

系统与决策丛书 / 杨建梅 主编

# 企业知识管理 方法论研究

利益协调软系统方法论的应用

江文年 杨建梅 著



科学出版社  
www.sciencep.com

系统与决策丛书/杨建梅主编

# 企业知识管理方法论研究

## ——利益协调软系统方法论的应用

江文年 杨建梅 著

广东省哲学社会科学规划项目  
广东省教育厅高等教育学科建设专项资金项目

科学出版社

北京

## 内 容 简 介

本书在对知识管理情景下企业系统隐喻的研究以及对企业知识管理已有方法论框架整合的基础上,以 Flood R, Jackson M 的全面系统干预元方法论为指导,应用杨建梅提出的利益人模型以及利益协调软系统方法论,建立了一套基于行动研究的企业知识管理方法论(简称企业知识管理方法论),并在一个企业的知识管理项目中对它进行了检验、改进与完善。

除方法论层面的工作外,本书还总结和归纳出了一系列用于企业知识管理的模型与方法,它们包括:企业知识管理的利益群体金字塔模型、三个驱动力模型、企业知识管理的星系模型、知识共享博弈模型、企业知识管理实施模型和策略选择模型以及知识管理实施过程中的调查与访谈方法、理念宣传方法、知识管理组织建设方法、知识审计方法、知识管理流程设计方法、技术开发方法和知识分类原则等。

本书可供企事业单位领导、知识管理咨询人员、信息系统管理和开发人员、政府部门信息化领域的管理人员和相关技术人员在实际工作中使用,也可供高等院校,尤其是管理学院、计算机软件 and 系统工程等专业的研究生和本科高年级学生在理论研究中参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

企业知识管理方法论研究:利益协调软系统方法论的应用/江文年,杨建梅著. —北京:科学出版社,2006

(系统与决策丛书)

ISBN 7-03-017850-5

I. 企… II. ①江… ②杨… 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(2006)第 095787 号

责任编辑:陈亮/责任校对:鲁素

责任印制:张克忠/封面设计:耕者设计工作室

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2006 年 8 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2006 年 8 月第一次印刷 印张: 10 3/4

印数: 1—3 000 字数: 212 000

定价: 28.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

## 作者简介



杨建梅 女, 1946 年生, 陕西人。博士, 教授, 博士生导师, 华南理工大学管理学院系统与管理决策研究中心主任。获广东省第四届丁颖科技荣誉奖, 享受国务院政府特殊津贴。

主要从事系统科学、产业经济、管理科学等学科交叉领域的教学与研究。理论工作有: 提出了产业结构系统工程的研究框架、利益协调软系统方法论、企业战略管理的系统方法论、企业知识管理的系统方法论; 另外, 对西蒙复杂性构造理论在产业结构中的应用、沃菲尔德管理复杂性理论在软件过程改进及产业政策中的应用、切克兰德人类活动系统在企业中的应用途径也做出了创新性工作。

先后主持过国家自然科学基金、国家社会科学基金、国家教育部博士点基金、人文社会科学基金及广东省自然科学基金等项目的研究, 主持的国家自然科学基金被评为优秀研究成果。已在 *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics* 等国内外著名学术刊物及国际会议论文集上发表论文近百篇。专著《区域产业结构系统工程——理论和实践》1995 年获国家教育委员会首届人文社科优秀研究成果二等奖等奖项, 还获得过第六届世界经济计量大会中国投稿者前五名资助等科研奖励, 入选 *Marquis Who's Who in the World*。



江文年, 男, 1970 年生, 江西万载人, 管理学博士, 高级工程师, 现任中国电信股份有限公司广州研究院企业信息化管理室主任。主要从事企业信息化管理以及信息系统规划、设计与开发等方面的管理工作。先后主持和参与了一系列企业信息系统的研发、互联网工程以及视讯系统等方面的项目。对企业信息化、知识管理、系统科学和博弈论等方面有较深的理解和研究。已在国内外重要学术刊物及国际会议论文集上发表学术论文 20 余篇, 其中 3 篇被 ISTP 检索引用。

# 知识论域体系与系统方法论

(丛书序)

