

# 面向知识共享的协同政务组织模式

罗南 高洁

(1. 中国人民武装警察部队后勤学院图书馆, 天津 300162; 2. 天津师范大学管理学院, 天津 300387)

**摘要:** 文章将跨区域突发事件应急联动网络作为协同政务知识共享的典型实例, 对其组织模式及组织保障因素进行了分析, 指出应急协同网络是几个地区的政府部门协同应对突发事件的知识协同网, 其中, 突发事件应急联动体系的一级协同网络构成知识型虚拟政府, 二、三级协同网络可以视为政府知识协同团队, 应急协同网络的正常运行需要以良好的组织结构、信任机制、学习机制和知识共享文化等为组织保障。

**关键词:** 协同政务; 知识共享; 组织模式; 组织保障; 知识协同网; 应急协同网络

中图分类号: D035, G350

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2013.01.015

## Organizational Mode of Knowledge Sharing in Collaborative E-government

Luo Nan<sup>1</sup>, Gao Jie<sup>2</sup>

(1. Library of Logistics University of Chinese Armed Police Force, Tianjin 300162; 2. Management School of Tianjin Normal University, Tianjin 300387)

**Abstract:** This paper analyzed organizational model and guarantee factors of knowledge sharing of collaborative governance combined with the actual case of the cross-regional emergency collaboration network. The knowledge collaboration network that several regional government collaborate to respond to emergencies is cross-regional emergency collaborative network in this case. The first-class collaborative network of the emergency linkage system above can be viewed as knowledge-based virtual government, Second-class and third-class collaborative network in the emergency linkage system can be seen as government knowledge collaborative team, The normal operation of the inter-regional emergency collaboration network requires good organizational structure, the trust mechanism, learning mechanism and Knowledge-sharing culture for the organizational guarantee

**Keywords:** collaborative E-government, knowledge sharing, organizational mode, organizational guarantee, knowledge collaborative networks, Emergency collaborative network

## 1 引言

面向知识共享的协同政务是建立在完善的语义技术基础上的政府部门内部及政府部门之间的知识协同, 它体现以人为本的思想, 强调以政府公务员的知识协同为核心, 是当前电子政务发展的高级阶段, 其实现需要技术支撑环境与组织保障环境的统一<sup>[1]</sup>。

从研究文献看, 现有研究从技术角度的某一方面探讨协同政务各参与方如何实现语义互通与知识共享的研究虽然取得了一定进展, 但从组织保障角度探讨协同主体之间如何进行知识共享的研究较少, 尤其缺乏对协同政务知识共享组织保障方面的系统研究。

Zhang等提出现有的组织因素会严重阻碍跨组织知识共享和电子政务的成功实施, 组织和个人会

第一作者简介: 罗南(1987-), 女, 天津师范大学管理学院硕士, 中国人民武装警察部队后勤学院图书馆助理馆员, 主要研究方向: 电子政务。

基金项目: 教育部人文社会科学规划项目“基于语义Web服务的协同政务知识共享研究”(11YJA870009)。

收稿日期: 2012年10月29日。

因为不适应组织结构、管理方法和评价系统的改变阻碍知识共享<sup>[2]</sup>。Kim 等探讨了影响公共组织知识共享能力的3个因素——组织文化、组织结构、信息技术, 研究表明, 组织文化应包括清晰的组织愿景、信任机制和社会网络; 组织结构应灵活设计, 实行层级结构和非层次结构的组合; 政府部门应注重非正式网络、绩效激励机制的建构, 鼓励员工的知识共享行为, 促进团队之间、部门之间知识流动<sup>[3]</sup>。

国内尚未有专门研究协同政务知识共享组织保障的文献, 但是已有对政府内部知识共享的模式、障碍因素及其对策进行论述的文献。毛宇晖结合我国地方政府知识共享实践, 提出了团队学习模式、知识库模式、知识专家模式、虚拟社区模式、实践社团模式等政府内部知识共享的模式<sup>[4]</sup>。夏爱民从知识转换的4种机制角度探讨政府内部知识共享模式, 认为社会化、内在化、组合化、外在化“四化”共享模式是基础模式, 知识地图、知识复制、团队知识共享模式是对知识“四化”共享模式的综合应用模式<sup>[5]</sup>。毛宇晖分析了组织信任对政府内部知识共享的影响, 认为信任是知识共享顺利实现的核心要素, 强调协作和团队精神在政府知识共享中的重要性, 建议设计激励机制, 使成员的个人目标在集体协作中与组织目标相一致, 提高组织协作学习的能力; 徐云鹏、韩静娴则认为先在小范围内建立信任, 如实践社区、工作团队等, 认为共同愿景的建立是知识文化的首要步骤<sup>[6]</sup>。笔者在前期研究<sup>[1]</sup>中构建了协同政务知识共享体系, 指出面向知识共享的协同政务主要以知识协同网为组织载体开展知识协同活动, 知识协同网的组织形式主要有政府知识协同团队、知识型虚拟政府、政府知识社区等, 其中, 政府知识协同团队是协同政务知识共享最主要的组织形式, 它常常是构成知识型虚拟政府、政府知识社区的基本单元。

