

Knowledge Horizons

The Present
and the
Promise of
Knowledge
Management

【法】 查尔斯·德普雷 主编
丹尼尔·肖维尔
刘庆林 译

知识管理的 现在与未来

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

知识管理的现在与未来

[法] 查尔斯·德普雷 主编
丹尼尔·肖维尔

刘庆林 译

人民邮电出版社

图书在版编目 (CI) 数据

知识管理的现在与未来/ (法) 德普雷, 肖维尔主编; 刘庆林译.

—北京: 人民邮电出版社, 2004.1

ISBN 7-115-11950-3

I. 知... II. ①德... ②肖... ③刘... 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 (2003) 第 106524 号

知识管理的现在与未来

◆ 主 编 (法) 查尔斯·德普雷 丹尼尔·肖维尔
译 刘庆林
责任编辑 吴大伟

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
读者热线 010-67129326
北京汉魂图文设计有限公司制作
北京朝阳展望印刷厂印刷
新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 720×980 1/16
印张: 29 2004 年 1 月第 1 版
字数: 398 千字 2004 年 1 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记 图字: 01-2003-0894 号

ISBN 7-115-11950-3/F · 498

定价: 48.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

译者序言

即使最有价值的管理学思想，在其发展初期也会遭遇“哗众取宠”、“盲目炒作”之类的消极评价，这是长期以来令管理学界感到十分尴尬的一个问题——尽管每一次管理创新所带来的深刻影响都以无可争辩的事实有力地回击了这些评论。这或许是因为，在这个浮华、躁动的后现代时代，确实有太多的人对新事物有着过高的期望。对财富的渴望、对名誉的追逐、对标新立异的狂热，都会促使很多人去“追捧”一些新思想或新术语——希望它能迅速地改变他或他们的工作和生活。在这种情况下，学者的作用就显得尤其重要。透过令人眼花缭乱的表面现象，揭示变化的本质，以深刻的思想切实推动人类活动的发展，正是学者们研究的意义所在。在本书的翻译过程中，译者就时常为作者们严谨、冷静的态度所感动。他们都是知识管理方面的专家，并被该领域广泛地视为权威思想家。面对着知识管理这样一个生机勃勃而又“声音嘈杂”的领域，在“新经济”泡沫方兴未艾之际，他们以一种负责任的态度，对“知识”的本质是什么，“知识经济”、“知识管理”是什么，以及知识对于组织管理意味着什么等问题，做了冷静的思考，给出了令人信服的回答，并因而使其思想明显地不同于那些把知识当作“Anything”或“Nothing”的偏执或浮夸的炒作。正是基于这种理性而不是感性的态度，他们提出的建议都是可执行的和富有实效的。对于试图通过知识管理来提高组织绩效的管理者们来说，本书也有很强的指导作用。

知识管理无疑是继“目标管理”、“全面质量管理”、“企业流程再造”之后最激动人心的领域之一。对于组织的管理者来说，征服这个新兴的领域，深刻认识其发展现状及未来趋势进而采用最好的经验，是一项极其紧迫的任务。本书通过一个简洁而丰富的框架，对该领域的有关问题作了详尽的阐释。其讨论范围从世界经济的转变到组织形式的变革，从实践社群到首席知识官员，从组织内部业务系统到基于知识的战略联盟，涉及了管理学、经济学、社会学等众多学科，清晰地勾勒出了知识管理的现状，描绘出未来趋势。全书分为四部分，分别讲述知识管理的概念和内容、知识密集型管理、知识密集型组织以及知识管理的未来。

通过阅读本书，使我国的企业管理人员能够深入认识并实施知识管理，是本书的应有之意。然而除此以外，知识管理中所蕴含的“以人为本”的理念，在我国现今独特的历史文化背景下，或许有着更加独特的意义。相信您在读过本书之后，会对此有新的感受。

译者

英文版序言

明明只是一件模棱两可的事，我们却非要把它当成不起的重大发现；明明仅是一个比喻，我们却喜欢把它当成无可辩驳的证据；明明只是一些空话、大话，我们却认为这就是真理的源泉——这种愚蠢行为真像是人类与生俱来的特征。

