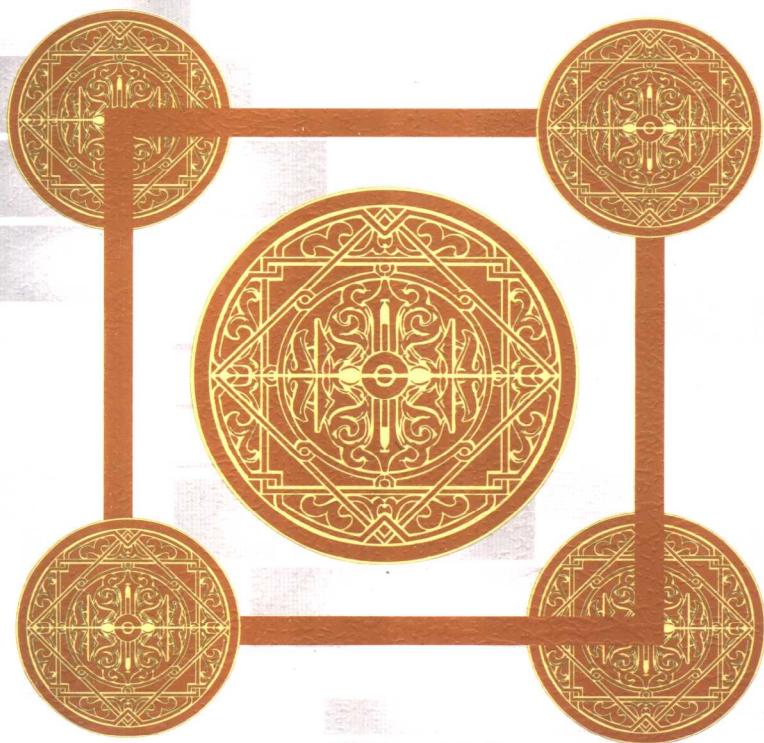


知识管理概论

ZHISHI GUANLI GAILUN ZHISHI GUANLI GAILUN

◎张润彤 曹宗媛 朱晓敏 / 编著



 首都经济贸易大学出版社

知识管理概论

张润彤 曹宗媛 朱晓敏 编著

首都经济贸易大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

知识管理概论/张润彤,曹宗媛,朱晓敏编著. —北京:首都经济贸易大学出版社,2004.12

ISBN 7-5638-0946-5

I. 知… II. ①张… ②曹… ③朱… III. 知识经济—应用—企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 068732 号

知识管理概论

张润彤 曹宗媛 朱晓敏 编著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京通州区永乐印刷厂

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 480 千字

印 张 25

版 次 2004 年 12 月第 1 版 第 1 次印刷

印 数 1~3 000

书 号 ISBN 7-5638-0946-5/F·534

定 价 32.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

序 言

—— Introduction ——

管理大师彼得·德鲁克(Peter Drucker)说过:“在新的经济体系内,知识并不是和人才、资本、土地相并列的社会生产资源之一,而是唯一有意义的资源,其独到之处,正在于知识是资源的本身,而非仅是资源的一种。”特殊的资源呼唤特殊的管理方式,一种崭新的管理理论——知识管理由此应运而生。知识管理已经成为当前学术界、理论界热门的前沿研究领域,并将成为 21 世纪知识社会中的国家、企业和个人经营与管理活动中最重要的理论之一。知识管理作为一种全新的管理理念与管理方法,将使未来社会中各种组织与个人的生存方式发生变化。

知识管理代表着一系列新的管理方法和管理思想。由于知识一直伴随着人类社会和人类文明的进程,因此严格来讲,只要存在知识的地方,就存在对知识的管理。也就是说,不论人们是否意识到,不论知识管理的水平曾经如何低下,对知识的管理是自古以来就存在的。随着人类文明的不断进步,知识作用的不断增强和知识价值的不断提高,人类对知识的管理水平也在不断发展。这种发展积累到今天,知识终于受到前所未有的极大重视,知识管理也终于摆脱了自己默默无闻的地位,隆重而正式地登上历史舞台。

