

目 录

第 1 章 绪 论	(1)
1.1 研究的背景以及问题的提出	(1)
1.1.1 研究的背景	(1)
1.1.2 问题的提出	(5)
1.2 研究的意义	(6)
1.3 研究的内容、思路、方法和逻辑框架	(7)
1.3.1 研究内容及其思路框架	(8)
1.3.2 本书的研究内容及其应用的理论、方法和工具	(10)
1.3.3 本书的逻辑框架	(11)
1.3.4 研究的创新点	(13)
第 2 章 相关理论的文献回顾	(15)
2.1 信息与知识及其相互转化的研究	(16)
2.1.1 信息与知识的定义及其关系	(16)
2.1.2 知识的分类及其性质	(17)
2.1.3 信息与知识的转化关系分析	(18)
2.2 有关组织知识及其共享的研究内容及其研究角度的 分析	(20)
2.2.1 组织知识及其共享	(20)
2.2.2 知识共享相关概念	(21)



2.2.3 组织知识共享的研究角度——知识转移与知识传播	(22)
2.2.3.1 知识转移的研究	(22)
2.2.3.2 知识传播的研究	(25)
2.3 组织知识及其共享与组织绩效关系的研究	(27)
2.3.1 组织知识与组织绩效关系的研究	(27)
2.3.1.1 知识资本与组织绩效关系的研究	(28)
2.3.1.2 共享心智模型与组织绩效关系的研究	(29)
2.3.2 影响组织知识共享的因素分析	(30)
2.3.2.1 组织内因素	(30)
2.3.2.2 知识本身的性质	(31)
2.3.2.3 知识提供者	(32)
2.3.2.4 知识接受者	(32)
2.4 本章小结	(33)
第3章 基于认知心理学的信息与知识的定义及其相互转化关系分析	(34)
3.1 信息、知识与信念	(35)
3.1.1 信息与知识	(35)
3.1.2 知识与信念	(35)
3.1.3 基于主观概率的知识的表征	(36)
3.1.4 信息与知识关系的生理—心理分析	(37)
3.1.5 基于知识管理和认知心理学的信息与知识关系的研究	(37)
3.1.6 信息与知识关系的生理—心理分析	(38)
3.2 基于认知心理学视角的信息和知识的定义与相互关系模式	(41)
3.3 基于认知心理学角度上对信息和知识定义的意义	(43)
3.4 信息与知识相互转化模型	(43)
3.5 信息与知识转化模型研究的结论与研究意义	(47)
3.6 本章小结	(48)
第4章 组织知识、组织共享知识的定义及其结构分析	(49)
4.1 组织知识定义与分析	(50)
4.2 基于主观概率的组织知识分析与表征	(52)
4.2.1 组织知识内涵分析	(52)



4.2.2 组织知识的结构分析	(52)
4.2.2.1 组织知识的纵向分析	(53)
4.2.2.2 组织知识的横向分析	(54)
4.2.2.3 组织知识的结构框架	(55)
4.2.3 组织共享知识的定义及其分析	(56)
4.2.4 组织知识、组织共享知识分析及其表征的理论意义	(56)
4.3 本章小结	(57)
第5章 组织共享知识内涵要素及其结构维度分析	(58)
5.1 组织共享知识的内涵要素分析	(59)
5.2 组织知识内涵要素的结构模型假设	(60)
5.3 实证分析	(62)
5.3.1 问卷设计	(62)
5.3.2 资料收集	(63)
5.3.3 模型验证	(65)
5.3.3.1 量表的内部一致性系数	(65)
5.3.3.2 探索性因素分析	(66)
5.3.3.3 验证性因素分析	(69)
5.3.3.4 研究结论	(73)
5.4 本章小结	(74)
第6章 组织共享知识与组织绩效关系的分析	(75)
6.1 组织绩效的内涵要素分析	(76)
6.2 组织共享知识与组织绩效关系的理论假设模型	(77)
6.3 组织共享知识与组织绩效关系的实证分析	(79)
6.3.1 问卷设计	(79)
6.3.2 资料收集	(79)
6.3.3 假设验证过程及研究结果	(80)
6.3.3.1 假设的验证过程分析	(82)
6.3.3.2 研究结果及其分析	(83)
6.4 本章小结	(84)
第7章 影响组织知识共享及其绩效的组织因素分析	
——基于扎根理论研究方法的案例分析	(85)
7.1 案例组织的分析与数据的整理	(86)



