

广东省档案科技项目研究成果

Z H I S H I G U A N L I

知识管理

企业档案信息化战略之选

Q I Y E D A N G A N X I N X I H U A Z H A N L U E Z H I X U A N

企业档案信息化战略研究课题组 著

广东省出版集团
广东人民出版社

广东省档案科技项目研究成果

Z H I S H I G U A N L I

知识 管理

企业档案信息化战略之选

QI YE DANG AN XIN XI HUA ZHAN LUE ZHI XUAN

企业档案信息化战略研究课题组 著

广东省出版集团

广东人民出版社

·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

知识管理：企业档案信息化战略之选/企业档案信息化战略研究课题组著.
—广州：广东人民出版社，2010.1
ISBN 978-7-218-06607-3

I. ①知… II. ①企… III. ①信息技术—应用—企业管理：档案管理
IV. ①G275.9-39

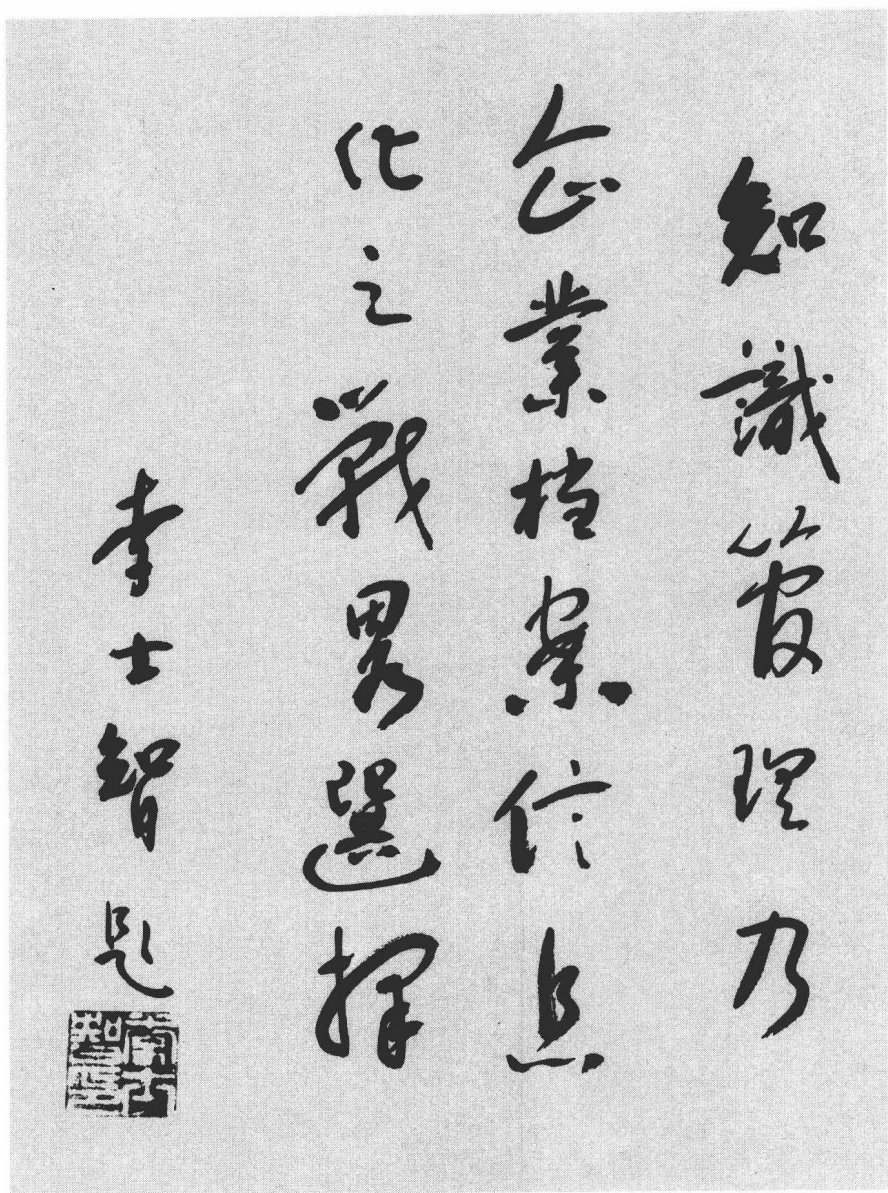
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 001062 号