知识管理不能仅仅理解为管理学新增加的内容,它意味着管理模式的彻底变革,这种变革首先来自技术革命、竞争环境和经济运行的根本性变化,即知识经济。这种新模式构成了管理方面的一系列新概念,这些新概念渗透到管理的每一层次。对于知识经济和知识管理的关系,可以说是知识经济催生了知识管理的一系列理论与方法,并极大地促进着这些理论与方法的进一步发育,使人类的知识管理水平达到一个新的阶段。

知识管理可以从狭义的和广义的角度来理解。所谓狭义的“知识管理”,主要是对知识本身的管理,包括对知识的创造、获取、加工、存储、传播和应用的管理,即是对知识及知识过程的管理。而广义的知识管理,是特定主体(个人、企业组织、国家等)为了实现一定的目标,不仅对知识和知识过程进行管理,也对与此相关的知识组织、知识设施、知识资产、知识活动、知识人员进行全方位和全过程

的管理。

知识管理是主体与客体的统一。知识管理的主体可以分为微观(个人和组织)、中观和宏观(国家)三个层次。依据知识管理的主体,可以将知识管理分为三个层次:**微观层次的知识管理**:个人知识管理和组织知识管理(企业、公司、学校、科研机构等的知识管理);**中观层次的知识管理**:如对战略经营网络、战略联盟、虚拟组织和产业群等的知识管理;**宏观层次的知识管理**:即国家层次上的知识管理,其核心是国家创新系统。知识管理的客体就是知识管理的主体所指向的对象,它主要表现为知识内容与知识过程,是知识内容与知识过程的统一,即知识静态与知识动态的有机统一。

为满足知识管理理论与实践快速发展的需要,我们编写了这本《知识管理概论》。本书系“北京市重点图书计划”书目,可供知识经济时代各级政府、企业、高等学校和有关研究机构的学者、决策人员、管理者及技术人员阅读参考,也可以作为高等学校有关专业研究生和高年级本科生的教材。本书试图创建并介绍一种全新的管理学理论,尽量用一种平实的学术性语言,系统、全面、深入浅出地阐述关于知识管理的基本思想、理论和方法等,使读者在阅读此书后对知识管理有一个清晰完整的了解。此外,作为管理学研究的重要方法,丰富的案例介绍及分析也是本书的特点之一。

本书的整体构架依据知识管理主体的三个层次,分为四个部分。

第一部分为知识管理的基本理论。第一章和第二章主要介绍知识管理的背景、理论基础、内涵、发展现状、要素、研究内容、原则及发展趋势等相关方面。第三章和第四章主要介绍知识管理的客体,即知识内容和知识过程。

第二部分为微观层次的知识管理,其中个人知识管理在第二章中阐述,这部分主要为组织知识管理。第五章到第七章主要从组织设计、企业文化、技术三个方面介绍了组织进行知识管理所需建立的知识环境,它们是组织内环境,本书的第三部分和第四部分介绍组织外环境。第八章则主要介绍企业进行知识管理的实施方面。

第三部分为中观层次的知识管理。其研究重点是群或网络中的知识流动和创新特性。**群或网络**是由关联性很强的企业、机构、合作伙伴、竞争者、供应商、客户以及其他利益相关者通过它们之间的相互作用、联系和影响而形成的。对群或网络的知识管理是中观层次的知识管理的核心。本书从两种特殊的组织形式——战略联盟和虚拟组织的角度来具体探讨网络中的知识管理,前者主要介绍了联盟企业之间学习的本质、方式和要求;后者主要阐述了虚拟组织中的知识

创新和知识管理。产业群则侧重于分析群中的企业、机构、供应商、竞争者、顾客等之间的知识流动与创新特性。

第四部分为宏观层次的知识管理。它主要指国家知识管理,其核心是国家创新系统,强调从国家层次上考虑知识的流动,关注知识在国家经济发展中的作用,重视在国家层次上的知识的生产、传播和应用。国家创新系统是在一个国家范围内由相关机构和人员组成的复杂的、相互作用的社会网络,各种人员和机构之间的相互联系、作用和影响表现为各种知识的流动,所以,国家创新系统是知识流动的网络。近年来国内外许多学者对国家创新系统的研究不仅关注企业的技术创新,更关注知识在国家经济发展中的作用,重视在国家层次上的知识的生产、传播和应用。国家层次上的知识流动主要表现为企业间的技术合作、公共研究部门与企业之间的知识流动、技术扩散、人员流动和国际间的知识流动五种重要形式。