7.2	研究资料分析:扎根理论方法	(88)
7.3	规范化对组织知识共享及其绩效的影响分析	(90)
7.3.1	知识工作的规范化	(90)
7.3.2	运用扎根理论研究方法的过程	(90)
7.3.3	研究的结论及其研究意义	(94)
7.4	领导对组织知识共享和组织绩效的影响分析	(95)
7.5	管理环境对组织价值知识共享及组织绩效的影响分析	(98)
7.6	研究不足	(102)
7.7	本章小结	(102)
第8章	研究总结与展望	(104)
8.1	本书的主要工作和结论	(104)
8.2	研究结论对知识管理理论和实践的意义	(106)
8.3	研究的局限性与研究的展望	(108)
8.3.1	本研究的局限性	(108)
8.3.2	研究展望	(109)
参考文献		(111)
附 录		(122)
附录 1	团队背景情况调查问卷	(122)
附录 2	企业调研提纲	(127)
附录 3	项目规范开放性译码	(130)
附录 4	需求规范开放性译码	(132)
附录 5	需求未规范典范模型的性质、维度和位置分析表	(135)
附录 6	管理环境开放性译码	(137)
后 记		(140)
索 引		(142)



图 目

图 1-1	知识管理研究框架	5
图 1-2	本研究的思路框架	9
图 1-3	研究内容及研究的技术路线	10
图 1-4	本书的逻辑框架	12
图 2-1	SECI 知识螺旋模型	23
图 2-2	Gilbert 和 Cordey-Hayes 的知识转移五个阶段模型	24
图 2-3	传播过程的四要素模型	25
图 2-4	宣韦伯传播模型	26
图 2-5	马莱茨克大众传播模型	27
图 2-6	Kruger 和 Wenzel 的共享心理模型	29
图 3-1	人的信息加工系统	38
图 3-2	信息加工模式图	39
图 3-3	阿特金森和希夫林的多内存模型	40
图 3-4	信息与知识关系模式	42
图 3-5	信息分类模式图	44
图 3-6	信息—知识转换模型	45
图 3-7	问题启动状态	46
图 3-8	目标启动状态	46
图 4-1	组织知识纵向分布模式图	53
图 5-1	组织共享知识的结构模型	61
图 5-2	组织共享知识二阶因子模型的参数估计值	70
图 5-3	组织共享知识二阶因子模型的 T 值系数	70
图 6-1	组织共享知识与组织绩效关系的理论假设模型	78
图 6-2	原模型假设的路径图	80
图 6-3	原模型 T 值示意图	81
图 6-4	修正模型路径图	81
图 6-5	修正模型 T 值示意图	82
图 7-1	扎根理论研究流程图	88

表 目

表 4-1	组织知识概念	50
表 4-2	组织知识的结构框架	55
表 5-1	组织共享知识的理论假设	61
表 5-2	样本的描述性统计	64
表 5-3	量表的一致性系数	65
表 5-4	KMO 和 Bartlett's 球体检验	66
表 5-5	组织知识因子负荷矩阵	66
表 5-6	组织共享知识模型的拟合优度指数表	71
表 5-7	观测变量在潜变量上的负荷及误差方差负荷($n=176$)	71
表 6-1	修正模型的拟合优度指数表	82
表 7-1	规范化数据记录的开放性译码分析举例	91
表 7-2	客户需求未规范的典范模型	92
表 7-3	项目管理规范的典范模型	92
表 7-4	项目管理规范典范模型的性质、维度和位置分析表	93
表 7-5	有关领导的部分资料开放性译码表	96
表 7-6	领导情感的典范模型	97
表 7-7	领导情感模式典范模型的性质、维度和位置分析表	97
表 7-8	管理环境数据记录的开放性译码分析举例	99
表 7-9	价值观的典范模型	100
表 7-10	价值观典范模型的性质、维度和位置分析表	101

第1章 绪论

1.1 研究的背景以及问题的提出

1.1.1 研究的背景

在管理领域中,知识已经成为企业竞争力的源泉。¹正如日本学者 Nonaka(1991)所说:只有那些持续创造新知识,将新知识传遍整个组织,并迅速开发新技术和新产品的企业才能成功²。因此,知识管理正成为现代企业管理的核心内容。³

