

知识管理视域下的 跨部门政府信息资源 整合与共享研究

ZHISHI GUANLI SHIYUXIA DE KUABUMEN ZHENGFU XINXI ZIYUAN
ZHENGHE YU GONGXIANG YANJIU

姚乐野 / 著



四川大学出版社

- 国家社科基金项目(编号:11BTQ025)研究成果
- 国家“985工程”四川大学“社会公正与公共危机控制研究”创新基地研究成果

知识管理视域下的 跨部门政府信息资源 整合与共享研究

ZHISHI GUANLI SHIYUXIA DE KUABUMEN ZHENGFU XINXI ZIYUAN
ZHENGHE YU GONGXIANG YANJIU

姚乐野 / 著



四川大学出版社

责任编辑:梁 平
责任校对:杨 力
封面设计:璞信文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

知识管理视域下的跨部门政府信息资源整合与共享研究 / 姚乐野著. —成都:四川大学出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-5614-8634-4

I. ①知… II. ①姚… III. ①国家行政机关—信息管理—研究—中国 IV. ①D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 133717 号

书名 知识管理视域下的跨部门政府信息资源整合与共享研究

著 者	姚乐野
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-8634-4
印 刷	四川永先数码印刷有限公司
成品尺寸	170 mm×240 mm
印 张	15.25
字 数	280 千字
版 次	2015 年 7 月第 1 版
印 次	2015 年 7 月第 1 次印刷
定 价	35.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。

电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scup.cn>

目 录

第一章 概论·····	(1)
第一节 研究背景和意义·····	(1)
第二节 研究对象·····	(4)
第三节 研究现状·····	(24)
第四节 研究思路和方法·····	(29)
第二章 政府知识管理的理论与实践·····	(33)
第一节 国内外政府知识管理研究现状·····	(33)
第二节 国内外政府知识管理实践现状·····	(50)
第三章 跨部门政府信息资源整合与共享的理论与实践·····	(58)
第一节 跨部门整合与协同分析·····	(58)
第二节 跨部门政府信息资源整合与共享的理论基础·····	(61)
第三节 跨部门政府信息资源整合与共享的价值分析·····	(65)
第四节 跨部门政府信息资源整合与共享的实践进展·····	(72)
第五节 知识管理在跨部门政府信息资源整合与共享中的国内应用 情况·····	(76)
第四章 知识管理理念在跨部门政府信息资源整合与共享中的应用 分析·····	(90)
第一节 跨部门政府信息资源整合与共享中的知识管理理念·····	(90)
第二节 跨部门政府信息资源整合中的知识整合·····	(96)
第三节 跨部门政府信息资源共享中的知识共享·····	(101)
第四节 跨部门政府信息资源整合与共享中的知识流—知识链·····	(106)

第五章 知识管理方法在跨部门政府信息资源整合与共享中的应用	
分析·····	(111)
第一节 政府知识管理的方法·····	(111)
第二节 政府信息资源整合与共享中的知识管理方法·····	(117)
第六章 知识管理技术在跨部门政府信息资源整合与共享中的应用	
分析·····	(130)
第一节 政府知识管理技术·····	(130)
第二节 跨部门政府信息资源整合与共享中的知识管理技术·····	(137)
第七章 基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享案例分析	
·····	(152)
第一节 案例一：以 C 市应急管理为例 ·····	(152)
第二节 案例二：以 Z 市级政府人事编制管理为例 ·····	(172)
第八章 基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享的路径分析	
及对策建议·····	(183)
第一节 存在的相关问题及影响因素分析·····	(183)
第二节 基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享的路径	
分析·····	(191)
第三节 信息资源整合与共享对策·····	(209)
结 语·····	(217)
参考文献·····	(221)
后 记·····	(235)

第一章 概论

第一节 研究背景和意义

一、研究背景

（一）知识管理成为政府管理的新趋势

随着信息认识论发展到知识认识论，知识成为比信息更有价值的生产要素，作为经济增长的内核地位日益突出。重视人的知识化和人力资源的管理，实现知识共享与可持续性发展，已成为人们的共识。一种崭新的管理时代——知识经济时代，取代物质经济的管理时代到来，随之产生的全新理念——知识管理，作为一种新的管理理念和管理手段在政府行政改革和管理革新中得到了广泛的运用，政府管理从以资源为基础的物化管理到基于网络的信息管理，再到以知识为核心的创新管理已经成为时代的必然和趋势。

