

基于知识链的 高校知识管理研究

JIYU ZHISHILIAN DE GAOXIAO ZHISHI GUANLI YANJIU

赵慧娟 著



经济科学出版社
Economic Science Press

基于知识链的 高校知识管理研究

JIYU ZHISHILIAN DE GAOXIAO ZHISHI GUANLI YANJIU

赵慧娟 著



经济科学出版社
Economic Science Press

责任编辑：段小青

责任校对：杨海

版式设计：代小卫

技术编辑：邱天

图书在版编目 (CIP) 数据

基于知识链的高校知识管理研究/赵慧娟著.

—北京：经济科学出版社，2011.12

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1328 - 0

I. ①基… II. ①赵… III. ①知识经济 - 应用 -
高等学校 - 学校管理 IV. ①G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 246693 号

基于知识链的高校知识管理研究

赵慧娟 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电邮：esp@esp.com.cn

北京京鲁创业科贸有限公司印装

210 × 147 32 开 7.5 印张 200000 字

2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1328 - 0 定价：16.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

序 言

随着知识经济的发展，知识管理已经得到广泛的重视，成为一项关系到核心发展能力的管理。作为传播知识、生产知识的高等学府，其自身的知识管理，无论在理论研究还是在实际工作中都远未达到其应该达到的水平，没有发挥其应该肩负的引领知识管理理论和实践的作用。

高校是知识最集中的单位，高校的发展最重要的目标就是知识的发展，知识既是高校发展的要素也是高校发展的成果，是竞争对手最难模仿的要素。应该按照知识管理的要求，营造良好的知识管理氛围，建立完善的知识管理链，开展知识的整合、交流，促进知识创新，实现高校知识财富的积累和知识资源的开发利用，从而提高学校的发展速度和发展水平。

知识管理研究还远没有成熟和完善，还处于不断探索阶段。高校知识管理由于一些特别的因素，使其比企业的知识管理更加复杂和困难。但是由于当前我国高校内部阶层性、职能性、命令性的组织结构，使得组织僵

化、管理官僚，阻碍了知识的流动；高校的科研，个体单干多、协作不够，跨学科联合科研少，使得重复科研多，浪费大；而在教学上，难以有效开展优良的教学经验总结与传承，隐性知识未能显性化，教师和学生互动少；信息技术应用的孤岛现象大量存在，知识整合和信息共享没有有效开展；不仅存在信息孤岛，现实的隔膜比较普遍，各分院及各系之间横向联系少，学校即使学科门类齐全，却是鸡犬之声相闻、老死不相往来，难于形成生机和合力；较多的思想禁锢，比较保守的校园文化，同行结合近亲繁殖，不利于思想交锋、情志砥砺和知识创新。

作者在三年的时间里，全面学习了知识管理的相关理论，参考了国内外大量的文献资料，开展了广泛的调研，收集了大量的实际资料，从知识链这个研究高校知识管理的新角度，沿着知识管理的一般过程这条路径，开展比较全面的高校知识管理研究。研究成果对促进高校知识的传承，扩大知识共享的范围，提高知识创新的能力和增强高校的竞争力具有理论意义和实际参考价值。

作者从知识链的角度开展的研究，是关于高校知识管理的一种新的尝试和探索，研究的成果不仅提供了一种高校知识管理的思路和方法，也能起到抛砖引玉的作用，为高校知识管理研究和实际工作提供参考。

卞艺杰

2011 年末 南京

目 录

第1章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.2 国内外研究综述	5
1.3 本书的主要研究思路	23
第2章 基于知识链的高校知识管理体系构建	28
2.1 基于知识链的高校知识管理的理论基础	28
2.2 基于知识链的高校知识管理体系	36
2.3 本章小结	53
第3章 高校知识链中的知识发现与存储	55
3.1 高校知识发现分析	55
3.2 高校知识链中的知识存储	64
3.3 本章小结	69
第4章 高校知识链中的知识转移与共享	71
4.1 知识转移与知识共享辨析	71
4.2 高校知识转移与共享的影响因素	74
4.3 畅通高校知识转移的通道	79