知识管理的发展只不过 10 几年的发展历史。它涉及的学科范围广泛,无论是计算机科学、心理学、管理科学、商务、图书情报学、工程等 13 个领域都有精彩的论述。1983 年 Marchand 第一次提出“知识管理”这个名词。1990 年 Stewart 首次使用了“智力资本”概念。1994 年 Davenport 在《信息周刊》发表的文章声称:公司 CKO 新的职位的诞生。特别是,1995 年野中和竹内的《知识创新公司》著作发表代表着“知识管理”正式登上历史舞台⁴。知识管理无论是在学术界还是企业界都引起了极大的关注,并进行了深入广泛地研究、探讨和实践。知识管理的产生深深扎根于信息时代、知识经济的背景下,几位著名学者关于知识的论述也为它的孕育产生做出了不可磨灭的贡献。早在 1921 年,美国经济学家奈特就曾提到,要解决经济行为中的不确定性问题,仅靠信息是不够的,还需要靠人类的知识;上世



纪50年代,Machlup⁴第一次提出知识作为一个重要的生产项目在美国的发展情况;60年代,Drucker首次提出知识在企业层次上的重要意义;1986年,美国经济学家罗默提出了新增长理论,认为知识已经成为经济活动中最重要的生产要素,成为经济发展的关键变量;80年代,Sveiby⁵提出“知识公司”概念,是第一位对组织知识系统研究的学者。然而,知识管理的研究具有多视角性和复杂性,正因为这样,对它的研究也呈现出“五彩斑斓”的景象。

自从1995年野中和竹内《知识创新公司》的发表代表着“知识管理”正式登上历史舞台以来,知识管理的研究在各个学科领域内基本上仍然处于初期的发展阶段。从“知识管理”名词的提出到“知识管理”正式登上历史舞台与人类的社会经济发展以及知识对经济、管理的作用的认识离不开的。这一点我们从知识管理的发展可以窥见一斑。

Ponzi, Leonard J.⁴用7种不同的书目计量方法分析学术界和企业界的文献后,将知识管理的研究历史分为三个阶段:1991—1995年是知识管理的起源和形成阶段;1996—1999年是知识管理的增长阶段;2000—2001年是知识管理下降和反弹阶段。

第一个阶段,知识管理观念是从野中1991年在哈佛商业评论发表的《知识创新公司》形成的。然而,在这篇文献中阐述了知识管理的观念,但文中并没有提到KM(knowledge management)的说法。早期的文献检索发现KM说法是来自于学术文献中。最初在1993年,后来在1994年Nonaka和Hedlund描述了知识创新是一个隐性知识相互作用、协同的过程。1991、1994年在Stewart和Davenport所倡导新时代到来的号召下,企业界知识管理的理念也进一步深入。Stewart(1991,1994)^{7,8}通过*Fortune Magazine*杂志号召企业注重它们最重要的资源——智力资产。Davenport(1994)⁹是时尚的“流程再造”的构建者。以上这些文章为知识管理的诞生打下了基础。

在第一阶段后期,也就是Nonaka和Takeuchi(1995)¹⁰的文章《知识创新公司》发表标志着知识管理的产生。Nonaka和Takeuchi组织知识创新理论在其早期发表的文章中已经体现,并引起了一系列的讨论。不过,他们的理论也在讨论中进行了发展。追溯其理论根源在于其对认识论认识的研究以及几个案例研究的应用。这部著作使知识管理进入了一个增长期,也标志着知识管理的产生。

第二个阶段是增长阶段(1996—1999年)。在该阶段内,Nonaka和Takeuchi 1995年的《知识创新公司》成了知识管理领域引用最多的文献。这部著作的重要性不仅在于其提供了基础性理论,而且应用到了实践中去了。这个阶段引用最多的文献(Nonaka, 1994, 1995; Senge, 1990; Agyris和Schon, 1978; Polanyi, 1966¹¹⁻¹⁴)来自于组织科学文献,这也证明了知识管理来源于组织科学,主