知识管理作为一种创新管理方式，在国外政府发展中得到了广泛的应用，知识经济时代复杂化、多元化的特点要求改变传统的政府管理模式，将政府管理重点从以信息部门化的管制层级模式转移到以知识资产和知识活动为核心的扁平化模式，实现对知识的动态管理。知识流在政府内外部的高速运转和交互流动，满足政府部门及社会对信息的需求，使得政府成为内外信息的枢纽。知识管理有助于提升政府协调能力、服务能力和创新能力。

（二）跨部门整合与共享是政府信息资源管理的关键

在信息化的发展环境和知识时代的社会背景下，作为政府管理核心的信息资源管理受到了来自各方面的关注。2002年8月，《国家信息化领导小组

关于我国电子政务建设指导意见》指出：我国的政府信息存在网络建设各自为政、重复建设、互联互通不畅、共享程度低等问题；2006年3月，《国家电子政务总体框架》对政府信息管理的总体框架提出建立信息共享和业务协同机制、实现跨部门信息资源共享的要求；2006年5月，《2006—2020年国家信息化发展战略》将有序推进相关业务系统之间、中央与地方之间的信息共享，促进部门间业务协同作为信息化的战略重点。

同时，由于横亘在不同部门间信息获取与交流方式的巨大差异，使得我国政府各部门信息共享的范围、数量与质量迥异。政府机制的僵化、部门利益的阻隔、本位主义思想的存在、数据库标准的不统一、技术的落后、资金的不到位等原因，造成政府各部门间出现“信息孤岛”现象，信息重复建设问题比较严重，行政效率低下。如何有效地促进政府跨部门信息资源整合与共享成为政府信息资源管理的关键，也对提高政府执政能力和决策能力以及更好地提供社会公共服务，建设知识型政府有重要影响。

（三）整合与共享也是知识管理的难点

知识管理就是以信息为基础资源、以知识管理方法和技术为手段、以建立知识共享平台为基本策略、以知识创新为直接目标，把知识这种无形资产作为最重要的资源进行管理，通过最大限度的整合和共享利用知识来提升组织竞争力。知识管理的最终目的是为了知识的应用和创新，知识创新产生于广泛的知识交流和知识扩散中，组织内成员交流彼此的经验、技能，将隐性知识显性化，扩充组织知识容量，提升组织记忆，实现不同知识的融合，减少重复采集和劳动，实现组织的学习和知识增值。

然而由于人类认识世界和改造世界的个体能力差异，造成不同的主体知识摄入量和拥有量存在巨大的差异，再加之知识获取成本以及组织物理阻隔障碍等方面的问题，造成不同主体间形成巨大的知识落差和知识的零散分布。如何整合这些碎片化的信息、挖掘不同主体间的隐性知识、实现知识的畅通流动成了知识管理的难点。

二、研究意义

本书系统全面地探讨了以知识管理为基础的跨部门政府信息资源整合与共享的研究与应用现状、理论基础、方法技术支持和具体对策建议，并以市级政府应急指挥部门和市级政府人事编制管理为例，提出了基于知识管理的市级政府应急指挥和市级政府人事编制管理信息资源整合与共享的具体解决

方案,将跨部门政府信息资源知识管理的具体实施问题从传统的理论探讨提升到实际可操作层面,将推动跨部门政府信息资源管理的高效化、科学化。其研究意义体现在以下两方面。

(一) 理论意义

从国内的信息资源管理和行政管理、公共管理的研究动态来看,知识管理已经成为相关研究领域的热点和重点问题,然而,目前研究的关注更多地集中到了企业知识管理和电子政务知识管理,对政府跨部门信息资源整合与共享的知识管理视域的研究相对薄弱。目前,在国内尚无基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享的在研项目和系统的研究成果,甚至探讨该领域的论文数量都很少。因此,本研究首先拓展了知识管理在政府管理中应用的研究领域,有助于推进知识管理与政府信息资源管理相结合的研究深度;其次,促进了行政管理学、公共管理学、信息管理学等学科的交叉融合,对跨学科的研究和在此基础上新学科的衍生做出了一定的努力;再次,为学界同行研究知识管理与政府跨部门信息资源管理等问题提供了理论参考与方法借鉴。

