

· 现代经济学与管理学文库 ·

LIBRARY OF MODERN ECONOMICS AND MANAGEMENT SCIENCE

学术书系

ACADEMIC WORKS SERIES

企业整合型知识管理系统的构建研究

RESEARCH ON THE BUILDING OF INTEGRATED KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM OF ENTERPRISES

戚啸艳 / 著

胡汉辉 / 审



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

现代经济学与管理学文库·学术书系

企业整合型知识管理系统的构建研究

——基于业务流程的分析与例证

戚啸艳 著
胡汉辉 审

东南大学出版社
·南京·

图书在版编目(CIP)数据

企业整合型知识管理系统的构建研究：基于业务流程的分析与例证/戚啸艳著. —南京：东南大学出版社, 2008. 7

ISBN 978-7-5641-0986-8

I. 企… II. 戚… III. 知识经济—应用—企业管理—研究 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 113414 号

企业整合型知识管理系统的构建研究

出版发行：东南大学出版社

社 址：南京四牌楼 2 号 邮编：210096

出 版 人：江 汉

责任编辑：顾金亮

网 址：<http://press.seu.edu.cn>

电子邮件：press@seu.edu.cn

经 销：全国各地新华书店

印 刷：兴化印刷有限责任公司

开 本：700mm×1000mm 1/16

印 张：10.25

字 数：218 千字

版 次：2008 年 8 月第 1 版

印 次：2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5641-0986-8/F·143

定 价：25.00 元

本社图书若有印装质量问题,请直接与读者服务部联系。电话(传真):025-83792328

摘 要

一般而言,人类社会的经济发展依序经历了农业社会和工业社会,现在正向信息社会及知识社会迈进,其发展的驱动力分别主要为土地和农民、机械和蓝领工人、信息技术和知识工作者。今天,知识、能力等无形资源正逐渐取代劳动力、机器等有形资源,成为世界经济发动机的。知识管理成为当今管理理论界与实务界关注的焦点。

企业推行知识管理是一项复杂的系统工程,涉及企业的方方面面。目前不同企业在推动知识管理时所采取的做法各不相同,既有成功的经验,也有失败的教训。

本论文首先基于对知识管理文献及实务的回顾与分析,提出了企业整合型知识管理系统的概念模型,并运用结构方程模型对该概念模型进行了普遍性检验。接着,以工程设计企业的核心业务流程——工程设计流程为研究对象,分析业务流程各子流程的关键知识活动,并将业务流程与知识活动过程相匹配,构建了基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型。继而对基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行了标杆设计,明确了系统的发展阶段,以及不同发展阶段知识管理系统及各子系统的管理目标、管理实务、管理标杆及信息技术标杆等。最后,将基于业务流程的企业整合型知识管理系统作为分析框架应用于JS电力设计院当前知识管理现状的诊断实务,并针对其存在的问题提出了相关建议。本论文的最终目的是为企业推行知识管理提供一个理论框架,为企业知识管理系统与业务流程系统的耦合提供范例,为企业实施知识管理提供诊断与导航工具。

通过研究,本论文得到如下结论:第一,企业的知识管理系统是一个整合型系统,由知识管理决策子系统、知识活动过程子系统、知识管理基础建设子系统这三个一级子系统或知识管理策略等十一个二级子系统构成。在三个一级子系统中,知识管理决策子系统是引导系统,引领着企业知识管理的方向;知识活动过程子系统是执行系统,推进着企业知识管理的实施;知识管理基础建设子系统是支撑系统,保障着企业知识管理的顺利推行。知识人才、企业已有的知识资本存量以及系统外知识是企业整合型知识管理系统的输入端,知识资本以及财务绩效的增值是该系统的输出端。第二,企业的知识管理系统并不是一个独立于业务系统之外的封闭系统,它是一个与业务系统有机耦合的动态系统。企业的业务流程本身在相当程度上就是知识活动过程,以业务流程为基础,能够梳理出各子流程的关键知识活动,形成具有企业特征的知识活动过程,并与知识管理的决策子系统和基础建设子系统相结合,形成基于业务流程的企业整合型知识管理系统。第三,基于业务流程的企业整合型知识管理系统的发展可分为不同的阶段,如形成阶