由于知识管理的研究在国内外都刚刚起步,可供借鉴的研究成果不多,加之知识管理是一个由众多学科高度交叉而形成的全新的管理科学领域,许多问题尚待进一步探讨。在此竭诚希望广大读者不吝提出宝贵意见,以期不断改进。

编著者

2004 年 12 月

目 录

Introduction to Knowledge Management

第一章 知识管理源流	1
第一节 知识管理的内涵	1
第二节 知识管理产生的背景	11
第三节 知识管理的理论溯源	19
第四节 知识管理的发展与现状	28
附录 知识管理大事记	35
第二章 知识管理的要素	40
第一节 知识管理的主体与客体	40
第二节 个人知识管理	51
第三节 知识管理的研究内容	60
第四节 知识管理的原则与发展趋势	68
第三章 知识资源与知识产业	76
第一节 知识概述	76
第二节 知识商品与知识资本	87
第三节 知识市场	95
第四节 知识产权保护	99
第五节 知识产业	106
第四章 知识流程的管理	116
第一节 知识流程的几种模式	116
第二节 知识的生产	124
第三节 知识的获取、存储与交流	129
第四节 知识孵化体系	139
第五节 知识创新是知识管理的本质	146

第五章 知识管理的组织设计	158
第一节 企业组织形式的变迁	158
第二节 知识管理的组织特点	167
第三节 实践社区与知识管理职能部门	174
第四节 企业知识管理的主体	179
第五节 知识型企业及其组织结构	187
第六章 知识管理文化	195
第一节 建立知识导向型的企业文化	195
第二节 建立具有学习型文化的组织——学习型组织	204
第三节 组织学习	215
第四节 创新文化和共享文化	224
第七章 知识管理技术	233
第一节 知识管理技术概述	233
第二节 内部网及群件技术	239
第三节 专家系统及机器学习	246
第四节 数据库中的知识挖掘	252
第五节 知识库和知识地图	258
第六节 知识管理系统的设计思路	264
第八章 微观层次的知识管理	271
第一节 企业知识管理概述	271
第二节 知识管理战略	281
第三节 知识管理的激励机制	293
第四节 知识管理的评估	299
第五节 企业知识管理的实施	308
第六节 电子商务对企业知识管理的要求	318
第七节 根据电子商务战略实施知识管理	322
第九章 中观层次的知识管理	328
第一节 战略经营网络 and 知识联盟	328

第二节	战略联盟与学习	334
第三节	虚拟组织中的知识创新与知识管理	344
第四节	产业群中的知识流动与创新特性	354
第十章	宏观层次的知识管理	364
第一节	国家层次上的知识流程	364
第二节	国家创新系统	372
主要参考文献		384

第一章

知识管理源流

第一节 知识管理的内涵

一、知识是重要的生产要素

知识是人类对客观世界认识的反映,也是对生产活动和社会实践中不断积累的经验的总结。从有人类社会存在的那天起,知识便作为社会的一个重要元素而存在。在人类向自然界获取生存必需品的斗争中,人类社会经历了游牧经济、农业经济、工业经济这些经济形态。谁都可以认识到,在以往的这些经济形态中,经济形态越发展,所需要的知识就越多,知识所起的作用就越大。

农业经济时期,土地、自然资源、劳动是农业经济的基本生产要素。此时知识对经济的发展并没有多少作用,即使是农业耕作的一些知识也不过是经验的总结,几千年没有多大变化。到了近代,随着商业的发展,资本主义经济关系在西欧萌芽,商业资本的作用日益凸显。重商主义者把金银说成是财富的唯一形态以强调商业发展。资产阶级古典经济学发轫于17世纪中叶,完成于19世纪初。近代科学技术始于15世纪后半叶,完成于19世纪末,在这期间发生了两次科学技术革命——蒸汽机革命和电力革命。瓦特发明的蒸汽机,以及后来珍妮纺纱机和电动机的出现,使人类的体力得以延伸和解放,蒸汽机、纺纱机、电动机都是那个时代人类最尖端知识的结晶。18世纪中叶发生的蒸汽机革命把英国从农业经济转变为工业经济。在19世纪第二次科学技术革命的推动下,工业经济得到进一步发展,到20世纪初,机械化大生产大大提高了劳动生产率。以美国为例,1860~1906年,农业劳动力占主导地位;1906~1954年,工业劳动力迅速增长;1954年以来信息业劳动生产率迅速增长。