责任编辑	杨志军
封面设计	陈小丹
责任技编	黎碧霞
出版发行	广东人民出版社
印 刷	韶关二九〇研究所地图彩印厂
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	11
插 页	1
字 数	200 千
版 次	2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-218-06607-3
定 价	38.00 元

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

【出版社网址：<http://www.gdpph.com> 电子邮箱：sales@gdpph.com

图书营销中心：020-83790604 83792784】



李士智：研究馆员，广东省档案局副局长，中国档案学会理事，广东省档案学会理事长，《广东档案》杂志主编。



如首次提出了企业档案信息化内容要素的理论模型；首次提出将企业档案信息化目标定位在知识管理，并提出了企业档案知识管理的基本思路和重点内容，为企业档案数字信息资源建设和档案信息资源服务提供理论方向；首次论证档案知识服务在企业档案信息化建设中的适用性，提出了基于企业信息化的档案知识服务体系构建设想；首次建立了企业档案信息化测评体系。书中还以韶关钢铁集团公司、南方电网广东电网公司、广清高速公路北段有限公司等企业档案信息化建设为典型案例，为企业进行档案信息化建设提供了可供借鉴的鲜活经验。希望书中提出的一些新理念和新思路，能为我省企业档案信息化建设起到重要的指导作用。

一点感想，是为序。

2009 年 7 月 13 日

徐大章：广东省档案局（馆）党组书记、局（馆）长，政协广东省第九、第十届委员会委员。

序 二

当前，信息化已经成为社会发展的必然选择，信息化的影响对企业尤为明显。美国柯达公司是世界知名企业，在世界 500 强排位中，1966 年名列第 34 位，1989 年名列第 18 位。但在世纪之交科技发展的风云中，由于没能认清科技发展趋势、轻视信息技术，观念僵化的柯达为此付出了沉重的代价：2004 年，在世界 500 强中滑落为第 411 位，2005 年名列第 483 位，2006 年则出局世界 500 强。创刊于 1908 年 11 月 25 日的美国《基督教科学箴言报》，从 2009 年 4 月起，告别了“每日投送纸质报纸”的百年景象，每天改用电子邮件发送网络报纸。显然，在科学技术日新月异的信息时代，能否见微知著已经成为企业生存和发展的关键。

001

综观近年来信息技术的发展以及众多企业的兴衰成败，给我们深刻的启示是：信息化已经不是简单地用计算机代替手工劳动，也不是将传统的管理方式照搬到计算机网络环境中，而是一场将引起社会全面而深刻的变革，一次给与其不相适应的档案形态及其管理、保存和利用带来的严峻挑战。管理学家拉里·格雷尼夫（Larry E. Greinef）对管理的发展与变化早有断言：“在某一阶段有效的管理惯例，也许会导致下阶段危机的出现。”对档案工作这个既关系到现在、又操心未来的行业来说，不得不站得更高一些、不得不具有历史危机感。我们曾经说过，经济建设发展到哪里，档案工作就延伸到哪里。在新技术条件下，我们更应意识到：科学技术发展到什么阶段，档案工作就应提升到相应水平。广东省档案局组织编写的《知识管理：企业档案信息化战略之选》一书已经引领企业在更高的台阶上向更远的方向眺望。广东曾经是改革开放的前沿。在新的历史条件下，改革开放的精神必然展现出新的异彩。而该项研究的探索正是改革开放精神在新



背景下绽放的别样花朵，这就是本书的意义。

《知识管理：企业档案信息化战略之选》对企业信息化战略的定位、原则和步骤提出基本思路，将企业档案信息化目标和方向直接指向知识管理，认为企业档案知识管理是企业管理创新的客观要求和档案管理方式转型的必然选择。书中以集成管理和知识服务为重点，阐述了资源建设的地位、档案资源的构成及资源建设的措施、企业基于档案来构建知识服务体系等问题，为企业档案在信息化条件下的创新发展提出设想。特别是本书首次提出了建立企业档案信息化的测评体系，并对测评体系的设计原则、测评指标计算、测评步骤及流程等进行阐述，为未来信息化发展提出评价指标。

