

知识经济下的管理与沟通

——暨 2005 年巴黎 - 北京信息情报国际研讨会会议纪要

张梦霞

(首都经济贸易大学, 北京 100026)

摘 要: 信息情报在知识经济下的管理与沟通中扮演者重要角色。本文对该领域一些新的学术成果进行了较为全面的介绍, 反映了学科发展的新态势。

关键词: 信息情报; 知识经济; 管理沟通

中图分类号: C93 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008 - 2700 (2005) 04 - 0037 - 04

2005 年 4 月 27 - 28 日, 2005 年巴黎 - 北京信息情报国际研讨会在巴黎召开, 会议由法国蒙彼利埃第一大学信息情报研究院、中国首都经济贸易大学工商管理学院、法国国家安全问题高等研究院、法国蒙彼利埃高等商业学校组织管理研究中心共同举办, 来自法国、中国、美国、德国和马来西亚等国家的管理学界的专家、学者以及企业界人士应邀出席。此次学术会议的焦点是研讨信息情报 (Informational Intelligence) 在知识经济下管理与沟通中扮演的角色和作用, 与会者们围绕研讨主题展开了广泛的学术交流。

中国首都经济贸易大学副校长郑海航教授代表中方致开幕词, 他指出, 知识经济改变了人类的生活方式和生存条件, 使得人类共同面临着前所未有的巨大挑战。在知识经济的背景下, 企业实践和管理理论的发展需要重新考虑很多现实的问题。知识和信息在现代社会所起的作用远远超出了传统的社会。我们面对的不再是哪一个国家或哪一个民族的问题, 而是全球性问题, 在知识经济下, 沟通和管理问题就是这样一个全球共同关注的问题。正因为如此, 首都经济贸易大学的工商管理学院才在蒙彼利埃大学情报信息研究所邀请下共同发起这个研讨会。他认为, 将不同文化背景和不同专业背景的专家学者聚合起来, 在多文化背景下讨论相关的问题是有意义的, 它将推动业界专家学者们之间的学术交流, 分享研究成果。

一、管理和沟通理论的演变与发展

中国首都经济贸易大学副校长、教授、博士研究生导师郑海航博士和他的博士研究生崔佳颖就管理和沟通理论的演变与发展宣读了论文, 并指出, 有管理就有沟通。一个世纪前, 伴随着管理理论的诞生, 就有了管理沟通理论。他们将管理沟通理论的演变和发展概括为 3 个历史阶段: 萌芽阶段、发展阶段和飞跃阶段。第一阶段即萌芽阶段, 其特点表现为管理沟通理论伴随着科学管理的出现而初显, 以上下级间行政沟通为基本特征。第二阶段即发展阶段, 其特点表现为该理论伴随着行为科学的盛行而发展, 以横向沟通和人际沟通为基本特征。第三阶段即飞跃阶段, 其特点表现为该理论凭借现代信息和网络技术的突破而飞跃, 以国际化、网络化沟通为基本特征。郑海航教授将上述 3 个发展阶段的基本特征做了以下态势分析, 即从“行政沟通为主向人际沟通为主的发展”; 从“纵向沟通为主向横向沟通为主, 再向网络化沟通为主的发展”; 从“单一的任务沟通为主向全方位的知识共享沟通的发展”。

收稿日期: 2005 - 05 - 28

作者简介: 张梦霞 (1962 -), 女, 首都经济贸易大学工商管理学院副教授, 法国管理学博士, 硕士研究生导师, 法国 CERAG UMR CNRS 5820 研究中心研究员, 主要研究方向为文化价值观与消费者行为、计量市场营销学。

在知识经济下，解决知识共享问题对提升企业的核心竞争力尤为重要。首都经济贸易大学安鸿章教授、吴冬梅教授和赵慧军博士分别以战略性人力资源管理、员工职业生涯管理和组织信任为研究视角，阐述了知识共享和沟通管理在现代企业管理中的重要作用。

