

Knowledge
Management
in Enterprises

企业知识管理

——理论与实务

■ 王代朝 曾德超 著

Knowledge Management
in Enterprises
—Theories & Practice



中国大百科全书出版社

Encyclopedia of China Publishing House

企业知识管理——理论与实务

王代潮 曾德超 著

中国大百科全书出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

企业知识管理：理论与实务/王代潮，曾德超著．—北京：中国大百科全书出版社，2006．1

ISBN 7-5000-7428-X

I．企… II．①王…②曾… III．知识经济—应用—企业管理 IV．F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 001290 号

策 划 人：蒋丽君

责任编辑：刘海英

责任印制：徐继康 崇玉书

中国大百科全书出版社出版

(北京阜成门北大街 17 号 邮政编码：100037 电话：010-68314918)

<http://www.ecph.com.cn>

高等教育出版社印刷厂印刷

新华书店经销

开本：787×960 1/16 印张：13.75 字数：220 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印数：1~3000 册

ISBN 7-5000-7428-X

定 价：22.00 元

作者简介



王代潮 男 1951年出生，籍贯河北，汉族，高级工程师，硕士，中国长城资产管理公司科技信息部总经理，

从事多年技术及管理工作，先后主持完成若干重大科技项目，并获部级科技成果奖一次；在多种学术刊物（《中国金融电脑》、《金融电子化》、《网络安全技术与应用》、《信息安全与通信保密》等）上发表论文十余篇。

作者简介



曾德超 男 1970

年出生，籍贯湖北，

汉族，高级工程师，

北京师范大学管理

学博士生，专于技

术，兼攻管理；参与若干重大科技项

目，获部级科技成果奖一次；在多种

学术刊物（《中国财政》、《计算机

工程与应用》、《信息安全与通信保

密》、《网络安全技术与应用》等）

上发表论文十余篇。

序

10年前,当人们在谈论知识管理的时候,还认为这只是一个时髦的名词而已。但今天,知识管理的实践已深入到社会经济生活的方方面面,世界“财富500强”中的大部分企业已经把知识管理理念和方法应用于企业的经营管理。诸如IBM、微软、英特尔等跨国公司,已经取得显著成效,积累了丰富的经验。与知识管理实践相适应,知识管理的理论也层出不穷,如管理学大师彼得·德鲁克关于知识是一个组织成功决定因素的理论,著名学者达文波特关于知识管理原则、目标的理论等,都使人们对知识管理的认识提高到了一个新的高度。毋庸置疑,知识经济和知识管理已成为当今最热门的话题。

现代企业之间的竞争归根到底是知识的竞争、人才的竞争。面对激烈的竞争环境,企业是充当廉价的加工工厂,还是顺应科学发展、技术进步的潮流,利用知识管理塑造知识型企业,是摆在每个企业家面前的课题,也是知识管理研究的重要领域。

知识管理强调对人类知识的学习、借鉴、继承,强调企业内部知识的创造、积累、分享、运用和更新,企业通过实施知识管理,可以为企业知识的创造、积累、分享、运用和更新创造有利的条件和环境,可以实现资源的最佳组合和有效利用,可以促进企业核心技术、核心竞争力和知名品牌的形成,可以促进企业文化和企业精神的培育,使企业在激烈的竞争中立于不败之地。

与国外如火如荼的知识管理实践相比,中国的企业最近这几年才开始接触到知识管理,许多企业对知识管理的认识还很肤浅,知识管理水平还很低下,在管理实践中存在许多问题;还有不少企业对知识管理还根本不了解,更谈不上运用。因此,将知识管理的理论引入企业管理,更新观念、更新管理方法和手段,把企业建设成学习型组织,培育我国企业的核心竞争力,是中国企业在21世纪生存发展的必由之路。

《企业知识管理——理论与实务》这本书,为知识管理的实践者提供了一种新的思考方法和实践手段,为知识管理的学习和研究提供了一种新思路,对学术研究和知识管理相关理论将起到有益的推动作用。