(二) 应用价值

(1) 将知识管理与跨部门政府信息资源管理相结合的研究,可让业界理解和认识知识管理与跨部门政府信息资源管理之间的密切关系,尽可能地将基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享的具体实施从理论探讨提升到实际操作层面。

(2) 从知识管理高度对跨部门政府信息资源管理的具体运作进行理论阐释和实践引导,不但可以为正在进行信息资源管理改革的部门提供知识管理方面的有益思路,而且为即将开展跨部门政府信息资源管理改革的部门提供新的操作方法,即基于知识管理的跨部门政府信息资源管理。

(3) 利用知识管理的方法和技术挖掘政府隐性知识,实现组织知识生成和知识转化,并对政府内分布的碎片化信息资源进行集成,从而从更为全面和宏观的角度把握信息动态,为政府决策制定和执行提供多部门、多领域、多元化和封装式的智力支持系统支撑,减少决策的片面化和执行标准的不统一、行动的时延、相互推诿现象,从而为政府的战略规划提供建议。

第二节 研究对象

一、相关概念界定

(一) 政府信息资源

政府是全社会信息的最大拥有者,掌握了全社会 80% 的信息量,如何让这些信息资源高效服务于政府各部门、全社会,减少信息的重复采集和信息标准的不对应,成了建设高效政府、服务型政府的重要内容,也成了政府新公共管理改革的关键。因此有必要深刻理解政府对信息资源的定义。

众多学者从不同维度对政府信息资源给出了定义:

从政府信息资源所涉范围来看:美国联邦信息资源管理备忘录认为,政府信息资源是指为联邦政府或由联邦政府创造、采集、加工、发布或处理的信息。我国学者马费成教授认为,政府信息资源是指一切产生于政府内部或虽然产生于政府外部但却对政府各项业务活动有影响的信息的统称^①。从定义可以看出,政府信息资源有广义和狭义之分,狭义的政府信息资源是政府自身履行政府职能时产生、收集、处理、传播或处置的信息,这些信息通常为政府的政策法规信息、政府机构相关信息、政务信息、政府公共服务信息等等,为政务公开、业务协同、辅助决策、公共服务等提供信息支持。广义的政府信息资源是除政府外的其他个人、组织、社团、社区等在政府履行政府职能时产生、收集、处理、传播或处置的信息^②。

从政府信息资源所包含内容上分:乌家培教授认为,政府信息资源有广义和狭义之分,狭义上对信息资源的理解主要是指信息内容,而广义的信息资源包括信息内容以及与信息内容相关的信息设备、信息系统、信息网络等^③。

从政府信息资源的类型上分:政府信息资源分为政策性信息、业务性信息、专家性信息。从政府信息资源的服务对象上分为 G—G 型政府信息资

① 马费成. 信息资源开发与管理 [M]. 北京: 电子工业出版社, 2009.

② 段丹丹. 政府职能转变环境下的政府信息资源管理模式研究 [D]. 郑州: 郑州大学, 2009.

③ 乌家培. 信息资源与信息经济学 [J]. 经济学动态, 1996 (2): 8—8.

源、G-B 型政府信息资源、G-C 型政府信息资源、G-E 型政府信息资源,本书主要着重于对 G-G 型政府信息资源,即政府部门间政府信息资源的研究。

(二) 跨部门

我国政府是一个纵横交错的组织系统,根据权限大小、管理对象和管理范围的不同划分为行政职责和行政权限各异的政府部门,从行政隶属关系看,我国政府部门间存在着以下两种情形:一是具有行政隶属或业务指导关系的纵向上下级关系,二是具有相互协作关系的横向平级关系。同级政府横向层面部门间的关系主要表现为合作、竞争、冲突、监督与制约^①。

(三) 政府信息资源整合

探讨政府信息资源整合的内涵有必要对整合的内涵有一定的认知和了解。所谓整合是指系统内呈零散状态的各要素通过衔接、渗透、协同和共享,构成一个具有层次性、弹性和系统性的整体活动和过程,从而使系统内各要素发挥最大效益,取得 1+1 大于 2 的效果^②。整合按其内容分为人力资源整合、信息资源整合、物资资源整合,按其阶段划分可以分为策略整合、过程整合、结果整合。信息资源作为现代组织生存中的竞争因素,其整合程度关系组织获取信息的完整度以及有效性。

