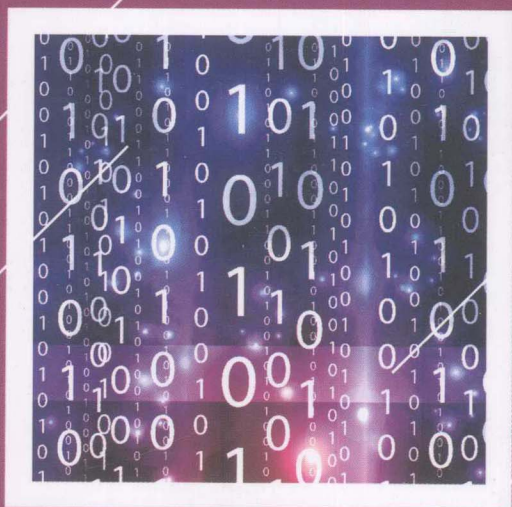


知识管理 与数字图书馆建设研究

ZHISHI GUANLI YU SHUZI TUSHUGUAN JIANSHE YANJIU

龚胜泉 汪红军◎编著



四川大学出版社

知识管理 与数字图书馆建设研究

ZHISHI GUANLI YU SHUZI TUSHUGUAN JIANSHE YANJIU

龚胜泉 汪红军◎编著



四川大学出版社

责任编辑:唐 飞
责任校对:段悟吾
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

知识管理与数字图书馆建设研究 / 龚胜泉, 汪红军
编著. —成都: 四川大学出版社, 2014. 3
ISBN 978-7-5614-7556-0

I. ①知… II. ①龚… ②汪… III. ①知识管理—应用—数字图书馆—图书馆管理—研究 IV. ①G250.76

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 043132 号

书名 知识管理与数字图书馆建设研究

编 著	龚胜泉 汪红军
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-7556-0
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148 mm×210 mm
印 张	11
字 数	317 千字
版 次	2014 年 3 月第 1 版
印 次	2014 年 3 月第 1 次印刷
定 价	32.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。

电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scup.cn>

目 录

第一章 知识管理的理论与实践概述.....	(1)
第一节 知识与知识管理.....	(1)
第二节 知识管理的研究.....	(58)
第三节 知识管理的应用.....	(76)
第二章 数字图书馆概述.....	(96)
第一节 数字图书馆的概念.....	(96)
第二节 数字图书馆的特征和功能.....	(108)
第三节 数字图书馆的建设现状和发展趋势.....	(117)
第四节 知识管理在数字图书馆中的应用.....	(130)
第三章 知识管理理论在数字图书馆中的应用.....	(138)
第一节 数字图书馆的知识捕获理论.....	(139)
第二节 数字图书馆的知识组织理论.....	(151)
第三节 数字图书馆的知识开发理论.....	(163)
第四节 数字图书馆的知识共享理论.....	(172)
第五节 数字图书馆的知识服务理论.....	(176)
第六节 数字图书馆组织的知识管理理论.....	(185)
第四章 知识管理方法在数字图书馆中的应用.....	(195)
第一节 知识管理方法概述.....	(195)
第二节 标杆管理.....	(198)
第三节 柔性管理.....	(206)
第四节 知识管理对其他管理方法的发展.....	(218)

目
录

第五章 知识管理技术在数字图书馆中的应用·····	(225)
第一节 知识管理技术及其应用领域·····	(225)
第二节 数字图书馆知识管理的技术框架·····	(229)
第三节 基于知识管理的数字图书馆的技术标准·····	(254)
第六章 基于知识管理的数字图书馆建设策略·····	(272)
第一节 基于知识管理的数字图书馆概述·····	(272)
第二节 基于知识管理的数字图书馆建设的具体策略·····	(290)
第三节 基于知识管理的数字图书馆的建设内容·····	(296)
第七章 基于知识管理的数字图书馆系统解决方案·····	(302)
第一节 建设目标及预期效果·····	(302)
第二节 建设思路·····	(304)
第三节 建设的可行性研究·····	(306)
第四节 关键技术问题及解决方案·····	(311)
第五节 基于知识管理的数字图书馆系统平台·····	(316)
第六节 基于知识管理的数字图书馆案例分析·····	(327)
参考文献·····	(337)
后 记·····	(348)