Paul Valéry

Valéry 可能会告诫我们：“阁下的热情最好还是‘冷却’一下吧！”然而现在看来，要做到这一点还真是有些困难。在编写本书之初，我们就有这样一种“雄心”：要涵盖知识管理的现状与未来，讲述知识管理领域最好的主流思想。而且，据估计，就这一目标而言，我们已经取得了很大成功。惟一使我们感到遗憾的是，在本书编写过程中，我们曾对一部分章节作了删略。而根据我们的最初想法，作者们的辛勤工作应在本书中得到完整的展现。为此，我们向有关的作者深表歉意。比如 Larry Prusak，尽管他为我们提供了极大的帮助和鼓励，最终却未能直接参与本书的编写。总之，我们非常高兴能将本书呈现给广大读者，同时向所有为本书编写做出贡献的作者表示感谢。

Valéry 曾说过，一旦人们获得、综合或发展了某些自己感兴趣的事物，他们总是倾向于把这些东西看得很神圣，认为它们简直就是不容置疑的。一般来说，这一点应该是有道理的。但我们认为，您决不会在本书的任何一位作者身上发现这种缺点。不过应该看到，这一点也是一个事实：要对一个主

题进行深入和严肃的研究，一个人不可避免地要全身心地投入该领域进而建立起自己的思考框架——只有这样，我们感觉和认识周围世界的方式才能不断得到调整。¹正是基于这个原因，我们在编写过程中努力把知识管理领域的权威思想家们集合在了一起，让他们来负责与他们的专业领域相关的章节。因而本书中的所有论述都是以坚实的专业知识为基础的。这种工作的结果当然就是现在呈现在您面前的这本书了，它从许多不同的侧面阐述了“知识管理”这个欣欣向荣而又“声音嘈杂”的领域中的主流思想——而非“批判派”²或“后现代派”的思想。

Valéry 在 1934 年写到：“就像水、空气和电会从遥远的地方被带进我们的屋子一样，我们也需要有人向我们提供各种视觉和听觉上的影响——尽管这些影响的出现和消失不过就在弹指之间，就像打个手势那么简单。”看来他又说对了。就像 Robert Grant 在第 2 章所讲的那样，³我们正生活在一个“砂砾时代”（Age of Sand）——以这种方式获取的“硅”正在以一种以前根本无法想像的速度改变着我们的日常生活。记号语言学的数字化描述以及它所产生的推动作用，无论在日常生活中、工作生活中还是社会生活中，至今还仍然是被低估的。发生在知识管理领域的“兴趣大爆炸”在很大程度上是由信息和通讯技术的发展促成的，然而，它们绝不是该领域的惟一渊源，也根本不是知识管理应用的基础。读者会发现，作为一个例外，本书还提出了这样一种探索性的观点（Wensley 和 Verwijk-O' Sullivan，他们都是人工智能领域的专家），即认为是来自社会方面的挑战而非技术方面的挑战促成了知识在组织中的核心地位。

读者将会发现，本书在结构上分为四部分。我们通过这四个部分的论述，逐层揭示了知识管理的“内核”：① 它是什么以及不是什么；② 知识密集型管理应该是什么样的；③ 知识密集型组织应该是什么样的；④ 其未来会是什么状况。在第一部分，Karl Wiig 在一个广泛而新颖的背景中介绍了知识管理的历史演化过程。这部分内容不仅讲述了生活中的知识演化过程，还讲述了工作场所中的知识演化过程，因而其介绍方式与那些陈腐的介绍方式有很大的不同。

Robert Grant 高屋建瓴地勾勒出了当前正日渐繁荣的新经济的主要特征,并预测随着新经济的逐渐深入,管理理论和实践方面可能出现的新变化。Charles Despres 和 Daniele Chauvel 对应用知识管理的主题进行了系统性的回顾和总结,同时指出,该领域的研究和应用应紧紧围绕几个核心要素(总共有七个)。