工业经济大大突出了资本的作用。资本与劳动、土地、自然资源成为生产要素,然而土地、自然资源又可归结为资本(以资本度量,假定要素之间可以相互替代),因此,工业经济的生产要素可归结为劳动与资本。尽管科学技术(知识)对工业经济的发展起了重大的推动作用,但 18~19 世纪的资产阶级经济学家并没有把科学技术作为经济增长的一个生产要素。不过 1624 年英国颁布的《技术专利法》,对把知识作为生产要素却有极大的意义。

在 20 世纪之前,资本主义的经济还处于短缺经济时期,需求大于供给,此时供给创造自己的需求。在短缺经济条件下,科学技术、知识对经济的作用是作为一个外在因素,渗透在劳动、资本等生产要素中,不能作为独立的要素推动经济增长,科学技术、知识不像劳动与资本之间具有替代作用。事实上,20 世纪初,科学技术对经济增长的贡献也不过 5%~20%。劳动、资本仍是经济增长的主要贡献者。

资本主义经济发展到 1929 年,出现了过剩状态(当然这是一种相对过剩)——供给大于需求,从而导致“经济危机”的发生。这一危机推翻了“供给创造自己的需求”的“萨伊定律”。20 世纪 30 年代,凯恩斯从理论上论述了解决危机的办法,提出了著名的凯恩斯定律:“需求创造自己的供给”。正是过剩经济的出现,科学技术、知识的独立作用才日渐显露出来,其原因在于:劳动与资本的可替代性决定了经济形态出现劳动密集的经济形态(如农业经济)和资本密集的经济形态(如工业经济),然而当由密集劳动和密集资本生产出来的物质产品出现过剩状态时,经济结构就难以变化,经济增长难以为继,不是停滞就是衰退。这是不是表明社会物质产品极大地丰富了呢?显然不是。它只是表明在一定的需求规模下,供给过剩了。如果我们增大需求,则可以改善供需关系,而需求的增加是以经济增长为前提的。因此,历史必然要求有一种新的生产要素呈现出来,这个生产要素就是科学技术,就是知识。通过科学技术、通过知识促进经济增长,增加需求,拓展需求空间。

到了 20 世纪 70 年代,西方出现了经济“滞胀”,需求瓶颈问题更加突出。如何创造需求已经成为人类社会可持续发展的关键因素。西方发达国家在 20 世纪 70 年代已进入信息社会,物质产品相当丰富,当人们的物质需求得到极大满足之后,知识需求成为压倒一切的因素。而知识需求是无限的,这就为经济的无限增长提供了可能性。

农业经济是短缺经济,工业经济也是一种短缺经济,尽管工业经济时代出现了“过剩”,但这是一种相对过剩,源于需求结构、供给结构的不合理,而只有到了

工业经济后期或进入信息经济、知识经济时代,物质经济才真正发生过剩。只有在物质经济过剩状态下,知识产品才成为人类需求的重要成分。此时,知识作为两种功能出现:

第一,以知识的丰富性弥补土地、劳动、资本等生产要素的稀缺性,弥补这些生产要素的边际收益递减,知识渗透在这些生产要素中促进物质经济增长。

第二,知识本身作为生产的目的在于分配与使用。用知识作为要素投入,直接生产知识产品,以知识创新开拓知识产品新空间,由此带动经济增长。

在第二种功能中,知识本身作为独立的直接生产要素,而且在信息经济与知识经济中,知识才可能得到大规模生产与使用,知识的作用才愈来愈大。目前经合组织主要成员国内生产总值的 50% 以上来自于以知识和信息为基础的产业。

总之,在农业社会中,土地是最为重要的生产要素,在所有的生产要素中起主导作用,因为农业经济中人的劳动主要是体力劳动,劳动从属于土地。在工业经济中,资本居于主导地位,劳动从属于资本。在知识经济中,居主要地位的既不是土地,也不是资本,而是知识。

二、知识管理是管理的新里程碑

知识管理是知识经济时代一种全新的管理。它是人类管理史上自 19 世纪末 20 世纪初泰罗制科学管理以来的一次最伟大而深刻的革命,是管理的新里程碑,是信息化和知识化浪潮的产物。