段、发展阶段及成熟阶段。在不同的发展阶段,企业知识管理的目标不同,管理实务不同,管理标杆以及信息技术标杆也不尽相同。设计适宜的标杆系统不仅可以用于诊断企业知识管理的现状,而且可以作为企业推行知识管理的导航。

本论文的创新之处在于:剖析了知识管理的广义系统与狭义系统之间的关系,基于文献回顾与知识管理标志性成果的分析,运用系统分析方法,构建了广义概念下包括知识管理决策、知识活动过程以及知识管理基础建设三个一级子系统(或是知识管理策略等十一个二级子系统)的企业整合型知识管理系统的概念模型,并进一步界定了该系统的要素(子系统)、结构、边界、功能以及系统的层次性。运用结构方程模型验证了上述概念模型的普遍性意义。以工程设计企业的工程设计流程为例,运用因果分析等方法,梳理了工程设计业务流程各子流程的主要知识活动,将其与企业整合型知识管理系统概念模型的知识活动过程相对应,构建了基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型。对基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行了框架性的标杆设计,主要包括定义知识管理系统的不同发展阶段,确定不同发展阶段知识管理系统及其各子系统的管理目标、管理实务、管理标杆以及信息技术标杆。将基于业务流程的企业整合型知识管理系统应用于JS电力设计院知识管理现状的诊断,并针对设计院存在的问题提出了相关建议。

关键词: 整合型;知识管理;系统;决策;过程;基础建设;业务流程;标杆

Abstract

Generally speaking, human society has gone through the agriculture society and the industry society, now it's tending towards the information society and knowledge society. Land and peasants, machines and blue collar workers, and information technology and intellectual talents are the drivers respectively. Today, such intangible resources as knowledge and competence, which are taking the place of tangible resources such as labor forces and machines gradually, become the engine of world economy development. Meanwhile, knowledge management is becoming the focus of both theoretical and practical circle of management.

The implementation of knowledge management in enterprises is a systematic project related to all aspects. Nowadays, corporations promote knowledge management in different ways. Some of them experience success, while some of them get the lessons of failure.

Based on the review and analysis of previous literature and research on knowledge management, this paper puts forward the conceptual model of Integrated Knowledge Management System of Enterprise, and tests the model using SEM (structural equation modeling). Then, taking the core business process of Engineering Design Enterprise—engineering design process as research object, the paper analyzes the key knowledge activities of each sub-process, matching the business processes with knowledge activity processes, so as to build the logical model of Integrated Knowledge Management System of Enterprise based on business process. The paper also conducts benchmark design of the system, defining the developing stages and management goals, management practices, management benchmarks and technical benchmarks of knowledge management system and sub-systems in each stage. Finally, the paper diagnoses the present knowledge management situation of JS Electric Power Design Institute using the developed system, and some suggestions concerning existed questions are put forward. The ultimate purpose of the paper is to provide enterprises a theoretical framework of knowledge management implementation, examples of knowledge management system and business process system coupling, and a diagnosis tool and navigator for knowledge management implementation.

Following conclusions are obtained through research. First, knowledge management system in enterprise is an integrated one, consisted of three primary

sub-systems, that is, knowledge management decision-making sub-system, knowledge activity process sub-system and knowledge management fundamental construction sub-system, or eleven secondary sub-systems, like knowledge management strategy system, etc. In the three primary sub-systems, knowledge management decision-making sub-system is the guiding system, leading the enterprise knowledge management direction; knowledge activity process sub-system is an execution system, advancing the implementation of knowledge management; knowledge management fundamental construction sub-system is the supporting system, ensuring the successful adoption of knowledge management. The input of the system are knowledge talents, knowledge from external system and existed intellectual capital stock, the output are value-add of intellectual capital and financial performance. Second, knowledge management system, coupling with the business process system, is not a closed system isolated from business process system. To some extent, business process in enterprise is a knowledge activity process. Based on business process, it can obtain key knowledge activities of each sub-process and form knowledge activities with its own characteristic. Then combining with knowledge management decision-making sub-system and knowledge management fundamental construction sub-system, it will get Integrated Knowledge Management System of Enterprises based on business process. Third, there are different stages in the Integrated Knowledge Management System of Enterprise based on business process, such as forming stage, developing stage and maturing stage. Each stage has its own management goal, management practices, management benchmarks and technical benchmarks. The suitable benchmarking system will not only be used to analyze the present situation of knowledge management in enterprise, but also guide the adoption of knowledge management.