编排上，本书除了介绍项目研究成果外，还提供了广东省韶关钢铁集团、南方电网广东电网公司、广东广清高速公路北段有限公司等企业的档案信息化案例研究，展示了成功实施档案信息化后给企业带来的收益，使读者能有亲临现场的感觉。同时，项目研究还设计了《企业档案信息化现状调查问卷》，并通过对企业档案信息化现状调查、数据分类统计和分析报告，对广东省企业档案信息化发展状况进行了分析摸底，为进一步深入开展档案信息化研究提供了可靠数据。

从研究成果中我们可以感受和体会到至少以下几点：

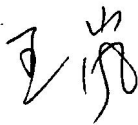
——思想与观念的僵化是发展的致命危机。面对信息技术发展，如果满足已有成就、以静止的观念看待变化的事物，就会成为进一步发展的障碍。而转变观念、积极应对，也许困难和挑战就会成为发展的机遇和提升的台阶。以往的发展表明，观念决定发展方向。思想有多远，我们才能走多远；眼界有多宽，事业才能做多大。

——信息化将成为企业档案管理的发展方向。信息技术的广泛应用已经并将必然引起各项工作的变革。现在的企业中，大多数文件数据信息都将产生于信息系统，企业信息化的最终目的是所有资源的统一平台、统一管理、互联共享。显然，信息化是新形势下现代化的核心和代表，推进档案管理现代化，必须认识并重视信息化对档案及档案工作的深刻影响。如果说信息化是覆盖现代化建设全局的战略举措，那么档案信息化也就成为企业档案管理现代化的核心和方向。

——管好知识资产是档案工作对企业的贡献。在信息时代必须充分意识到“信息资源作为生产要素、无形资产和社会财富，与能源、材料资源同等重要”的深刻含义。作为企业资源、资产和信息的经营管理者，企业档案工作者使命的最高境界就是：以恰当的档案信息、在恰当的时机、以恰当的方式、能够为恰当的人所利用、发挥恰当的效益和作用。为此对档案信息要建立资产资源观，对工作要求要建立知识管理观，对管理手段要树立 IT 平台观，对工作目标要树立服务效

益观，对管理模式要有管理效率观。而企业档案部门占有企业核心信息资源的优势，为整合企业所有资源、实现知识管理奠定基础。

总之，信息化管理比传统管理更复杂、问题更多，因而在可预见的未来，信息化进程只有开始，没有结束；只能向前，没有退路。如果说我们职业的未来是大海，那么现在已经涉足浅滩。是戏水后感觉有可能被淹没而退回到岸上，还是努力打造能驶向未来的舰船？希望这项研究能在档案管理部门、企业档案界同仁中引起共鸣，鼓舞我们来共同打造悬挂知识管理大旗、能行驶在未来信息化海洋的企业档案信息化管理舰队。



2009年8月3日

003

王 岚：博士，研究馆员，国家档案局经济科技档案业务指导司副司长，全国档案标准化技术委员会委员，国际档案理事会企业与劳工档案处执委。

“企业档案信息化战略研究” 课题组成员名单

课题负责人

钟伦清 广东省档案局监督指导处处长/研究馆员

主要成员

彭万里 广东省档案局监督指导处主任科员/馆员

聂伟 广东省韶关钢铁集团公司档案馆馆长/副研究馆员

陈析 广东省高速公路有限公司广清分公司总经理/高级工程师

周慧 南方电网广东电网公司文档科长/高级工程师

参加人员

延江蓓 广东省档案局科研教育处处长/副研究馆员

刘英 广东省高速公路有限公司综合事务部副部长/研究馆员

李安英 清华紫光电子档案事业部咨询顾问

王彩虹 广州地铁总公司档案资料部工程档案业务主办/馆员

刘之阳 广东电网佛山供电局助理馆员

苏少青 广东省高速公路有限公司档案室档案主管/副研究馆员

李在溪 广东省高速公路有限公司档案室馆员

郭剑峰 广东省韶关钢铁集团公司办公室主任/高级政工师

黄健美 广东省韶关钢铁集团公司信息部部长/高级工程师

导 论

在全国档案工作“十一五”规划中，档案信息化建设已放到突出位置，企业是我国经济建设的主体，其档案管理信息化工作既是企业信息化的必然要求，也是全国档案信息化建设的重要组成部分。因此，要把做好企业档案信息化建设提到为经济建设这个中心服务和促进档案事业发展的'高度，切实予以重视和推进。

