

知识



未来技能译丛

经营师

THE KNOWLEDGE MANAGER

Adding Value

in the *Information Age*

〔英〕史蒂夫·莫里斯 约翰·米德 尼尔·斯文森著 韩松 译



广东经济出版社



未来技能译丛

知识 经营师

THE KNOWLEDGE MANAGER

Adding Value

in the *Information Age*

〔英〕史蒂夫·莫里斯 约翰·米德 尼尔·斯文森著 韩松 译

1/A173100
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

知识经营师 / (英) 莫里斯等著; 韩松译. — 广州: 广东经济出版社, 2000.1

(未来技能译丛)

ISBN 7-80632-601-4

I. 知… II. ①莫…②韩… III. 知识经济 IV. F062.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 52878 号

This edition of Morris, Meed and Svensen: THE KNOWLEDGE MANAGER 1st Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited London through Shanghai Copyright Agency.

英国皮尔森教育有限公司授权中国广东经济出版社独家出版本书全球中文简体字版。未经出版者书面许可, 本书任何部分不得以任何形式复制、抄袭和传播。

版权所有, 翻印必究。

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东省新华书店
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	7.75 1 插页
字数	160 000 字
版次	2000 年 1 月第 1 版
印次	2000 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80632-601-4 / F·274
定价	14.80 元

版权贸易合同登记号: 19-1999-159 号

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

读者热线: 发行部 (020) 83794694 83790316

作者简介

[史蒂夫·莫里斯] 史蒂夫·莫里斯是总部设在伦敦的伯顿·莫里斯咨询公司的经营主任。他作为一个咨询业的作家和研究人员已经广泛参与了许多全球顶级公司的工作，其中包括国际维萨信用卡公司。他写过不少经营类的畅销书，其中包括：《怎样带领一个团队获胜》、《如何与顾客建立联系》。他特别感兴趣的是怎样应对这样一种挑战：如何根据信息革命的要求制定我们的交流战略。

[约翰·米德] 约翰是在开放大学的视听媒体研究站开始工作的，后来转而加入剑桥的国家继续教育学院，在那里任教育处副处长。约翰现在是“学习者优先”组织的合伙人，该机构致力于研究教育的关键问题和开发灵活、开放的学习材料。约翰有两个孩子，他的兴趣包括：流行音乐、散步、读书、看电影和美食。

[尼尔·斯文森] 尼尔·斯文森是位于伦敦市中心的鲁弗斯·伦纳德图案设计代理行的创建者和经营主任，该行的客户包括：国际维萨信用卡公司、BBC 和国际壳牌石油公司。他同时担当着不少世界级大公司的顾问。他的图案设计已被存入维多利亚—艾伯特博物馆；他对新的信息交流媒体具有特殊兴趣。

导 言

■ 关于本书

欢迎您阅读这本关于信息时代的书。我们希望这本书会不同于其他介绍信息时代的书。

为什么？

因为我们不大喜欢其他介绍信息时代的书。我们不喜欢它们的原因是：它们都很偏激、转折速度过快，并且坦白地说，令人生厌。

它们的设想太大，难以读懂。不是充满复杂的专门术语，就是疯狂地大做广告。说句真心话，我们发现，多数介绍信息时代的印刷材料都是在浪费大好木浆，而我们是热爱树木的。

我们不希望自己的书也在浪费木浆。

我们希望这本书不但会讲到信息时代，而且将会讲到能经受得起信息时代考验的经营者。我们希望能够帮助真正的经营者处理好实际矛盾和问题。我们还希望这本书能在一定程度上以现实为基础，这样，当您读到它时，您才会感到它与您息息相关，对您有利，确有帮助。

既然要沿着这条路前进，我们便生出这样一个主意：请一些真正的经营者向我们讲述自身的实际经历。所以，这本书选录了一些人的“来鸿”。我们相信，这些人堪称是经受得起这场确凿无疑的革命考验的典型代表。我们并没有采访了了不起的大人物和佼佼者，我们只采访一般的经营者的。

另外，正在发生和将要发生的事情，也确实让我们感到兴奋不已，但我们不想抓住它们唠叨个没完。我们相信，世界正在快速改变，我们生活的时代就是令人激动的时代。

我们同样相信，信息时代尽管很重要，但还有许多事情它触及不了。人将继续出生、过日子和死去，他们将会继续发现，在工作中对付棘手的人要比努力掌握电子制表软件麻烦得多，E-mail 并不意味着面对面的接触将要结束。