本丛书之所以取名“系统与决策”，意喻本丛书由方法的“横维”与应用的“纵维”所形成的 T 形结构的具体含义。其中，“系统”一词，主要指系统方法论，包括系统科学的前沿复杂性科学中的方法论；“决策”一词，既指这些方法论的应用范围为管理领域，也指具体的决策方法。我们打算近两年先出版软件过程改进的复杂性工作程序、企业知识管理的系统方法论、企业战略管理的系统方法论以及利益协调软系统方法论等方法论方面的著作，以后希望能出版有关决策方法，主要是博弈论在经济管理中的应用以及行为决策方面的专著。

沃菲尔德提出了“基础—理论—方法论—应用”的科学论域体系。这里的“基础”不是指哲学，而是指科学的普遍前提在某个门类科学具体化后所形成的基本概念等要素，其作用是指导“理论”，而“理论”又提供概念之间关系的定律等以指导“方法论”，“方法论”提供程序以指导“应用”，“应用”反过来又影响“基础”。我们认为，哲学信仰决定了知识工作者构建何种类型的理论，应该作为一层引入；而“方法论”（Methodology）一词最初指一个人追踪另一个人的路径，后来演变为做事情的原则或程序，与具体的方法不同，所以，应将方法从方法论中剥离，凸显为新的一层；另外，沃菲尔德的具体科学门类的“基础”可以合并进这个门类相应的“理论”层次，这样，就可以得到我们的“哲学信仰—理论—方法论—方法—应用”的知识论域体系，其所以称为知识论域体系，是因为哲学不属于科学的范畴。这个体系中各层之间的支配关系仍然与沃菲尔德科学论域体系中的相同，这样，由于本丛书的系统方法论与决策方法，分别属于方法论层次与方法层次，从而系统方法论必然地决定着何种决策方法的采用。

沃菲尔德的复杂性工作程序属方法论层次，其上一层的“理论”层面，包括复杂性概念、复杂性的定律、分类及指数等内容；其下一层则包括诸如著名的解释结构模型、名义小组方法等众多的管理复杂性方法。毋庸置疑，软件产品比较复杂，应该在复杂性科学的指导下，通过过程改进来保证其质量。开始是直觉告诉我们，可以用沃菲尔德的“管理”复杂性科学去摸索软件过程改进的方向，后来在探讨中，通过逻辑分析发现，软件工程界提出的软件产品的本质特点，恰好与沃菲尔德的认知复杂性与情景复杂性的概念有着直接的对应关系，从而用沃菲尔德的复杂性工作程序来研究软件过程的改进就是“正当”的了。

直接起源于工程学科的最著名的系统方法论是系统工程，Hull 给出的逻辑

步骤是：问题定义—确定目标—系统综合—系统分析—系统评价—系统创建—系统实施，其本质是一个达到已给目标的最优方案的选择过程，所以，系统工程方法论决定了它与最优化决策方法具有必然的联系。1969年系统工程在阿波罗登月中的巨大成功，导致了一场将其应用于社会经济问题中去的系统运动，但结果却是失败的。通过深刻的反思，Checkland指出：系统工程是处理被设计系统问题的方法论，而社会经济问题是人类活动系统中的问题，应该用所谓的软系统方法论去处理。于是可以推出，系统工程方法论的“理论”是被设计的工程系统的各种理论，尤其是控制理论、信息论等，而其哲学信仰可追溯到Plato的“设计图”的理性主义。

Checkland软系统方法论的逻辑步骤是：感知问题情景—表达问题情景—相关系统的根定义—相关系统的概念模型—概念模型与对问题感知的比较—寻找期望与可行的变革—行动以改善问题情景，其本质是一个学习过程，所以，软系统方法论使用比较、讨论的学习方法。Checkland强调人类活动系统是通过感知得到的，对同一个问题情景，每个人都会有自己的不同的感知。由此可知，软系统方法论的“理论”是Weiber的社会学理论，其哲学信仰是Husserl的现象学。

利益协调软系统方法论是对Checkland软系统方法论的发展，用于处理利益冲突明显的所谓软人类活动系统中的问题。它以利益协调过程代替单纯的学习过程，其使用的方法是博弈论等群决策的方法。