(一) 近代的管理思想

1. 20 世纪初基于经济人假设的科学管理,即泰罗制。这种管理强调物本管理,这种观念认为,人是经济人,主要是为金钱而工作,为物质生活享受而生存,只要满足人对金钱和物质的需求,就能调动其积极性;劳资矛盾也主要源于经济利益的矛盾。基于这种认识,他们注重实行物本管理,见物不见人,把人当作工具,当作物来管理;人被当作机器附属物,要人去适应机器,对人主要实行物质激励和金钱激励。

2. 20 世纪 30 年代后基于社会人假设的行为管理。澳大利亚管理学家梅奥提出,在影响生产效率的因素中,逻辑的因素远不如感情的因素重要。在影响职工行为的所有的人的因素中,最有力的因素来自工作的参与与社会集团。因而,在安排工作时,除了满足生产的客观要求以外,还必须满足职工在工作场所得到

社会满足这一主观要求。因此,工厂的管理除了强调经济方面以外,还有其他社会方面。

3. 20 世纪 50 年代基于自我实现的人假设的人本管理。根据马斯洛的理论,人的需要从填饱肚子到自我实现是分层次的。因而,不同的人必须有不同的管理方式。根据他的理论,管理人员的任务在于创造出一种环境,使得其他人为了实现个人目标和集体目标而从事工作。管理人员在创造这种环境时,首先必须认识到他试图达到的是什么(目标是什么),以便能创造出一种使别人愿意贡献其力量的环境。这个环境有着物质的方面和精神的方面。

4. 20 世纪 80 年代以来的文化管理。美日经济发展在 80 年代出现了不平衡,引起了美国各界人士的不安和关注,人们越来越认识到美日管理模式差异的背后是文化的差异,文化对管理具有重要的作用和影响。由此使人们改变了对企业、对人的看法,认为企业不再单纯是一种经济组织;人不单纯是创造财富的工具,人是企业最大的资本、资产、资源和财富,是企业的主体。据此,企业管理便采取了以人为本的企业文化方式,强调超越自我的企业文化和企业形象。

(二) 知识管理是管理的新里程碑

知识管理不同于传统的管理。传统管理的基本假设、基本原则和价值观念的主体在知识经济时代已经过时。传统的金字塔式等级制的管理形式已面临着严重的挑战:我们如何超越工业时代的公司所具有的散的特征?我们如何在平面结构的动态网络组织中保持责任感?我们如何支持功能交叉的多个团队的集中与协调?我们如何将持续学习和快速市场反应的能力融入组织的结构之中?关键是通过知识的充分共享,生产更多的知识、更有效地应用知识,以创造更大的市场价值。

随着科学技术的迅速发展和人类知识的极大丰富,非常需要与之相适应的管理模式、管理理论和管理实践。正如彼得·德鲁克所强调指出的,因为知识社会是一个组织的社会,其中心器官是管理。仅仅管理就能使今日的所有知识成为有效。

“知识管理”不能仅仅理解为管理新增加的知识,而且意味着管理模式的彻底变革,这种变革首先来自技术革命、竞争环境和经济运行的根本性变化,即知识经济,这种新模式构成了管理方面的一系列新概念,这些新概念渗透到管理的每一层次。但就管理本身来说,有两种转变更应引起重视:从例行程序到复杂性和多样化的转变;从序列活动到并行活动的转变。

从根本上讲,管理的创新就是不断认清新技术对管理的挑战,并不断丰富管理学自身。工业经济时代的企业致力于增加产量,所以生产环节成为管理的重点。而知识经济时代,创新能力成为竞争中的关键因素,企业将越来越多地关注知识的生产、开发以及对掌握知识的人的培训。这种经营管理重心的转移,使企业的管理模式发生了诸多变化,例如,从序列化生产过程向并行工程等方式转变,各职能部门同时运转并通力协作;从命令链向网络化转变,以便通过与他人联系而直接接触知识资源;从命令和控制向集中和协调转变,使动态的以任务为中心的团队成为组织活力的源泉等。表1-1直观地比较了工业经济时代与知识经济时代的企业经营管理特征。

表1-1 企业经营管理特征比较

工业经济时代的特征	知识经济时代的特征
大规模生产	规模个性化生产
企业是信息加工厂	企业是创造知识的企业
垂直管理	水平管理
产品创新以实验为主	软件成为重要的创新手段
封闭式创新	柔性产品创新

