

知识经纪人——企业档案管理人员的角色目标

○徐军星

1 知识经纪人解析

在知识经济浪潮的影响下,知识管理已成为企业战略管理的新主题。但在企业知识管理过程中,也存在不少“软障碍”,如知识共享不够,知识使用不充分,知识创新不足等,这些问题阻碍了企业实施知识管理的步伐。作为知识管理的一种制度安排的产物,知识经纪人作为一个新的角色,登上了企业知识管理的舞台。而在企业中,谁有资格担当知识经纪人这一角色呢?

显而易见,知识经纪人区别于其他经纪人之处在于“知识”。知识经纪人,通常指的是存在于信息买卖双方之间的以提供信息服务并收取一定比例的佣金为目的的人。在这里,我们给出的定义是企业内部致力于知识的创造、分享和传播的那部分员工,有时也被用于那些从事知识交易或与知识相关的服务的企业或个人。

2 企业知识管理与档案管理

2.1 企业知识管理

知识管理理论,作为管理科学发展史上具有划时代意义的一座里程碑,它最早是由管理宗师彼得·德鲁克在基于知识社会的基础上提出的。其后对于知识管理的认识,也出现了“百家争鸣”的现象,关于知识管理的定义也尚未形成定论。这篇文章中本人比较认同《AMT 知识管理白皮书》的概念,即“知识管理是协助企业组织和个人借助信息技术,围绕各种知识内容,实现其创造、储存、分享、应用和更新的过程,并在企业、组织和个人业务战略以及经济绩效诸方面,形成知识优势和产生价值的过程。”在此,企业知识包括显性知识和隐性知识,知识管理包括知识系统的构建,知识交流与共享,知识整合,知识创新及知识的应用和评估等一系列运行体系。

2.2 企业档案管理

企业档案管理经历了最初的史料管理,发展到信息资源管理,再到现在的知识管理,是企业管理理论发展的新阶段,它的核心是将知识资源的知识资本作为企业管理的基础与核心。

在一个完整的知识体系中,从知识的来源、生产、存储、整理到知识的流通、传播、交流,以及知识的共享、利用、学习和评估等,档案都处于源头和基础地位,因而将档案信息价值上升到知识层次逐渐被视为企业档案管理活动的首要目标。

2.3 企业知识管理与档案管理的关系

2.3.1 企业档案资源是知识管理的重要内容

企业档案是企业生产、经营活动中直接形成的原始记录,其内容涉及党群工作、行政管理、计划统计、经营销售等方面,它不仅记录了企业发展的历史,而且记载了企业所形成和积累的知识。在 IBM Lotus 公司在其企业知识管理产品白皮书中说道,“文档是知识的容器,是已经物化的显性知识,其中蕴涵了大量本企业的知识财产。适时地、不受地域和组织形式的限制获得基于文档内容的知识,正是知识管理的一个主要目标。”从这里可以看出,企业档案是企业重要的知识资源。

2.3.2 企业档案管理是知识管理不可或缺的部分

企业知识管理的最终目标是实现知识的价值,提高企业的核心竞争力,其表现形式是实现知识服务。

从企业的显性知识方面来看,企业档案管理是对知识的一种管理活动,企业档案管理人员对传统纸质档案所进行的管理活动,实质上是对企业的显性知识进行的获取、积累和开发,对于积累和保存企业知识,维护企业的历史真实面貌都起到了一定的促进作用。

3 企业档案管理人员——知识经纪人的角色演绎

3.1 知识共享

3.1.1 企业档案管理人员的渠道沟通者角色

当企业实施知识管理项目后,硬件和软件支撑的系统平台基本搭建完毕,但随之而来的问题是,知识库中有没有足够的各种形式的文档构成的知识,这个瓶颈问题不解决,企业的知识管理系统形同虚设。企业员工知识共享不够,是产生这种状况的罪魁祸首。

此时共享知识库的构建是很必要的,档案管理人员可以运用知识管理体系中的数据库管理系统、数据挖掘技术、信息查询与检索引擎技术及共享技术等先进的信息技术,有选择的进行企业档案工作的数字化工作,做好网络化建设,企业工作人员可以通过这个共享平台获取所需的知识,同时员工可以相互交流,实现知识的共享。