要是属于一个社会科学的研究领域。共生现象分析表明关键词的变化也是在这个阶段。

OK(organizational knowledge)、OL(organizational learning)、IC(intellectual capital)、KMS(knowledge management system)和 KM(knowledge management)的共生现象分析表明领域之间的对话和交流促进了 KM 的发展。OK—KM 文献表明:企业界对哲学观点上的知识不感兴趣,只是为学术界所追求的。OL—KM 则都强调个人和组织学习和知识共享的重要性。IC—KM 文献表明 Stewart 1997 年著作《智力资本》的重要性。它放在组织环境中认为企业的演化和发展的竞争力依赖于可以接触到的知识工作者的 IC。KMS—KM 一开始就认为 KM 本身就是 IT,为企业获得竞争力。但是共生现象分析没有指向一个特别的著作或事件,越来越多的文献表明知识管理不仅是技术,而是一个广泛研究应用的领域。

在这个阶段,发行量最高的代表企业界方向的公共出版物(《信息周刊》、《计算机世界》、《CIO》、《计算机销售新闻》)占据总发行量的 20.4%。在早期,企业界采用知识管理源自其本身的观点:IT 方案和 KM 技术实施可以带来利润,并能快速准确地处理问题,提高决策质量和减少研发成本。这个阶段的后期,以数据库为中心的 IT 逐渐转向交流合作的技术方面,即,支持可以观察的新的组织形式。

第三阶段(2000—2001 年),知识管理经历了一个下降和反弹的阶段。在 2000 年的下降原因在于企业没有感到早期像 Abrahamson 和 Fairchild 所提及的知识管理是作为“外在触发器(exogenous trigger)”¹⁵带来的利润。下降局限在计算机科学和商务流行杂志范围内。这部分文献集中在介绍企业采用知识管理利益下降中。其中最引人注意的是,Bain & Co. 和 KPMG 两个著名的咨询企业报告了企业经历了知识管理表现不佳的情况。

2001 年的文献数量反弹。但数量的增长不是 IT 论文推动的,而是提供一种全面的管理方法的文献促进的。换句话说,IT 本身就是知识管理的观点已经被企业领导抛弃了。反弹也的确表明似乎知识管理观念的假设正在成熟地发展成为管理界关注的一种新的组成部分。然而,它也经历了一个相互融合的历程——知识管理理念变异、转换成为一个更加清晰更易理解的概念。

目前,知识管理的研究可归纳为两条主线。一条主线主要是从组织行为学的角度,侧重于有关组织知识管理的基本原理及管理方法的探索。它着力于对知识本质的认知过程,包括什么是知识,知识发展的规律特性以及组织行为层面(或称之为组织知识的“人文层面”)的管理;另一条主线则是应用计算机科学和 IT 技术,由数据管理、信息管理发展到现在的知识管理。这一主线侧重于企业



知识管理实现的信息技术层面,包括源于数据分析的知识发现技术(数据挖掘)、知识交流和知识配置的网络实现技术以及人工智能系统的理论与方法等等。上述关于两条主线的划分与王众托院士的观点基本一致。王众托院士¹⁶认为,知识管理的研究是沿着两条主线进行的,一条是把重点放在信息管理上,因为信息是知识的载体,通过对信息内容和信息工具的管理来实现知识管理。从事这方面工作的大都具有信息技术与计算机专业背景的,他们致力于信息系统、人工智能等工具方面的研究。另一条主线则是把重点放在人的管理上,研究者大都是具有社会科学与人文专业科学专业背景的人,他们着重研究人的行为、技巧和思维方式。

事实上,两条主线的研究与人们对知识管理的认识逐步深入分不开的。在上世纪 90 年代初期,关于知识管理的讨论较多是集中在计算机科学领域,主要集中在人工智能和专家系统的研究上。以至于 IT 业界声称,随着专家系统的成熟,“知识可以有效地管理了”(Candlin 和 Wright,1992)¹⁷。尤其是 Hammer 和 Davenport 提出流程再造以来,最初 5 年里,流程再造被企业界迫不及待地作为管理技术所接受下来(Ponzi 和 Koenig,2002)。1993 年,Hammer、Champy(1993)和 Davenport(1993)发表了他们的专著,进一步推动了流程再造的运动。然而,由于信息系统的采用,组织结构的扁平化,在 90 年代中期同时也导致了大量的失业,这些人的流失也带走了企业长期积累的信息和知识,它的流行也就随之消退了。美国 CA 公司总裁著名的华裔企业家王家廉曾经讲到,20 世纪 90 年代 10 年间美国在信息技术上的投资总共为 3 万亿美元,但是其中三分之一是由于信息的无用和使用不当而浪费掉的。他认为这是管理人员与技术人员缺乏沟通所致。特别是 Nonaka 和 Takeuchi(1995)的文章《知识创新公司》发表以及在知识管理在人文层面实现的推广,极大地促使了人们对知识管理理念的深入理解。近些年来,早期进行信息系统研究的著名的管理科学家,如 Davenport,也开始注意人文层面的研究。知识管理观念的进一步发展过程中,Stewart 和 Davenport(1991,1994)曾宣称巨大的转变的来临。Stewart 号召企业要注重它们的重要资产——人力资本。1997 年 Davenport 提出信息生态学的概念。他认为应该着重研究一个企业或其他组织的整体信息环境,研究人是怎样生成、分发、理解和使用信息的。他认为数据到知识的转化过程中,人的因素一步比一步重要。他认为,信息生态学要研究组织内部对信息的价值观与信念问题,怎样处理、使用信息以及人对信息的支配权问题和技术本身问题。总之,越来越多的学者和企业开始关注两条主线进一步融合问题了。