与此同时,一系列管理新范式、新概念和新理论在企业的实践中应运而生。表现在生产上,随着工业机器人、柔性加工等先进制造技术的普及,使规模个性化生产成为可能,从而出现了能满足消费者在产品质量、功能、服务等方面的个性化需求的定制、柔性生产等新兴方式。表现在后勤调度上,企业越来越关注其供应链管理,其目的是要削减成本,缩短产品推向市场所需的时间及减少仓库的存货量,为消费者提供更多、更低廉的产品。供应链管理是现今一个非常重要的概念,一个优秀企业的产品和服务应全面涵盖由采购至运输的整个供应链,从而有效地提高零售商及制造商在价格、选择及服务等方面的竞争能力。目前一些企业已经开始采用一体化的后勤管理方式,即不仅仅考虑供应链本身的成本,而且使设计、采购和制造等方面的改进不至引起库存增加、分销成本攀升或对市场需求的反应迟钝。例如,美国加州西门子太阳能公司为了提高发货可靠度,采用了一种跨职能团队方式,并重组了从接收订单到装运整个业务流程的运作。正如该公司负责人所说,“我看到采用一体化的供应链管理可以达到目的。我们可以采用以流程和团队为主的方式提高运作水平”。表现在企业存在方式上,在新的经济时代,企业正在通过建立虚拟企业、动态团队协作和知识联网来实现共同

创造财富,并为未来的经济奠定基础。建立**虚拟企业**是联合多个企业的才干和能力共同创造某项产品或服务的过程,例如,波音公司在生产 777 客机时,不仅联合了它的下级承包商,而且结合了联合航空公司和日本航空公司的才干、知识和经验。**动态协作**是指通过在公司内部或公司之间进行资源组合或重组来把握和传递具体的市场机遇。而**知识联网**是指通过不断变化的、互利的方式联合各个企业的知识、经验、才干、技巧和能力等。

在以上各种新思想和新理论中,最为令人关注的两个概念是企业重塑和学习型组织。

企业重塑是企业为了适应新经济下竞争的要求而进行的整体性改造,其基本出发点是:搞好企业组织的设计和管理可以提供最关键的竞争优势。企业重塑被认为是知识经济下关于企业组织的新思维,它基于六条原则,对企业自上而下的组织和管理方式做出新的定义:①企业组织是最为关键的竞争优势;②员工参与是最有效的控制;③全公司的员工都能够显著地增加价值;④横向流程是建立高效企业组织的关键;⑤应该围绕产品以及顾客设计企业组织;⑥有效领导是企业组织高效运作的关键。

企业重塑涉及组织结构的调整、业务流程再造、企业文化建设等很多方面。首先,为了更好地适应知识经济下的竞争,使各部门可以自由获取作为基础资源的知识和信息,企业需要改变已经运行了相当长时间的组织架构和管理体制,将原有的以权力分层、以职能分部的“金字塔”式的组织结构彻底打破,转变为按业务流程划分部门的水平结构,通过横向或平行关系创造高速度、低成本、硬质量和善于创新的企业组织。同时,企业的经营策略将从以产品为导向转变为以市场和客户为导向,致力于更快地推出新产品,更好地提高产品质量,更快捷、全面地满足顾客需求。另外,企业还将最大限度地创造能够激发员工潜力的企业氛围,鼓励员工去完成更复杂的任务、进行更好的自我管理和控制、主动协调自身与他人的关系,并提出有价值而大胆的建议。

学习型组织的建设是知识经济引发的又一企业管理变革。在工业经济时代,企业至多是信息的加工厂;而在知识经济时代,企业可以成为知识创造和知识利用的主体,因此学习正在成为企业的核心能力。例如,惠普公司之所以被公认为是产品革新和员工发展的领先者,主要是由于它强调学习在创造价值过程中的关键作用,坚信“学习最快的企业将最为成功”。能够持续变革是关键所在,而深深根植于变革观念之中的就是这种学习型企业的结构观念。