信息资源整合应该是在某一范围内,将原本呈现离散、分布状态,内容和结构具有多元性、异构性特点的信息资源,以逻辑的或物理的方式重组为一个整体,使其便于管理、利用和服务^③。信息资源整合是顺应信息化的发展趋势,以组织领导为保障,以实现信息资源的连续化、一致化和共享化为目标,以信息资源应用领域的拓展和信息价值的深度挖掘为外延的管理过程^④。

政府信息资源整合是指由政府主导,以先进信息技术为手段,以有效组织体制为保障,将政府在政务活动中形成的政府内部及社会的信息资源进行集成,以统一的方式向政府和社会公众提供,以满足政务活动需求和公民知政诉求,改变信息的点状分布,实现信息集合体、信息封装体的生成以及信

① 高轩,朱满良.我国政府部门间关系的探讨[J].四川行政学院学报,2010(1):5-8.

② 崔凤生.信息资源整合在政府中的作用分析[D].长春:吉林大学,2007.

③ 苏新宁,章成志,卫平.论信息资源整合[J].现代图书情报技术,2005(9):54-61.

④ 盖玲.基于电子政务的信息资源整合[J].现代情报,2005(12):48-50.

息开放式存取,为服务型政府的建设和“一站式”服务提供强大的信息支持。

(四) 政府信息资源共享

共享就是共同使用和共同享用,是以一定的政策体制、激励措施、安全保障为基础,一定范围内的所有成员间以相互协作的方式共同分享使用彼此资源的一种机制^①。信息共享是指信息的所有者或管理者迫于某种需求或者压力而将信息与其他组织或个人进行交换或者传输。对信息资源共享的理解归纳起来有两种:一种是狭义上的理解,即认为信息资源的共享仅限于电子政务中信息内容本身的共享;另一种广义上的理解认为信息资源的共享应该是全面的共享,即除信息内容外,共享范围还应涉及网络基础设施、信息系统以及信息人才^②。信息资源共享分为四层次,从低到高依次为:政府各职能部门间的信息资源共享、不同层级政府间的信息资源共享、国家权力机关与政府间的信息资源共享、政府与企业间以及政府与公民间的信息资源共享^③。

政府信息资源共享是在政府以顶层视角,对政府信息资源进行统一规划和设计,在政府信息资源整合的基础上,借助交流传播媒介,在政府范围内扩展信息流的流通范围、加快流通频率,以实现政府信息资源利用价值的最大化。

(五) 知识管理

20世纪80年代末,“知识管理”这个术语正式编入词典,有关知识管理的论文在刊物上大量出现,由于研究领域、研究侧重点的不同,目前对知识管理的明确定义尚未取得共识,其内涵也有一定的差别,有代表性的定义有以下几种:

美国生产和质量委员会(APQC)对知识管理所下的定义为:“知识管理是组织有意识采取的一种战略,它保证能够在最需要的时间将最需要的知识传递给最需要的人。这样通过促进员工之间的信息共享,提高员工的业务能力,最终达到提高组织业绩的目的。”

① 李卫东. 政府信息资源共享的原理和方法 [J]. 中国行政管理, 2008 (1): 38—40.

② 杨永红. 政府信息公开与信息资源共享 [J]. 科技情报开发与经济, 2002 (1): 19—20.

③ 朱亚玲, 程华. 论网络环境下信息资源的共建与共享 [J]. 四川图书馆学报, 2001 (6): 33—36.

管理大师德鲁克 (Peter. F. Drucker) 认为: “知识管理是提供知识, 去有效发现现有的知识怎样能加以最好地应用以产生最佳效果, 这是我们所指的知识管理。”

布罗德 (Marinane Broadbent) 提出, 知识管理是挖掘并组织个人以及相关知识, 以提高整体效益的一种目标管理流程 (purposed management processes)^①。

法拉 (Farah) 认为, 知识应具备外部化、内在化、中介化和认知化四种功能。知识外部化即将获取的外部知识分类、提炼和整理, 将其转变为与组织实践能够紧密结合的知识; 内在化和中介化将焦点放在显隐知识的转移上, 关注于知识的共享; 认知化是外部化、内在化和中介化的延续, 强调知识的应用^②。

乌家培在 1999 年提出: “知识管理是信息管理发展的新阶段, 它要求把信息与信息、信息与活动、信息与人链接起来, 在人际交流的互动过程中通过信息与知识 (除显性知识外还包括隐性知识) 的共享, 运用群体的智慧进行创新, 以赢得竞争优势。”^③