通过上述分析我们可以看出,知识管理的研究还处于初期阶段,其中围绕着知识为中心的一些基本理论问题依然没有得到解决。我们将知识管理研究内容



和基本理论问题归结为“知识管理研究框架图”(如图 1-1 所示)。

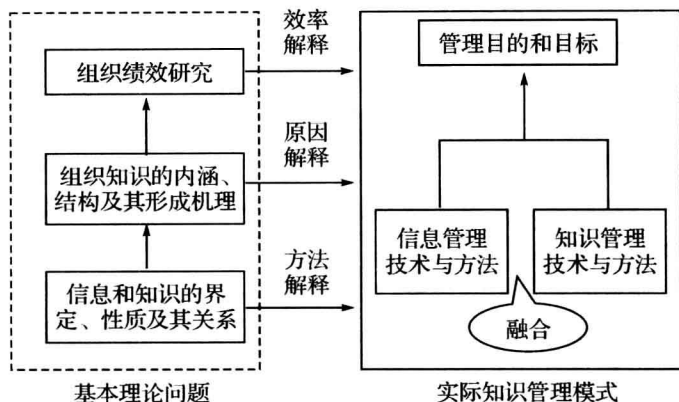


图 1-1 知识管理研究框架图

Figure 1-1 Frame diagram of knowledge management study

其中图 1-1 左边虚框中的“基本理论问题”框架是右边实框中“实际知识管理模式”的基本解释。其中“信息和知识的界定、性质及其关系”是对“实际知识管理模式”的原因解释,也是最为基础的理论问题。对知识和信息的理解不一样,对实际知识管理包含的内容、方向以及方法都可能不一样。其中目前关于知识管理研究的两条主线研究^①实际是对信息与知识的不同理解的反映。“组织知识的定义及其形成机理”是对实际管理模式的方法解释。不同的组织知识的理解及形成机理的分析涉及知识管理的重点管理、措施以及如何构建的问题。组织绩效是对实际管理模式效率解释,这实际上是管理过程、方法、目标和目的的效果或效率的测度问题。

错综复杂的知识管理研究内容、角度实际上是围绕着一个核心主题:“知识”与“信息”如何在组织中扩散、转移、传播,以及被人们所共享以此来提高组织绩效水平。但是,从目前研究现状和实践情况来看,人们对以“共享”为主题所涉及观念、方法是五花八门的,一些基本的理论问题亟待解决和重新诠释。

1.1.2 问题的提出

学术界和企业界对知识管理的研究和实践的历程表明,人们在对知识管理探索的探索中还存在一些模糊认识。对知识管理的理解在人文层次上还需要对

^① 王众托院士在《知识系统工程》(科学出版社,2004 年版)中将知识管理研究的主线分为两条:一条是把重点放在信息管理上,另一条主线则是把重点放在人的管理上。



一些基本问题进一步解释或澄清,这些问题包括:

1. 信息与知识的区别到底是什么? 组织知识的内涵及结构是什么? 组织知识形成的微观心理机制是什么?
2. 何谓组织共享知识? 组织共享知识与组织绩效是什么关系?
3. 组织知识在实际组织中的具体表现是什么? 组织中什么因素影响着组织知识共享和组织绩效?