一、研究背景

“信息化是当今世界发展的大趋势，是推动经济社会变革的重要力量。”^① 20世纪末和21世纪初兴起的信息化浪潮，正在改变着数千年的经济形态，改变着生产和销售模式，改变着全球的交往和交换模式，改变着人类的生产和生活方式，改变着人类几千年来的思维定式。在这个以信息科学为主要应用技术之一的新时代里，整个人类社会和生活都发生或正在发生着巨大变化。人们生活再也不能离开现代信息技术手段，信息化成为人们日益关注的问题。在档案界，信息化的呼声也越来越高，特别是在信息化最活跃的企业，“档案信息化”更成为摆在企业档案部门面前的一个重要课题。我们之所以选择“企业档案信息化战略”作为研究对象，主要源于下列因素。

^① 引自《2006—2020年国家信息化发展战略》。



1. 企业档案是有价值的信息资源和重要的企业资产

对于机构和社会来说,为了保护并保存活动的证据,采用系统的方法对档案进行管理是必要的。档案管理系统是业务活动获取信息的来源,这些信息可以为业务决策及其后续活动提供支持,也可以确保对当前和未来的受益人的责任承诺。档案给机构带来的效益如下^①:

- 以有序、高效、负责的方式开展业务活动;
- 以连贯的和公平的方式提供服务;
- 支持并记录方针的制定和管理的决策;
- 保证宏观管理与微观管理的一致性、连贯性和效率;
- 方便业务活动在整个机构内的有效开展;
- 预防突发事件及灾害的发生,提供连续运作的可能;
- 满足法律和规章在档案、审计和监督活动方面的要求;
- 为法律诉讼提供保护和支持,包括对与机构活动证据存在与否相伴随的风险管理提供的保护和支持;
- 保护机构的利益,保护员工、客户和当前及未来受益人的权利;
- 支持并记录当前与未来的研发活动、进展状况、取得的成绩以及历史研究活动;
- 提供事务活动、个人活动和文化活动的证据;
- 建立事务标识、个人标识和文化的标识;
- 维护机构记忆、个人记忆或社会记忆。

企业档案对于经济发展的推动具有十分重要的意义,主要表现在两个方面^②:一是作为管理要素参与管理活动,可有效提高经济管理、生产管理的水平。根据经济学原理,经济增长的三要素是指资本、劳动力和综合要素,其中综合要素是科技、教育、管理等软要素的集成。档案是科技、教育和管理活动中最具有影响力和辐射力的关键性要素之一,它是科学决策的依据,是知识共享的承载,是科

① 安小米、焦红艳译:《国际标准 ISO15489—1:2001》,《文件管理国际标准》,2003年印全译本,未发表。

② 参考冯惠玲:《档案信息资源在国家经济社会发展中的综合贡献力》,2005年中国信息资源管理论坛大会交流材料。

技术创新的基础，是组织和调动物质、资金、人才等其他资源合理流动的“引擎”。因此，充分挖掘档案的价值，对于提高经济管理水平、提高综合要素贡献率、进而提高企业经济发展水平，是一个必要而有效的途径。如通过利用档案信息降低技术开发、产品设计、生产过程的成本，以充分的档案信息支持决策，降低或消除因为信息失灵而导致的市场缺陷和决策失误，实现资源配置优化等。因为完全竞争市场是理想的市场结构，而这种市场结构的假设条件之一就是生产者和消费者都拥有充分、准确的信息，这其中当然包括作为原始记录的文件和档案信息。二是作为生产要素进入产品化和产业化的过程，获取经济收益。近年来世界各国信息资源产业迅猛发展，全球年增长率高达 33%，成为一大经济增长点。如美国年产值达 7000 亿美元，年增长率 40%，成为第一大出口产业；欧盟年产值 4300 亿欧元，已超过电信和 IT 制造业；日本内容产业年产值 1600 亿美元，超过钢铁业的两倍，相当于汽车业的一半。档案作为信息资源的组成部分，完全有可能独立地，或与其他信息资源联合形成具有市场需求的产品，扩展我国信息资源产业的发展空间，进而扩展信息服务业的发展空间，推动国民经济信息化进程和新型工业化道路的实现。