Flood与Jackson将众多的、分别基于自然-实证主义的系统方法论与基于人-文化主义的系统方法论，根据系统隐喻加以分类式集成，形成了系统方法论的系统体系，以及使用这个体系的全面系统干预元方法论。这些系统隐喻有包括团队、联盟、监狱隐喻的政治隐喻，以及机器、有机体、大脑、文化隐喻等。全面系统干预元方法论的“理论”是评论式系统思考的多元主义、社会学意识以及人类解放的理论，其哲学信仰是Habermas的批判诠释学。

通过政治隐喻，我们将利益协调软系统方法论纳入系统方法论的系统之中。在扩充了的系统方法论体系的基础上，结合企业战略研究的九大学派，提出了企业战略管理的系统方法论；结合企业知识管理本身的方法论，提出企业知识管理的系统方法论。这些企业管理系统方法论的提出，不仅对企业管理有用，而且也为企业系统方法论摆脱空洞名声找到了一个“与具体学科本身的方法论相结合”的出路。

本丛书即将出版的几本书是我们研究团队共同完成的成果。作为探索性的努力，错漏之处在所难免，诚挚地希望读者不吝赐教！

杨建梅

2004年8月于广州

## 前 言

面对即将来临的知识经济时代，许多企业纷纷将知识管理作为一项管理创新的重要举措。由于知识管理的概念迄今才有十几年的历史，理论与实践都还处于探索阶段，所以，企业实施知识管理具有很大的挑战性。

企业知识管理面临的最明显的挑战是目前还缺乏一套被人们普遍认可和接受的知识管理方法论，现有的知识管理方法论一般是用硬系统方法论（如系统工程）来构建一个整体性的框架，虽然有一定作用，但不能满足企业这类人类活动系统知识管理的全部需要。

事实上，在实施知识管理的过程中，大部分企业都发现，出于对自身地位和利益的本能保护，员工和员工之间、部门和部门之间普遍存在着知识共享的壁垒，这严重地阻碍了知识管理的有效进行。我们认为这个问题的出现是因为“利益人”之间的利益冲突造成的，因此，利益协调软系统方法论可以较为有效地处理这个问题。此外，针对企业实施知识管理时理论和实践相脱节的现象，本书应用了行动研究范式。这样，基于行动研究范式，通过引入利益协调软系统方法论，我们便建立了一个企业知识管理方法论的框架。

全书的主要内容如下：

第1章绪论，介绍本书的研究背景、研究思路、研究内容、研究方法以及研究企业知识管理方法论的理论与实践意义。

第2章分析基于行动研究的企业知识管理方法论的理论基础。主要是从规范研究的角度，对有关的基础理论，如知识管理及其方法论、系统方法论的新进展以及行动研究范式等进行分析和归纳。另外，还对几个典型的企业知识管理案例进行了总结。

第3章对现有知识管理的有关理论进行整合，内容包括企业知识管理的概念框架、知识演化与知识价值链以及企业知识管理计算机系统。

第4章提出了在知识管理问题情景下企业的系统隐喻假设，并以一个实际企业为对象，对相关的系统隐喻假设进行了检验。

第5章提出了基于行动研究的企业知识管理方法论逻辑步骤和框架，并在一个实际企业的知识管理案例中对它进行了定性检验，此外，还对该方法论的应用效果进行了纵向和横向的比较和评价。

第6章对研究发现进行总结，归纳出一套企业知识管理方法论的逻辑步骤、框架、过程以及相关的模型和方法，并对研究结果进行了评价，指出本方法论的

局限性，并对未来可能的研究方向进行了展望。

总之，本书基于行动研究范式和利益协调软系统方法论，提出了一个企业知识管理的方法论，同时还提供了一系列相应的模型和方法。这些成果可为企业实施知识管理的探索提供参考。

