

区域经济发展青年学者论丛

A Research on the Relationships Between
Knowledge Management Facets and Performance in Enterprises

企业知识管理构面与 绩效关系的研究

娄赤刚 著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

区域经济发展青年学者论丛

A Research on the Relationships Between
Knowledge Management Facets and Performance in Enterprises

企业知识管理构面与 绩效关系的研究

朱赤刚 著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

企业知识管理构面与绩效关系的研究/娄亦刚著. —北京: 经济管理出版社,

2016. 6

ISBN 978-7-5096-4376-1

I. ①企… II. ①娄… III. ①企业管理—知识管理—研究 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 102518 号

组稿编辑: 贾晓建

责任编辑: 贾晓建

责任印制: 黄章平

责任校对: 赵天宇

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京易丰印捷科技股份有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 880mm×1230mm/32

印 张: 6.125

字 数: 171 千字

版 次: 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-4376-1

定 价: 30.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

丛书编委会名单

主 编：肖 文

副主编：马 翔

编 委：【按姓氏拼音排序】

樊丽淑 康金洲 郝立亚 姜丽花

李雪艳 刘 彬 娄赤刚 王 培

吴标兵 张 炯 朱孟进

总 序

改革开放以来，我国各地区依托自身优势，形成了富有本土特色的地方经济，先后出现了“温州模式”、“苏南模式”、“珠三角模式”等诸多经济发展模式。21世纪伊始，我国又陆续出台了西部大开发、中部崛起、振兴东北老工业基地等一系列促进区域经济发展的战略。近年来，国家先后实施了珠江三角洲、长江三角洲、天津滨海新区、重庆两江新区、舟山群岛新区等多个区域型经济发展的国家战略。最近，国家又推出了“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”的“一带一路”战略。但是不容忽视的是，我国地域辽阔导致自然地理资源差异巨大、工业化发展使得环境不堪重负、金融危机之后国际经济形势尚未明朗以及经济发展进程中的转型升级困境等问题日益凸显，如何使这些区域经济发展战略能够更好地落到实处、产生更大的成效，已经成为当前的一个热点问题，该系列命题不仅是区域经济学研究的重点，更是研究的难点。

国内对区域经济发展的理论研究起步较晚，而且现阶段的研究多是着重对策建议，忽视了区域经济发展的基础理论研究，同时在研究方法上与国外学术前沿相比亦存在一定差距。“区域经济发展青年学者论丛”系列丛书，一方面突出研究的系统性，重视经济学理论方法和数量分析方法的介绍和应用；另一方面兼顾应用性，立足于我国区域经济发展的现实问题，尽可能使研究对象本土化、研究成果能落地。在研究方法上，丛书对接国外学术前沿，引入西方学术前沿主流的数量经济学研究方法，尽可能做到以最先进的方法研究最本土的区

域经济问题。在研究内容上,丛书基于宏观层面、中观层面、微观层面,利用数量分析的方法来剖析我国区域经济发展过程中的实际问题,兼顾理论体系与实际问题,努力构建一个结构严谨的整体分析框架和学科体系,具体体现在四个方面:

一是创新驱动推动区域经济转型。丛书从技术进步与产业结构变迁视角分析了技术进步、科技服务业发展的动因、影响及机制,讨论了技术标准化与技术创新、经济增长的互动机理及测度问题。通过这些命题的研究为创新驱动相关研究提供一个新视角、新路径及新模式。

二是企业竞争优势培育推动区域经济转型。丛书在微观上强化对企业管理、企业绩效、人力资本、企业竞争力等核心问题的研究,体现在:从企业知识管理构面研究知识管理与绩效关系;从人力资本视角研究中国要素收入分配导向;从企业家特质性视角研究企业家特质与企业竞争力培育。这些微观命题研究为区域经济转型发展提供了新案例、新观念及新举措。

三是区域经济发展的数理基础及其应用。丛书强化了数量研究基础及其应用,着重研究了随机波动与半参数估计方法在区域经济发展中的应用问题,体现在:基于蒙特卡洛模拟的金融随机波动模型及应用研究;带异方差情形的平均处理效应的半参数估计及其实证研究。这两大数理方法为研究区域经济发展转型问题提供了新的理论基础与研究方法。