三、知识管理的内涵

(一) 知识管理是对知识及知识过程的管理

尽管每一个经济时代都离不开知识,但是,只有在知识经济时代,知识或科学技术对经济的贡献才格外凸显。知识管理作为知识经济的微观体现,是对知识及知识过程的管理。

知识管理是一个新生事物,从不同的侧面、不同的角度,人们对其有不同的看法,如美国德尔集团创始人之一卡尔·弗拉保罗认为,知识管理就是运用集体的智慧提高应变和创新能力,是企业实现显性知识和隐性知识共享提供新的途径。

美国生产力与质量中心(American Productivity and Quality Center, APQC)将知识管理定义为:以增强竞争力为目标的识别、获取和利用知识的战略和过程。知识管理是一个动态过程,通常可以分为三个阶段:第一阶段主要是创造、发现和收集公司内部的知识与技能;第二阶段主要是共享和理解收集来的知识与技能以便利用;第三阶段主要是修正这些知识和技能并将其运用于新的环境中。

Lotus Notes 公司认为,知识管理是当公司面对非连续性变化日益突出的环境时,针对其生存和发展能力等重要方面所采取的一种应对措施,它贯穿于组织的发展进程之中,旨在寻求信息处理能力与人的发明创新能力的有机结合。知识管理是对一个公司集体的知识与技能的捕获——而不论这些知识和技能存在于数据库中、印在纸上还是在人们的脑海里,然后将这些知识与技能传递到能够帮助公司实现最大产出的任何地方的过程。

知识管理的研究学者对知识管理的认识有着各自的侧重点。阿贝克和米歇尔将知识管理的对象限定于知识或信息。卡尔·斯沃彼从认识论的角度对知识管理进行了定义,认为知识管理是“利用组织的无形资产创造价值的艺术”。

奎达斯认为,知识管理是以知识为核心的管理,是指对各种知识的连续管理的过程,以满足现有和未来的需要,以确认和利用已有的和获取的知识资产,开拓新的机会。知识管理的目标包括六个方面:知识的发布,以使一个组织内的所有成员都能应用知识;确保知识在需要时是可得;推进新知识的有效开发;支持从外部获取知识;确保知识、新知识在组织内扩散;确保组织内部的人知道所需的知识在何处。

维娜·艾利认为,知识管理帮助人们对拥有的知识进行反思,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,促进他们进行知识的交流。

维格认为,知识管理主要涉及四个方面:自上而下地监测和推动与知识有关的活动;创造和维护知识基础设施;更新组织和转换知识资产;使用知识以提高其价值。

大卫·克曼认为,知识管理是一个过程,个人通过这一过程学习新知识和获得新经验,并将这些新知识和新经验反映出来,进行共享,以用来促进培养、增强个人的知识和机构组织的价值。

虽然人们对知识管理的认识还未达成共识,但由上述学者或机构关于知识管理的种种看法,可以得出一个共同点:知识管理的对象是知识、信息以及知识的生产、创新、交流、共享、应用等过程,简而言之,知识管理就是对知识及知识过程的管理。

(二)知识管理是对知识工作者的管理

知识管理是注重将知识而不是技术本身或物质产品作为资产进行管理。将知识作为资产就意味着将有知识的人即知识工作者作为资产,而对知识工作者来说,其个人、知识和工作三者是合而为一的。知识既存在于知识工作者头脑中,又体现在具体工作中。一位知识工作者与组织的关系,不是等级制中某一个层级结构内固定的职位或头衔,而是使他发挥知识专长的任务。因此,知识管理的特点首先表现在知识工作者的特质上。知识工作者有以下一些特质:

第一,知识工作者在自己的专业领域内是专家,因此工作上的自主性较高,而不再是听从命令或按规定程序操作的员工。由于知识工作者凭借的是能力和知识,而非职位,因此,其工作具有更多的灵活性和创新性,但同时也必须对自己的工作负责。

第二,他们对于组织的忠诚度较低。由于在传统的社会中,一个人的地位和价值是由他供职的工作机构和职位所界定的,一旦离开这些,便沦为“失业者”,不但丧失了收入来源,也失去了社会地位和价值。然而,知识工作者却可凭借其专业知识和能力独立于机构之外而获得聘用(因显示其价值),并可同时建立起自己的声誉和地位。

第三,知识工作者为了保持其能力和价值,需要不断学习。他们只有在不断学习中才能适应环境的改变,继续发挥作用。

第四,传统的观点认为,人是产品中可被替换的成分。而对知识工作者来