据介绍，由于实施了档案数字化加工与利用同步，长春市档案馆的档案查全率由 2003 年的 38% 提高到 2004 年的 100%，提高了 62 个百分点；档案查准率由 2003 年的万分之六提高到 2004 年的 100%。档案数字化前查找一件档案平均是 3.5 小时，档案数字化后查找一件档案是 5 分钟，一年可为利用者和接待人员节省查档时间 3000 多小时，为外地查档人员节省大量的差旅费，同时也节省了接待人员的时间，提高了工作效率。^① 在广东省韶关钢铁集团有限公司，从 1999 年开始，公司累计投入 100 多万元，前后经过两期系统改造完成数字档案馆建设，实现了企业档案资源整合和档案工作模式的转变。目前韶钢数字档案馆运行正常，注册用户 1300 多个，平均每天浏览、下载 100 人次以上，产生了巨大的经济效益和社会效益。^②

此外，一些国家已经在开发档案信息数据库以及提供服务方面成功采用了商

① 《数字档案馆建设创新成果——档案数字化与利用服务的综合研究》，《中国信息界》2005 年第 16 期。

② 详见本书附录 A1：《广东省韶关钢铁集团有限公司档案信息化案例》。



业运作模式,得到用户的认可,并获得可观的经济效益,这表明档案信息具有市场价值。

2. 信息时代企业档案管理必须走信息化管理之路

企业档案信息化建设是企业信息化的重要组成部分。企业档案信息化建设,实现企业档案信息知识资源的建设、共享、创新利用,有利于促进企业档案创新管理和提升企业的核心竞争力。

企业档案信息化调研现状分析表明,企业信息化的加速发展,必然要求企业档案信息化。近年来,广东省企业信息化和电子商务发展较快,尤其是大型企业的信息化,已经从简单的数据处理发展到实现企业资源计划管理的信息化,将信息技术应用到了研制和生成的全过程,有力地推动了信息技术对传统产业的改造和提升。对于那些已经实现资源计划管理和生产全过程信息化的企业来说,生产和主要业务管理就像高速公路上疾驰的汽车,如果作为基础保障的档案工作还是停留在手工管理阶段,就像推着一辆手推车在高速公路上行走,如何能赶上疾驰的汽车并为之提供服务?实践表明,档案管理信息化可以给企业带来显而易见的效果和效益。^①

从长远来说,信息时代下的档案工作如果不实现信息化,将可能出现“断档”现象,进而影响企业的可持续发展。现代企业特别是已经实现无纸化办公的企业,如果不能充分认识档案信息化建设的重要性和紧迫性,不仅会使档案管理与其他各项工作脱节,还有可能造成大量已生成电子文件的流失,导致文件归档不齐全、不完整甚至“断档”,给企业的可持续发展造成无可挽回的损失。

3. 战略规划对于企业档案信息化建设来说意义重大

所谓战略,是整体性、长远性、基本性的谋略。在企业档案信息化实地调查中,我们发现目前很多人对企业档案信息化没有明确的认识。比如,有的企业由于目的不明确,结果花几十万开发的系统一直无法投入实际应用;有的企业开发的档案系统表面上功能非常多,但实际上很多功能根本用不上,成为花架子。也有不少人认为档案信息化就是纯技术问题,他们过于关注信息化建设的技术层

^① 广东韶关钢铁集团公司2001年实施档案信息化来,创造了良好的经济效益,5年累计创经济效益1000多万元。

面,导致许多地方和单位的档案的信息化建设在硬件配置上达到了超豪华水平,而在档案信息管理等方面却相形见绌,缺乏实质内容。

特别值得注意的是,在企业应用信息系统的建设和运行过程中产生了大量的电子文件,但是企业资源计划(ERP)、客户关系管理(CRM)、供应链管理(SCM)、产品数据管理(PDM)以及B2B电子商务等信息管理系统缺乏文件管理能力,常常使大量宝贵的电子文件档案资源流失,而保存下来的电子文件由于管理不善成为电子垃圾。对企业的经营和管理所需要的文档信息,散存在各个业务系统中,信息管理水平反而降低。有调查表明,每年全球有超过40%的IT投资花费在对企业内部的各种应用系统进行集成上。与此同时,基于证据的电子商务、电子政府需要电子文件的科学管理,但如何保证形成的文件具有ISO15489文件管理国际标准规定的真实性、完整性、可靠性、可用性的文件属性以及生成这些文件的文件系统具有ISO15489规定的可靠性、完整性、一致性、全面性、系统性的系统属性,常常不被事务活动管理系统的设计人员和电子文件管理的相关人员所认识,由此而形成的电子活动记录按国际惯例就难以具有法律凭证作用,只能成为电子信息,无法满足电子商务、电子政务活动的证据需要。^①