本书将从认知心理学和组织行为学角度上在管理学研究领域内对上述几个基本理论问题展开论述。

知识是企业核心竞争力的源泉,这是不争的事实。企业长期的发展和竞争离不开具有组织个性的企业核心能力。这些蕴藏在企业内不易被其他模仿的能力与组织成员所拥有的组织知识是密不可分的。因此,知识的获取、运用以及创新是企业竞争力的根本原因。然而知识是离不开人的。作为一个“企业人”在组织内所表现出的以工作为核心的理性必然有其自己的价值、情感和认识。那么拥有不同情感、价值和认识的个体如何通过他们之间的相互作用完成他们的所谓组织行为的? 这些不同的情感、价值和认识与他们的组织行为水平(组织绩效)是否有联系? 有着什么样的联系? 这些似乎显而易见的内容正是我们能够解释企业绩效差异内生现象的,然而在知识管理研究中这些内容往往被我们所忽视。

如何从知识的视角上研究和贯穿上述几个重要的基本理论问题需要我们从基本的知识定义分析开始。为此,我们首先将从认知心理学上对知识进行全新的解释,并依次为基础对上述问题展开分析和论述。

1.2 研究的意义

由于研究的问题是一些基础理论问题,它的意义也是广泛的。

首先,它对于知识工作者的生产率问题的问题研究有一定的理论价值。

知识工作者的生产率问题被认为是 21 世纪管理的最大挑战,管理领域的世纪难题¹⁸。我们认为这主要的原因在于,迄今为止,人们对于知识工作生产率构成的基础与核心因素——“知识”的性质及其对生产率作用的相关规律还远远没有掌握。生产率是人类经济活动的永恒主题。进入 21 世纪,随着技术进步在经济增长中的作用日益增大以及知识经济的日益迫近,知识是一种重要的生产要素已经成为学术界和经济管理实践者们的共识。人是知识的主要载体,知识工作者的生产率成为生产率问题的时代主题,它将是国家竞争优势的长期决定因素¹⁸。而目前流行的一些现代化管理方法,如学习型组织建设、流程再造、团队



管理、核心竞争力构建等等,从本质上看,无不与知识工作者生产率问题有关,或是提高了知识工作的生产率,或是取决于这一生产率。因而,本书所开展的关于知识、组织知识及其与组织绩效关系的研究无疑具有重要的理论价值,它们是新的管理方法和理论诞生的基础;同时对于组织知识管理优化理论和实现途径的研究必将具有实际应用的广阔前景。

其次,它的研究对于知识管理实践具有一定的指导意义。

知识管理的核心内容是紧密与人有关的一些管理。如何对人员进行有效的管理,提高组织的绩效是知识管理的根本目的。它的本质内容之一就是就是将存在于组织内个体的知识激发出来为企业所用。另外,在组织配置什么知识?如何配置知识?如何配置员工和激励员工提高组织绩效?这些都需要知识、组织知识及其与绩效的关系要有一个清醒的认识。这些知识管理的实践都需要在理论上做出一些解释和分析。

再次,它的研究对于提高现代企业管理水平提供有力的理论支撑,并为组织绩效的提高寻求有效的途径。

组织绩效的提高是组织各种资源综合作用的结果。如何配置好企业的资源体现了企业的管理水平。而企业最为核心的资源是信息以及存在于员工个体内的知识,紧紧围绕知识的研究必将为开辟组织新的管理途径提供强大的武器。

1.3 研究的内容、思路、方法和逻辑框架

本书以知识为核心,从认知心理学和组织行为学视角上,以知识与信息的关系、组织知识及组织共享知识的结构、性质及其表征为切入点,深入研究组织共享知识与组织绩效的相互作用关系,以找到组织共享知识影响组织绩效的路径为研究目的,并在样本组织中深入分析组织因素对组织知识共享和组织绩效的作用过程。

具体研究内容与思路如下:

1. 以研究知识在认知心理学上的定义以及信息与知识的相互转化作为基本切入点。

在人文层次上,研究组织知识的形成机理需要在个体层次上深入挖掘知识的基本定义和内涵。组织知识如何通过个体之间的相互作用形成的?信息与知识的相互作用是对其解释的根本原因。其次,知识的基本定义、内涵也为研究组织知识的结构、性质甚至表征做好一个基本的铺垫。再次,个体知识的形成机理的理论基本假设是深入研究有关组织知识理论的基本推演。