The innovations of the paper lie in five aspects as following. First, the paper analyzes the relation of generalized system and special system of knowledge management. Based on literature review and analysis of landmark results of knowledge management, the paper, using systematic analytic method, builds the Integrated Knowledge Management System of Enterprise in general concept, including three primary sub-systems, that is, knowledge management decision-making sub-system, knowledge activity process sub-system and knowledge management fundamental construction sub-system, or eleven secondary sub-systems, like knowledge management strategy system, etc. The paper further defines the elements (sub-system), structures, boundary, functions and system hierarchy.

Second, the paper uses SEM to validate the universal implication of the model. Third, taking the engineering design process of engineering design enterprise as example, the paper uses causal analysis to obtain characteristics of key knowledge activities in each sub-process of engineering design process, and corresponds them with knowledge activities in the conceptual model, building the Integrated Knowledge Management System of Enterprise based on business process. Forth, the paper conducts the benchmark design of the Integrated Knowledge Management System of Enterprise based on business process, defining different developing stages of knowledge management and determining management goal, management practices, management benchmark and technical benchmark of knowledge system and sub-systems in each stage included. Finally, the paper puts the developed system into practice, diagnosing the present knowledge management situation of JS Electric Power Design Institute, and puts forward some suggestions concerning existed questions.

KEY WORDS: integrated; knowledge management; system; decision-making; process; fundamental construction; business process; benchmark

目 录

1 绪论	(1)
1.1 问题由来与背景	(1)
1.2 研究目的与内容	(2)
1.3 研究方法与步骤	(2)
1.4 可能的创新之处	(4)
1.5 重要概念的约定	(4)
2 知识管理研究的进展	(6)
2.1 知识的概念、分类与主要特征	(6)
2.1.1 知识的概念	(6)
2.1.2 知识的分类	(8)
2.1.3 知识的主要特性	(13)
2.2 知识管理的概念界定	(15)
2.3 知识管理研究的不同流派	(17)
2.3.1 国外学者的主要观点	(17)
2.3.2 国内学者的主要观点	(19)
2.3.3 知识管理发展的标志性成果及聚焦点	(20)
2.4 知识管理系统的概念界定	(23)
2.4.1 技术工具观下的知识管理系统	(24)
2.4.2 整合观下的知识管理系统	(25)
2.5 知识资本及其与知识管理的关系	(29)
2.5.1 知识资本的概念界定	(29)
2.5.2 知识资本的构成要素	(31)
2.5.3 知识资本管理理论的发展演进	(33)
2.5.4 知识资本与知识管理的关系	(33)
2.6 知识管理理论与实践的或缺	(34)
3 企业整合型知识管理系统的概念模型构建	(36)
3.1 系统分析要义	(36)
3.1.1 系统的定义	(36)
3.1.2 系统的结构	(37)