第一章 知识管理的理论与实践概述

进入 21 世纪以来,世界经济的发展已经步入了知识经济时代,社会经济的发展越来越依靠知识创新型经济增长模式,知识成为社会经济发展的第一要素。知识在经济、科技与社会发展中的重要作用得到社会各界的普遍关注,人们纷纷开始重视知识价值的发挥,注重知识的开发与管理,因此,知识管理应运而生。知识管理的出现带来了现代管理的变革,标志着管理的革命。知识管理的思想源于社会经济发展中知识的重要作用,在信息管理概念基础上产生的知识管理是一个新的学术领域。在探讨知识管理在数字图书馆中的应用之前,首先有必要了解关于知识管理的相关理论,包括信息与知识的概念、信息管理与知识管理的概念、知识管理的基本理论,以及知识管理的研究和应用现状。

第一节 知识与知识管理

一、信息与知识

信息与知识是当前人们经常听到和使用的两个概念,二者既有区别又有联系。搞清楚什么是信息,什么是知识,以及二者之间的关系,对于研究基于知识管理的数字图书馆来说是非常重要的。

（一）信息概述

1. 信息的内涵

信息与人类的关系十分密切，可以说，人类从诞生开始就从事着信息活动。信息无处不在，无时不有，它广泛存在于自然界、人类社会之中。大地的沧桑变迁，苍天的寒暑冷暖，无不包含着信息。人类也早已认识到信息的重要性。早在数千年前，从边塞烽火台到遍布全国的驿站，构成了古代信息的传播网络。虽然烽火台传送的信息只有两个——“有”或“无”外敌入侵，但其作用对于古代国家的安全却是非常重要的。在当代社会，通过互联网可以实现全球范围内即刻传递信息。今天，“信息”一词的使用频率越来越高、越来越频繁。但究竟什么是信息？至今各说不一，没有一个统一的定论。

“信息”一词，在汉语中古已有之。据考证，“信息”最早见于西晋陈寿所著的《三国志》，其中记载：诸葛恪围合肥新城，城中遣士刘整出围传消息。王子俭期曰：“正数欲来，信息甚大。”这里的“信息”是指占卜表现出来的征象。唐朝诗人许浑在《寄远》中写道：“塞外音书无信息，道傍车马起尘埃”。南唐诗人李中《碧云集·暮春怀故人》中有“梦断美人沉信息，目穿长路倚楼台”的绝句。南宋陈亮《梅花》也有“欲传春信息，不怕雪埋藏”的咏梅诗句。其中的“信息”皆指音信、消息，说明我国古代把信息看成了消息的同义词。

尽管信息普遍存在于自然界和人类社会中，几千年前人类就开始处理、传播、利用信息，但将信息作为科学概念的提出，却是在19世纪以后的事情。特别是进入20世纪40年代之后，随着雷达、无线电、电子计算机和自动控制等技术的出现和发展，引起了许多科学工作者和专家的重视，他们在各自的工作领域里，对信息问题进行了大量、深入的研究。

1948年，信息论创始人申农（C. E. Shannon, 1916—2001）

在《通信的数学理论》一文中，最早从理论上研究了信息和通信的基本问题。他把信息定义为“信息是两次不确定性的差异，用以消除随机不确定性的东西”，即把信息看作是获得新知识后，改变了原有知识状态，从而减少或消除了原先的不确定性的知识。

几乎是同一时间，控制论创始人维纳（N. Wiener, 1894—1964）也对信息从控制论的角度提出了自己的定义，他认为：“信息是人们在适应客观世界，并使这种适应被客观世界感知的过程中与客观世界进行交换的内容的名称。”

申农和维纳关于信息的定义指出了一个问题：某个具体的信息，其信息量与接受信息的主体的状态有关。也就是说，同一个信息对不同知识水平的人来说，其中的信息量是不一样的。我们举例来说明这个问题。《微型计算机操作入门》一书，对一个刚刚接触计算机的新手来说，是非常有用的，信息量很大，消除了他对于计算机的许多困惑，即不确定性；但是对一个计算机专家来说，这本书完全没有什么用处，书中的内容都是他早就熟知的东西，没有什么不确定性可以消除，几乎没有什么信息量。

《韦氏字典》对信息的定义为：信息，就是在观察和研究过程中获得的数据、新闻和知识。

《辞海》将信息解释为：信息是对消息接收者来说预先不知道的报道。

综合上述观点，我们认为：信息是由客观世界一切事物发出的、体现其存在和运动状态的信号和消息，它普遍存在于自然界和人类社会中，并随着自然界和人类社会的发展而不断产生新信息。