吴冬梅教授系统分析了中国企业员工职业生涯管理中的沟通体系与沟通规则，特别在沟通规则部分揭示，中国企业职业生涯管理沟通的体制包括显规则和隐规则。显规则即制度、流程、法制，隐规则即文化、情缘和人治。在中国文化背景下，隐规则比显规则更重要，非正式组织的沟通在员工职业生涯管理中起着重要的作用。此外，她的报告中关于血型与职业素质关系的研究引起学者们的特别关注。吴教授对来自美国洛杉矶大学学者关于中国华为公司的世界性发展战略的研究提出了有价值的学术补充建议。

赵慧军博士的探索性研究显示，知识共享行为是非血缘关系的组织行为，因此它更多地受到普遍信任度的影响而非特殊信任度的影响；个体人际信任程度决定了知识共享的程度，即上下级之间或同事间信任度越高，他们共享知识的意愿和行为也越高；中国人基于关系的信任特点，使在组织中有较好个人关系的个体间的信任度高于一般关系者的信任度，因而对中国员工而言，在更亲密的人际关系中有更高的知识共享行为；个体的人际信任和对组织的信任对知识的传播、知识的吸收有不同的影响力，如垂直的信任关系更有利于知识的传播，水平的信任关系更有利于知识的吸收，而对组织的信任会使员工对知识共享的气氛有更好的感觉。

二、知识经济下的知识管理与沟通

知识经济的特征表现为，经济增长直接依赖于知识和信息的生产、传播和使用，它以高技术产业为第一产业支柱，以智力资源为首要依托，它的繁荣不直接取决于自然资源、资本、硬件技术的数量、规模和增量，而是直接依赖于知识，技术特别是高新技术，以及有效信息的积累和利用，是一种可持续发展的新型经济。世界经合组织对知识经济的解释是，知识经济以现代科学技术为核心，它是建立在知识和信息的生产、存储、使用和消费之上的经济。知识经济有别于以往的以传统工业为产业支柱、以稀缺自然资源为主要依托的经济形态。知识经济的出现，标志着人类社会正步入以知识资源为依托的新经济时代，在这个新的经济时代里，知识将成为最重要的经济因素，由此引发的经济革命将重构全球经济格局，并将引起政治、社会的全面变革。在知识经济下，企业面临着利用有效的知识管理和沟通管理实现企业可持续发展的新课题。

知识管理的三要素是：知识、信息系统和管理（Jean - Marc Laurent）¹。知识分为两大类：明确知识和默许知识。明确知识包括原始未加工信息（如各种形式的文件和竞争对手的公告等）、二手未加工信息（摘要、作者姓名等）和经加工信息（市场研究、竞争预测等）。默许信息是那些竞争对手难以模仿的信息，比如保证企业产品恒定优质的管理方法等。信息系统是根据给定项目的要求，将各种信息处理方法和技术应用于项目，并在市场的供给中做出选择。比如，HTTP 服务器；HTML，XML 和 JavaScript 等标准市场工具等。管理的含义在于通过知识管理使得企业的盈利能力、客户维护和发展能力以及核心竞争力等得以实现。

法国卡桑（Cachan）高等师范大学 IDHI 研究室的 Soliman Marwan 的文献研究显示，目前学术界关于知识管理集中于两个中心议题，一个是“实践共同体”，另一个是“记忆转移”。在实践共同体中，浮现出个体间的相互影响和相互作用，从而导致个体信仰和行为的趋同性特征。关于记忆转移，是研究通过深入了解他人的知识结构和知识内容，将分散的知识得以充分共享的最有效的方法。在 Soliman Marwan 的研究中，他主要借助文献中基于知识管理的个体间的各种关系以及对客方知识的共享，研究对外经济联络使团内信息网络的开发。作为经济、财政和工业部的管理中心，对外经济联络使团的任务是利用战略信息去确定和优化国家在领事地和多边、区域和双边的谈判工作。其次，它还扮演者传播法国产品和形象的角色。在企业层面，对外经济联络使团为那些处于国际市场进入期的法国企业提供咨询和帮助。这样，对各