3.1.3 系统的功能	(37)
3.1.4 系统的层次	(37)
3.2 整合型知识管理系统的定义、结构、功能及层次	(38)
3.2.1 整合型知识管理系统的定义	(38)
3.2.2 整合型知识管理系统的结构	(38)
3.2.3 整合型知识管理系统的功能与边界	(42)
3.2.4 整合型知识管理系统的层次	(43)
3.3 企业整合型知识管理系统的概念模型	(44)
4 整合型知识管理系统概念模型的普遍性检验	(45)
4.1 方案设计	(45)
4.1.1 概念模型中各子系统间的关联关系	(45)
4.1.2 实证分析架构	(46)
4.1.3 研究假设	(46)
4.1.4 变量的操作性定义与衡量	(47)
4.1.5 抽样调查过程	(52)
4.1.6 数据分析的内容与方法	(52)
4.1.7 数据分析步骤	(55)
4.2 数据分析	(56)
4.2.1 样本结构的叙述性统计分析	(56)
4.2.2 样本内容的叙述性统计分析	(57)
4.2.3 信度效度分析	(60)
4.2.4 实证分析模型的整体分析	(70)
4.3 实证研究结论	(76)
5 基于业务流程的整合型知识管理系统的逻辑模型构建：以工程设计 流程为例	(77)
5.1 业务流程与核心业务流程	(77)
5.2 工程设计企业的核心业务流程：工程设计流程	(77)
5.3 工程设计业务流程与知识活动过程的匹配性	(79)
5.4 基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型	(80)
6 基于业务流程的整合型知识管理系统的标杆设计	(82)
6.1 决策子系统的管理实务与标杆设计	(82)
6.1.1 知识内涵定义子系统	(82)
6.1.2 知识管理目标子系统	(85)
6.1.3 知识管理策略子系统	(86)
6.2 知识活动过程子系统的管理实务与标杆设计	(91)

6.2.1 知识获取子系统	(91)
6.2.2 知识应用子系统	(94)
6.2.3 知识固化子系统	(95)
6.2.4 知识分享子系统	(98)
6.2.5 知识保护子系统	(100)
6.3 基础建设子系统的管理实务与标杆设计	(102)
6.3.1 信息技术子系统	(103)
6.3.2 组织文化与制度子系统	(104)
6.3.3 组织结构子系统	(105)
6.4 整合型知识管理系统各子系统的协调性关系	(106)
7 JS 电力设计院案例分析	(109)
7.1 外部经营环境与内部经营现状	(109)
7.1.1 外部经营环境	(109)
7.1.2 内部经营现状	(110)
7.1.3 基于 SWOT 框架的总体分析	(115)
7.2 知识管理的现状与存在问题	(115)
7.2.1 知识管理决策子系统的现状	(115)
7.2.2 知识活动过程子系统的现状	(120)
7.2.3 知识管理基础建设子系统的现状	(122)
7.2.4 JS 院知识管理系统的主要问题	(123)
7.3 JS 院知识管理系统的构建及建议	(125)
7.3.1 基于业务流程的整合型知识管理系统的构建	(125)
7.3.2 解决 JS 院知识管理系统协调性问题的相关建议	(125)
8 结论与展望	(133)
8.1 研究结论	(133)
8.2 研究局限	(134)
8.3 后续研究的展望	(134)
致谢	(135)
参考文献	(136)
附录	(146)
附录一 专家效度审查的专家学者名单及专家提供的意见	(146)
附录二 企业整合型知识管理系统概念模型普遍性意义验证量表	(147)
在读期间的主要研究成果	(151)

1 绪 论

美国学者阿尔温·托夫勒(A. Toffler, 1980)^①将经济发展依序划分为农业、工业以及信息三次浪潮,并将其驱动力分别界定为土地和农民、机械和蓝领工人、信息技术和知识工作者。今天,知识、能力等无形资源正逐渐取代劳动力、机器等有形资源,成为世界经济发动机的。

经济全球化已将原以产品为基础的经济推向了以知识为基础的经济,现今的企业必须应对复杂、快速变革的市场,方能得以生存于竞争的经济环境之中。企业若是不能积极动态地适应新的市场规则,妥善处理内外部的知识来源,部署优秀的知识工作者以及架构适用的信息技术,就无法与其他企业相抗衡。由于知识嵌于多重载体,如企业的文化、认同、惯例、政策、技术系统、文件及每个员工等,并且通过这些载体进行传送,因此以知识为基础的资源具有社会复杂性(Socially Complex),很难模仿,因此这些知识资源将可产生持续的竞争优势,这也突显出企业内部系统化管理知识的攸关性及迫切性。