2. 信息的特征

同客观事物一样，信息也有其存在、变化的方式和特征。信息的基本特征可归纳为以下几个方面。

1) 普遍性

世界是物质的，物质是普遍存在的，物质世界处于运动之中。凡有物质及其运动的存在，就有信息的产生。信息既存在于有生命

的有机界（生物界、生物体内、人类社会等），也存在于无生命的无机界（机器设备、建筑物等）。它可以是物质特征和运动状态的反映，也可以是人类大脑思维的结果；可以是现场直播的电视信号，也可以是千年古墓中的随葬品。总之，信息是普遍存在的，无时不有，无处不在。

2) 可传递性

信息本身必须依附于一定的物质载体（即语言、文字、电报、电话、图像等）才能存在。离开物质载体的信息是不可能存在的。因此，人们可以以一定的物质载体，把信息源发出的信息传递给信息需求者，从而使信息能够跨越时间和空间进行传递。同时，信息只有通过传递才能为人类广泛利用，才能将其价值体现出来。

语言是人类传递信息的第一载体。文字的发明，为信息的存储和传递提供了可能，是人类的一大进步。电报、电话、无线电的发明，使大量信息以光的速度传递，沟通了整个世界的联系，人类信息活动进入了新纪元。电磁波和电信号成为人类的第三信息载体。随着信息量的剧增，信息广泛交流，需要容量更大的信息载体。计算机、光纤、通信卫星等新的信息运载工具是新技术革命带来的主要信息载体。一根头发丝粗细的光纤可以同时传输几十万路电话或上千路电视信号。卫星通信可把信息传递到世界任何一个角落。

3) 可共享性

一般的物质、能量资源为所有者拥有，在交换（使用）过程中实现所有（使用）权的转移时，转让方失去，受让方获得，这种交换和转移遵循一定的原则（如等价交换）。但信息可以在不同的载体间转换和传播，并且在转换和传播的过程中不会失去和消失，同一种信息可以在同一时间或不同时间为两个或两个以上的人所获得、使用。信息从一方传递给另一方后，受让方获得了信息，而转让方并没有失去信息。因此，也就有了萧伯纳关于“苹果与思想”的著名论述：你有一个苹果，我有一个苹果，交换之后，双方各自还是只有一个苹果；你有一种思想，我有一种思想，交换之后，彼

此就有了两种思想。正是由于信息的共享性,使全世界数十亿人能同时观看世界杯足球赛;也正是信息的这种特性,使我们所处的世界变得丰富多彩。

信息的可共享性,是信息区别于物质、能量的重要特征。

4) 时效性

信息的时效性是指信息的价值作用只在一定的时间范围内有效的特性。

人们获取信息的目的在于利用,信息的价值也就在于把一人、一时、一地、一事的创造传递给另外更多的需求者,从而创造更新的成果或更多的物质财富。由于所有在特定条件下,有特定需要的用户对特定信息的需求都有着强烈的时间性,这就从客观上造成对信息的时效性要求。信息的功能、作用、效益都是随着时间而改变的,这就是信息的时效性特征。

在信息的获取、加工、传递、利用的整个过程中,时效性是极其重要的,超过了时限就丧失了效用。例如,今天是18号,你看到了17号在你所处城市有张学友演唱会的消息,这个信息对你来说,就已经过时了,没有任何价值了。

5) 可塑性

信息的可塑性是指信息可以被接收,可以被加工,可以对其进行各种载体的转换。人类可以通过自己的各种感觉器官去感知信息,进而去识别信息的内容,并接收它。感知后的信息,可以由认识主体进行加工处理成自己所需的形式。信息的转换有两个方面的含义:一是同种意义的信息可以用不同的形态、方式来表达,并可相互转换,如文字、语言、代码、电磁波可以用来表达同一种内容的信息。例如,将一篇中文论文翻译成英文,将一组数据制成一个表格或坐标图,信息的内容并没有改变。二是同一内容的信息可以依附于不同的物质载体,如纸张、胶片、磁带、光盘等,它们之间也可以相互转换。

信息的可塑性,一方面使我们能更有效地控制、处理和利用信

息,另一方面也使得信息在传播和处理的过程中容易“变形”而失真。

6) 相对性

信息具有潜在的使用价值,特定的信息能够满足人类特定的需要。但是,信息使用价值的实现相对于不同的信息使用者是不同的。同一信息,由于不同的使用者自身的素质、修养、能力以及所处环境的不同,会得到不同的使用效果。例如,某国将汽车行业作为支柱产业,面对这一信息,该国许多企业纷纷投入巨资涉足汽车业,但是各企业的市场占有率和经济效益差别很大。