在本书第二部分,Ikujiro Nonaka 和 Patrick Reinmoeller 指出,公司应摒弃静态的、情境独立型的业务系统,建立起动态系统以形成创造型组织惯例,从而适应创造和应用动态情境的需要。Wensley 和 Verwijk-O' Sullivan 详尽地介绍了那些基于信息技术的知识管理工具——他们共提到了165种不同的工具,同时还对每一种工具作了注释,列出了相应的获取途径,并提供了一些可供读者参考的网站(或文献)。此外,他们还从一般意义上讨论了“工具”这一概念的性质、意义和功能。Teece 对与知识有关的经济学思想做了十分深刻的专业性论述,并指出了一系列与组织和管理有关的核心问题。J.-C.Spender 对与组织知识系统有关的概念化结构作了非常权威的论述。实际上,现在知识管理领域有很多讨论都是集中在这个问题上的,而知识管理实践一旦能真正朝着这个方向进一步演进,必将能为组织带来非常明显的利益。

在第三部分,Peter Murray 介绍了他在过去几年(在260家公司)进行的一个非常著名的研究项目,并指出了打算认真实施这种知识管理方案的公司具体应该怎样去做。Michael Earl 和 Ian Scott 描述了新的组织基因——首席知识官员或称CKO——的主要特征。根据他们的观点,CKO的职责远远不只是管理知识,他们应该具备更多与组织变革有关的职能。Etienne Wenger,“实践社群”概念的提出者,对实践社群是什么以及不是什么、它应该怎么运作、我们以前对它的认识、它有哪些优点等问题做了进一步的讨论。Nicolas Rolland 和 Daniele Chauvel 具体描述了学习型联盟(Learning-Based Alliance)这一现象,即两个公司为实现“双赢”而相互传递知识和能力的情况。最后,David Snowden 介绍了Cynefin模型(一个关于知识管理所依存的社会生态的模型),并描述了组织中以知识为基础的社群的内在动力。

在最后一部分，Bo Hedberg 介绍了他和他的同事们在斯德哥尔摩做过的一项极富远见的研究，该研究是关于“想像性组织”（Imaginary Organization）的，从而再次阐述了组织正在或即将面对的那些现实问题。Stephan Haeckel 展望了一种新型的意识—反应型组织（Sense-and-Respond Organization），通过这种展望，他发展了一种“创造和领导能系统地适应意外变化的大型组织”的方法。如果你认为根本无法对那些无法被测度的事务进行管理，那 David Skyrme 在最后一章所做的讨论将对你很有用处。他讨论了知识时代的测度和量化问题，从而为新时代的知识管理实践提供了非常坚实的基础。

总之，现在这本书——一部综合了两大方面内容（知识管理的现在与未来）的知识管理专著——已经摆在您的面前了。我们相信，读者们会发现它对您确实是有帮助的和有价值的。在此，再次向各位不辞辛劳地投入到该项目中的作者表示感谢，同时也感谢 Theseus 研究所和马赛—普罗旺斯商学院，它们为本书的编写和出版做出了很多默默的贡献。正如我们在书中提到的知识管理的真谛那样，也让我们以一个反思和一个提议来结尾吧。这个反思是：能将本书所承载的大量知识提供给您，我们真的感到十分欣慰；读者们，真诚地希望“知识”这件具有无限扩展性的“商品”能帮助您不断拓展您的“地平线”。提议则是，如果我们能为您提供帮助，请不要犹豫，马上与我们或其他任何一位作者联系。为此，本书详细列出了我们每个人的联系方式。

查尔斯·德普雷（Charles Despres）

丹尼尔·肖维尔（Daniele Chauvel）

索菲娅·安特普利斯（Sophia Antipolis）

2000 年 9 月

注释

1. Will Rogers 对这一点总结得更简练：“如果一个受过教育的人离开了他的教育背景，那毫无疑问他会成为最愚蠢的人。”
2. 我们在这里指的是批判理论（Critical Theory）。
3. 正如 Grant 所解释的那样，这种说法源自 Don Tapscott。

撰稿人名单

Daniele Chauvel (chauvel@theseus.fr)