陈桂贵^①

2005年12月

^①第十届全国人大常委、财经委委员,中国社会科学院副院长,研究员、博士生导师。

前言

20世纪90年代以来,随着互联网技术的高速发展和知识经济的日渐成熟,诞生了一大批知识主导型企业,这些企业在世界经济舞台上扮演着举足轻重的角色。这些企业的管理理念和经验带动了知识管理理论的产生和飞速发展;一时间,关于知识管理的论文、专著如雨后春笋层出不穷。细究这些理论,可以发现,关于知识管理应该偏重于管理科学还是技术科学的争论一直没有停息,估计短期内也不会停息。知识管理理论离成熟完善还有相当长的一段距离。

通过多年来将知识管理的理念应用于企业信息系统建设的实践,我们认为,知识管理是一门实践性很强的学科,它的管理思想是做好企业知识管理的敲门砖,而企业知识管理实践则是检验知识管理理论的试金石。本着这一理念,我们在总结多年知识管理实践的基础上,去粗取精,选择知识管理理论体系中有代表性的观点,形成本书知识管理的理论要点,提出了有关知识、知识管理的观点与思路;并结合工作实践,提出了一套知识管理系统建设的方法论,在此基础上,提出了知识管理系统提高企业核心能力的蓝图。

全书共分6章,基本思路是在深入挖掘企业知识管理理论内涵的基础上,从企业知识管理技术入手,深入分析如何建设企业的知识管理系统,以及如何利用知识管理系统提升企业的核心能力。

第一章着重论述知识的内涵,知识价值链,知识的分类,知识管理的必要性及知识管理的理论渊源,为展开论述知识管理奠定了基础。在本章中,按分类的方式阐述了知识的定义,并提出我们关于知识定义的观点;通过对知识与信息关系的挖掘,提出知识和信息之间的转化关系,为以后章节中关于信息管理和知识管理的关系作了必要铺垫;通过对知识管理的必要性和理论来源的论述,阐明为什么需要知识管理的问题。

第二章阐述知识管理是什么的问题,是以后各章的理论基础。本章着重论述知识管理的定义、要素、本质,知识管理理论架构,知识管理的原则,知识管理的目标及知识管理同其他管理的关系问题。在本章中,我们采用一种新的视角来审视知识管理,即从内涵和外延两方面及其扩展的角度对知识管理这一概念进行全方位刻画,将人、知识、技术、过程归为知识管理的四要素,并在此基础上提出了知识管理本质的观点。通过对知识管理理论架构、原则和目标的论述,阐明知识管理的基本理论体系;在此基础上,通过对与知识管理相关概念的比较分析,进一步论证知识管理是一种新的管理理论与方法。

第三章在第二章的基础上将知识管理理论引入企业,首先,论述企业知识管理的内容;其次,以知识管理的基本架构和企业价值链为出发点,提出企业知识管理的理论框架——企业知识管理的价值链模型;以企业知识管理价值链模型为基础,详细论述企业知

识管理的基本活动和支持活动；最后，探讨企业知识管理的实现方式——企业信息化，并着重论述企业利用办公自动化和企业资源计划管理系统只是实现企业知识管理的初步，为以后章节论述企业知识管理系统的建设奠定基础。

第四章和第五章是关于企业进行知识管理的方法论，解答了企业从技术上如何建设知识管理系统和从管理上如何实施知识管理的问题。第四章是作者在企业实施知识管理系统基础上，有关知识管理系统技术层面的方法论。本章首先提出知识管理系统的总体逻辑组成；在此基础上，详细论述了知识管理系统建设的需求分析、规划设计、技术与工具的选择和系统建设方案。在需求分析部分，分别就业务和技术需求提出指导性的建议；在规划设计部分，提出规划的基本方法和知识管理系统建设规划中如何同其他相关系统进行区别与集成；在技术与工具的选择部分，给出了分类标准并比较了常用的工具软件；在系统建设部分，以作者成功实施的基于微软平台的知识管理系统为基础，提出了知识管理系统的立方体结构，并详细论述体系结构中各关键模块的功能，是知识管理系统建设的技术范例。第五章是在总结作者管理实践基础上形成的关于知识管理系统建设的管理规范方法论。本章以分析知识管理建设活动为切入点，阐述了知识管理实施过程的主要步骤。并有针对性地探讨了知识审计、知识流程再造对知识管理建设的重要性；在此基础上，提出知识管理项目团队的原则和要求，进行知识管理系统建设的可选方法；深入分析了企业实施知识管理过程中的风险控制问题；最后，给出了评价知识管理实施效果的若干指标。