¹Jean - Marc LAURENT, Knowledge Management, <http://dess-gla.infop6.jussieu.fr/~laurent/>

种形式相关知识的管理在企业决策支持系统中就显得尤其重要。

知识管理伴随着计算机和网络技术的日新月异得以快速发展。法国依维瑞 (Evry) 大学 Corinne Baujard 博士的论文涉及在线学习中知识的战略管理问题, 他的研究揭示出, 在线学习管理有赖于环境与管理实践和企业所拥有技术的协调一致性。在知识被接受过程中, 来自环境和人与人之间关系的、通过信息传播的知识起着关键作用。技术环境对以投资回报为主要战略目标的投资而言影响巨大; 技术环境和竞争压力在知识管理中起着加速器的作用。知识管理会随着企业不同程度的、矛盾的乌托邦式竞争的变化而表现出战略上的变化; 当组织机构发生变动时, 在线学习管理能够推进企业知识管理; 合作式行为有利于时空范围的知识循环; 最后, 在线学习是一种扩张共同知识的基本工具, 这种共同知识反映企业的价值观。在员工培训中, 在线学习是一种有效途径。

三、信息情报与信息情报网络

信息情报是本次论坛的焦点。对信息情报的界定有以下观点。根据美国图书协会的定义¹, 信息情报属信息文献, 当信息被需求, 且人们有能力接受、评估和有效地使用所需信息时, 人们必须能够辨别之。Trad. Paulette Bernhard (1998)² 对信息情报的定义是, 信息情报应该具备这样的能力, 当信息需求出现时, 人们能够辨别它, 并能够寻找到最适宜的信息, 评估它, 开发它。来自法国的 Franck Bulinge et Serge Agostinelli 博士认为, 信息情报是一种兼个体特征和集体特征的理解和解决问题的能力, 这些问题产生于信息的转移或变形, 来自操作性知识层面, 换言之, 信息情报是决策和行动导向的。该定义是建立在信息自制 (Bulinge, 2002)³ 和信息生态 (Gandoniere, 2001)⁴ 的概念之上的, 它是理论性与经验性兼顾的一个研究领域, 涉及问询、经济情报以及所有以信息为中心的方方面面, 包括决策支持。在他们的学术报告中, 一种有效的信息开发模式引人注目, 该过程起始于对原始数据的评估和处理, 从而数据生成信息; 当信息产生后, 需要进行信息的分析和总结, 使得信息生成知识; 然后对知识进行翻译, 目的是最终指导行动。其中信息和知识的产生得益于沟通。

信息和知识的产生得益于沟通, 而有效的沟通得益于对不同文化的理解。首都经济贸易大学的张梦霞博士从市场营销学中企业与消费者的沟通为视角, 对中国现代消费者的文化价值观特征进行了系统的实证研究, 她的研究成果揭示, 影响中国消费者购买决策行为的文化价值观动因主要是以儒家、道家和佛家为代表的三大中国传统文化, 相对而言, 西方文化价值观的影响作用相对较弱。张梦霞博士关于文化价值观的测度成果为学术界深入研究中国现代消费者的价值观体系构架及其消费行为提供了新的研究工具。

Soliman Marwan 教授指出, 在商业谈判和东道国文化的对照中有信息情报的影子。在这两者形成的十字路口处, 人们发现了信息网络, 它是由投资国和东道国共同编制的信息网。信息情报网的概念是近几年提出来的, 它是指链结在一起的所有行动者的集合, 这些行动者可以是个人, 也可以是组织机构、团队等, 不同的链可以同时存在于信息情报网中, 并衍生出差异化功能 (Borgatti et Foster, 2003)。目前学术界对信息情报网络的研究主要集中在以下几条轴线上: 社会资本、联合体和合资公司、知识管理、社会认知、团队机制等。其中社会资本的概念来自社会科学, 主要研究网络中的链和结本身的价值。在管理中, 该课题感兴趣于个体链以及个体在网络中的定位, 比如个体链的重要性与职业选择或与个体创造力等。联合体和合资公司是指在企业间形成的联合体或合资公司形式, 研究表明, 网络能够以学习的方式提

¹ American library association. Presidential Commission on Information Literacy : final report. Chicago : ALA, 1989.

