了系主任刘永教授的支持，他的热情鼓励 and 大力帮助是本书完成写作和顺利出版的重要保证，此外信息科学系的付永华先生也提供了许多帮助，在此一并表示深深的感谢！

周九常

2004年6月20日

于郑州航空工业管理学院

目 录

书与墨香皆袭人 (序)	郭俊民 (1)
前 言	(3)
第一章 信息管理与知识管理的主体性基础——信息素质与知识素质	(1)
知识素质	(1)
第一节 信息素质	(1)
第二节 知识素质	(9)
第三节 关于信息素质和知识素质的进一步思考	(24)
第二章 信息管理与知识管理的概括比较与分析	(29)
第一节 信息管理与知识管理的概念	(29)
第二节 信息资源管理与知识管理	(34)
第三节 信息咨询与知识管理	(40)
第四节 竞争情报与知识管理	(58)
第五节 开放的知识管理观	(62)
第三章 人脑的隐性信息管理与知识管理	(66)

第四章 个人的信息管理与知识管理	(78)
第一节 个人信息管理	(79)
第二节 个人知识管理	(83)
第三节 进一步的分析	(90)
第五章 宏观的信息管理与知识管理	(95)
第一节 宏观信息管理内容	(95)
第二节 宏观信息管理的措施	(97)
第三节 宏观知识管理内容	(105)
第四节 宏观知识管理的措施	(107)
第五节 进一步的分析	(114)
第六章 信息过程管理与知识管理流程	(120)
第一节 信息过程管理	(120)
第二节 知识管理流程	(155)
第三节 进一步的分析	(182)
第七章 企业的信息管理与知识管理	(185)
第一节 企业信息管理	(185)
第二节 企业知识管理	(195)
第三节 企业信息管理与知识管理的交叉领域——企业商业 秘密信息的管理	(211)
第四节 进一步的思考	(219)
第八章 企业信息化与企业知识化	(223)
第一节 企业信息化	(223)

第二节 企业信息化相关资料·····	(233)
第三节 企业知识化·····	(241)
第四节 进一步的思考·····	(252)
第九章 大学的信息管理与知识管理·····	(257)
第一节 大学信息管理·····	(257)
第二节 大学知识管理·····	(279)
第三节 进一步的思考·····	(321)
第十章 信息主管与知识主管·····	(324)
第一节 信息主管·····	(324)
第二节 知识主管·····	(333)
第三节 进一步的思考·····	(338)
第十一章 信息管理技术与知识管理技术·····	(342)
第一节 信息管理技术·····	(342)
第二节 知识管理技术·····	(347)
第三节 进一步的思考·····	(349)
第四节 企业信息管理技术的一个区域化应用实例·····	(351)
第十二章 信息管理系统与知识管理系统·····	(366)
第一节 信息管理系统·····	(366)
第二节 知识管理系统·····	(373)
第三节 进一步的思考·····	(381)
参考文献·····	(384)

第一章 信息管理与知识管理的 主体性基础——信息素质与知识素质

第一节 信息素质

在信息化社会和信息网络环境中，信息素质已成为人必备的基本素质之一。全面地分析人的信息素质内涵不仅能促进人的主体性发展，而且可以使我们明确要从哪些方面应对环境的挑战。但是，理解人的信息素质需要有合理的取向，本文从理解信息素质的取向入手，对信息素质内涵的全面理解做新的尝试。

一、以往对信息素质内涵理解的取向

根据丛敬军和齐文杰两位同志的研究，信息素质概念首先是从图书馆检索技能发展和演变过来的，最早是1974年由美国信息产业协会主席保罗·泽尔考斯基（Paul Zurkowski）提出的，他把信息素质理解为解决问题时利用信息的技术和技能。这是早期理解信息素质的纯粹技术（能）取向。1989年，美国图书馆协会认为：“具有信息素质的人，能够认识到何时需要信息并拥有寻找、评价和有效利用所需信息的能力……从根本意义上说，具有信息素质的人是那些知道如何进行学习的人。他们知道如何学习，是因为他们知道知识是如何组织的，如何去寻找信息，并如何去利用信息，以致其他人可以向他们学习，他们已经为终生学习做好了准备。”这种理解增加了信息认知和信息利用方面的内容，后来我国学者在探讨信息素质的内涵时深受其影响。仔细分析起来，这是一个把信息素质