4.4	基于博弈论的高校知识共享分析	87
4.5	高校知识转移与共享的激励机制	106
4.6	本章小结	114
第5章	高校知识链中的知识整合与创新	115
5.1	知识整合与知识创新	115
5.2	高校知识整合分析	121
5.3	高校知识创新研究基础	130
5.4	基于激励的高校知识创新机制	138
5.5	本章小结	162
第6章	基于知识链的高校知识管理绩效评价	164
6.1	基于知识链的高校知识管理绩效 评价的基础	164
6.2	基于知识链的高校知识管理绩效评价 指标体系	167
6.3	基于知识链的高校知识管理绩效评价方法	171
6.4	本章小结	178
第7章	基于知识链的高校知识管理研究案例	179
7.1	某高校发展特点与问题	180
7.2	基于知识链的某高校知识管理分析	182
7.3	某高校改革的成效	195
7.4	基于知识链的某高校知识管理改革尚需 完善的建议	197
7.5	本章小结	199

第8章 结论与展望	200
8.1 主要研究内容与结论	200
8.2 主要创新点	205
8.3 不足与展望	205
参考文献	207
后记	227

第 1 章

绪 论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

人类社会已然如伟大的经济学家熊彼特生前讲的那样步入了知识经济时代，在这个“不确定”是唯一可确定之因素的经济环境中，知识将取代资本、机器、原料与劳动力等经济最重要的生产要素，成为最具有生命力和创造力的资源^[1]。目前，企业管理界正进行着深刻的知识管理变革，并取得了一定的成效。国外知识管理的应用和实践大致开始于 20 世纪 80 年代中后期，1989 年美国成立了知识资产管理研究会，对知识管理专项进行深入研究，在 90 年代初期，美国的一些咨询公司开展了卓有成效的内部知识管理活动，比如说麦肯锡、埃森哲，都是知识管理实践领域的引领者。90 年代中后期，世界著名的企业纷纷在特定业务领域实施知识管理项目；不少企业还为此专门作出全新的组织设

置和职务安排,如 IBM 公司设立了知识探索中心和知识管理研究院,其他很多企业也设置了 CKO,即企业的知识主管,一些企业的 CEO 如微软公司的比尔·盖茨等,甚至直接负责或参与企业的知识管理工作。企业通过知识管理获得了强大的创新能力、显著的竞争优势,立即引起全球企业界的广泛关注和认同,使得越来越多的企业从经营管理的不同方面开展了丰富多彩的知识管理活动。以美国为例,据 The Delphi Consulting Group 在 1998 年的调查,当时美国已有 51% 的企业在运用知识管理,其余大多也计划于世纪之交推行知识管理,以开发利用知识资源,增强创造财富的能力。KPMG 公司的一项调查也表明,在英国的 100 家大公司中已有 43% 开始推行知识管理。

在中国,知识管理的应用开始于 2000 年,据蓝凌公司做的《2006 知识管理在中国应用现状的调查》可知^[2],像宝钢集团公司教育培训中心,中兴通讯上海研发中心已经将知识管理制度化了,还有些企业处在知识管理推广和支持阶段,如深圳华为技术有限公司、联想集团、三九医贸等,并且设计了五级的知识管理成熟度模型。经调查中国整体知识管理成熟度水平尚处在第三级的初始阶段,相对来说较低。从行业和相关机构类型的对比来看,知识管理成熟度整体的水平比较平均,个别行业如医药卫生、文教、IT 业、电信业相对领先,而能源产业、娱乐传媒、建筑房产、商贸整体水平是滞后的;从机构类型看,合资企业、政府机构、事业单位水平相对较高,而国有、民营企业是较低的水准。

高校作为知识高度集中的地方,担负着知识学习、创造、传播的社会重任,而高校的日常活动无时无刻、无知无觉地实践着知识管理,那么高校还有没有必要进行知识管理?现行的知识管理是不是做得很好了呢?结论是否定的。甚至在某种程度上

讲，高校的知识管理远不如企业组织，因为从管理变革历史看，每次管理新思潮的实践高校都会落后于企业。而高校目前的知识管理活动是自身职能使然，自发而不系统，并没有上升到战略高度。