四是区域服务业发展的最新趋势与竞争优势培育。丛书以浙江省和宁波市为例,系统研究了浙江省服务贸易、宁波海洋金融、宁波服务外包等区域服务业发展问题。重点讨论了浙江省服务业与服务贸易发展的新特点、新趋势与新路径;结合浙江海洋经济发展示范区国家战略研究了宁波发展海洋金融的路径问题;从服务外包园区视角讨论了服务业国际化时代宁波服务外包园区竞争优势培育的创新路径与对策。这些命题研究既有案例,又有经验总结;既有路径分析,又有模

式提炼，为其他区域经济转型与发展提供了很好的借鉴。

本丛书是“区域经济学”宁波市重点学科建设的阶段性成果。浙江大学宁波理工学院经济与贸易学院长期致力于区域经济发展的理论和实践研究，期望以此为平台，不断总结和拓展区域经济发展领域的优秀研究成果，推动理论创新，为中国区域经济转型尽一份力。

肖 文

2016年1月于浙江大学

前 言

企业怎样利用所占有的知识资源，选择适当的知识管理策略，发挥知识管理能动力，完善知识管理过程能力来提高知识管理绩效是一个很重要的问题。目前所研究的范围已经涵盖知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力等知识管理构面对知识管理绩效的影响。综观国内外相关研究成果，知识管理的研究与提高组织绩效和竞争能力密不可分，但很少有研究关注到知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力等构面间存在的作用以及这种作用可能对知识管理绩效产生的影响。

基于此，本书对学者在知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力等构面与知识管理绩效的研究成果做出梳理，并建立一套整体知识管理构面的组成维度，以建立较为明晰的理论体系。在以知识管理绩效为核心影响要素的基础上，发展知识管理构面之间的关系模型，并增加了组织属性构面这一影响因子，以加强概念模型的完整性，在整体的理论模型中考察知识管理策略构面、知识管理能动力构面、知识管理过程能力构面、组织属性构面与知识管理绩效之间的关联性。同时在关注知识管理构面之间关系的时候有所侧重，将知识管理过程能力构面作为中介变量研究知识管理过程能力构面对知识管理绩效、能动力、组织属性等构面与绩效之间关系的中介效应。此外，还引入知识管理策略平衡度这一概念，并将其作为变量研究对知识管理绩效的影响。本书帮助管理者打开知识管理策略与知识管理能动力的全新视角，在更深的层次对组织知识管理过程进行发掘，引导他们

更有效地运用有利于提高知识管理绩效的知识管理策略。

全书分为六章，主要内容是：第一章探讨本书的研究背景与意义，阐明研究思路。第二章在阐述知识与知识管理的内涵基础上，从概念与组成要素的角度分析知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力和知识管理绩效相关理论，从而明晰知识管理构面的组成维度。第三章通过对6种相关知识管理构面模型的比较分析，构建以知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力、组织属性、知识管理绩效为变量的理论模型。第四章描述研究设计、样本数据选择、数据处理过程、数据收集方法与数据分析方法。第五章是对样本数据的处理分析，对研究问题进行描述性统计，分析假设预测的成立性。第六章解读数据处理结果，总结本研究的结论，提出研究的启示意义。最后，通过理论与实证分析结论的讨论，指出本书的局限性和对未来相关研究的展望。

本书的完成首先需要感谢我的导师程鹏老师，他以深厚的学术造诣和丰富的工作经验循循善诱地引领我在专业研究与实践中训练自己的思维能力，一步步实现自我提升。此外，还要感谢娄策群老师、王学东老师、王伟军老师、夏立新老师、桂学文老师在本书的写作过程中给予的悉心指导与帮助。

本书的出版得到了浙江大学宁波理工学院肖文教授的大力支持，在此表示衷心感谢。成书期间，笔者参考了大量国内外文献和著作，并得到不少企业管理者的协作和支持，对学者的研究工作和企业界人士的帮助表示感谢。由于时间与自身能力所限，本书的疏漏和错误在所难免，希望读者不吝赐教，以便让此领域的研究不断完善和深化。

娄赤刚

2016年3月25日于宁波

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 研究背景与意义.....	1
第二节 研究目的与研究内容.....	8
第三节 研究方法与研究路线	12
第四节 主要创新点	16
第二章 知识管理构面与绩效理论探讨	17
第一节 知识与知识管理	17
第二节 知识管理策略	25
第三节 知识管理能动性	31
第四节 知识管理过程能力	37
第五节 知识管理绩效	49
第六节 本章小结	57
第三章 知识管理构面与绩效关系模型构建	58
第一节 现有知识管理关系模型	58
第二节 知识管理关系模型比较	66
第三节 理论模型构建	70
第四节 研究问题与假设	73
第五节 本章小结	78