丁蔚认为知识管理有两层次的含义: 一层次为知识管理源自于信息管理, 是其深化与发展; 另一层面指出知识管理不仅是对信息的管理, 更是对人的管理。知识管理通过加强对知识的编码化处理和促进人际交流, 使非编码化的信息充分共享, 从而进一步提升组织的竞争力。

虽然学者对知识管理的定义略有差别, 但知识管理的内涵主要包括: ①知识管理将知识作为最为核心的资源进行管理和开发, 成了组织价值创新最为基础的单元。②知识管理通过对组织知识链的管理, 以知识共享为途径, 最大限度地实现知识创新和知识应用。③知识管理强调个人间知识和组织间知识的交互, 达到知识的深度挖掘和有效组合, 最终提高组织绩效和核心竞争力。

二、研究对象及范围

基于知识管理的跨部门政府信息资源整合与共享的研究以政府履行职能

① 张润彤, 等. 知识管理概论 [M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2005.

② [美] 托马斯·M. 科洛波斯, 卡尔·弗雷保罗. 知识管理 [M]. 陈岳, 等, 译. 上海: 上海远东出版社, 2002.

③ 乌家培. 未来管理五大趋势 [J]. 技术经济与管理, 1999 (5): 28—28.

的过程中产生、收集、传播、处置的,对政府活动有影响的信息资源为研究基础,以知识管理的理念为指导,以知识管理的方法、技术、工具为手段,对横向平级部门间信息的集成以及传递共享状态进行研究和探讨。

基于知识管理的跨部门政府信息资源整合的实质是借助知识管理的技术和工具,搭建信息资源整合平台,集成信息资源在政府各部门的离散分布,真正实现政府部门信息资源系统化、低冗余。基于知识管理的跨部门政府信息资源共享的实质是将知识管理共享理念融入政府信息资源管理活动中,政府各部门在特定的平台上共同享有信息资源,实现信息的快速传递和无障碍流通,并依托知识管理的技术、方法,使信息在交互过程中达到信息升值和隐性信息资源挖掘的目的。

三、涉及的主要理论

(一) 公共物品理论

1. 公共物品理论定义及特征

萨缪尔森(Samuelson)对公共物品给出的定义为:公共产品就是所有成员集体享用的集体消费品。社会全体成员可以同时享用该产品;而每个人对该产品的消费都不会减少其他社会成员对该产品的消费。后经发展,提出经济学上公共物品,即那些在消费上同时具有非排他性和非竞争性的产品。物品是否具有消费的排他性和竞争性,成为判断公共物品和私人物品的两个标准。

所谓的非排他性,指公共物品一旦被提供,便有众多的受益者共同消费这一物品,要将其中的任何人排除在对该物品的消费之外是不可能的或无效率的。公共物品的非竞争性是指一种公共物品一旦被提供,一个人对这种物品的消费并不会减少其他任何人对同一物品的消费机会和消费数量。公共物品根据其排他性和竞争性的程度及状况可分为纯公共物品和准公共物品。纯公共物品在消费上不存在“拥挤效应”,表现为既无排他性又无竞争性,如国防、法律秩序等都是典型的纯公共物品;准公共物品存在“过度使用”和消费“拥挤点”的问题,表现为无排他性但消费上可能存在竞争或无竞争性但必须通过付费才能获得,具有一定的排他性。

2. 政府信息资源是一种准公共物品

我国学者马费成认为信息资源具有许多其他资源无法替代的经济功能,

其中共享性以及消费无损耗性是信息资源的两个重要特征,这也决定了信息具有公共物品的非排他性的特点^①。政府信息资源作为信息资源的一种,也具备了信息的普遍性:共享性和消费的无损耗性。政府信息资源不可能被某个人或部门所垄断,它应该是开放的,并且能够实现部门间共享,因此政府信息资源具有非排他性。但是,政府信息资源的非竞争性并不是绝对的。在政府中,如政府颁布的法律法规等事务性信息资源不会因某人、某个部门的使用而影响到他人或他部门的使用,这体现出了政府信息资源的非竞争性。然而,对一些业务性政府信息资源而言,在信息总量上不会因某人或某部门的使用致其减少,但在一定程度上对信息资源所有者的利益带来了现实的或是潜在的风险,从整体来看,政府信息资源不是完全没有竞争性的。因此,政府信息资源并不是纯粹的公共物品,而应将其归入准公共物品的行列^②。