1.1.2 高校知识管理研究的必要性

我国高校实行知识管理有其内部和外部需要。外部来看，科技革命的日新月异，催生了许多新型产业的同时也淘汰了不少过时的产业，并且改变了社会和企业价值观念和准则，无论从培养人才和自身发展来看，高校必须把准外部社会发展的“脉搏”，灵活应对，才能跟上时代发展的步伐。而随着高校的扩招、教学规模的扩大和新型专业的增设，我国高校发展越来越同质化，竞争异常激烈，高校如何称雄于“战国纷争”年代，应该在其核心竞争资源——知识上狠做文章，因为知识是竞争对手最难以模仿的要素。内部来看，阶层性的、职能性的、命令性的组织结构，使得组织僵化、管理官僚，阻碍了知识的流动；科研上，个体单干多，协作不够，重复科研多，浪费大；跨学科联合科研少，同行结合近亲繁殖多；教学上，优良的教学经验总结不够、推广不足，隐性知识未能显性化，教师和学生互动少；投资上，教室、宿舍建设投入多，有轻视信息技术系统建设的倾向，有的大学还未搞好校园“局域网”的建设，谈不上信息共享；交流上，各分院及各系之间横向联系少（校际联系更少），学校即使学科门类齐全，却是“鸡犬之声相闻、老死不相往来”，形不成生机和合力，与周边社区缺乏有机联系，难以与社会分工协作形成“生态经济”；思想禁锢太多，校园文化单调保守，不利于思想交锋、情志砥砺 and 知识创新。

1.1.3 研究意义

当代以信息技术为本的教育教学技术不断发展和改善,使大学知识生产、储存传播方式发生了极大的改变,从根本上冲击了大学传统的知识管理的文化和方式,这要求大学在承认和回应自身不断变化的角色地位时,必须意识到自身知识资本对于大学在社会及高等教育的全球化市场中的重要价值,推动着大学新的知识管理系统的创造和发展。

高校实施知识管理有助于高校重新认识、整合、系统地对基本的知识资源进行管理,进而提高高校的核心竞争力。知识作为特殊的资源依附于人才,因此高校利用优越的条件来吸引人才和留住人才,这无可厚非,人才战略当且仅当应该是高校发展的重中之重,但是众口难调,经常发生高校会因某个重要人才的离去而出现某块知识领域竞争力的下滑。而推行知识管理有利于提高大学知识生产率,协调学术系统和行政系统,克服知识的学科分割和部门分割,便于大学知识资源数量的积累、质量的提高、结构的优化,实现知识的充分交流与共享,使高校运用集体的智慧提高其应变能力和创新能力,提高高校竞争力。

高校实施知识管理有助于高校的和谐发展。知识管理的主要目的就是要促进知识在个体之间、个体与组织之间、组织之间流动起来,让需要的人能及时找到合适的知识,而适合的知识能够及时流通到需要的人手中,这需要高校建立扁平化的组织结构、和谐共享的组织文化。并且知识在具有不同智慧水平、知识结构、思维方式和认知风格的教师之间传递共享,实现思维和智慧上的碰撞,从而产生新的知识和智慧,实现共同进步。

知识管理有助于高校的可持续发展。高校必须把握经济社会

发展的脉搏,吸收外部知识动态,制定发展战略,将知识创新成果面向社会推广,形成高校与社会的良性互动,共同发展。而在高校内部如果没有知识管理,知识的快速流动将导致知识的流失,比如因学校中的一部分教师离职,可能失去这些教师大量隐性知识和宝贵的教学经验;另一方面,知识具有外溢性和边际收益递增性,使用得越多,创造的新知识也就越多,越能保证高校可持续发展。