与学习联系起来的有着明显社会取向的理解，因为它是从人要具备哪些方面的信息素质才能适合外部环境的需要的角度来把握的。从纯粹技术（能）取向到社会取向的理解是一个不小的进步，到目前为止，社会取向的理解一直是处于主导地位的。2000年1月，美国高等教育图书研究协会（ACRL）在美国图书协会会议上审议并通过了“美国高等教育信息素养能力标准”，该标准分为三大项内容：标准、执行指标和效果。有五大标准二十二项执行指标和若干子项目。这五大标准分别是：

具有信息素养能力的学生能决定所需要的信息种类和程度；

具有信息素养能力的学生能有效而又高效地获取所需信息；

具有信息素养能力的学生能评价信息及其来源，并能把所筛选出的信息和原有的知识背景和评价系统结合起来；

具有信息素养能力的学生无论是个体还是团体中的一员，能有效地利用信息达到某一特定的目的；

具有信息素养能力的学生懂得有关信息技术的使用所产生的经济、法律和社会问题，并能在获取和使用信息中遵守公告法律。

这虽然说的是大学生的信息素质标准的问题，其实也可以作为一般成人大众的信息素质标准或者信息内涵来理解。这五大标准又包括了许多具体的指标，可操作性强，可以看出，这种理解进一步丰富了信息素质的内涵，达到了前所未有的程度，但它依然是沿着社会取向的道路来理解人的信息素质。

在我国，研究者在吸收国外学者研究成果的基础上给出了自己的理解，综合起来看，他们经常把信息素质看作为：从各种信息源中检索、评价和使用信息的能力，信息素质的内涵包括认识到准确和完整的信息是明智决策的基础，认识到信息需求及问题所在，制定信息检索策略，掌握信息检索技术，能评价信息，根据实际用途组织信息，将信息融入到现有的知识结构中，在批判性思考、解决问题和交流的过程中使用信息。或者将信息素质概括为了解、提供

信息的能力，并能鉴别信息的价值，能捕捉最佳的信息，掌握获取和存储信息的基本技能。这种对信息素质内涵的理解，虽然在一定程度上显示了中国特色，但是其理解并没有超出国外的同行，同样也是社会取向的。后来国内学者又把信息素质进一步概括为信息意识、信息道德和信息能力。这种理解是借鉴了教育学、心理学中关于人的基本素质内涵的理论，有明显的综合取向，即主体取向+社会取向，因为信息意识属于人的主观范畴，信息道德和信息能力则是出于社会环境对人的信息诉求。但是从总体上看，这种对信息素质的理解的“综合”还不够完善和全面，其社会取向的基调并没有完全改变。总之，可以认为，在以往的研究中，信息素质理解的社会取向一直是处于主导地位的。社会取向的理解本身并没有错，问题在于我们太偏重它，这就有点成问题了，笔者认为，对于人的信息素质内涵，任何单向度的理解都是不可取的，都存在缺失之处。人的信息素质内涵不是纯粹由社会环境需求所确定、塑造的，人自身的主体性发展需求同样起了重要作用，因为人的主体性发展是人区别于动物、成为万物之灵的内在依据。为了打破单一取向的理解局限，我们有必要先建立一种理解信息素质内涵的主体性取向。

二、依主体性结构理解的信息素质内涵

人的主体性结构有知、情、意（志）等三个方面要素，据此我们可以把信息素质理解为相应的三种能力。

1. 信息知识水平和信息行为能力

在这种信息素质中，信息知识水平是指人们对关于信息的知识掌握的情况，具体表现为：所掌握的信息基本理论知识的水平、信息应用理论知识的水平和信息应用技术知识的水平。也可以指人所掌握的不同层次、不同类型的信息知识的结构状况到底如何，或者说所拥有的信息知识的结构是否合理和优化。在人的信息知识水平中，最重要的要数信息应用技术知识的水平，因为应用技术知识在所有的知识中是最实际最接近于应用的知识，人的信息应用技术知