2. 以研究组织知识与组织共享知识的定义及其结构作为研究的理论铺垫。

个体知识的研究是组织知识研究的理论基础;组织知识的研究是个体知识在组织内的理论延伸。组织知识的定义、结构及其表征的理论分析都是以知识的基本内涵为基础的。组织知识表征的理论分析是知识内涵深入分析的最终结果。关于组织知识的有关研究为阐述组织共享知识的内涵要素及其结构维度,探索组织共享知识与组织绩效的内在关系以及分析影响组织知识共享与组织绩效的过程奠定了理论基础。

3. 以深入挖掘组织共享知识与组织绩效的关系以及分析组织因素对组织知识共享和组织绩效的影响为研究重点。

知识只有在组织内被成员们共享以后才能对绩效产生真正的作用。从相对静态的角度分析组织共享知识以后,研究分析组织共享知识对组织绩效产生的作用以及组织因素对组织知识共享和组织绩效的影响才是研究的核心和重点。因为,组织绩效是组织的行为水平,也是组织的最终目的。只有探索出组织内共享的知识对组织绩效的影响路径以及组织因素对组织知识共享和组织绩效影响的过程,才能对知识管理的实践起到实际的指导意义,才能对知识管理内相关的研究问题奠定理论基础。

1.3.1 研究内容及其思路框架

对本研究提出的几个理论问题和与之相应的研究内容,本书的思路是逐步展开的。

首先,信息与知识定义以及信息与知识的关系的深入剖析。信息与知识定义以及信息与知识的关系是知识管理中最基本的概念和理论。不同的信息与知识的理解引起了知识管理中两条线的划分,引起了知识管理与信息管理的争论。根据我们理解,这些现象的出现与争论往往使人们过分关注以反映客观实际的“知识”或信息,并以此为研究焦点,而忽略了价值因素,尤其是情感因素在组织中的作用。本书根据目前有关知识和信息研究的视角及其不足,提出基于认知心理学的信息与知识的定义方法,分析信息与知识之间的关系并加以分类。以此为基础,在心理和生理层次上构建信息与知识相互转化模型。其中,知识的价值模式、情感模式和认识模式定义研究,为研究组织知识和组织共享知识的基本结构奠定了基础。信息与知识的相互转化模型分析是组织知识共享的心理、生理层次的微观机理解释。

其次,将基于认知心理学的知识的涵义在组织中进一步拓展,对组织知识、组织共享知识的定义及结构维度以及组织共享知识与组织绩效关系等研究内容的探索。根据目前的相关研究内容及视角,分析其研究不足,本研究对组织知识和组织共享知识内涵进行理论分析,将知识的基本内涵,即情感模式、价值模式



和认识模式延伸到组织中。在此基础上,分析与工作有关的组织共享价值知识、组织共享情感知识和组织共享认识知识的内涵要素,并验证该组织共享知识的结构维度的合理性。本书在此基础上进一步验证和分析了组织共享知识与组织绩效的内在关系。

再次,根据具体的案例分析,深入分析组织因素对组织知识共享与组织绩效的影响过程。组织因素的作用相对来说是复杂的,根据目前研究分析角度比较多,没有完整统一的分析体系的情况下,本书努力寻求一个新的思路,并对该项内容的研究做一个初步的探索。对具体的样本企业,本书分析了规范化、领导和管理环境对组织知识共享及其绩效的影响过程。

