

高 校 学 术 经 典 文 库

面向组织智力的 知识传递机制及有效性研究

张鹏程 著

A Study on Organizational Intelligence
Oriented Knowledge Transfer Mechan-
ism and Its Effectiveness

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

高 校 学 术 经 典 文 库

面向组织智力的 知识传递机制及有效性研究

张鹏程 著

A Study on Organizational Intelligence
Oriented Knowledge Transfer Mechan-
ism and Its Effectiveness

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

鄂新登字 01 号

图书在版编目(CIP)数据

面向组织智力的知识传递机制及有效性研究/张鹏程著.
武汉:湖北人民出版社,2007.8

ISBN 978 - 7 - 216 - 05216 - 0

I. 面…

II. 张…

III. 管理组织学

IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 104948 号

面向组织智力的知识传递机制及有效性研究

张鹏程 著

出版发行: 湖北长江出版集团
湖北人民出版社

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

印张:6.75

开本:850 毫米×1168 毫米 1/32

插页:1

版次:2007 年 8 月第 1 版

印次:2007 年 8 月第 1 次印刷

字数:171 千字

定价:20.00 元

书号:ISBN 978 - 7 - 216 - 05216 - 0

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

目 录

第 1 章 绪 论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.2 问题性质	(5)
1.3 研究流程与方法	(8)
1.4 本书预期的贡献	(11)
1.5 本书研究的范围和局限性	(15)
1.6 全书的结构安排	(17)
第 2 章 组织智力及知识传递的相关理论综述	(20)
2.1 引言	(20)
2.2 组织智力及相关研究	(20)
2.3 智力资本及构成要素的转化	(28)
2.4 知识类型及传递模型研究	(35)
2.5 战略人力资源管理及知识传递研究	(48)
2.6 小结	(55)
第 3 章 人力资本的递阶拓展:组织智力的解释及一种 分析框架	(59)
3.1 引言	(59)
3.2 组织资本、知识演化与组织智力效应	(61)
3.3 组织智力的社会认知过程分析	(69)
3.4 组织智力社会认知过程的企业理论解释	(74)
3.5 组织智力与创新绩效	(81)
3.6 小结	(85)
第 4 章 组织智力构建中基于 MAX 信任基础的知识	

传递机制	(86)
4.1 引言	(86)
4.2 信任、社会交换与知识传递	(87)
4.3 信任基础、知识特征与组织智力	(97)
4.4 知识传递中 MAX 信任基础的有效性	(100)
4.5 小结	(111)
第5章 促进知识传递的人力资源策略束支持	(112)
5.1 引言	(112)
5.2 基于 5P 模型的 HR 策略束	(113)
5.3 促进知识传递的 HR 策略束	(118)
5.4 HR 策略束在知识传递的应用:一个案例分析	(124)
5.5 小结	(131)
第6章 人力资源策略束、知识传递机制与组织创新的 实证研究	(132)
6.1 引言	(132)
6.2 理论框架与假设	(133)
6.3 研究设计	(137)
6.4 结果	(150)
6.5 讨论	(167)
6.6 小结	(173)
第7章 总结与展望	(175)
7.1 全书总结	(175)
7.2 研究展望	(178)
参考文献	(181)
附录:调查问卷	(205)
后 记	(213)

第 1 章 绪 论

1.1 研究背景

世界经济正在从工业时代向信息时代转变,知识在人类经济活动中发挥着越来越重要的作用。在国民经济中,以生物、电子和信息技术等为代表的高科技行业的地位日趋重要,高科技和技术创新加速推进了经济发展。美国进步政策研究所的研究表明,1990年美国公司将科研成果转化为新产品的需要35.5个月,至1995年只需23个月。以物质和能源为基础的传统经济转向以信息和知识为基础的新经济,这一变化趋势,加快了世界产业结构的调整步伐,成为推动当代世界产业结构朝着现代化、高级化方向发展的决定性因素。正如 Drucker(1993)所言,“后资本主义社会”的生产,其主要手段是知识而不再是资本或者自然资源,而运用知识工作的人是经济价值创造的源泉。托夫勒(中译本,1996)在对“第三次浪潮”的描述中也提及,全球处于一个以知识为基础的新经济中,知识与创新将改变未来个人、企业和国家创造财富的方式。