知识管理(Knowledge Management, KM)目前已成为热门的话题及术语。许多企业正在推行这一新的管理方式,知识管理已被公认为是有关获取、应用、固化、分享、保护知识的过程及实务,可以提升组织的学习能力及经营绩效,而信息技术则在知识管理实务中扮演了重要的角色。

本章主要说明问题的由来、论文的研究目的与内容、所采用的主要研究方法与研究流程,以及论文可能的创新之处。

1.1 问题由来与背景

目前,国际上许多企业纷纷导入知识管理,但在知识管理的实践过程中尚有许多不甚清晰的问题,这也揭示了理论研究的或缺。国家自然科学基金委员会多年来连续支持了多项有关知识管理的研究课题,其中 79970097 号课题主要探讨知识资本管理理论及其在增强中国企业和企业集团竞争优势中的应用问题。作为该课题研究内容的一部分,下列问题进入了课题组的视线:

(1) 企业的知识管理系统具有什么样的特征? 该系统的构成要素(子系统)是什么? 结构如何? 系统的功能何为? 系统的层次应如何界定?

(2) 企业的知识管理系统与信息系统的关系如何? 与业务系统可能的耦合方

^① Toffler, Alvin. The Third Wave[M]. New York: William Morrow, 1980: 11—20

式怎样?

(3) 是否可以构建一个供企业参考的整合型知识管理系统的概念模型? 这一概念模型是否能够通过普遍性意义的检验?

(4) 若上述概念模型能通过普遍性意义的检验, 能否将其与核心业务流程相结合, 构建基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型?

(5) 基于业务流程的企业整合型知识管理系统的发展与完善将经历哪几个阶段? 各阶段的系统目标与管理实务是什么? 应怎样选择适配的信息技术平台与工具?

从理论上探索以及从理论与实践的结合面上回答上述问题, 是本文的主要撰写动机。

1.2 研究目的与内容

本文的主要目的是: 基于前人的有关理论研究与实践探索成果, 构建企业整合型知识管理系统的概念模型, 并对其进行普遍性检验; 以工程设计企业为例, 构建基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型; 对基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行标杆设计, 明确不同发展阶段的管理目标、管理实务、管理标杆以及技术信息标杆, 用以引导企业知识管理的循序推进。

论文的主要内容及具体目的如下:

(1) 系统回顾与梳理知识管理的相关理论与文献, 旨在为企业整合型知识管理系统概念模型的构建提供理论基础。

(2) 构建企业的整合型知识管理系统的概念模型, 旨在为企业推行知识管理提供一个理论性框架。

(3) 实证分析知识管理策略、知识管理基础建设、知识活动过程、知识资本以及财务绩效的关系, 旨在验证上述概念模型的普遍性意义。

(4) 以工程设计企业为背景, 结合工程设计业务流程的特征, 构建基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型, 旨在为企业实际推行知识管理提供参考框架。

(5) 对上述基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行标杆设计, 确定系统在不同发展阶段的管理目标、管理实务、管理标杆以及信息技术标杆, 旨在为知识管理系统与业务流程系统的耦合提供范例。

(6) 将上述基于业务流程的企业整合型知识管理系统应用于 JS 电力设计院, 诊断该院当前知识管理的现状, 并针对其存在的问题提出相关建议, 旨在提供一个实证性研究案例。

1.3 研究方法步骤

本论文的研究主要涉及因果分析与标杆分析等系统分析方法, 叙述性统计分析、结构方程模型以及案例分析等定性与定量分析方法。

由于企业推行知识管理时要整合企业的全部资源,妥善应用信息技术与各类知识,因此,对知识管理的研究既应涵盖目标、策略等决策性议题,也要考虑知识获取、应用、固化、分享、保护等知识创新的程序性议题,当然也不能忘却企业文化、组织结构及资源分配等保障性议题,也就是对企业的组织生态应有系统化的思考。故而,本文试图以知识管理的有关概念为起点,通过文献回顾与分析,归纳、演绎出较为具体的概念模型;其次,以验证上述概念模型的普遍性为目的进行问卷调查,对反馈的问卷资料运用结构方程模型进行统计分析。继而,运用因果分析等方法,以工程设计企业为背景,寻找工程设计企业核心业务流程的有关知识活动特征,并将之与上述概念模型相耦合,构建基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型;然后对基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行标杆设计,界定企业知识管理系统的发展阶段,运用标杆分析等方法确定该系统不同发展阶段的特征变量;同时按照案例分析的逻辑对 JS 电力设计院知识管理现状进行诊断,提出相关建议。最后,归纳论文的研究结论,总结研究局限,展望后续研究可能的方向。