7) 可开发性

信息具有开发性是因为信息是一种宝贵的资源。客观物质的运动发展与人类社会实践源源不断地产生新信息,存储与传递的目的是为了开发信息资源,使信息成为取之不尽、用之不竭的资源。现代社会活动和国际交往,其实质和目的大多是为了信息交流。众多的学术讨论会、技术交流会、出国考察、举办技术市场等,其核心都是尽可能地利用信息的开发性,创造出新的信息,以促进科学技术和社会经济的增长与发展。

8) 价值性

1973年3月,扎伊尔发生了叛乱。这件事对于远隔重洋的日本企业来说,似乎没有多少意义。但三菱的决策人员经过分析认为,与扎伊尔相邻的赞比亚是世界重要的铜矿生产基地,有可能受到叛乱的影响,对此不能掉以轻心。不久,叛军向赞比亚移动。三菱预见到叛军将切断交通,由此必将影响到赞比亚铜矿的输出,从而影响世界市场上铜的价格。于是,他们果断决策,大量收购市场上的铜。而当时,叛军尚未切断交通,市场上铜的价格没有上扬。三菱趁机低价购进了大量的铜,待机卖出。果然,后来叛军切断了交通,每吨铜价上涨了60多英镑,三菱将铜卖出,赚了一大笔钱。

可见,信息具有价值性。信息给我们提供的价值却与物质、能量有很大的不同。我们以前学过“读书以明理”,这是说信息可以

让你有知识，能知道一些道理，所以是有价值的。“知彼知己，百战百胜”，是说战争中信息（情报）可以决定胜败，也是信息的价值体现。由上面可以看出，信息的价值有两方面体现：一方面，直接体现为意识形态，提高精神生活、思维能力；另一方面，作用于实践，能减低损失，提高物质、能量的生产与使用。

（二）知识概述

古往今来，人们为了获取知识，悬梁刺股，寒窗苦读。当知识的圣水洗尽愚昧时，人类便由动物世界走进了文明社会；当知识的灵光闪烁于头脑时，人类便由被自然奴役的芸芸众生变成了主宰世界的主人。当代社会，知识已被看作是比黄金更为宝贵的价值资源和关系国家安危、民族存亡的战略资源。国家与国家、企业与企业之间的竞争已经从追求占有厂房、设备和劳动力转化为追求占有更多的科学技术知识。知识的占有量将是富裕程度的基本标准。社会每一个成员自身的生存能力将最终取决于其获取和运用知识的能力。以知识的生产、消费和分配为主要内容的知识经济时代已经大踏步地向我们走来。

1. 知识的定义

知识是人类所特有的，人们进行学习就是为了获得知识；在工作中为了解决问题、进行决策，需要使用知识；创新则是生成新知识。在人类历史上，人们对知识的创新和追求从未间断过。然而，什么是知识以及怎样获取知识，却是一个古老的哲学命题。20世纪中叶以后，人类开始进入信息社会，而且正在向知识社会迈进，知识在人类文明中所起的作用越来越大，不仅哲学家、逻辑学家、教育学家和心理学家，而且计算机科学家、信息科学家和知识工作者等都在研究知识的定义。

1) 柏拉图的经典定义与葛梯尔问题

在《美诺篇》中，苏格拉底明确指出了“正确的意见”与“知识”之间的区别，但苏格拉底的学生柏拉图认为这还不够，人们还

必须为之找到理由或证明，因为我们不可以相信一件事而不去知道它。因此，柏拉图在其关于知识的经典作品《泰阿泰德篇》中，从“知识”与“正确的意见”的区别入手，发展了知识的定义。其认为，知识是永恒的，放之四海而皆准的，而正确的意见则是相对的、可变的，并试图把许多类别的知识归之于一个统一的定义之下，这就是现在西方知识论中传统知识的“三元定义”，也称为“柏拉图定义”，即知识是一种确证的、真实的信念（Knowledge is justified true belief），如图 1-1 所示。这一定义认为知识包含信念、真实与确证三个要素：命题 P 是真实的，S 相信 P 是真实的，S 的信念是确证的。这个定义暗示我们，不能因为相信一件事并且这件事是真实的便说我们知道这件事。因此，知识由于确证而区别于人们所相信并且真实的事。这种理性主义知识观由笛卡儿正式确立，后来斯宾诺莎和莱布尼茨等哲学家也都持有这样的知识观，认为知识与意见不同，知识是理性思维的结果，只有纯粹理性才能获得可靠的知识，由感官获得的知识不可靠。