具体的分析过程我们归结在图 1-2 中。

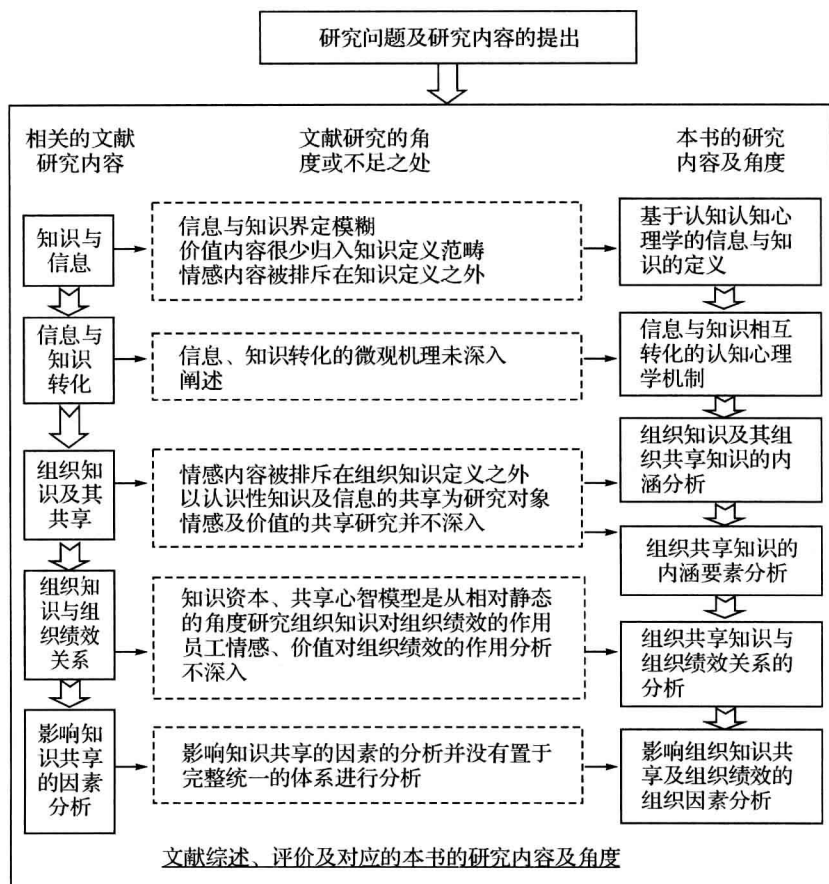


图 1-2 本研究的思路框架

Figure 1-2 Thought clues of the study



本书根据研究问题,提出研究的思路,并就目前文献与之相关研究的角度和不足进行深入剖析(具体见文献综述部分)。在此基础上,提出本书的内容及其角度。

本书的研究内容展开是按照前述的思路展开的,是一种层层递进的关系。本书的整体思路框架的详细内容见图 1-2。具体文献分析参考文献综述部分。

1.3.2 本书的研究内容及其应用的理论、方法和工具

本书根据前述内容,提出以下几个具体研究内容,综合运用研究理论、方法和工具如下(见图 1-3):

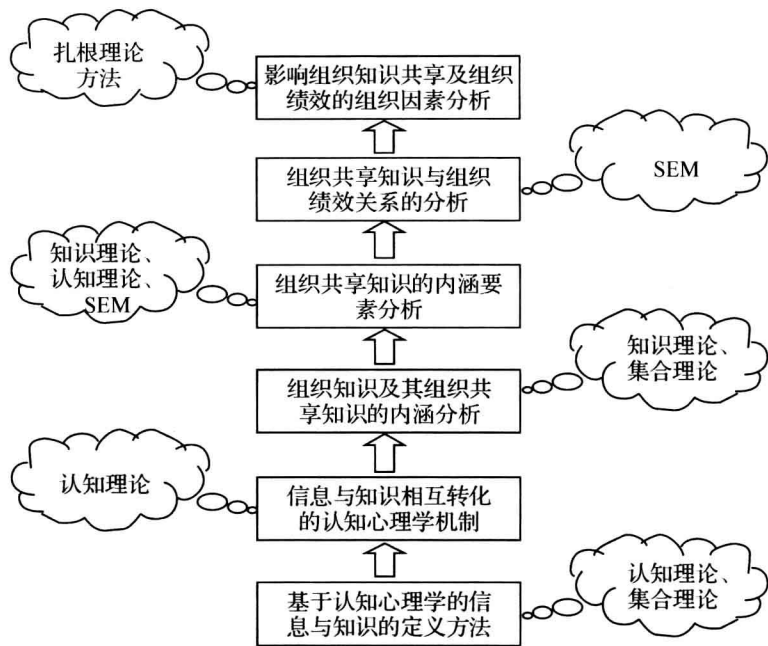


图 1-3 研究内容及研究的技术路线

Figure 1-3 The technical and concepts in the study

1. 基于认知心理学的信息与知识的定义方法。本部分内容从知识管理的理论入手,主要运用认知心理学的基本原理阐述信息与知识的基本内涵及其关系,并利用数理分析技术中的集合理论对知识进行了初步的表征。

2. 信息与知识相互转化的心理学机制。本部分内容以知识管理的视角,主要运用认知心理学的认知理论在心理和生理层次上分析信息与知识的相互转化机理。