作者

2006年6月于广州



# 目 录

<b>第 1 章 绪论</b> .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 问题的提出 .....	3
1.3 研究思路与内容 .....	6
1.4 研究方法与途径 .....	8
1.4.1 基础研究阶段 .....	8
1.4.2 行动研究阶段 .....	12
1.5 研究意义.....	14
1.5.1 理论意义.....	15
1.5.2 实践意义.....	15
1.6 本书结构.....	16
1.7 本章小结.....	17
<b>第 2 章 企业知识管理方法论的理论基础</b> .....	18
2.1 知识管理及其方法论.....	18
2.1.1 知识及其演化 .....	18
2.1.2 知识管理概念框架与方法论 .....	22
2.2 系统方法论的新进展.....	28
2.2.1 系统与系统隐喻 .....	28
2.2.2 系统方法论的系统 .....	28
2.2.3 全面系统干预 .....	30
2.2.4 软系统方法论 .....	31
2.2.5 利益协调软系统方法论 .....	32
2.3 行动研究范式.....	34
2.3.1 行动研究的定义和特征 .....	35
2.3.2 行动研究的程序 .....	37
2.3.3 行动研究的操作模式 .....	37
2.3.4 行动研究的分类 .....	38
2.4 企业知识管理案例研究的有关结论.....	39
2.5 本章小结.....	40

<b>第 3 章 企业知识管理相关理论的整合</b> .....	42
3.1 企业知识管理的概念框架 .....	42
3.1.1 多视角知识演化和知识价值链 .....	42
3.1.2 企业知识管理的概念框架 .....	44
3.2 基于知识价值链的知识管理计算机系统 .....	47
3.2.1 知识采集和加工 .....	48
3.2.2 知识存储和积累 .....	48
3.2.3 知识共享与交流 .....	48
3.2.4 知识使用与创新 .....	49
3.3 本章小结 .....	49
<b>第 4 章 知识管理问题情景下的企业系统隐喻</b> .....	50
4.1 知识管理问题情景下企业系统隐喻假设的提出 .....	50
4.2 企业系统隐喻假设的检验 .....	52
4.2.1 问卷设计 .....	52
4.2.2 调查实施 .....	53
4.2.3 调查结果分析 .....	54
4.3 本章小结 .....	55
<b>第 5 章 基于行动研究的企业知识管理方法论</b> .....	56
5.1 基于行动研究的企业知识管理方法论的逻辑步骤 .....	56
5.2 企业知识管理方法论逻辑步骤的检验过程概述 .....	62
5.2.1 基于行动研究的企业知识管理方法论框架 .....	63
5.2.2 行动研究点及其知识管理实施背景 .....	65
5.2.3 行动研究小组 .....	66
5.2.4 行动循环的阶段划分 .....	66
5.2.5 行动研究的效度及其检验方法 .....	67
5.3 行动研究第一循环 .....	70
5.3.1 知识管理问题情景的感知 .....	70
5.3.2 知识管理问题情景的表达 .....	82
5.3.3 相关系统的根定义 .....	84
5.3.4 相关系统的概念模型 .....	85
5.3.5 研究者对各利益群体相关系统的思考和综合 .....	87
5.3.6 概念模型与问题情景的比较 .....	88
5.3.7 可行的知识管理方案 .....	91
5.3.8 知识管理方案的实施 .....	102
5.3.9 方案实施情况的总结、评价和反思 .....	118

---

5.4	行动研究第二循环 .....	120
5.5	方法论的应用效果及其效度检验 .....	122
5.5.1	企业知识管理方法论的实施效果 .....	122
5.5.2	方法论实施效果与其他企业知识管理案例的比较 .....	127
5.5.3	行动研究结果的效度检验 .....	129
5.6	本章小结 .....	131
<b>第6章</b>	<b>企业知识管理方法论研究总结</b> .....	<b>132</b>
6.1	主要研究发现 .....	132
6.1.1	基于行动研究的企业知识管理方法论的逻辑步骤与框架 .....	132
6.1.2	基于行动研究的企业知识管理方法论详细过程 .....	133
6.2	相关研究发现 .....	137
6.2.1	相关模型 .....	137
6.2.2	相关方法 .....	141
6.3	研究结论、局限性及未来研究展望 .....	147
6.4	本章小结 .....	149
<b>参考文献</b>	.....	<b>150</b>
<b>后记</b>	.....	<b>157</b>

# 第 1 章 绪 论

随着知识经济的兴起，“知识”这一词汇正在被我们所处社会的政府、企业、家庭和个人各个层面所关注，知识管理（Knowledge Management，简称 KM）也逐渐成为诸多企业实施管理变革的一种时髦方式。然而，迄今为止，知识管理的理论体系还很不完善，企业还缺乏一套可接受的和被人们普遍认可的知识管理方法论。因此，到底应该采取什么样的模型、方法和步骤来实施知识管理，成为众多企业所关心和担心的核心问题。