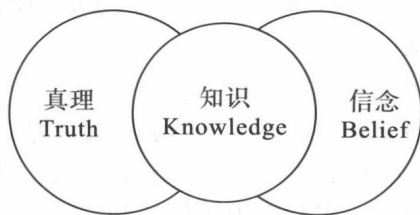


图 1-1 知识定义关系图

柏拉图和苏格拉底的这种知识观一直在西方传统知识论中有着重要地位。这种观点至少在伯特兰·罗素 20 世纪早期的作品《哲学的问题》（*The Problems of Philosophy*）中还很流行。

20 世纪 60 年代，埃德蒙德·葛梯尔（Edmund Gettier）批评《泰阿泰德篇》的知识定义。他指出，在某些情况下，一个人所相信的东西在一定程度上得到了证实，但没有达到绝对的程度，人们可以认为这个人并没有得到知识。

1963年,葛梯尔在《分析》杂志第23卷上发表了一篇题为《确证了的真信念是知识吗?》的短文,通过列举两个反例,试图说明将知识看作是确证了的真信念是不正确的。葛梯尔对传统三元知识定义提出的挑战是:某人有着一个有证据的、但却是虚假的信念,借助这一信念进行推论,他有理由相信某种碰巧为真的东西,并由此获得一个确证了的真信念,但这一信念却不是知识。这一反例表明,知识的三元标准定义是不完备的。葛梯尔的文章发表后,引起了强烈反响,该反例被称为“葛梯尔问题”。

虽然有些哲学家否认葛梯尔问题存在的普遍意义,但主流观点则承认“葛梯尔问题”在知识论上的重要作用,它使哲学界在知识定义问题上陷入了一场旷日持久的大辩论,至今仍众说纷纭,莫衷一是。^①

随着20世纪60年代“葛梯尔问题”的提出,对相关知识条件与确证问题探讨的不断深入,以及关于知识论的不同流派的产生,知识论从有关发生学的研究转变为研究知识的基本性质、知识成为可能的条件以及知识表达的形式与世界之间的关系。近几十年来,针对“葛梯尔问题”,哲学家们提出了各种不同的解决方案,尝试用不同的方法对知识的定义进行修正,以克服葛梯尔反例所指出的难题。按照索萨的归纳,这些不同的解决方式大体上可以分为两类:一是“确证主义”的,另一类是“非确证主义”的。前者寻求用加强确证条件的途径来解决,要求根本性的论证和推论不能建立在错误的前提和假定上,如不可挫败理论;后者则寻求用增加知识条件的做法来解决,如诺齐克的“真理追踪论”,或用完全替换知识条件的做法来解决,如戈德曼的“因果性”与“可信赖性”理论。

2) 波普尔的“世界3”理论

既然给知识下一个准确的定义如此困难,人们不禁要问:为什

^① 吕旭龙. 论传统知识论的问题与困境 [D]. 厦门: 厦门大学, 2007: 13.

么要给知识下定义呢？或给知识下定义的意义何在？英国著名的哲学家卡尔·波普尔说：“我们现在已经占有了一种手段，可用以解释下述观点的逻辑——起源问题可能解决事实真理的问题。因为，如果起源能决定一个词项或语词的真正意义，那么，它们也就能决定一个重要概念的真正定义，所以也至少能决定一部分基本‘原理’，后者是对事物本质或本性的描述，它奠定了我们的论证，因而也奠定了科学知识的基础。因此，我们的知识有其权威性源泉。”然而，波普尔同时否定了下定义的方法是解决知识真理来源的有效方式。他说：“我们必须认识到，本质主义认为定义可以增加我们的事实知识这是错误的。一旦我们看到，定义从不给出任何关于‘本性’或‘事物本性’的事实知识，我们便也会看到，某些本质主义哲学家试图在起源问题和事实真理问题之间建立的逻辑联系破裂了。”^①波普尔这种反对下定义的方法和反对本质主义的真理观，与维特根斯坦后期的哲学立场颇为相似。