Daniele 现任 Theseus 研究所信息中心主任。此前，她曾经在另一家信息服务中心主持工作，开展面向经理人的继续教育；她也曾帮助法国教育系统建立了一种试验性的计算机系统。她的学术背景包括结构语言学、语言学和沟通学，目前的主要研究和著述领域是信息管理和知识管理。Daniele 曾为 MBA 学生和高级经理人设计并讲授知识管理课程。她和 Charles Despres 一起，同为 Theseus 知识管理能力中心（KMC²）的创建人和负责人。曾与别人合写过几篇知识管理方面的论文。

Charles Despres (charles.despres@marseille-provence.cci.fr)

Charles Despres 早些时候从事大规模信息系统中的组织工具方面的研究，并因在这个问题上的杰出成果获得了博士学位。之后，他又开始研究“信息”、“组织”和“文化”三者之间的相互作用。这期间他曾担任过美国一家公司的经理和顾问。在瑞士洛桑国际管理学院（IMD）度过了四年时间后，他又加入了 Theseus 研究所。Despres 现在是马赛—普罗旺斯商学院教授，主要讲授组织行为学。同时，他还是 Theseus 研究所的教授，并与 Daniele Chauvel 共同主持知识管理能力中心的工作。Despres 曾发表过 30 多篇论文。1997 年以来，其主要研究领域为知识管理。

Michael J.Earl (mearl@lbs.ac.uk)

Michal 是伦敦商学院的教授，同时还担任该校信息管理研究中心主任。他的研究领域是商业战略和信息技术，且在这些领域著述颇丰。他曾在《信息管理系统季刊》(*MIS Quarterly*)、《哈佛商业评论》(*Harvard Business Review*)，以及《管理评论沙龙》(*Sloan Management Review*) 等著名刊物发表过多篇论文。最近，他刚刚完成了对 CIOs、CKOs 和 CEOs 的职责等课题的研究，并参与了与电子商务有关的几个课题的研究、教学和讨论。在本书写作中，他和 Ian Scott 一起对知识管理所作的讨论不仅阐述了与首席知识官员有关的问题，还探讨了组织网络在组织知识管理中的作用。

Robert M.Grant (rgrant2208@aol.com)

Robert 是乔治城大学(Georgetown University, 华盛顿)和城市大学(City University, 伦敦)的管理学教授。他曾在伦敦经济学院学习经济学，并在安德鲁斯大学(苏格兰)、伦敦商学院、英国哥伦比亚大学和加利福尼亚工艺大学等高校任教。他的兴趣主要在商业战略和公司绩效等领域，其研究主要集中在公司多样化，资源和能力在建立竞争优势中的作用，知识管理，组织结构和设计，以及石油、天然气企业中的战略性变革等问题。他的著作——《当代战略分析》(*Contemporary Strategic Analysis*) 是美国和欧洲很多高校 MBA 战略管理课程的首选教材。

Stephan H.Haeckel (haeckel@us.ibm.com)

Stephan 是 IBM 高级商业战略研究所主任和管理科学研究院主席。他曾于 20 世纪 80 年代担任 IBM 公司未来学顾问、欧洲市场营销专家和人力资源顾问等职务。他于 1999 年出版的 *Adapting Enterprise: Creating and Leading Sense-and-Respond Organizations* 一书，受到了商业战略领域许多学术权威和从业人员的广泛赞誉。此外，他还在《哈佛商业评论》、《计划评论》(*Planning*

Review)、《信息研究学会评论年鉴》(*Annual Review of the Institute for Information Research*) 以及《交互式营销》(*The Journal of Interactive Marketing*) 等著名刊物上发表了多篇与这些主题有关的论文。Stephan 从华盛顿大学圣路易分校获得了工程学和工商管理硕士两个学位。

Bo Hedberg (boh@fek.su.se)

Bo 是斯德哥尔摩大学商学院的管理学教授。他目前的主要研究方向是虚拟公司(想像性组织), 并曾为现任和前任政府的信息技术发展计划提供过咨询。他的主要研究背景包括组织学习、人机互动、战略规划和知识管理等。他曾在 WZS (柏林)、威斯康星大学、伦敦经济学院和瑞典工作生活中心、瑞士储蓄银行(担任电子和零售银行部信息主管)等机构任教或任职。他曾出版过多部与组织学习、自我设计型系统、系统设计、人机互动和零售银行有关的著作。