3.1.2 企业档案管理人员的引导者角色

在知识共享活动中,知识拥有方可能因为性格方面的因素,而会想垄断知识,这时知识接受方就可能会有抵触情绪,这都将影响知识共享活动的顺利开展。企业档案管理人员就可以进行引导,激发企业员工的求知欲望,同时可以通过知识分享的例行报告、定期会议等,促使员工之间分享到相关知识,发挥知识经纪人的引导者角色。

3.1.3 企业档案管理人员的信任培育者角色

在一个企业中,可能因为员工之间缺乏信任,造成沟通障碍。知识经纪人可以帮助组织培育团队合作的氛围,建立组织成员之间的信任感。这将使得组织成员愿意并且积极主动地投入到知识共享活动中去,避免组织成员因缺乏信任而导致的不愿意参加或是消极抵触知识共享的情况发生,从而降低组织成员之间的知识交易成本。并且,知识经纪人通过信任感的培育而使组织内部的凝聚力增强,使每个成员都正确看待知识共享活动进而使他们乐于进行知识共享。作为企业的档案管理人员在知识收集过程中,要跨越不同的职能、部门、专业,本身具有沟通优势,能够让企业员工明白,知识共享活动并没有让他们丧失知识的所有权,而是将知识的所有权赋予其他人,让更多的人了解掌握这些知识,进而便于企业工作的开展。

3.2 知识使用

当企业构建了相对完备的知识管理系统,并整合了不同岗位和员工的显性和隐形知识后,第二个常见问题就出现了,这些知识被沉积起来得不到彻底的使用。企业知识库成为一个知识管理项目完成品的象征物,员工对知识管理项目的热情、对知识库的热衷也

随着时间的推移消失殆尽,这样就造成了知识使用的不充分。

3.2.1 企业档案管理人员中的知识收集者角色

知识收集者角色主要要做好以下工作:根据员工知识需求,在企业内部和外部收集相关知识;通过知识社区,获取内部员工的隐性知识;根据知识需求,制作规范的知识产品。

企业档案管理人员在知识收集过程中,指导企业档案分类的新模式。国家档案局在1991年颁发的《工业企业档案分类试行规则》,将工业企业档案分成十大类,即党群工作类、行政管理类、经营管理类、生产技术管理类、产品类、科学技术研究类、基本建设类、设备仪器类、会计档案类、干部职工档案类。特大型企业或生产程序特殊的企业,有些档案难以归入上述十大类目时,可根据实际需要增设一级类目。但现在随着知识经济对企业档案工作的影响,企业档案成分本身出现了一些新的变化,企业竞争情报、客户档案与知识产权档案等应运而生,这样这些新的档案如按原有的分类标准就会“无家可归”,所以企业档案的新的分类模式的构建就很有意义。在知识管理时代,企业档案的分类易采用内容分类法,也就是企业档案的分类以档案信息的相关性为标准,分类工作要建立在熟练掌握档案信息的基础上进行。这就要求企业档案部门除了与其他信息部门协同外,还要积极与其他部门,如研发、销售等部门协同,充分挖掘这些部门的档案,做好企业档案的收集工作。

对知识的收集,除了显性知识外,还有员工的隐性知识的收集。除了我们通常收集的纸质档案外,还有大量知识存在于员工的头脑中、实践中,还存在于企业组织机构与企业文化中,如何将这些隐性知识显性化、档案化,也是档案管理人员的重要工作内容。像国外企业档案就比较注重口述史料的收集,把口述史的挖掘作为知识管理的一个重要手段,也是值得我们国内企业借鉴的。

3.2.2 企业档案管理人员的制度设计者角色

知识经纪人除了建立和维护知识共享的渠道外,还可以建立明确的沟通反馈机制。使知识的共享效率和效果可以得到充分的反映,并有利于组织中负责知识管理活动的人员及时调整策略并对知识共享活动给予必要而有效的控制,使知识共享活动能够顺利地开展。这就要求企业档案管理实时跟踪知识的传播情况,并建立反馈机制,也促使知识的及时更新。

除此之外,知识经纪人还可以针对员工的知识贡献设立激励机制,鼓励他们“不耻下问、好为人师”,也

就是说,鼓励组织成员有不懂的问题就虚心向他人请教,消除无知感障碍,鼓励那些知识拥有者将所知道的知识向他人倾囊相授,不会因为考虑个人利益而想垄断知识,鼓励组织成员之间相互学习。