本书的主旨就在于通过一系列的研究和探索来寻找和建立一套合适的企业知识管理实施方法论。为此，我们将首先对本书的研究背景、问题的提出、研究思路与内容、研究方法以及研究的理论和实践意义进行论述。

## 1.1 研究背景

纵观世界经济的发展历程，人类创造和积累财富的方式始终是围绕着商品市场的竞争来展开的。第二次世界大战以后，全球经济逐步进入复苏阶段。随着生产的发展和商品的日益丰富，市场竞争不断加剧。20 世纪 50~60 年代，市场竞争主要表现为以成本为主的竞争，20 世纪 70 年代提升为以品质为主的竞争，20 世纪 80 年代转而向以全球化和快速进入市场为主的竞争发展，20 世纪 90 年代以后表现为以创新为主的竞争，进入 21 世纪，企业的市场竞争战略表现出多元化的态势，我们面临的竞争逐步转向以知识为主的竞争<sup>[1]</sup>，而这正是知识经济的重要特征。

Alvin Toffler 在《力量转移》一书中写道：“知识的变化是引起大规模力量转移的原因或部分原因。当代经济方面最重要的事情是一种创造财富的新体系的崛起，这种体系不再是以肌肉（体力）为基础，而是以头脑（脑力）为基础。”这便是知识经济的含义所在。在这里，知识经济是作为一种经济形态来定义的。从经济发展史的角度来看，以产业结构划分经济形态，可分为农业经济、工业经济和知识经济。人类经历了 5000 多年的农业社会，又经历了大约 300 年的工业社会，现在正进入的就是知识社会。一般来说，传统经济（包括传统农业和工业）主要依靠人的直接劳动创造价值与使用价值，而知识经济（包括知识本身的生产和运用知识进行的物质产品的生产）则主要依靠知识创造价值与使用价值<sup>[2]</sup>。

和知识经济如影随形的是, 管理学界开始出现一种基于知识的企业理论。该理论认为, 企业是由知识构成的, 企业的根本任务是使用并创造知识。企业的存在也是因为它能够创造出独特的生产性知识、制度性知识和管理性知识, 企业进行知识创造和知识转换的能力是企业存在的原因, 企业专业化生产与协作过程中积累的共有知识和私人知识决定着企业的效率边界<sup>[3]</sup>。

在以知识为基础的经济中<sup>[4]</sup>, 企业所拥有和创造的知识将逐步提升知识本身的地位, 并将超越土地、资本和劳动力, 成为企业最重要的生产要素, 乃至渐渐演变为企业生产的最终形式<sup>[5,6]</sup>。未来企业所生产的产品或服务将在很大程度上表现为知识, 而所有的有形产品都是知识的物化形式<sup>[7]</sup>。企业出售的是知识产品, 其他物化形式产品的核心价值就是其中所蕴涵的知识的价值。因此, 市场将成为一种知识交换的制度, 而企业则成为知识生产的制度形式。企业与市场的区别在于, 企业由零散的知识要素组合创新形成新的知识, 因此, 企业是创新的主体, 是作为创新知识的形式而存在的, 目的是销售其创新的知识以赢得利润<sup>[8]</sup>。

这就是说, 企业的组织的存在是为了创新知识, 并使得知识整合后可以以多种形式出售, 因此, 企业的核心竞争力就体现为知识创新的能力, 企业之间的市场竞争行为也逐渐从有形资产竞争向无形资产竞争演变<sup>[9,10]</sup>。美国 MIT 斯隆管理学院 Eric von Hippel 教授对企业的一份调查显示, 在当代企业的利润增长中, 知识与技术创新因素占 40%, 资源因素占 20%, 人均资本的增加因素占 15%, 规模经济的因素占 13%, 劳动力素质的提高占 12%。由此我们可以看出, 知识创新已成为企业赢利的主要手段。有鉴于此, 著名的管理大师 Peter F. Drucker 认为: “目前真正的控制性资源和生产决定性因素既不是资本, 也不是土地和劳动力, 而是知识。”<sup>[11]</sup>