3. 跨部门政府信息资源整合与共享是公共物品非排他性和非竞争性的体现

政府信息资源作为一种准公共物品,从隶属关系上来说是一种“公共财产”,其非排他性的特征决定了政府信息资源的受益者不是某个单独的个人或是部门,任何个人和部门对它的利用都不应该被排除在外。跨部门政府信息资源的整合与共享在集成各部门信息资源的基础上,搭建共享的平台,保证了各部门对信息共同的支配权与所有权。

政府信息资源具有准公共物品一定的非竞争性,其使用者之间不存在竞争关系,作为共同致力于提供更加完善公共服务和社会工作的政府各部门,其关系是合作的和互补的。将政府信息资源局限于某一个人或部门内,不利于部门间合作的开展和业务的协同。从部门来看,信息的不流通只会使得信息的更新能力和增值能力下降,不利于部门价值的创造;从公共服务的角度来看,信息的不对称会影响到政府整体的管理和服务水平。因此,跨部门政府信息资源的整合与共享是基于部门绩效的提升和政府整体公共服务能力提高的。

(二) 信息流程理论

信息流程是基于信息传递与信息沟通而言的^③。跨部门政府信息资源的

① 马费成,龙骞.信息商品和服务的公共物品理论[J].情报理论与实践,2002(5):398—400.

② 王军.顶层设计视角下跨部门政府信息资源共享研究[D].上海:上海交通大学,2011.

③ 何振.电子政务信息资源的共建与共享研究[M].北京:中国社会科学出版社,2009.

整合与共享也是信息进行组织架构和信息传递沟通的过程。在这一过程中,信息在信息落差的势能作用下,从其拥有者流向需求者,从而为更多的信息主体所拥有、处理和应用。

1. 信息的传递

信息的存在伴随着信息传递,信息只有通过传递才能实现其价值,信息不能独立于信息传递而独立存在。信息的抽象性决定信息必须依托于具体的媒质——信息通道。信息之间的传递在一定程度上消除了信息不对称、不确定现象的存在,因此信息传递成了信息有效扩散和增强接受者认知能力的重要环节。

2. 信息的沟通

信息传递强调信息的流动,信息沟通突出信息的反馈。信息的沟通将信息发送者和信息接收者连接起来,共同对信息本身、信息传递过程进行评价和某些环节的修正,从而达到更大范围内信息的扩散。信息发送者和接受者共同参与的信息沟通进一步催化了信息的共享需求。

3. 跨部门政府信息资源整合与共享是信息传递和信息沟通的共同作用过程

跨部门政府信息资源整合与共享指政府部门间开展的信息传播活动。在这一信息传递过程中,信息的流向是多方向的,使得传统的信息发送者与信息接受者之间“一一对应”的模式转变为“一对多”“多对一”的模式,最终构成了以部门为节点的政府信息网络。

信息的沟通利用信息反馈的形式使得政府信息网络形成循环往复的信息理解与信息评价回路,使得信息在部门内能够充分交流,信息接收主体能将新的信息投入到原有信息中去,实现信息新价值的发现和信息增值。这有利于跨部门政府信息资源共享的效率。

研究跨部门政府信息资源管理,重点在于在众多的信息接收节点中,如何架构统一的整合平台,搭建畅通的信息获取与传递渠道,从而保障部门间信息集成效率和信息流流通的通畅。

(三) 知识管理理论

知识管理理论即将知识这种无形资产作为组织的核心资源进行管理和开发,通过知识共享、知识挖掘达到知识应用、知识创新和组织绩效提升的管理流程。将知识管理理论引入到政府信息资源管理研究中,采用知识管理的

理念,依托知识管理的方法、技术、工具对政府部门间信息资源进行整合与共享,做到信息标准的统一、资源传播的畅通、功能上的协调一致。

在本书中,我们将政府信息资源作为组织知识资源进行思考,运用知识管理理论,从知识利用的角度出发,将信息升值、个人技能提高、部门绩效提升、服务能力增强置于信息资源知识化管理的系统中进行设计,探寻跨部门政府信息资源整合与共享的路径。