由于这种新经济时代的来临,组织所拥有的知识已经被视为关键性的资源,如何构建基于知识的竞争力得到理论界和实业界人士的广泛关注。按照资源基础的企业理论观点,导致公司之间绩效差异的原因在于企业拥有的资源不同(Barney, 1986)。只有当企业拥有独特和难以模仿的资源,才能在竞争激烈的市场中求得生存和发展(Conner & Prahalad, 1996)。近年

来,企业对知识管理和智力资本的重视也确实获得了丰厚的回报。摩根史坦利世界指数(Morgan Stanley's World Index)的资料显示,全球各公司在世界股票市场的平均值为账面价值的两倍,而在美国,企业的市场价值则为账面价值的2~9倍。造成市场价值的提升最主要的因素之一为智力资本(Intellectual Capital),而智力资本的核心也正源自“知识”。

尽管在知识是企业获得竞争优势的源泉这一点上已经达成共识,但是对于其形成机理方面尚没有形成一致的看法。人们已经普遍意识到企业要强化管理知识存量,并试图将它们融入到产品和服务中以提高附加值。不仅如此,企业为适应环境的变化,还必须不断以新的方式整合资源,以适应环境的变化。企业回应市场的挑战取决于运用新的方式或者采取新的行动、生成新知识的能力(Cohen & Levinthal, 1990)。无论采取何种方式,学者们都注意到知识转移和共享的重要性,并特别强调隐性知识的显性化。这样,员工个人知识就成为组织拥有的知识,从而奠定竞争优势的基础。换言之,新知识的创造发生在个人大脑中,如果公司希望鼓励新知识的创造,则必须鼓励个人之间的信息共享。此外,高科技企业中员工知识的专属性强、价值高,如果采取促进知识转移和共享的措施,可以形成所谓“组织记忆”(Organizational Memory)。这样,即使员工离职,它对团队工作带来的负面影响也可以控制在最小范围。事实上,目前智力资本、知识管理和战略人力资源管理(Strategic Human Resource Management, 简称 SHRM)等领域研究主要是从这个视角探讨个人知识如何转化为组织知识并形成竞争优势。

在智力资本领域中,一个值得注意的现象是:商业界和学术界认为,为了让知识资产对企业有价值,就必须外显化或者

说“结构化”为组织所有并产生利润。对知识资产进行结构化的一个典型例子是产品开发转化成编码后的专利,让公司合法地以物质的形式所拥有。但是在很多情况下,对知识编码有可能成本很高,或者不可能进行编码。在这种情况下,需要对结构化的过程加以重视,即,将发展人力资本存量当作企业的延伸,把这些隐性知识联系起来盈利而不是仅仅通过拥有产权的方式控制知识的流量。从目前智力资本的文献而言,大部分探讨的还是对智力资本整体如何测量,而探讨人力资本向组织资本的转化并不多见。因此,在智力资本的框架下,分析人力资本向结构资本转化的内在机理也就是本书的研究动机之一。

与此相联系,在知识管理领域,往往是采取了知识共享和转移策略也不一定奏效。Kogut & Zander(1992)就曾提出“复制的两难”问题:对知识进行编码满足了组织内部知识流动需要,同时也极大方便了其他公司的模仿活动。可以说,尽管知识转移和共享对构建基于知识的竞争力有非常重要的作用,但仅仅关注知识的外显化问题是不够的。回顾知识管理相关的文献,大体上研究方向侧重于三个方面:①IT设施及信息化方面的建构与规划,其主要目的在研究如何达成信息分享、快速提供企业成员在内部与外部联系时的利用工具,进而强化企业的竞争力(Hedlund, 1994);②知识管理的流程分析,其主要研究工作集中在知识的获取、创造、扩散、储存的内涵与过程,探讨不同类型知识之间的转化过程。它着眼于知识特点本身,在实质方面并没有深刻的揭示(Mowery & Rosenberg, 1989; Nonaka & Takeuchi, 1995; Grant, 1996);③影响知识转移和共享的因素。知识转化过程存在不少障碍,在知识管理时需要采取相应的措施,除了技术(IT/IS),现有文献主要就知识特性、组织环境和个人三个方面进行了探讨。从知识的特性出