第四章 知识管理构面与绩效关系实证设计	80
第一节 实证研究设计思路	81
第二节 调查问卷设计	83
第三节 调查问卷发放与收集	91
第四节 数据分析方法	92
第五节 实证研究方法的评估	97
第六节 本章小结	98
第五章 知识管理构面与绩效关系实证数据处理	100
第一节 样本数据有效性统计	100
第二节 量表的信度与效度检测	101
第三节 量表因子收敛效度的检验	111
第四节 研究问题 1 与问题 2 的描述性分析	117
第五节 研究问题 3 的假设检验	124
第六节 本章小结	140
第六章 知识管理构面与绩效关系研究结论	142
第一节 实证研究数据解读	143
第二节 知识管理构面作用及对绩效的影响	149
第三节 研究的启示意义	154
第四节 研究局限与未来研究展望	159
第五节 本章小结	161
附录	163
参考文献	169

第一章 绪 论

第一节 研究背景与意义

1986 年日本趋势专家堺屋太一在其《知识价值革命》一书中预测知识价值革命即将到来，他宣称未来社会的物品价值将完全决定于知识投入的多少。Hamel 和 Prahalad 在《为未来而竞争》一书中指出，20 世纪 80 年代初期，方兴未艾的科技竞争已转化为知识竞争。美国莲花公司总经理 Papows 在其《知识经济时代市场领导地位》一书中，也提出知识管理的重要性，即每个人都应该贡献脑中的信息，并将其整合成清楚、有用的知识，以供大家分享并付诸行动，只有依靠知识管理系统而不断学习的企业组织才能发挥知识的最大功用，创造企业竞争优势。当代管理大师 Drucker 也提出后资本主义社会、知识工作者、知识社会、信息导向型组织、知识型组织等相似有关知识管理的概念，还预测未来 21 世纪的两大趋势：一是世界经济的迅速崛起；二是知识世纪，以学习优先所出现的重大转变。学者 Thurow 在著作《知识经济时代的新规则》里描绘新科技的使用是未来创造财富的必由之路，同时，他将全球的工业革命发展划分为三个主要阶段：一是第一次工业革命：指蒸汽发明。财富与土地的密切关系有了改变，机械的自动化生产将人类引入工业社会文明。二是第二次工业革命：指电器的发明。通过系统性的工业研究与发展理念，新技术的

发明开始进入系统发展阶段。三是第三次工业革命：指进入知识经济时代，大量电子产品与自动化机械技术迅速发展，创造新的生产方式和工作类别，改变人的生活形态和思考方式。

1996 年经济合作发展组织发表了“以知识为基础的经济”报告，知识经济理念备受国际社会的高度重视。所谓知识经济，就是直接建立在知识的激发、扩散与应用基础之上的经济模式，创造知识与应用知识的能力与效率，超越土地、资本等传统生产要素之上，成为支持经济不断发展的动力。而有关知识经济的文献探讨，更是在近几年间明显递增。这场以信息化、全球化为标志的产业革命不可避免地改变整个社会与产业组织，由此从工业文明时代走进新经济文明时代。以知识为基础的经济显示了世界各国对于知识与科技在经济成长和全球竞争中所扮演的角色，有了更新的认知。知识蕴含于人力资本与科技中，处于经济发展的核心地位。Anne 指出，现今以知识为基础的经济呈现出以下的特征：①日益增长的全球贸易活动中，交换与累积都以知识为中心；②传统的财富与货物的产生过程在快速质变中；③创建创新型组织成为企业管理者的目标。也就是说，任何经济活动都围绕知识而开展。

知识不仅是组织所拥有的重要资源，也是他们价值创造的重要源泉。Meso, Troutt 和 Rudnicka 指出，知识管理对组织保持竞争地位具有战略重要性，有效的知识管理是现代企业成功的钥匙，这是因为它塑造企业的核心竞争力，创造不可比拟的价值。进入 21 世纪，美国次级房屋信贷危机 2007 年由房地产市场蔓延到信贷市场，进而演变为全球性金融危机，很多新兴市场经济增长的势头受到制约，市场环境的竞争比以往更激烈。知识资源越来越被看成一种战略性资源，经济不景气进一步加剧知识资源的紧缺，对于组织而言，知识资源的稀缺性决定了组织只有有效地对知识资源加以管理，充分利用和开发知识资源，组织的永续发展才得以实现。在目前知识经济的大环境下，全球经济竞争程度持续加剧的气候中，以提高组织效能为目的的知识