1. 知识管理的核心要素——知识

知识是知识管理的核心要素,所以在研究知识管理之前,有必要了解“知识”的定义。知识这个概念因其具有丰富的内涵和广泛的外延,因此尚未有明确的定义。典型的定义有以下几种:

(1) 英国哲学家罗素认为:知识是一个意义模糊的概念,知识有三类,即直接经验、间接经验和内省的经验。

(2) 管理大师达文波特(Davenport)认为知识源自于智者的思想,其内容涵盖结构化的经验、价值以及经过符号化的信息等。知识以流动性综合体的形态存在,不仅以固化形式存储在文件中,更渗透在日常工作、过程和规范中,这其中就蕴含了专家见解、新经验评估、整合等等^①。

(3) 图本(Turban)认为信息被组织和分析后升华为知识,知识具备较高的可理解性以及解决问题和制定决策的适应性^②。

(4) 维格(Wiig)提出知识是真理与信念、观点与观念、判断与预期、方法与专业技术的集合^③。

(5) 佩克(Vander Spek)和史培克维(Spijkervet)认为知识包含洞察、经验、程序,而且是正确且充满真理的,故对人的想法、行为和沟通有指导作用^④。

(6) 1996年联合国《以知识为基础的经济》年度报告指出:知识是人

^① Thomas H Davenport, Laurence Prusak. Working Knowledge [M]. Harvard: Harvard Business School Press, 2001.

^② Turban E. Expert Systems and Applied Artificial Intelligence [M]. New York: Macmillan Pub Company, 1992.

^③ Wiig K M. Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking-How People and Organizations Create, Represent, and Use Knowledge, Arlington [M]. TX: Schema Perss, 1993.

^④ Van Der Spek R, Spijkervet A. Knowledge Management Dealing Intelligently With Knowledge, in Knowledge Management and Its Integrative Elements [M]. New York: Crc Press, Boca Raton, 1997.

类迄今为止通过思索、研究和实践所获得的对世界认识的总和。知识分为四种：知道是什么（Know-what），知道为什么（Know-why），知道怎么样（Know-how），知道谁有知识（Know-who）。

基于以上定义，知识是人类实践的过程中对于自然、社会和思维活动认知的描述。知识通过具体的描述和赋予一定的载体形式，使其和认识区别开来。一定的载体依托使得知识能够加以存储、传播、沟通和利用。

对于知识的分类，由于研究领域和研究视角的不同，不同的研究者对其有不同的分类方法，通常人们将知识分为显性知识和隐性知识。显性知识是指依托于具体的存储介质，能够用语言表达并识读的知识，主要表现为图书、档案、报表等；隐性知识是指存在于人脑中未编码的经验性知识，如个人工作经验、工作技能、创意等。显性知识具有规范化、系统化的特点，易于沟通和共享，隐性知识具有非编码化、非正式化、非结构化和高度个性化的特点，不能被简单地交流和分享，需要更为深入地分析和挖掘才能获得。组织中大量存在着隐性知识，是组织宝贵的智力资本和竞争资源。

2. 知识管理的核心流程

不同的知识管理流程划分造成了知识管理内涵间的差异。维格（Wiig）在1993年提出了知识管理框架，该框架由知识创造与获取、知识编辑与转换、知识分发与应用、知识价值实现四类活动构成^①；野中郁次郎（Nonaka）在1994年提出分享、创造概念、验证概念、交叉知识、构建原型的知识管理流程^②；安永公司（Emst & Young）认为组织中的知识大致上都要经历新知识萌发、采取多模式表示知识、对知识编辑并存储、知识在产品和服务中的应用四个主要过程^③；奥黛尔（O'Dell）认为知识管理流程是由包括知识的识别、知识的收集、知识的适应、知识的组织、知识的应用、知识的分享、知识的创造七个环节组成的^④；阿伊瓦（Avai）和列德纳（Leidner）研究这些知识管理过程的属性，提出过程的4个阶段，分别是创

① Wiig K M. Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking-How People and Organizations Create, Represent, and Use Knowledge, Arlington [M]. TX: Schema Perss, 1993.

② Nonaka I. The Knowledge-Creating Company [J]. Harvard Business Review, 1991, 11 (9): 96-104.

③ <http://www.ey.com/consulting/kbb/k-work.asp>, 1999.

④ O'Dell C. A Current Review of Knowledge Management Best Practices [C] // Conference on Knowledge Management and The Transfer of Best Practices, Business Intelligence, 1996.