3.3 知识创新

市场竞争的加剧时刻提醒企业必须通过创新来获得竞争优势,知识创新是企业获得可持续发展的关键,知识管理应该成为企业产品创新、市场创新、业务创新的助动器。企业对“创新”一词进行了重新定位,能给企业带来价值的任何改善都是创新,这种改善可以是工作方式改善提高了效率,也可以是新的营销方式促进了销售业绩。比较常见的企业创新,通常来自于某些员工的自我思索和判断,这种创新具有随机性,企业需要通过知识管理将创新变成一个常规的工作,源源不断产生的创新在各个层面提高企业的经营和管理水平。如何有效的从企业现有知识和资源中提取有价值的信息,为企业创新提供原动力,很多企业对此一筹莫展。

一方面,知识管理促使档案管理人员重新思考企业档案的基本管理活动。首先,以往意义上的档案收集只局限在正式文件的归档上,而今档案的收集过程也等同于知识的积累过程,更注重对非正式文件外的信息的收集。其次,在档案整理活动中,通过对知识的编排,实现对知识的重组,可以按照档案信息的时代性和用户检索的偏好,对企业档案信息进行分类,提高员工的使用效率。再次,在档案的鉴定活动中,现在更注重档案的情报价值、现实价值和利用价值,对档案的鉴定,就是对档案所包含信息的评估活动。这些都是企业档案管理人员可以进行的创新活动,以便企业员工更好地利用档案知识。

另一方面,知识管理对企业信息技术的应用也提出了新的要求。企业信息化建设的推进,催生了大量电子文件。并且信息技术在企业生产、管理中的大量应用,也为企业的档案管理提供了一个新的契机,促使企业档案管理向运用信息技术、积极开发档案信息资源、挖掘档案中蕴涵的知识的方向转变。因此,企业档案管理人员可以应用挖掘技术、元数据技术等信息技术,建立适应信息化要求的电子文件形成、流转、处置和监控制度,收集、归档和鉴定制度,以及安全管理和责任追究制度,还要保证电子文件知识的共享及创新。提供优质、高效的档案知识服务,实现档案知识共享和创新是知识管理最终目标。信息技术的发展,为企业档案管理的发展提供了机会。企业档案管理人员可以通过建立知识仓库,提供知识导

航、知识咨询等方式,在企业内建立网络通道,实现知识智能化服务。

4 结论

建设功能强大的知识管理系统,如同建设了便利的高速公路,只有优质的轿车在高速公路上紧张有序的行駛,知识管理才能为企业带来切实的价值。高速公路需要专职的服务人员进行高效的组织和调配,企业内部的知识经纪人通过促进知识的创造、分享和利用,帮助企业获取持续的竞争优势。知识经纪人在企业知识管理各个层面都起到一定的促进作用,而作为企业档案的管理人员是完全可以担当“知识经纪人”这一角色的。▲

参考文献:

- [1] 张涛.知识管理对企业档案管理的要求[J].《沿海企业与科技》.2008(5)
- [2] 秦云.知识管理背景下的企业档案管理[J].《科技资讯》.2010(24)
- [3] 程妮.论组织的知识共享与知识经纪人[J].《情报科学》.2008(2)
- [4] 司云波,和金生.知识经纪人与组织知识创新:基于知识发酵视角[J].《情报科学》.2009(11)
- [5] 王巍.知识管理:企业档案工作竞争力之源[J].《秘书之友》.2008(10)
- [6] 徐平,苏爱明.浅议知识管理背景下的企业档案管理[J].《科技情报开发与经济》.2010(22)
- [7] 程娟.试论知识管理与企业档案管理[J].《陕西档案》.2007(5)
- [8] 赵葳.企业知识管理与企业档案管理之我见[J].《陕西档案》.2010(3)
- [9] 陈海静.基于知识管理环境下的企业档案工作创新[J].《兰台世界》.2010(3)
- [10] 陈搏,楚建波等.基于知识经纪人的知识管理模式[J].《湖南科技大学学报》.2005(4)
- [11] 韩经纶主编.知识共享与风险防范[M].贵阳:贵州人民出版社.2003:135
- [12] 宗培岭主编.现代企业制度下企业档案工作[M].中国档案出版社.2006,9
- [13] 汪克强,古继宝.企业知识管理[M].中国科学技术大学出版社.2005,11
- [14] 知识经纪人——排除企业知识管理的软碍.http://www.sina.com.cn.2009

(作者单位:上海大学图书情报档案系)

责任编辑/张 杰