■ 在我们起步之前

在我们投入本书的写作之前，致使我们起步的是三种观察资料。

伙计，莫让狂飙卷走你的帽子

本书写的是变化，是信息时代已经预示给我们的速度日益加快的变化。其变化的实际速度看上去着实让人害怕。

如果汽车工业的技术也能按计算机工业的相同速率改变，您现在只要拿 1.5 英镑稍多一点就能买到一部罗尔斯·罗伊斯系列的顶级轿车了。而且，这种车能以声速舒适地行走，环城游览曼彻斯特一大圈，只需一小针管的汽油。

这便是我们现在所处的时代。您避免不了变化，最起码来讲，在这个信息新时代里，这种变化将会影响到我们的工作种类和工作方式，这是毫无疑问的。

假若真有一场战争

如果您像本书的作者一样，也是一个在冷战时期出生的孩子，那么您身上一定还带着对战争的恐惧。

然而，在信息时代，连战争也会发生变化。各国现在策划的都是由计算机，而不是由战士参战的战争。新式武器可能是一只置入敌人计算机系统内部的特洛伊木马，战争可能会在开始之前便宣告结束。

作家克里斯蒂·坎贝尔在伦敦的《每日电讯》上撰文指出：美国军方认为，下一场大战的作战方式可能是一场信息战。

美国官方认为，有一百二十多个国家的政府正在开发瓦解计算机以削弱敌人防御能力的技术。我们还会遇到目的在于摧毁股票交易市场或银行基础设施的信息战。

白宫的一个专题讨论小组已经发出如下警告：

有人可能会在无组织的黑客活动掩护下准备对美国发动一场战略性打击。

有一个协作组正在研究利用软件把病毒传染给敌人计算机系统的项目，但他们要让该病毒一直处于睡眠状态，除非是那个武器系统把目标对准了美国。正是从这里开始，才引出了一段真正的趣闻。

美国军方意识到，要想打信息战，美国必须有高招。它需要吸收信息世界的更多信息。它需要养成用电子格式处理大量信息的习惯，并据此作出重大决定。

于是，一名高级长官带领着一队资深军官来到了纽约贸易中心，观看商品交易员如何在浏览即时电子信息的时候作出瞬间决定。这引起一场巨大的文化振动。军人过去只习惯于肃穆的办公室，他们总是被动地听从命令。场地上一片喧嚣，风驰电掣，难以适从，是一片信息过量的景象。但商品交易员们能够把握住信息并利用好它们。军人们在这种喧嚣

声和大量信息的包围下，是很容易吃败仗的。

后来，军方邀请交易员来玩他们的电脑战争游戏。掌握游戏的速度，交易员们要比军营里的战士快得多，正如汤姆·哈金斯上校所说：

“他们（交易员）具有高速模式分析的世界级技能。”

打那以后，军方开始向交易员学习，并开发出了新的技能。不过，这个故事很有趣。军人们可能不必到交易所那样的疯狂世界里去工作，但他们确实需要开发出分析数据的类似世界级的技能，并将数据变成有用的信息。

知识经营师

我们就是以知识经营师这个题目开始写作此书的。我们相信，书名起得不错。可以在信息时代取得成功的经营师们定会明白，我们必须先从简单的数据（它们堆积如山）走入信息（它们也堆积如山），然后才能走入知识（它们却仍然少得可怜）。信息时代的艺术和科学将能帮助经营师获取智慧，并将信息和数据转下为知识，这些知识又会推动他们自身和他们的组织机构前进。

知识和智慧来自信息，但知识和智慧必须不断接纳信息，这样才能做信息时代的地地道道的新型建筑材料。只有知识才能产生新产品、新技术并造就出能够真正向顾客提供面对面服务的企业，尽管在这个新时代里一个公司的核心是成套的机器设备，但公司的知识经营师和这些知识经营师变信息为知识的能力才是这个公司的最大财产。

展望未来

在我们开始正文之前，让我们简要地展望一下未来。

即使是现在，我们已经能用图形的方式看到数据。我们能用三维程序显现数据。未来的办公室可能就会做到：我们击一下按键，就能看到一张信息来源地的地图。

组织机构将要面临的新挑战是：如何开采数据，并从业已存在的大量数据中挑选出所有的珍贵信息。随着计算机和软件的进一步更新，将来接受地球遗产的就会是这些“矿工”。过去的矿工挖掘的是煤和矿物，而新矿工将要寻找的却是信息。他们将来的助手会带神经中枢的网络（会学习的电脑程序）、智能媒介（信息高速公路上的电子助手）以及真正先进的搜寻工具和引擎。