研究方法、研究流程以及相关章节的关系见图 1-1。

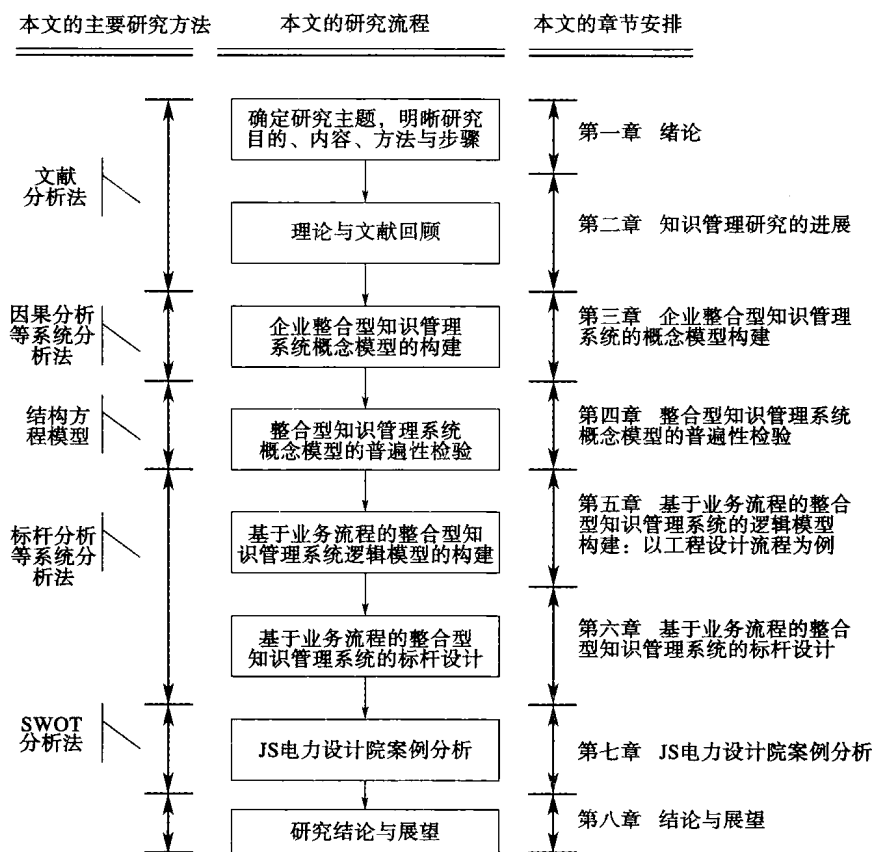


图 1-1 研究方法、研究流程与相关章节关系图

1.4 可能的创新之处

本论文可能的创新之处在于:

(1) 剖析了知识管理的广义系统与狭义系统间的关系,基于文献回顾与知识管理标志性成果分析,运用系统分析方法,构建了广义概念下包括知识管理决策、知识活动过程以及知识管理基础建设三个一级子系统或是知识管理策略等十一个二级子系统的企业知识管理系统的概念模型,并进一步界定了该系统的要素(子系统)、结构、边界、功能以及系统的层次性(论文第二、三章)。

(2) 运用结构方程模型验证了上述概念模型的普遍性意义(论文第四章)。

(3) 以工程设计企业的工程设计流程为例,运用因果分析理念梳理工程设计有关业务流程的主要知识活动特征,将其与企业整合型知识管理系统概念模型的知识活动过程相对应,构建了基于业务流程的企业整合型知识管理系统的逻辑模型(论文第5章)。

(4) 对基于业务流程的企业整合型知识管理系统进行标杆设计,主要包括定义知识管理系统的不同发展阶段,确定与不同发展阶段相对应的管理目标、管理实务、管理标杆以及信息技术标杆(论文第6章)。