Peter Murray (p.n.murray@cranfield.ac.uk)

Peter 是英国克兰菲尔德管理学院(Cranfield School of Management) 信息系统研究中心的研究员。他曾在 Zeneca Pharmaceuticals 任职, 负责过很多信息系统(如 Zeneca 的 R&D 系统)的全球运作。在这之前, 他还曾在一家工程企业做过管理工作。他目前的兴趣领域是知识管理、信息管理、企业内联网建设、效益管理、资源理论和电子商务等。他曾为很多全球性组织做过顾问, 并撰写了很多关于知识管理的论文。

Ikujiro Nonaka

Ikujiro 拥有加利福尼亚大学伯克利分校哈斯商学院授予的“施乐著名知识教授”(the Xerox Distinguished Professorship in Knowledge) 头衔。他同时还是日本科学与技术高级研究所(IAIST) 知识科学研究生院的院长。他的几

本著作（包括与人合著）如 *The Knowledge Creating Company*（与 Hirotaka Takeuchi 合著）曾在知识管理领域引起过较大的反响，并在日本及其他国家的一些学术和管理期刊上发表过多篇论文。此外，他还主编了几种国际性刊物，并为高级经理人开设过多期研讨班。

Patrick Reinmoeller (reinmoe@aot.com)

Patrick 是日本科学与技术高级研究所（IAIST）知识科学研究生院的助理教授。同时他也是意大利卡洛·卡坦尼奥（Carlo Cattaneo）大学的客座教授和金泽学院大学（Kanazawa Gakuin University）讲师（讲授管理和组织理论）。他目前的研究重点是组织及其管理者应如何进行创新。他曾独立出版了两本专著，发表了几篇学术论文，并与他人合写了一些学术和管理方面的文章（都在日本及其他国家的一些刊物上发表过）。

Nicolas Rolland (rollant@theseus.fr)

Nicolas 是 Theseus 研究所的研究员，皮埃尔—芒代大学（Pierre-Mendes University，法国格勒诺布尔市）的博士生。在 Theseus 研究所，他所负责的主要项目领域包括行为学习、战略联盟中的知识传递、组织学习和银行国际化进程中的组织流程等。Nicolas 在皮埃尔—芒代大学获得了经济学和管理学硕士学位，并曾撰写过一些关于法国跨国公司行为学习的文章。

Ian A.Scott (iscott@lbs.Ac.uk)

Ian 是伦敦商学院信息管理研究中心的客座研究员。他曾在世界银行任职，负责信息系统、信息管理和组织等方面的事务。在此之前，他是杜汉姆大学（Durham University）经济地理系的讲师。Ian 曾与 Michal J.Earl 教授一起从事知识管理方面的研究工作。他同时在美国和英国两个国家居住和生活，并经常为国际性商业和公共组织提供咨询。

David J.Skyrme (david@skyrme.com)

David 是一位知识管理咨询顾问。他曾在计算机行业工作过 25 年时间——在英国 DEC 公司从事高级管理工作（包括担任英国战略计划部经理，以及创建并管理一个知识中心等）。后来，他于 1993 年 3 月离开 DEC 并创建了自己的管理咨询公司；现在该公司已经是 ENTOVATION 国际公司在英国的商业伙伴。他曾就知识管理方面的问题作过很多演讲和著述。在他的众多出版物中，最有名的就是 *Creating the Knowledge-based Business and Measuring the Value of Knowledge and Knowledge Networking: Creating the Collaborative Enterprise*，人们普遍认为，该报告涉及了知识管理领域的很多深层次问题。

David Snowden (snowded@uk.Ibm.com)

在数据科学领域作了多年研究以后，David 于 1997 年加盟了 IBM，现任该公司 EMEA（欧洲、中东及非洲地区）知识管理研究所主任。他在知识管理领域的工作主要有：用于知识绘制、知识描述和文化感知的间接披露技术，用于隐性知识存储的“故事”建构等。David 曾就这些主题撰写过很多论文。他还是萨里大学欧洲商学院的知识管理客座研究员。此外，他经常在欧洲、非洲、亚洲和北美洲等地区的有关会议上发表关于隐性知识问题的演讲。