目前, 技术不是协同政务知识共享的主要障碍, 其瓶颈是组织问题, 然而, 传统的层级制政府组织结构阻碍知识在政府部门内部和政府之间的流动与共享, 政府成员的个人心理因素和组织环境因素使协作中缺乏基本信任, 组织成员学习动力不足和传统行政文化的制约都阻碍着知识共享的实现。因此, 针对面向知识共享的协同政务中存在的上述组织障碍, 必须构建适合的组织模式, 为跨越政府部门的协同政务知识共享提供良好的组织架构, 同

时, 要研究相应的组织保障因素, 这一研究对促进政府部门之间的知识协同、实现协同政务从信息协同向知识协同的发展、最终构建知识型政府具有重要意义。本文借鉴现有相关研究成果, 结合跨区域应急协同网络这一实际案例对面向知识共享的协同政务的组织模式及保障因素进行分析。

## 2 地震应急协调联动模式

近年来, 面对频繁发生的突发公共事件及其带来的经济、社会方面的负面影响, 要求政府整合内外部资源, 协同应对突发公共事件, 建立完善的应急管理协调联动网络。学术界也开始关注突发事件应急联动体系构建问题<sup>[7-8]</sup>, 从结构体系上建立全面的突发事件应急管理解决方案, 目的是加强政府对日常应急管理知识的管理, 提高政府应对突发事件的能力。刘红芹等在分析我国应急管理协调联动机制存在的困境, 并对甘肃陇南5.12地震中的应急协调联动进行个案分析的基础上, 根据突发公共事件的特征, 从应急管理组织结构视角, 构建了跨区域跨部门的应急联动组织体系<sup>[9]</sup>。如图1所示<sup>[7]</sup>。

### 2.1 跨区域应急协同网络组织

图1表示的是跨行政区的简单但较为完整的动态联动组织架构, 是有利于实现协同政务知识共享的组织模式, 充分体现了知识协同网的特点。上述突发事件应急协同网络可视为协同政务知识共享模式在应急管理方面的运用, 各地区应急管理常设机构形成协同合作关系, 构成基于突发事件应急联动的知识协同网, 在组织环境和技术环境的支撑下运作, 保证迅速高效解决突发事件。我们将区域应急协同网络作为知识协同网的典型案例, 对其组织模式和组织保障因素进行深入分析, 并从协同政务知识共享的视角进一步完善区域应急联动网络, 为解决突发事件提供有效的知识支持。

该案例中的跨区域应急协同网络是几个地区政府协同应对突发事件的知识协同网。以各省、市、县应急管理常设机构为子应急联动指挥中心, 与区域应急联动指挥中心构成知识协同关系, 形成突发事件应急联动体系的一级协同网络(知识型虚拟政府)。相应地, 各地区内部的公安、消防、医疗急救、财政、旅游、交通、民政等部门, 也以本地区的应急管理常设机构为应急联动指挥中心, 形成协同合作关系, 是突发事件应急联动体系的二级协同网络(政府知识协同团队)。此外, 各市的相同部门