知识经济的来临凸显出知识在市场竞争中的重要地位。面对向知识社会的转型, 许多企业纷纷把知识管理作为企业发展战略的重要组成部分, 知识管理的实施与发展成为企业发展的一件大事<sup>[12~14]</sup>。来自 IDG 的报告显示, 在世界排名 500 强的企业中, 有 90% 以上已经实施了知识管理。

KPMG 在《2000 年知识管理研究报告》中对英国、欧洲大陆和美国的 423 个组织进行了调查, 询问它们是否有一个知识管理的计划。超过  $\frac{4}{5}$  (81%) 的组织说“有或正在考虑一个知识管理计划”, 其中 38% 的组织的知识管理项目已经到位, 30% 的组织近期要建立一个知识管理项目, 还有 13% 的组织正在调查这种需求, 绝大部分的领先公司正在积极地推进知识管理。

欧洲知识管理中心于 2002 年对以法国为主、包含欧洲其他国家在内的一份问卷调查报告显示, 在被调查的公司中, 有超过  $\frac{3}{4}$  (77.8%) 的公司已经或正在

开展知识管理, 大约有 45% 的公司设有知识管理总监职务<sup>[15]</sup>。

相应地, 深圳市国中道经济研究有限责任公司在 2002 年 3~4 月间对中国的知识管理状况进行了一次问卷调查。该调查显示, 在回收的 1342 份有效问卷中, 有 27% 的被调查者所在的机构已经制定了知识管理战略, 在其余未制定知识管理战略的机构当中, 91% 的机构认为有必要引入知识管理, 而有 70% 的机构则正准备建议管理层尽快制定知识管理战略<sup>[16]</sup>。

可以说, 随着知识经济时代的来临, 处于激烈市场竞争中的企业无论采取何种竞争战略, 其核心竞争力总是来源于它所拥有和发展的某一领域的知识<sup>[8]</sup>。Bill Gates 认为: “在达尔文式的商业社会中, 机构的知识管理质量帮助决定它感知变化和迅速响应的能力, 因此决定了孰死、孰生或孰兴旺。”有鉴于此, 迅速开展知识管理, 将企业变成一个不断自我更新的学习型组织已经成为众多企业家的共识。然而, 由于不同的企业所处的市场竞争环境是不尽相同的, 它们自身的发展方向、管理模式和知识表现形式各不相同, 因此, 如何有针对性地进行适合本企业需要的知识管理, 就成为每个企业所必须首先面对的问题。

目前, 知识管理的理论在不断发展, 但是离成熟期还有一定的距离<sup>[17]</sup>。对于企业而言, 知识管理的实施是一个复杂的人类活动系统问题<sup>[18]</sup>。不同的企业应该怎样根据自己的实际情况来部署和实施知识管理, 并没有形成一套科学和完整的方法体系, 这正是本书提出基于行动研究的企业知识管理方法论研究的主要背景。

## 1.2 问题的提出

知识管理是一门年轻的学科, 从其概念的出现至今也不过十几年的时间。在这一领域里, Nonaka、Konno、Wiig、Verna、Davenport、Sveiby、Druker 等许多学者都做过大量的研究, 并对有关理论和方法进行了论述。

从开展研究的基本视角看, 知识管理的研究可以分为基于信息技术与人工智能的知识系统化研究和基于社会科学背景的知识社会化研究 (分别偏重于显性知识和隐性知识这两个类别); 从关注的对象看, 则大致包括针对知识相关过程的管理和针对知识资源的管理 (分别偏重于知识的波、粒二相性)<sup>[19]</sup>。

但是, 企业在进行知识管理实践时, 仍然遇到许多难题, 使得知识管理的实施和推动举步维艰, 其原因主要表现在理论和实践两个方面的不足<sup>[20]</sup>。

首先, 在理论方面, 绝大部分学者都认为, 企业知识管理是一个包含企业的战略、组织、制度、文化、流程、技术等因素的复杂的系统问题, 其目的是促进企业内部的知识共享、传递和创新, 但是, 存在的问题还是很多, 具体表现为:

(1) 迄今为止, 知识管理理论还未形成体系, 没有一个统一的标准可资参

考,知识管理究竟由哪些因素和部件构成也没有形成完整的系统模型,而且,我们仍然缺乏一套普遍认可和行之有效的实施方法论。

(2) 现有的知识管理方法论存在许多弊端,例如,一般包含了知识管理过程的总体描述,但是缺乏细节和整体性的系统框架,未能完整地定义知识管理的过程和子过程<sup>[21]</sup>,因此,它们的可操作性不强。

(3) 在现存的知识管理方法论中,由于研究者许多是以前从事信息系统管理的专家,因此,它们基本上是以往系统工程方法论的翻版和改进,而这样的“硬”系统方法论难以满足企业这种“软”人类活动系统中实施知识管理的需要。

(4) 除了上面提到的知识管理研究的两个基本视角之外,为了弥补不同视角研究成果的缺陷,McElroy又提出了第二代知识管理的概念,对各种视角的观点进行了综合,并引入了复杂性理论对它进行充实<sup>[22]</sup>,但我们还是悲观地看到:理论和实践存在着严重的脱节,大部分理论研究成果缺乏实际案例的支持。因此,企业在实施知识管理时,面对众多的未成体系的理论研究成果感到无所适从,既不知应该如何开始,更不知如何推进。

其次,在实践方面,企业知识管理建设尚处在摸索阶段,因此存在如下问题:

(1) 企业的性质、战略、管理模式、人员结构不同,对知识管理的需求也不尽相同,因此,在实施知识管理时很难找到一种或几种相对固定的模式,给知识管理实践带来了巨大的挑战。

(2) 由于理论上的不成熟,市场上缺乏具备足够实力的咨询公司可以有效地帮助企业实施知识管理。

(3) 虽然有很多企业宣称实施了知识管理战略或体系,但是可见的成功案例不多,有些企业根本就是为了某种商业目的将过去的信息系统加上知识管理的外衣做秀而已。

(4) 理论上的不完善也使得知识管理的应用软件系统还无法形成,由此加大了企业在实施时的难度。

(5) 企业实施知识管理的另一个巨大阻力来自于人和文化的因素。根据“利益人”(interests-man)模型的假设,企业中的部门和个体雇员都属于利益人,他们总是在主体有限理性及客体环境的约束下追求自身利益的最大化<sup>[23]</sup>。在目前知识经济的条件下,企业仍旧提倡“知识就是力量”,因此,员工就更不愿意散布或共享他们的知识,因为他们害怕因此丧失在企业中原有的地位<sup>[24]</sup>;同时,企业内各部门的领导和个体雇员一样,存在着相似的利益意识,这就给部门之间的知识共享造成了壁垒。

上述理论和实践中存在的种种不足,归结起来就是企业知识管理方法论缺乏和不适应的问题,也正是本书试图探索基于行动研究的企业知识管理方法论的主

要出发点。那么,我们究竟可以从何入手、整合哪些基础理论以及采取何种方法来实现这一目标呢?立论的依据又有哪些呢?

首先,系统问题需要运用系统方法论来处理。既然企业知识管理是一个系统问题,就必然需要采用合适的系统方法论来解决。但是,我们已知的系统方法论有很多(如运筹学、系统工程、系统动力学、一般系统理论、软系统方法论等),究竟何种系统方法论适合于企业的知识管理,必须要从分析企业知识管理问题的本质入手。这就启发我们先要从一个元方法论(即选择系统方法论的方法论)出发,通过一定的创造过程来达到选择系统方法论的目的。通过作者的研究,Flood和Jackson的全面系统干预(Total System Intervention,简称TSI)正好满足了这个元方法论的条件。它通过对创造、选择和执行三个步骤的运用,先找到企业在知识管理问题情景下的系统隐喻(Metaphor,简称MT),然后根据系统隐喻在众多的系统方法论所形成的系统体系中发现和选择对应的系统方法论,然后采取这些系统方法论来指导知识管理方法论的建立。