发,不少学者强调知识的内隐性(Implicit)和复杂性(Complex)造成知识转化的困难;也有研究表明,知识转化是在不同组织文化、领导风格等关系环境中进行的,知识的这种组织镶嵌性(Embeddedness)影响着组织内成员进行知识创造、转移和共享的行为(Kostova, 1999)。就以上三方面研究而言,以往知识管理的相关研究着重在知识本身创造与演化的探讨,缺少对组织内部知识整合的微观机理的研究。例如,知识获取、扩散和储存的内在联系和目的是什么?对组织生成知识的能力有没有描述性的模型?其后隐藏的内在动机又是什么?这些问题都需要结合其他领域的视角进行分析。因此,探讨组织生成知识的能力,特别是如何将不同员工的知识整合到组织中,产生协同效应,是本书的研究动机之二。

由于知识创造依靠公司内个人的知识和激励(Nonaka, 1991),影响企业人力资源的组织实践和政策就有可能是组织知识创造能力的主要因素之一。Ulrich & Lake(1991)建议人力资源系统是构建基于员工的内部资源和能力的主要工具。进一步地,Lado & Wilson(1994)认为,人力资源政策的组合可以构建企业独特的竞争优势,驱动公司绩效并且提供可持续发展的源泉。因此,人力资源政策也许是公司创造知识的潜在驱动因素。尽管很多实证研究表明,人力资源体系与公司战略目标的实现存在显著性的正相关关系(Delaney & Huselid, 1996; Ostroff, 2000)。但是,很少有实证工作探索人力资源策略是通过什么样的协调机制提升竞争优势(Becker & Gerhart, 1996)。以往的研究只是推断,通过有利于发展员工独特技术或者诱导行为的HR策略,可以产生更好的绩效,至于具体的机制则往往语焉不详。因此,Ferris et al(1999)指出,尽管SHRM相关研究众多,但在测量HR策略和公司业绩的时候还是存

在实证的“黑箱”。这样，从知识和资本的角度探索人力资源和公司绩效的关系也就成为本书研究的动机之三。

1.2 问题性质

以上分析表明，组织管理知识的本质任务不仅在于知识的外显化，更重要的是如何将不同员工的知识整合到组织中，产生协同效应并形成集体思想 (Collective Mind)。这个问题在知识管理、组织学习、智力资本以及社会认知等诸学科都有所涉及。但是，按照 Nahapiet & Ghoshal (1998) 的观点，虽然在将组织视为一种知识系统方面不乏真知灼见，不过仍然缺乏逻辑一致的理论。可以说，这些研究之间存在着不少差异和重叠的地方，需要一个系统化的分析框架进行整合，在不同的构念之间建立起有机的联系。其中，一个值得注意的视角是组织智力 (Organizational Intelligence)，它从信息加工能力理论解释从员工知识如何提升到组织智慧。组织智力涉及的问题并不是才出现的，它伴随着上述领域研究的推进而日益受到关注。目前，国内外对组织智力的研究还处于起步阶段，其本质和形成机理都存在不同的理解，更没有发挥其关联作用，有待于进一步的完善。因此，本书试图通过剖析组织智力的形成机制，将相关学科的理论进行整合，揭示员工个人知识如何转化为组织知识，从而形成一个综合的分析框架，这是本书的基本出发点。根据这个思想，本书的分析将围绕如下问题依次展开：