波普尔在1972年出版的《客观知识：一个进化论的研究》一书中提出了客观主义知识论，进而提出了著名的“世界3”理论。他将世界上所有的现象，按共存方式划分为三大类别，即三个世界。“第1世界”是物理世界，由客观世界的一切物质及其各种现象构成，包括从宏观天体到微观基本粒子的各种物质和能量。“第2世界”是主观世界，指人精神的或心理的世界，包括人的主观经验、意识状态和心理素质。“第3世界”是客观知识世界，指一切可见诸于客观物质的精神内容，以及一切体现人的意识的人造产品和文化产品，如科研过程中的猜测、反驳、问题、理论、证据，以及技术装备、图书等。

在波普尔的“世界3”理论中，他特别强调“第3世界”的客观实在性和自主存在性。

^① [英] 卡尔·波普尔. 猜想与反驳 [M]. 傅季重, 纪树立, 周昌中, 蒋戈为, 译. 上海: 上海译文出版社, 2001: 28-29.

首先,客观知识世界不同于主观世界,虽没有客观的意识和精神,但确有客观的知识,知识的存在不受人的主观意志所支配。例如,书即使没人去读,但书中的知识确实存在。他还认为只有把“第3世界”和“第2世界”区别开来,知识才能成为全人类的精神财富,而不至于仅存在于个人的头脑里。

其次,客观知识世界也不同于物理世界。客观知识世界需要借助于物理世界中的物质作为载体,客观化于物理世界之中。如技术被物化在设备中,语言被物化在声波和符号之中。虽然文化产品和机器设备的制造离不开物理世界的物质材料作为载体,但如果没有客观知识世界的知识在这些物质材料中充当价值和灵魂,这些材料只能是一堆无用的废料。因此,不管人们是否认识到物质材料中的知识内容,它们都自主存在着。

3) 一些工具书对知识的定义

《中国大百科全书·教育卷》1985年版认为:所谓知识,就它反映的内容而言,是客观世界在人们头脑中的主观印象。就它反映的活动形式而言,有时表现为主体对事物的感性知觉或表象,属于感性认识;有时表现为关于事物的概念或规律,属于理性认识。

《中国大百科全书·哲学卷》1987年版认为:知识是人类的认识成果。它是在实践的基础上产生又经过实践检验的对客观实际的反映。人们在日常生活、社会活动和科学研究中所获得的对事物的了解,其中可靠的成分就是知识。

《汉语大词典》1991年版对知识的解释是:①相识的人;朋友。②解释;交游。③了解;辨识。④人类认识自然和社会的成果或结晶。

《教育大辞典》1992年版对知识的解释是:知识属于认识范畴,是人类的认识成果;经验是知识的初级形态;系统的科学理论是比较完备的知识形态。

《韦氏新国际英语词典》(1997年版)这样定义知识:知识是通过实践、研究、联系或调查获得的关于事物和状态的认识,是对

科学、艺术或技术的理解，是人类获得的关于真理和原理的认识的总和。

《辞海》2000年版对知识的解释是：①人类认识的成果或结晶。依反映对象的深刻性，可分为生活常识和科学知识；依反映层次的系统性，可分为经验知识和理论知识。经验知识是知识的初级形态，系统的科学理论是知识的高级形态。按具体的来源，知识虽可区分为直接知识和间接知识，但是从总体上说，人的一切知识（才能也属于知识范畴）都是后天在社会实践中形成的，是对现实的反映。社会实践是一切知识的基础和检验知识的标准。知识（精神性的东西）借助于一定的语言形式，或物化为某种劳动产品的形式，可以交流和传递给下一代，成为人类共同的精神财富。②相知、相识，指熟识的人。

《现代汉语词典》2002年版认为：知识是人们在改造世界的实践中所获得的认识和经验的总和。

《逻辑学大辞典》2004年版认为：知识是人类认识的成果和结晶，包括经验知识和理论知识。

4) 现代管理学对知识的定义

现代管理学学者从管理学的角度，对什么是知识提出了一些实用性的定义，主要有以下一些定义：

美国管理学家托马斯·达文波特（Thomas Davenport）和劳伦斯·普鲁萨克（Laurence Prusak）将知识定义为：与经验、上下文、解释和思考结合在一起的信息，是一种可以随时帮助人们决策与行动的高价值信息。知识是结构性经验、价值观念、关联信息及专家见识的流动组合。知识产生于并运用于知者的大脑里。^①在组织机构内部，知识不仅存在于文件或文库之中，也存在于组织的日常工作和规范之中。他们还从知识的形态、组成元素、作用和存

① [美] 托马斯·达文波特，劳伦斯·普鲁萨克. 营运知识：工商企业的知识管理 [M]. 王者，译. 南昌：江西教育出版社，1999：7.