其次,根据全面系统干预理论,企业在知识管理问题情景下可能会有多种系统隐喻(主导隐喻和辅助隐喻),因此,可选择的系统方法论也可能会有多种,这就涉及一个系统方法论集成的问题。那么应该怎样来实现这种集成呢?上面我们曾谈到过企业知识管理在理论和实践两个方面都存在不足。事实上,目前的理论研究和企业的知识管理实践存在一定程度上的脱节:一方面,理论研究者缺少知识管理实践的支持;另一方面,企业知识管理的实施者又缺乏有效的方法论支持。这就使我们自然而然地想到可以基于行动研究(Action Research,简称AR)来实现对系统方法论的集成,因为行动研究就是将行动(企业知识管理实践)和研究(知识管理方法论研究)结合起来的一种研究范式,其研究课题来源于实际工作者的需要,以解决实际问题、改善社会行动为目的,而这种寓于行动中的研究则由实际工作者和研究者共同完成,其研究成果为实际工作者理解、掌握和实施。

最后,基于行动研究来对企业知识管理方法论进行集成的另一个重要因素来源于作者对一个企业知识管理项目的实施研究。在这个兼具探索性和实践性的项目中,作者既担当了研究者的角色,又要指导项目的实际执行,这就使得整个知识管理的实施过程具有典型的解放型行动研究的特征,适合采用行动研究来开展工作和研究。此外,作为一种研究范式,行动研究本身蕴涵了软系统方法论(Soft System Methodology,简称SSM)的思想。而对于企业知识管理这样的人类活动系统来说,软系统方法论无疑是可供选择和采用的一种合适的系统方法论,这就为我们采用行动研究来对企业知识管理方法论集成提供了另一个更有力的支持。此外,行动研究本身作为一种研究范式,不但在本书的研究过程中得到了运用,而且其中的部分逻辑步骤还被我们所研究的企业知识管理方法论所吸收和集成。正是由于上述原因,



本书研究的企业知识管理方法论的立论依据，不仅包括从系统方法论的系统中选择出来的某些系统方法论，也包括了行动研究范式。

需要特别说明的一点是，类似于贯彻 ISO 质量体系标准，企业实施知识管理初期往往是以项目的形式进行，在项目目标达成后则演变成一种持续改进的活动。

通过以上分析，我们提出本书研究的主题：基于行动研究的企业知识管理方法论，目的是通过在一个实际的企业知识管理实施过程中探索出一整套企业知识管理方法论，包括该方法论的逻辑步骤、方法论框架、过程、子过程以及对应的模型与方法等。这就是说，本书研究的核心问题是企业知识管理的实施方法论。要解决这个问题，同时还必须回答以下几个问题：

- (1) 基于知识管理问题情景，企业的系统隐喻是什么？
- (2) 应该选择什么样的系统方法论作为构建企业知识管理方法论的基础？
- (3) 行动研究和系统方法论有何联系？怎样将它们结合起来，以形成完整的企业知识管理方法论？
- (4) 为了使方法论具有可操作性，还需要在方法和技术层面进行哪些创新？

### 1.3 研究思路与内容

本书的基本研究思路如图 1-1 所示。下面对这一思路做一个简要说明。

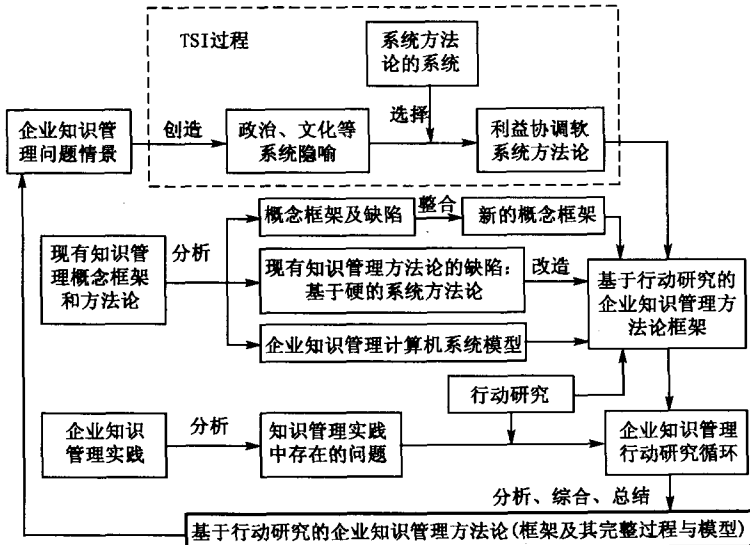


图 1-1 本书研究思路