(1) 组织智力的本质是什么，它如何将个人知识链接到组织层面？

有文献表明，组织可能存在某些特定形式的集体思想，并能像个体一样对信息进行加工和学习。与个人智力类似，它具

备收集数据、给出数据意义以及学习等这些功能 (Daft & Weick, 1984)。一些学者也确实是从这个角度认识组织的, 例如, Sandelands & Stablein (1987) 将组织描述成“能够思想的智力实体”。然而, 这种类比也招致了一些异议。例如, 这种集体思想位于何处, 它能独立于组织成员之外吗? 为什么是组织而不是个人可以感知环境? 因此, 另外一些学者认为, 组织智力只不过是一种隐喻, “组织不能记忆、思考和学习” (Argyris & Schon, 1978), 它通过个人的认知和学习来实现。造成以上认识分歧的原因主要是智力本来就是个人层面的概念, 将它应用在集体层面上有可能发生“人格化的谬误” (Anthropomorphic Fallacy)。为了避免这种“人格化”错误, Schneider & Angelmar (1993) 建议将认知简单定义为获得、存贮、转化和运用知识的能力。这样, 就可以把嵌入到特定的物体和生物系统中的认知能力提炼出来。Schneider & Angelmar 的建议的确起到化繁为简的作用, 但是, 它没有揭示这种认知能力的本质是什么, 以及为什么以组织的形式存在。关于这个问题, 本书拟从两个方面进行分析: 首先, 运用社会认知理论对个人知识向组织知识 (或者说, 人力资本向组织资本转化) 进行了分析。试图通过社会认知和社会互动这两个描述性模型, 阐明员工知识型劳动如何链接到组织层面。其次, 运用基于知识的企业理论对组织认知能力的本质进行分析, 试图说明组织智力是为了更好地适应外部环境, 其实质是一种解决问题的能力, 具体又包括复制认知和整合认知两种功能。通过知识的整合和协同, 形成解决复杂问题的方案 (Fleming & Sorenson, 2003; Henderson & Clark 1990), 从而促进组织不断创新。

(2) 在组织智力的作用下, 员工的知识传递是通过什么机制发生作用?

由于知识分布在不同员工和群体，只有他们之间进行交互，通过共享和转移才得以实现组织智力。在不少知识共享和转移的文献中，分析也似乎到此为止。但是，它们都忽略了这样的问题：知识共享和转移的作用机制是什么，它对知识传递的效率有什么影响？从社会交换理论的角度，员工之间的共享与转移是不同类型知识的交易。由于利益和信任基础的不同，形成三种基本的交互机制：市场型、权威型和X型。组织智力在处理信息和知识的时候，也正是在不同交易机制的作用下进行的。本书拟从知识传递的效率出发，对三者的治理范围进行一般性的描述与讨论。然后从知识传递的概率出发，对不同信任基础对知识传递的效果进行经济学分析，比较三者之间的差异，为研究假设提供依据。

(3) 从人力资源管理的视角，如何促进知识传递更加有效？

要促使知识传递更加有效，一方面对员工已经付出的劳动进行合理评估，另一方面要采取激励措施，让员工在以后的工作更加努力。尤其是后者，可以促使知识流量的增加，这方面人力资源措施如果实施得当，将会通过影响知识传递机制的要素，对组织创新发挥重要效用。根据以往的研究，本书将人力资源束(HR Bundle)分为三种，运用5P模式对它们的内涵进行界定，然后拟通过案例研究的方式，对它们与知识传递机制以及创新的关系进行初步判断，为研究假设提供依据。

1.3 研究流程与方法

1.3.1 研究技术路线

图 1—1 反映了本书的技术路线, 本书首先拟定研究的主题, 即, 从组织智力的视角, 探索个人知识(人力资本)转化为组织资本过程中知识传递机制及其有效性。其次, 相关的文献回顾从三个领域展开: 智力资本、知识管理和战略人力资源管理, 指出以往研究的局限性和互补性, 并将这些研究建立在统一的分析框架——面向组织智力的知识传递机制。鉴于组织智力这个概念尚没有取得共识, 本书从社会认知理论出发, 确定了组织智力的含义, 运用认知模型和互动模型建立起对组织智力进行分析的理论基础。由于视角的不同, 除了回顾已有文献中对相关变量之间的论述, 本书还需要对所涉及的变量进行理论辨析, 因此采取社会学、经济学分析方法以及案例研究等方式进行较为详细的阐述。最后, 采取问卷调查的方式对这些研究进行检验。在试测并修订量表后, 通过发放问卷收集的数据, 利用 SPSS 和 AMOS 等统计工具, 对相关理论假设进行验证。