(5) 将基于业务流程的企业整合型知识管理系统逻辑模型与系统标杆应用于JS电力设计院知识管理现状的诊断,针对存在的问题提出了相关建议(论文第7章)。

1.5 重要概念的约定

本论文对涉及的许多概念采用过程的观点。部分重要概念的解释如下:

1) 知识

知识是数据、信息等经过一系列转换与增值过程而形成的关于事物之间一般关系的一种观念,可将之运用于解决问题,创造价值。

2) 企业的知识管理

企业的知识管理是一个企业为了能充分运用知识来创造价值所进行的一系列围绕知识活动展开的管理过程,是对所有能有效增进企业知识资本价值的活动(如知识获取、知识应用、知识固化、知识分享、知识保护,以及塑造一个能让知识充分发挥价值的组织环境等的相关活动)的管理行为。经由上述过程,组织能达成提高工作的效率效果,增强核心能力,保持竞争优势,实现企业知识资本的保值与增值。因此,企业知识管理的重点将既不在于探讨知识的本质,也不在于寻找知识的技能,而在于达成企业目标的知识活动过程。

3) 知识资本

知识资本是知识管理动态过程的产物,是人力资本、组织资本与顾客资本的

经济价值。论文在企业整合型知识管理系统概念模型的普遍性意义检验的实证分析中,考虑到问卷调查数据的可得性,在界定知识资本的操作性定义时,采用了卡普兰和诺顿关于知识资本要素的分类,即将其分为顾客、内部流程、学习与成长三个维度。

2 知识管理研究的进展

本章主要对前人关于知识和知识管理的认识及其发展进行综述,从而明晰本文的理论基础。本章共分五节。第一节回顾知识的概念、分类、主要特征以及知识管理内涵的不同界定;第二节探讨知识管理的理论流派,包括国内、外学者的主要观点;第三节界定知识管理系统的狭义与广义概念,明确整合的广义观下的知识管理系统;第四节回顾知识资本的基本理论及其与知识管理的关系,包括知识资本的概念界定、要素构成、知识资本理论的发展演进及其与知识管理的关系等;第五节讨论当前知识管理理论与实践的或缺,这也是论文的研究动机所在。

2.1 知识的概念、分类与主要特征

2.1.1 知识的概念

“知识”一词从哲学的认识论而来,指被验证过的真的信念(Justified True Belief)。现在“知识”一词已被普遍使用于社会科学领域,尤其是管理学领域。学者在探讨“知识”时,常常首先将知识(Knowledge)与数据(Data)、信息(Information)及智慧(Wisdom)作一区分,因为在管理学领域,学者们早已探讨过“数据管理”与“信息管理”,近来才有“知识管理”与“智慧管理”概念的出现,因此,对于这些相关的概念有一个明确的界定十分必要。

Nonaka(1994)^①将“信息”和“知识”区分如下:信息是一串讯息流,而知识是依拥有者的承诺及信念而被创造及组织过的信息,因此,知识与信息最大的不同点就在于知识与人的信念及行动息息相关。尔后,Nonaka 和 Takeuchi(1995)^②又对两者之间的差异作了进一步的说明:首先,知识牵涉到信仰和承诺,即知识与某种特定的立场、看法和意图相关联;其次,知识牵涉到行动,即知识通常含有某种目的;第三,知识牵涉到意义,即知识和特殊情境相互呼应。

David Yuh Foong LAW 和 Joo Eng Lee-Partridge(2001)^③认为信息非常广

① Nonaka, I. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation[J]. Organizational Science, 1994, 5(1): 14—37

② Nonaka, I and Takeuchi, H. The Knowledge Creating Company[M]. New York: Oxford University Press, 1995: 67

③ David Yuh Foong LAW and Joo Eng Lee-Partridge. Exploring Knowledge Management Perceptions Among Information Systems Managers-Empirical Sense-Making Through Focus Group Research[J]. Australian Journal of Information Systems, 2001, Dec, 42—55