1.2 国内外研究综述

1.2.1 知识管理的研究现状

知识管理最早见于霍顿(Horton)1979年的著作中,他从资源管理演化的角度提出了这个概念,但学术机构和企业深入进行知识管理方面的探索和实践还是20世纪90年代的事。1996年经济合作与发展组织(OECD)发表了《以知识为基础的经济》报告,知识经济正式为各界所普遍接受以后,探讨知识管理问题,成为理论和实践的热点。马尔霍特拉(Malhotra)认为知识是经营活动的关键资源^[3],扎克(Zack)宣称有效利用知识的能力会给组织带来竞争优势^[4]。贝特尔斯(Bertels)也认为随着知识经济的到来,竞争优势将会来源于对知识的有效管理^[5]。

目前知识管理的研究集中在知识管理的定义,知识管理模式、知识管理策略、知识链管理几个方面。

1.2.1.1 知识管理的定义

由于专业知识背景不同,各界学者对知识管理的理解也各有

千秋。左美云将知识管理归结为三个流派：行为流派、技术流派、综合流派^[6]。

行为学派认为“知识管理就是对人的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着哲学、心理学、社会学或商业管理的教育背景。弗娜·艾丽（Verna Alle）认为知识管理是帮助人们对拥有的知识进行反思，帮助发展支持人们进行知识交流的技术和企业内部结构，并帮助人们获得知识来源，促进他们之间进行知识的交流^[7]。彼得·德鲁克（Peter F. Drucker）认为知识是知识经济社会的基础资源，知识管理是对知识工作者的管理^[8]。江莹认为知识管理就是以人为中心的柔性管理，因此组织必须对人才和知识高度重视，重视精神激励、组织文化建设和领导方式的转变^[9]。

技术学派认为“知识管理就是对信息的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着计算机科学和信息科学的教育背景。乌家培教授从知识管理和信息管理的关系的角度出发，认为“信息管理是知识管理的基础，知识管理是信息管理的延伸和发展”^[10]，比尔·盖茨认为知识管理不过是管理信息流：把正确的信息传给需要它的人，以便让他们迅速地以信息为根据采取行动^[11]。迈斯（E. Maize，1998）认为，知识管理是一个系统地发现、选择、组织、过滤和表述信息的过程，目的是改善雇员对待特定问题的理解。

综合学派则认为“知识管理不但要对信息和人进行管理，还要将信息和人连接起来进行管理；知识管理要将信息处理能力和人的创新能力相互结合，增强组织对环境的适应能力”。组成该学派的专家既对信息技术有很好地理解和把握，又有着丰富的经济学和管理学知识。丹尼尔·奥利里（Daniel E. O'leary）认为知识管理是将组织可得到的各种来源的信息转化为知识，并将知识

与人联系起来的过程。知识管理是对知识进行正式的管理,以便于知识的产生、获取和重新利用,这种解释着重阐明了信息、知识和人在知识管理过程中的不同角色^[12]。

另外一些学者认为知识管理就是对知识的创造、获取、储存、共享等知识流程的管理^[13,14]。我国知识管理专家邱均平教授等在总结他人的基础上,认为知识管理的概念可从狭义和广义角度理解:所谓狭义的知识管理主要针对知识本身进行管理,包括对知识的创新、获取、加工、存储、传播和应用的管理;广义上的知识管理不仅是对知识进行管理,而且还包括与知识有关的各种资源和无形资产的管理,涉及知识组织、知识设施、知识资产、知识活动、知识人员的全方位和全过程的管理^[15]。

1.2.1.2 知识管理模式

1999年,哈佛大学汉森(Hansen)和罗利亚(Nohria)教授就在研究了大量美国企业知识管理实践的基础上,将知识管理分为编码模式(codification mode)和个性化模式(personalization mode)^[16]。编码模式将隐性知识转化为显性知识,然后将其编码存储在数据库,组织成员都可以通过计算机网络直接共享利用;个性化模式并没有将隐性知识从知识的所有者那里发掘出来,而是通过人与人的直接交流进行知识共享和利用。在此基础上,孙永波^[17]提出了选择知识管理模型的CDKL模型:顾客(customers)、产品的差异程度(differentiation)、企业知识结构(knowledge structure)、产品生命周期(lifecycle)。吴冰等^[18]提出了基于价值链的企业知识管理模型,该模型包括两个基本模块:支持资源和基本过程,基本过程是指知识获取、知识生产、知识保存和知识传播;支持资源包括企业文化、人力资源、组织结构、技术支持等。支持资源是保证企业知识管理各个过程顺利实施的控制