² Bernhard, Paulette. " Apprendre à maîtriser l'information : des habiletés indispensables dans une société du savoir " . éducation et francophonie, vol. XXVI, no. 1, 1998.

³ Bulinge, F. (2002), Pour une culture de l'information dans les PMO : un modèle incremental d'intelligence économique, These de doctorat en SIC, Université de Toulon et du Var.

⁴ Gandoniere, 2001, Premiers pas vers une ecologie de l'information, In, actes du colloque La communication d'entreprise, Nice, decembre, 2001.

升创新能力以及研发能力。知识管理的概念已经介绍。社会认知指网络中的个体感知,个体感知往往影响个体的行为。团队机制指目标体可以被网络感知同时可以感知网络,比如,网络中的个体可以相互影响,并导致信仰趋同现象。

基于信息情报和信息情报网络研究,来自布尔多第三大学的 Anne Piponnier 就项目情报和信息策略主题做了报告,并对其在国际性研发项目中的应用作了深入探讨。

首都经济贸易大学的王西麟博士在与马来西亚、法国和德国学者的技术性研讨中,介绍了中国信息情报技术产业的行业状况和运作模式。

最后,首都经济贸易大学的温宏建教授和法国蒙博利埃第一大学 Brute Damien 博士的题为“中国的信息战”的探索性研究为研究信息情报理论展现了一个独特的研究视角——知识经济中的战争艺术。该研究涉及中国的军事思想、信息技术与战略等。

四、结 语

在此次研讨会上,各国的专家和学者们进行了广泛的学术交流,特别地,来自中国首都经济贸易大学的7位学者的学术报告,从不同的侧面反映了该领域在中国的研究状况,他们各自独特的研究视角引起了与会学者和专家的极大兴趣。此外,中国的学者们也从国外同行的学术研究成果中,学习到了许多新的知识和研究方法,总之,这次研讨会本身充分体现了知识共享与沟通的主旨,为知识经济下信息情报领域的深入研究起到了很好的推动作用。

历经两天的学术研讨会于2005年4月28日暂时落下帷幕,该研讨会将于今年7月初在中国北京继续进行。下次会议将突出“和谐社会和管理沟通”的思想,并从宏观、中观和微观的角度对知识经济下的管理与沟通问题进行深入探讨。研究领域将扩展到跨文化沟通与市场全球化;产业与市场需求冲突;沟通与企业危机管理;沟通与打造企业核心竞争力以及企业家沟通管理等。

参考文献:

- [1] American library association. Presidential Commission on Information Literacy : final report. Chicago : ALA, 1989.
- [2] Bernhard, Paulette. " Apprendre à ma? triser l'information : des habiletés indispensables dans une société du savoir" . éducation et francophonie, vol. XXVI, no. 1, 1998.
- [3] Bulinge, F. (2002), Pour une culture de l'information dans les PMO : un modele incremental d'intelligence economique, These de doctorat en SIC, Universite de Toulon et du Var.
- [4] Gandoniere, 2001, Premiers pas vers une ecologie de l'information, In, actes du colloque La communication d'entreprise, Nice, decembre.
- [5] Jean - Marc LAURENT, Knowledge Management, [http: //dess - gla. infop6. jussieu. fr/ ~ laurent/](http://dess-gla.infop6.jussieu.fr/~laurent/)

Management and Communication in the Knowledge Economics

ZHANG Meng - xia

(Capital University of Economics and Business, Beijing 100026, China)

Abstract: Informational Intelligence plays a very important role in the knowledge economics. This paper presents some new academic studies and reflects the developing trends in this field.

Keywords: information intelligence; knowledge economics; managerial communication

(责任编辑: 宋克勤)