管理的课题研究变得愈发有价值。人类正处于一个知识经济时代,系统而完善的知识管理已成为组织与社会永续发展的重要课题。

随着社会创新观念的不断深入,信息技术的快速发展,以及随之带来的知识大量累积性应用,经济的发展已经进入了以知识管理为核心的知识经济核心新纪元。在知识管理理论越来越受到学术界与经济界广泛关注的同时,知识作为组织获取竞争优势的核心资源得到普遍的认同。特别是高新技术产业企业,由于高技术企业以基于知识密集的劳动创造财富,高技术企业知识发展速度迅速增加,开拓新市场的活力十足,使得学术界对于知识资产的价值及其推动企业快速可持续发展的能力给予高度关注。知识管理发展可以归纳为以下4个诱因:

(1) 经济的持续增长给知识价值的发现创造条件。1929年到1933年发生的经济大萧条事件让经济学家确信周期性危机理论的存在,但从20世纪40年代开始第二次世界大战以后,世界经济出乎意料的强劲增长。传统经济学界认为,经济增长来自资本与劳动投入,资本和劳动是最重要的经济要素,但不能完全解释这样持续增长的原因。1948年到1984年美国的实际经济增长比资本劳动的投入所应该带来的增长高66%。而日本1952年到1961年实际经济增长也比资本与劳动投入应该带来的增长高66%。这在一定程度上表明技术进步与知识创新成为两国持续发展的原因。技术进步指数普遍用于经济增长的测量,由此,知识被认为是经济成长的重要驱动力。

(2) 知识经济时代的确定。经济合作发展组织提出以知识为基础的经济,并认为20世纪中期之前,资本与劳动对经济增长贡献更大,而20世纪中期以后,体现人力资本和技术之中的知识已成为经济发展的核心动力。知识正逐渐取代土地、资本与体力劳动成为最重要的经济资源,知识成为一个时代形成的标志。

(3) 信息技术高速发展的促进。IT技术与互联网的高速发展,极大地提高信息获取的能力与效率,成为人类文明发展的里程碑。网络上丰富的人类知识减小地理上的阻隔,为人们分享知识创造机会,

同时涌现出一批以知识创新为核心竞争力的网络服务公司,如 Google、Yahoo、Facebook 等企业,造就知识创造巨额财富的神话。

(4) 企业对知识价值的认同。企业所用的资源包括知识、人力资源、资本、关系等。知识经济以来,企业对知识价值的认同逐步升级。世界 500 强的多数企业都设置了知识经理人,部分企业还特意设置了首席知识官,如通用、西门子、可口可乐、联想等公司通过首席知识官全面负责公司及其子公司的知识管理工作。

随着智力资产的无形化,知识管理已经成为企业可持续发展的战略工具。一些管理先进的企业加大了知识管理力度,使用知识主管运营组织的知识管理过程,如 3M、本田公司等,在知识管理过程中取得的效益引起人们的关注。KPMG 公司在对知识管理做的全面调查中,1998 年采用 100 家营业额超过 2 亿英镑的英国公司做样本,2000 年选取 423 家全世界各地营业额超过 2 亿英镑的公司做样本,2002 年又对英国、法国、德国、荷兰等国家按营业额排名前 500 家公司做调查。调查结果显示,1998 年有 43% 的公司采取知识管理措施,57% 的被调查公司没有知识管理措施或没有听说过。到 2000 年,没有采取知识管理措施的公司下降到 15%。而 2002 年几乎所有的公司都不同程度地使用知识管理系统。国内企业实施知识管理项目始于 2001 年,万宝集团与台湾安达信公司合作成为国内第一个实施知识管理的企业。

虽然知识管理项目普遍在企业中实施,但是国际数据公司在—项报告中指出,企业在知识管理过程中没有收到预期的效益。1999 年美国财富 500 强公司由于知识工作者重复劳动、不合规则的操作以及寻找知识的低效率导致绩效损失达到 120 亿美元。KPMG 公司在 2002 年的调查显示,被调查企业中有 78% 认为因为没有充分有效的利用知识而错失很多商业机会,而平均每年由于没能采取有效利用知识的措施,损失利润达 6%。国内采取知识管理项目的企业在实施中逐渐变成信息管理项目或者数据管理项目。由此可见,组织在如何利用知