J.-C.Spender (spender@ibm.net)

Spender 曾在实验性海军潜艇部队服役，后获得牛津大学文学硕士学位。在从曼彻斯特大学获得博士学位之前，他还曾从事过核工程和计算处理（在 IBM）等方面的工作。他曾在城市大学商学院、约克大学（York University）、美国加州州立大学（UCLA）等高校任教。后来，他又到硅谷一家高科技型企业工作了一段时间。不久，他加入了苏格兰的格拉斯哥大学（The University of Glasgow）和纽约技术研究所，最近又担任了 SUNY 新技术研究所（位于纽约）商业管理学院院长。他目前的研究重点是组织知识（特别是技术性知

识)及其管理,而且,他还对基于互联网的教育模式有着非常浓厚的兴趣。

David J. Teece (teece@haas.berkeley.edu)

David 是三菱银行的国际商务和财务教授,加利福尼亚大学伯克利分校哈斯商学院管理、创新和组织研究所主任。他曾写过很多关于技术创新、技术传递、商业性组织和公共政策方面的论文和专著。他与别人共同创建并主编了 *Industrial and Corporate Change* 杂志并在很多社团或协会(如竞争与合作协会、远程通讯政策研究协会)中任职。他曾荣获 1999 年度的安德森顾问奖和 1998 年度的牛津大学 Clarendon 管理学奖。

Etienne Wenger (Etienne@ewenger.com)

Etienne 的主要研究领域是学习理论。他原来是一位教师,后来从加利福尼亚大学获得了人工智能博士学位。之后,他加入“学习研究”研究所,并提出了“实践社群”的概念。他是 *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity* 一书的作者。Etienne 现在是一名独立咨询业者、研究者、作家和演说家。他主要为那些有兴趣发展新型组织、技术和教育模式的人或企业提供咨询服务,帮助他们整合其知识及社团。

Anthony K.P. Wensley (wensley@home.com)

Anthony 是多伦多大学信息系统系的副教授。他拥有剑桥大学的工程学位、萨里大学的哲学学位,从 McMaster 大学获得了 MBA 学位,又从加拿大沃特卢(Waterloo)大学获得了博士学位。现在,他在 McMaster 大学和沃特卢大学任教。他的研究兴趣非常广泛,包括流程管理、电子商务和知识管理等。他对那些能解决商业性问题并创造新机会的技术在组织中的应用尤其感兴趣。他的著作很多,同时,他还是 *Knowledge and Process Management* 杂志的执行编辑。

Karl M Wiig (kmwiig@krii.com)

Karl 是知识研究所的董事会主席和首席执行官。他在该组织主要负责组织层面上的知识管理。他曾编写过四本关于知识管理的专著，发表过 40 多篇有关的论文。他是国际知识管理网的创始人之一，并担任该网站的首席发言人。他的客户网络非常广泛——长期以来他一直致力于帮助他们建立并发展内部的知识管理能力。Karl 从 Case 理工学院获得了学士和硕士学位，曾担任 Arthur D.Little 公司应用人工智能、系统及政策分析等项目的负责人。此外，他还是 Coopers & Lybrand 公司的管理咨询伙伴。

目 录

第一部分 什么是知识管理	1
1. 知识管理：一门渊源久远的新兴学科	3
<i>Karl M Wiig</i>	
2. 世界经济的转变：知识管理的推动力	32
<i>Robert M. Grant</i>	
3. 知识管理思想的主题分析.....	64
<i>Charles Despres 和 Daniele Chauvel</i>	
第二部分 知识密集型管理	105
4. 知识创造与应用的动态业务系统	107
<i>Ikujiro Nonaka 和 Patrick Reinmoeller</i>	
5. 知识管理工具.....	137
<i>Anthony K.P. Wensley 和 Alison Verwijk-O' Sullivan</i>	
6. 不同产业情境中的知识资产管理	160
<i>David J. Teece</i>	
7. 知识系统管理.....	182
<i>J.-C. Spender</i>	