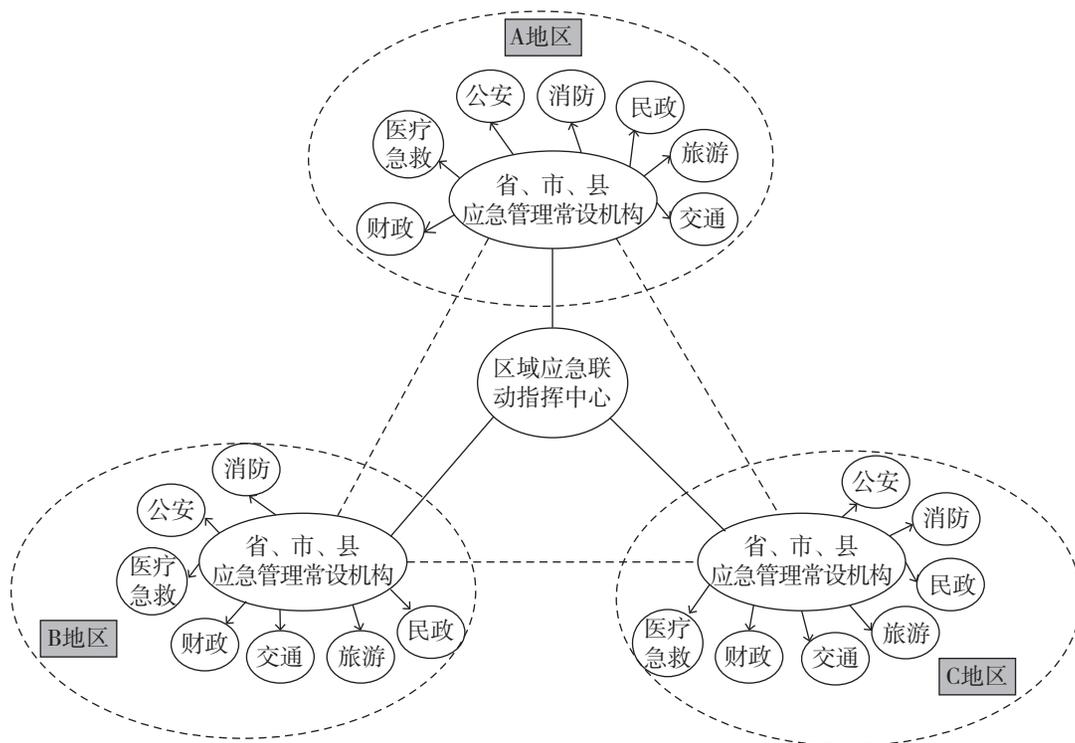


图1 跨区域应急协同网络组织架构

如公安部门也可以相互协作，便于做出专业化程度较高的决策预案，构成一、二级协同网络的补充形式，可作为突发事件应急联动体系的三级协同网络（政府知识协同团队）。

上述突发事件应急联动体系的二、三级协同网络可以视为政府知识协同团队，是由各地区职能部门内部拥有应急管理专业知识背景的相关人员构成的应急知识协同团队，一旦有突发事件发生，便可迅速集合，形成应急联动的知识网络，充分调动网络中的知识资源，通过三级网络逐级传递事件发生的具体信息，客观全面反映事件的全貌，以供区域应急指挥中心做出高效的决策，更快更好地保障公众的人身财产安全，圆满完成突发事件的处理。突发事件处理完毕后，各知识协同团队便回归各自的局域网络，进行日常的组织学习和知识积累。

## 2.2 知识型虚拟政府

上述突发事件应急联动体系的一级协同网络可以视为知识型虚拟政府。知识型虚拟政府是在协同政务知识共享中形成的一种虚拟的政府组织形式，借助于现代信息技术网络连结了多个政府组织，可实现政府间的知识协同，并通过虚拟政府的员工组

成知识协同团队，实现真正意义的电子政务知识协同。因此，知识型虚拟政府是多个政府部门间知识协同的基本组织形式，图2是知识型虚拟政府的概念模型<sup>[1]</sup>。

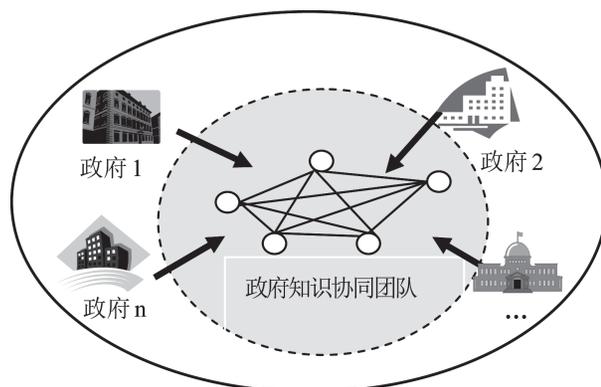


图2 知识型虚拟政府的概念模型

跨区域应急协同网络构建中，还可以运用知识社区<sup>[10]</sup>模式。知识社区模式适用于应急知识协同团队在常态下的组织学习和知识积累，具有相同应急管理专业知识背景的人员聚集在知识社区内部进行知识共享交流，将他人分享的知识内化，弥补自身知识缺口，增加个人应对突发事件的能力，进而提