产生这些问题的根本原因是目前企业普遍缺乏档案信息化战略规划,对企业档案信息化建设缺乏整体性、长远性、基本性考虑。

因此,2005年4月底,广东省档案局在广州召开省直和中央驻粤企业档案信息化座谈会,会议要求,要加强对企业档案信息化问题的学术研究,为广东省企业档案信息化提供理论指导。同年5月,《企业档案信息化战略研究》课题在广东省档案局立项,旨在为全省企业档案信息化建设提供战略规划指导。

二、研究目的

我们开展本课题研究的目的是为了深刻分析企业档案信息化建设中存在的问题及其成因,为企业档案信息化建设提供战略上的具有理论和实践双重意义的解决方法。具体预期目标是:

(1) 提供企业档案信息化建设战略规划的理论基础。主要提出企业档案信息

^① 李安英:《城建电子文件管理系统功能要求》,《集成管理与集成服务——21世纪城市建设文件档案信息管理的优化与创新》,中国建筑工业出版社2006年版,第237-258页。



化的战略定位,为企业档案数字信息资源建设和档案信息资源服务提供理论导向。

(2) 重点为企业档案信息化建设提供档案信息资源建设与档案信息资源服务的理论指导与最佳实践模式。

(3) 建立企业档案信息化建设测评体系,为企业档案信息化实施提供具有可行性、可测量性的分析方法。

三、内容框架

本书主要围绕企业档案信息化战略进行研究,建立了企业档案信息化内容要素理论模型,明确了企业档案信息化战略定位,进而确定了企业档案信息化的核心内容,提出企业档案信息化资源建设和企业档案信息化服务的理论指导与最佳实践模式,并建立起企业档案信息化测评体系。除导论外,全书共分5章18节,具体内容框架如下:

导论

第一章 企业档案信息化概略

- 一、信息化与企业信息化
- 二、档案信息化与企业档案信息化
- 三、企业档案信息化现状

第二章 企业档案信息化战略定位——知识管理

- 一、知识管理与企业档案知识管理
- 二、为什么要实行企业档案知识管理
- 三、企业档案知识管理的基本思路
- 四、企业档案知识管理的重点内容

第三章 企业档案信息化资源建设——集成管理

- 一、资源建设在企业档案信息化中的地位
- 二、企业档案资源的构成与管理现状
- 三、企业档案信息资源的集成管理
- 四、资源建设的成果形式与主要措施

第四章 企业档案信息化服务——知识服务

- 一、档案知识服务简述

二、知识服务在企业档案信息化中的适用性分析

三、企业档案知识服务体系目标分解

四、基于企业信息化的档案知识服务体系构建

第五章 企业档案信息化的测评

一、企业档案信息化测评体系的建立

二、企业档案信息化指标构成方案

三、企业档案信息化测评体系的组织和应用

四、研究方法

我们在本课题的研究中主要应用了如下研究方法：

1. 文献研究方法

文献研究方法主要体现在企业档案信息化研究现状综述与原因分析，通过中国期刊网、会议论文库等相关文献以及信息化相关资料，找出企业档案信息化建设中存在的主要问题。

2. 社会调查研究方法

社会调查研究方法主要体现在企业档案信息化实践现状综述与原因分析，通过对《企业档案信息化现状调查问卷》的分析，总结企业档案信息化建设实践中存在的主要问题。

3. 层次分析法

层次分析法主要体现在“企业档案信息化内容要素的理论模型”和“企业档案信息化测评体系”的建立过程中。通过问卷调查法、层次分析法，结合国家有关企业档案信息化的政策导向，明确了“企业档案信息化内容要素理论模型”中的核心层、支撑层和应用层及其内容要素；确定了“企业档案信息化测评体系”中各一级、二级指标，进而依据对广东全省有关企业和专家的调查访问，综合确定了各项指标的权重（详细分析参见本书附录 B3《企业档案信息化现状调查问卷分析报告》）。

4. 典型案例分析方法

典型案例分析方法主要体现在介绍广东韶关钢铁集团公司、南方电网广东电网公司、广东广清高速公路北段有限公司等企业档案信息化典型案例，总结并提