1.3.2 研究方法

本书采取了文献分析、专家评估、案例研究、比较研究、经济学分析和演绎式建构对面向组织智力的知识传递机制理论框架和各种变量之间的关系进行了探讨, 具体说明如下所述。

(1) 文献分析

文献分析主要从知识、资本和认知三个维度探讨个人知识

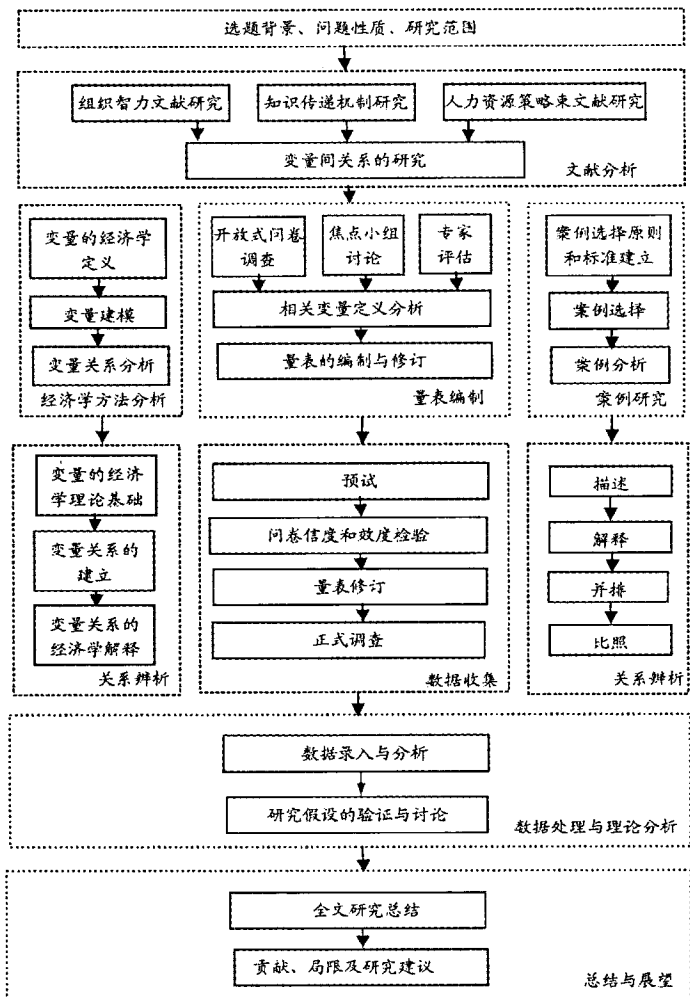


图 1-1 本书的研究技术路线

转化为组织知识的机制、方式和促进因素。从知识维度,对知识特征、管理流程以及转化机制进行了分析,侧重于知识流量生成的辨析;从资本维度,对知识的智力资本分类进行探讨,将个人知识与组织知识置于该框架之内,侧重于知识存量的辨析。在战略人力资源管理方面,对人力资源如何形成基于知识的组织竞争优势进行了回顾。通过文献探讨,明确了现有研究存在的不足,建立了面向组织智力的知识传递机制的理论模式,为后续分析、比较与选择提供了共同基础。

(2) 专家评估

本研究初期在本书题目形成阶段,经过三次专家集体讨论及个别专家访谈。其旨在对研究题目的可行性进行讨论,并且修正论文研究方向。在书稿进行阶段,请教不同领域专家,对所发展的变量量表以及个案访谈表,进行第一阶段的修正。第二阶段则以初步修订的量表以及个案访谈表,在公司进行半结构式访谈,对量表加以增删与调整,对知识传递机制理论框架做进一步修正。