但是，将来为新信息革命辛苦劳作的手上长茧的我们的儿女们，却不必再用手抹去脸上的煤灰了，他们插上电源，即可投入战斗。

祝您开心

现今的组织机构必须把所有的现成信息转换成知识。我们将在后面讨论这一点，但在此处有必要先提示一下，因为它是本书的主题之一。

组织机构必须学习并且不停顿地学习。如果我们生活的环境信息十分丰富，我们就必须做到有效的信息共享，这很重要。

那么，现在就该踏上探索信息时代的征途了，祝您开心。

6 知识经营师

反 馈

读者若对本书有什么意见或建议，请按以下地址向作者们发送 E-mail:

E-mail: feedback@rldesign.co.uk

目 录

导 言	(1)
-----	-----

第一章 您是不是说：希望一场革命	(1)
------------------	-----

真有一场信息革命吗	(3)
-----------	-----

它给人何种感觉	(6)
---------	-----

银行能够接受的基础	(11)
-----------	------

信息猎手（信息卫士）的兴起	(20)
---------------	------

第二章 信息时代的若干重大挑战	(25)
-----------------	------

控制是历史的产物	(30)
----------	------

信息时代有价值吗	(34)
----------	------

用人不当	(36)
------	------

信息量	(40)
-----	------

增大的距离	(41)
-------	------

个人空间的惊人收缩	(43)
-----------	------

如何保持信息的隐蔽性	(47)
------------	------

如何保持信息的可靠性	(49)
------------	------

如何保持“没有依赖性”	(50)
-------------	------

如何建立共同标准	(51)
----------	------

如何保持视觉特性的完整性	(51)
--------------	------

第三章 信息时代的模型	(55)
砂型	(57)
马克斯·博伊索特：文化人类学	(58)
信息文化的一个替代模型	(60)
开放系统法	(61)
从数据到信息到知识	(64)
技术观点——编码信息	(66)
输入—输出模型	(68)
沿有效价值链运动	(74)
结 语	(77)
 第四章 机会甚多	(79)
当前发展状况	(82)
虚拟组织机构的出现	(84)
蓬勃发展的基础设施	(91)
不断增加的相互依赖性	(93)
不断学习的组织机构	(97)
巧妙产品的开发	(101)
 第五章 信息时代的行为技能	(103)
导言	(105)
挑战	(105)
技能	(114)
入门技能	(115)
信息时代来鸿之一	(125)

第六章 信息卫士的生存技能	(131)
导言.....	(133)
有效利用信息来源.....	(136)
在丰富的信息中进行筛选.....	(140)
新决策方式.....	(142)
有效地进行信息交流.....	(146)
学习的卫士.....	(147)
联络网技能.....	(150)
信息时代来鸿之二.....	(152)
 第七章 创建适应信息革命的组织机构	(163)
它们展现出各种各样的形式和规模.....	(165)
组织机构的若干式样.....	(166)
结语.....	(180)
 第八章 信息时代组织机构的技能：困难的选择	(183)
导言.....	(185)
各种困难的选择.....	(186)
组织技巧构想.....	(205)
令人惊诧的结果.....	(207)
 第九章 信息时代组织机构的技能：现实要求	(209)
导言.....	(211)
必须有预见力.....	(211)
系统和技术的设计、开发与利用.....	(221)
提高和培养人.....	(224)

4 知识经营师

高级信息处理技能：共享、筛选和增添内涵·····	(228)
适当的奖励制度·····	(229)
实际情景·····	(231)

第一章

你是不是说：希望一场革命

- 真有一场信息革命吗
- 它给人何种感觉
- 银行能够接受的基础
- 信息猎手（信息卫士）的兴起

信息能够变成新的生产手段，替代资本和土地吗？

真有一场信息革命吗

1968年，革命在蔓延，巴黎街道的鹅卵石变成了路障，布拉格之春鲜花怒放，西方世界的年轻人正在游行示威，反对越南战争。

1968年，甲壳虫乐队推出了白色唱片集。第四面的第一首歌就叫做“革命”，这是一个很适合动荡年代的题目。但是，约翰·列农的流行歌词却没有号召设置路障。相反，他抒发出怀疑情调。30年过去了，列农的怀疑看上去已经稳稳地站住脚。不错，戴高乐未能继任总统，但是，又过去13年之后，社会主义政府才掌握了法国的政权。不错，坦克离开了布拉格的街头，但那却是20多年以后的事。不错，学生们泄了愤，但他们还是返回了校园，并在以后变成了工业巨头。很难说那是一场革命。

然而，请注意……有人发出了可让我们相信革命仍在蔓延的声音。下面便是其中之一：

信息技术正在改变着一切，它正在造成未来1000年内我们的社会组织、生活、作战和政治活动的意义最为重大的改变。世界已经发生了天翻地覆的变化，计算机加上远距离通讯网，便是这场革命的发动机。

——汤姆·彼得斯：《信息革命管理》

约翰·马克斯韦尔·汉密尔顿也说：