识管理活动,提高知识管理绩效方面还有很多问题值得研究。

由于知识管理能够有效促进和提高企业的经济效益与市场竞争力,实施知识管理成为企业发展的现实需求。知识管理者需要考虑如何运用知识提高他们组织的市场竞争力。提升组织绩效与赢得市场份额是知识管理者亟须优先达成的目标。有效的知识管理在组织努力增强他们竞争能力和达成商业目标的过程中受到极大重视。知识管理可以用来创造商业价值、扩大竞争优势、实现商业目标以及获取更大的核心竞争力。越来越多的组织认识到,知识管理是竞争的核心要件,通过知识管理能够创造并利用知识的价值产生核心竞争力。在这种观念的感召下,企业在决策和战略制定过程中把知识看成是最大的资产,并想方设法激发知识对企业绩效的推动作用。在 21 世纪,那些掌控知识的人们牢牢握着他们富有竞争力的未来。然而,失败的知识管理案例远远多于成功的案例,这是因为大多数公司面对在制定知识管理策略与实施知识管理的过程中遇到的挑战没有很好的解决路径。这些挑战包括如何解决知识管理的评价与其对组织绩效影响的问题。

知识经济的特征是需要企业成员不断地内化编码化的知识以及具备利用这种知识的能力。企业作为社会实体形式,是知识管理的主体,其经营最终目的是为了创造价值实现绩效,组织竞争力的强弱反映在知识创造能力的基础之上。在新的经济环境中,有必要对知识进行有效的管理,这是因为争取或保持竞争优势要仰仗知识资源的有效开发和部署。知识管理的研究由其各个构面的研究构成,并与组织注重的知识观念息息相关。

“构面”一词最初来源于美术学,它是指将对象造型的各种基本构成从现实物体中分离出来的简单要素。本书所研究的知识管理构面是指知识管理过程的各种要素构成以及这些要素所形成的维度。目前所研究的范围涵盖知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力等各种构面与它们和知识管理绩效之间的相互关系等。

综观国内外相关文献,知识管理的研究与提高组织绩效和竞争能力密不可分,但大多集中于单一的知识管理构面对知识管理绩效的影响,也就是考察知识管理策略、知识管理能动力、知识管理过程能力、组织属性等构面各自对知识管理绩效的作用。2002年,Choi研究知识管理策略与知识创造过程、组织绩效关系,发现系统导向和人力导向的知识管理策略明显与知识创造过程和组织绩效相关。人力导向策略更适宜社会化,系统导向策略更适宜组合化。他还和Lee共同研究了知识管理能动力与知识创造过程、组织绩效关系,发现组织文化变量对知识创造是至关重要的。人员与结构变量对于影响知识创造的作用不显著。只有信息技术变量对知识创造的组化变量具有显著影响。知识创造与组织创新性具有正相关关系,组织创新性与组织绩效具有正相关关系。2003年,Laupase进行了个人与组织知识转移研究,得出结论:正式会议并不能保证隐性知识都能在与会者当中分享。没有任何公司将他们知识开发的文档给公司其他成员共享。混合型组织可以支持知识转移过程,一个松散的网络化组织结构会在管理咨询公司中形成,从而促进知识转移过程顺利开展。作为组织文化的支撑作用,奖励机制会激励知识转移过程。但是信息技术只会部分有利于知识转移过程,因为技术在加速管理咨询知识转移活动中只视为一种工具。

2006年,Keskin考察了知识管理策略与公司绩效关系,得出基于显性知识与隐性知识的知识管理策略对探索性变量公司绩效都有正相关性。同时,基于显性知识的知识管理策略要大于基于隐性知识的知识管理策略对公司绩效的影响。同一年,Gold, Malhotra与Segars研究知识管理能动力、知识管理过程能力与公司绩效关系,发现知识管理基础设施能力和知识管理过程能力与绩效呈正相关,且放大作用明显。调查显示,知识管理基础设施能力和知识管理过程能力是企业成功的关键因素。Park对知识管理能动力(基础设施能力)、知识管理过程能力和知识管理绩效之间的联系做出实证研究,得出一些结