高整个应急知识协同团队的突发事件处理能力。另外,知识社区也可以作为动态更新的“知识库”,应急知识协同团队成员可分享当地人口、地理信息以及城市建设的基础数据或各地突发事件应急处理的经典案例,增加社区内部应对各类突发事件的知识储备。这些知识通过传播被成员吸收,以隐性存在的方式保留在知识社区中,不会因为某些成员的离开而消失。因此,区域应急协同网络的构建应当以知识协同团队模式为主,充分结合知识社区模式,常态下做好应急管理知识的储备,应急状态下实现跨地区政府之间知识协同的高效运作。基于突发事件的协同任务完成后,团队成员即可回归各自部门,但是执行协同任务中的知识并没有随之消散,团队成员可将整个过程中的经验整理总结,沉淀到知识库中,以备类似突发事件发生时随时调用借鉴。

### 3 应急协同网络组织的保障因素

跨区域应急协同网络的正常运行需要以良好的组织结构、信任机制、学习机制和知识共享文化等为组织保障<sup>[1]</sup>。跨区域应急协同网是基于应急知识缺口构建的政府知识协同网,由区域应急联动指挥中心,省、市、县应急管理常设机构,公安、消防、医疗急救、财政、旅游、交通、民政等部门三级应急联动机构组成,是逐层嵌套扁平化的应急知识协同网络。这种组织结构独立于政府基本的职能机构设置,能够迅速定位突发事件的情况,调拨配置资源,挽救公众的生命和财产。在区域应急协同网构建与运行期,建立在信任机制、学习机制及知识共享文化基础上的突发事件应急管理知识的协同尤为重要<sup>[7]</sup>。

跨区域应急协同网构建期,首先应确定网络的构建目标,使各地区应急管理常设机构的目标与应急联动指挥中心的目标一致,通过建立应急管理知识协同技术平台,保持沟通渠道的畅通。应急管理常设机构应加强各部门之间应急知识的共享交流,通过跨组织的知识培训,实现成员之间频繁沟通交流、树立共同价值观和达成对知识协同目标一致认识等方法,促进各政府部门之间加深理解,建立良好的互信合作关系,从而有助于实现应急知识的共享与协同。

跨区域应急协同网运行期,通过建立动态学习机制,把各类突发事件应急处理知识资源映射成

统一的知识地图,为区域应急指挥中心的决策者提供精准的知识,缩短应急决策的反应时间;应急知识协同团队可充分利用知识社区进行持续长效的组织学习,通过知识社区的组织学习实现应急知识的获取、传递、共享与创新,实现知识协同团队成员间知识互补和兼容,弥补彼此存在的知识缺口,创造出完成应急任务所需的新知识。区域应急指挥中心还可以在应急协同网内部提供经验交流会、座谈会、读书会等形式的组织学习机会,促进团队成员的知识共享和知识创新;区域应急指挥中心整合各地区的基本数据信息,对突发事件处理方案进行经验总结,确保将最有效的知识传递到需要的子网中,实现子网内部和整个网络的知识协同,最后不断更新整个知识网络,提高对区域性突发事件的应急处理能力。

跨区域应急联动网络的组织文化应当是一种得到全体成员认同的支持知识共享的文化氛围。区域应急联动知识共享文化需要建立共同愿景,使团队成员充满归属感与认同感,将自身的价值观统一于整个网络的核心价值体系;激发成员的知识共享意愿,消除对知识的各种戒备性思维;区域应急联动指挥中心还要加强团队成员之间的沟通,减小组织内部长期形成的文化差异,促进不同组织文化的融合,更好地实现为公众服务的目的。

### 4 结语

本文结合跨区域突发事件应急联动网络这一实际案例,分析了面向知识共享的协同政务的组织模式及其保障因素,为我们后续进行更深入的理论与实证研究奠定了一定基础。后续研究将围绕组织结构、信任机制、学习机制和知识共享文化等组织保障因素,通过调研分析,设立科学的绩效评估指标,构建出一套完善的协同政务知识共享的绩效评估体系,为政府实现管理创新,提高知识服务能力起到一定的参考价值和实践意义。