制手段,而基本过程的各个环节又蕴含在企业的各项具体业务之中。赵希男等^[19]依据知识的交叉可能产生新的知识和科研成果的规律,对照拓扑学中的拓扑结构,构建了基于拓扑结构的知识管理模式,该模型有利于知识成果的有效利用和深度开发。朱彬^[20]认为一个相对完整的知识管理系统至少应该包括以下几个环节:(1)知识信息管理,即建立知识库(专家库、经验库、研究成果库、方法库、相关新闻库等),用以固化知识。(2)知识应用管理,即如何获取知识并应用于具体实践。(3)知识创新资产管理,建立有效的知识创新产权管理机制。(4)知识交流共享机制管理,即鼓励知识创新与共享,这就需要建立一套行之有效的挖掘知识的制度和办法。(5)评价反馈机制管理,建立知识管理的评价反馈机制,不断衡量企业知识管理效果。马大川^[21]认为知识管理架构模式应有四个基础,包括环境因素分析、知识管理理论、工作流程与知识流程、信息技术与知识管理。龚玉玲^[22]从目标控制、结构控制、过程控制、创新控制入手构建了基于控制的知识管理模式,知识管理的四个控制阶段既相对独立又密切联系,共同构成一个关系网。蒋云尔^[23]在“企业知识管理基本要素的研究”中指出企业知识管理的构架包括人力资本管理、组织结构管理、信息技术管理、企业文化营造和合作网络管理,认为人力资本管理是核心,组织结构管理是保障,信息技术是工具,企业文化是环境,合作网络管理是外延。顾良丰^[24]认为现有企业知识管理理论主要涉及知识资产管理、知识过程管理、知识系统管理和知识测量管理,其中知识测量被认为是当前知识管理理论的“瓶颈”,一般认为,由于知识测量的困难,主要以知识的外在特征作为测量指标,使目前知识管理理论难以产生应有的实际效果和效益。朱彬^[25]从两个部分来研究知识管理体系:企业知识活动的机理和企业知识管理机制,其中,企业知

识活动的机理揭示的是企业知识活动的固有矛盾及规律,属于知识管理中的自然规律方面,包括企业知识的吸收机理、保持机理、转移和共享机理、增强和抑制机理;企业知识管理机制,是为了解决企业微观知识活动的矛盾而被提出的,属于知识管理中的社会规律,包括知识创新机制、知识共享机制、知识管理评价机制三大部分。尹继东^[26]认为知识管理从纵向层次看,主要包括知识获取的管理、知识利用的管理和知识创意的管理;从横向看包括信息管理、无形资产管理、职工教育与培训、人才管理、经营战略决策等。朱晓峰^[27]指出,知识管理大致包括六个内容:知识管理的具体工具、知识的获取和检索、知识的传递、知识的共享和知识管理评价。

1.2.1.3 知识管理策略研究

作为新兴事务,知识管理的实施必然要受到多方阻力,如何才能有效的实施知识管理?威格(Wiig)认为知识管理受到资源因素(人力、物力、知识和财力)、管理因素(领导、组织、协调、控制)、环境因素(竞争、客户、市场、供应商等)三种因素的影响^[28],因此得力的保障措施是知识管理成功实施的必备条件。杨海英^[29]认为企业实施知识管理必须建立知识主管(CKO),建立起知识型企业组织结构,营造一种有利于企业的知识资源的开发和利用的环境,真正重视知识的价值。达文波特(Davenport)教授提出了“知识管理两阶段论”,第一阶段:企业像管理其有形资产一样对其知识资产进行管理:获取资产并将其“存放”在能够很容易被获取的地方——“知识库”;第二阶段是解决企业知识库里的“知识资产”太“拥挤”的问题。达文波特认为要解决这个问题,必须要考虑知识工作业务本身的改进与提高,这样当需要知识时,从外部导入知识;而当知识被创