(3) 案例研究

选择具有不同人力资源策略特征的3家企业作为研究对象,通过深度访谈对HR实践的内容进行收集,然后了解企业的知识管理和创新活动的表现。从而在人力资源策略束、知识传递机制以及组织创新三方面,形成一个初步判断,为以后假设提供一定的依据。

(4) 比较研究法

本研究采用Bereday(1966)提出的比较方法:描述、解释、并排、比照分析等四个分析步骤。因此依据个案公司深度访谈的数据,依循5P人力资源模型、知识传递机制所涵盖的要点,及访谈纲要内容进行综合、归纳与分析。其次依循描

述、解释、并排、比照分析的步骤进行个案公司的比较。最后将实务面比较结果与组织创新相联系，形成对三者之间的初步观点。

(5) 经济学分析

在知识传递机制要素的关系上采取了经济学分析，这种方法有严格的前提条件，但是可以对变量之间各种情况以简洁严谨的形式表达。本书首先对知识传递的意愿和能力赋予经济学含义，然后采取古典经济学分析法，对信任基础、传递意愿以及组织智力的关系进行了讨论。当然，由于经济学的前提是“理性人”假设，而管理学的前提是“现实人”假设，因此二者之间的差距有待于实证的检验。

(6) 演绎式建构

本研究采用 Babbie (2004) 演绎式建构模型，依循理论探究，进行推导，形成相应的研究假设，再以实证数据进行检验，最后建构完成具有普遍性的模型。

1.4 本书预期的贡献

1.4.1 理论方面

本书研究的主题是在组织内部，个人知识如何转化为组织知识，也就是 Inkpen & Dinur (1998) 所指，“个人所拥有的隐性知识会通过这个过程被放大并内化为组织知识基础的一部分”。尽管不同领域都对这个问题进行了探索，但都存在一些缺陷，本书则在以前研究的基础上，提出面向组织智力的知识传递机制，试图在以下方面有所突破：

第一，选取组织智力这个独特视角对个人知识转化为组织

知识进行解释,将知识管理、智力资本和战略人力资源管理等不同领域的研究整合到统一的分析框架。以往个人知识如何转化为组织知识的文献,多从知识维度进行探讨,但是这些研究仅仅停留在对转化过程的描述,对于个人知识为何可以提升 to 组织层面,进一步形成集体智慧则语焉不详。智力资本虽然提供了良好的分析框架,但是该领域的研究却侧重于整体测量,而非内部要素的转化。从认知的角度可以避免上述问题,但是以往研究在探索个人知识转化为组织知识时,没能很好地解决“跨层次谬误”问题。基于以上分析,本书从 Giddens (1976) 的社会结构二元性命题,对组织智力重新进行界定,运用社会认知模型明确其能力的含义,以弥补以往研究中的“跨层次谬误”的缺陷。在此基础上,对人力资本转化组织资本的递阶拓展效应进行了剖析,阐明了个人知识提升到组织层面的原因。进一步,运用企业理论对组织智力存在的内在逻辑以及复制和整合两种认知类型进行了分析,将知识管理、智力资本和战略人力资源管理等领域的相关研究整合到逻辑一致的分析框架中。

第二,将治理机制和信任的研究结果相结合,对组织智力构建的动力机制和有效性提供了较为系统、合理的解释。在知识管理文献中,对知识传递的研究大多讨论影响因素的构成,但没有涉及互动的本质,也无法对动力机制提供较为系统的分析。本书从霍曼斯 (1958) 社会交换和 Coleman (1990) 社会行为理论出发,提出知识传递在个人与组织的交互过程中实现,这是一种基于互利互惠的交换,交互模式的不同将深刻影响知识传递的范围以及组织智力的效果。鉴于交换行为的基础是信任,本研究将从信任的视角探讨知识传递的动力机制,与以往角度不同,本书借鉴了威廉姆森的治理机制理论对信任基础进