### 参考文献

- [1] Gao Jie, QianWeiwei. Knowledge Sharing-Oriented Coordination E-government System. COINFO'10, Beijing, China, 2010[C]. USA: Scientific Research Publishing, 2010:122-126.
- [2] Jing Zhang, Sharon S Dawes, Joseph Sarkis. Exploring Stakeholders' Expectations of the Benefits and Barriers

- of E-government Knowledge Sharing[J]. The Journal of Enterprise Information Management, 2005(5):548-567.
- [3] Soonhee Kim, Hyangsoo Lee. Organizational Factors Affecting Knowledge Sharing Capabilities in E-Government: An Empirical Study[EB/OL]. [2012-01-06]. <http://www.springerlink.com/content/hm4fbpbn-ceu21y8e/>.
- [4] 毛宇晖.我国地方政府的知识共享研究[D].上海:上海交通大学,2008.
- [5] 夏爱民.政府内部知识共享影响因素及模式分析[D].天津:天津大学,2005.
- [6] 徐云鹏,韩静娴.政府知识共享机制构建各因素辨析[J].现代情报,2009(10):208-210.
- [7] 蒋珩,余廉.区域突发公共事件应急联动组织体系研究[J].武汉理工大学学报:社会科学版,2007(5):595-599.
- [8] 李春娟,宋之杰.基于知识协同的突发事件应急管理对策研究[J].情报杂志,2011,30(5):12-13.
- [9] 刘红芹,沙勇忠,刘强,等.应急管理协调联动机制构建:三种视角的分析[J].情报杂志,2011(6):18-23.
- [10] 樊治平,冯博,俞竹超.知识协同的发展及研究展望[J].科学学与科学技术管理,2007(11):85-92.
- (上接第72页)
- 奖励和荣誉的机会,减小“马太效应”造成的“奖有余,惩不足”的影响<sup>[21]</sup>。
- 参考文献**
- [1] 中共中央国务院.国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年)[Z]. 2010-06-06.
- [2] 科技部,人力资源和社会保障部,教育部,等.国家中长期科技人才发展规划[Z]. 2011-07-04.
- [3] Zuckerman Harriet. Scientific Elite: Nobel Laureates in the United States[M]. New Brunswick: Transaction Publishers,1996.
- [4] 刘崇俊,王超.科学精英社会化中的优势累积[J].科学学研究,2008(8):685-659.
- [5] 童文胜,危怀安.国家科技奖励政策导向与创新型人才培养研究[J].科技进步与对策,2009(10):182-185.
- [6] 默顿.科学社会学[M].北京:商务印书馆,2003.
- [7] 欧阳锋.科学中的积累优势理论——默顿及其学派的探究[J].厦门大学学报:哲学社会科学版,2009(1):106-113.
- [8] 祁延慧.“马太效应”对科技奖励的影响[J].兰州交通大学学报,2009(10):167-170.
- [9] 楼慧心.马太效应与大科技研究[J].自然辩证法研究,2003(7):69-72.
- [10] 康贝贝.马太效应对科学技术发展的影响[J].沈阳农业大学学报:社会科学版,2006(2):252-254.
- [11] 钟志云,陈心文.科技奖励中的“马太效应”及其对策[J].广东省社会主义学院学报,2008(7):73-77.
- [12] 马来平.科学界的马太效应:范围与限度[J].贵州社会科学,2010(11):4-10.
- [13] 刘崇俊,隋树霞,王超.科学界优势累积方式的机制功能分析[J].科技管理研究,2008(12):414-416.
- [14] 夏兆敢.知识分子成才的基本规律[J].湖北社会科学,2001(8):21-22.
- [15] 中国科学技术信息研究所.科技人才信息整合机制研究报告[R].2010.
- [16] 李巨光.基于高层次科技创新人才特点的绩效管理[J].中国人才,2010(10):67-69.
- [17] 长江学者奖励计划[EB/OL].[2012-09-05].<http://www.cksp.edu.cn>.
- [18] 国家自然科学基金委员会[EB/OL].[2012-09-05].<http://www.nsf.gov.cn/Portal0/default152.htm>.
- [19] 杨敬东.潜人才学[M].太原:山西教育出版社,2008.
- [20] 汲培文.国家杰出青年科学基金的“马太效应”现象分析[J].预测,2000(5):26-29.
- [21] 朱志成,乐国林.我国高层次创新型青年科技人才的成长与管理分析[J].科技进步与对策,2011(5):142-145.