第六章是本书的结论性部分。首先，在阐述核心能力的本质和知识关系的基础上，提出知识管理提升企业核心能力的途径；其次，分析了基于知识管理的企业知识创新和学习型组织的锻造。

本书是关于知识管理的实用的、综合性的参考书，作为引玉之砖，该书的出版，有助于知识管理研究的深入开展，对从事知识管理的实践者有着重要的指导意义，对于管理科学研究人员、教学人员也具有参考价值，也适合作为管理类和计算机类专业本科生和研究生的教学参考书。

在本书写作过程中，曹开彬、彭彦、王崑、李阳琇、陈奎孚等协助进行了有益的资料收集、整理工作，王桦枫等进行了大量的组织、协调工作，北京师范大学安宝生教授提出了不少宝贵意见，为本书的最终完成付出了辛勤的劳动，对此予以衷心感谢！

写作过程中，参阅了大量参考文献，恕不能详细列出，借此对引用有关文献的工作者深表谢意！

在浩如烟海的知识海洋中，本文的论述只算是其中的一点一滴，加之水平有限，书中难免存在缺点和错误，敬请广大读者不吝批评指正。

王代潮 曾德超

2005年11月

目 录

序	(1)
前言	(1)
第一章 知识管理溯源	(1)
1.1 知识概述	(1)
1.2 知识价值链的 4 个层次	(5)
1.3 知识的分类	(10)
1.4 知识管理——知识经济时代的必然要求	(14)
1.5 知识管理的理论溯源	(19)
第二章 知识管理理论	(24)
2.1 知识管理剖析	(24)
2.2 知识管理的理论架构	(32)
2.3 知识管理的原则	(39)
2.4 知识管理的目标	(42)
2.5 知识管理 VS 传统管理	(44)
2.6 知识管理 VS 信息管理	(48)
第三章 企业知识管理	(53)
3.1 企业知识管理的内容	(53)
3.2 企业知识管理活动的框架研究	(56)
3.3 企业知识管理的基本活动	(58)
3.4 企业知识管理的支持活动	(61)
3.5 知识管理与企业信息化	(81)

第四章 企业知识管理系统的建设	(88)
4.1 知识管理系统的逻辑框架	(88)
4.2 知识管理系统的需求	(96)
4.3 知识管理系统规划分析	(100)
4.4 知识管理技术与工具	(104)
4.5 知识管理系统的技术实现	(112)
第五章 企业知识管理项目的实施	(141)
5.1 知识审计	(141)
5.2 知识流程再造	(146)
5.3 企业知识管理项目的实施团队	(153)
5.4 知识管理系统的选择	(155)
5.5 知识管理的效果评价	(160)
5.6 知识管理实施中的风险控制	(165)
第六章 知识管理与企业管理创新	(172)
6.1 知识管理提升企业核心能力	(172)
6.2 如何实现企业知识创新	(184)
6.3 知识管理与学习型组织	(197)
结束语	(207)
参考文献	(209)

第一章 知识管理溯源

随着知识经济的高速发展,知识及其精华——科学技术对经济增长的贡献率^①,已由20世纪初的5%左右上升到20世纪末的70%~80%,知识创新、科技进步已成为一个国家富强的源泉,成为人类文明的主要动力。因此,随着知识在社会经济生活中的作用越来越大,知识管理已经居于管理的首要地位;那么,如何全面理解知识管理的精髓,并将之应用于社会经济生活的方方面面,就成为摆在我们面前的现实问题。

1.1 知识概述

要研究知识管理,首先必须要回答的问题是:知识是什么?知识是一个内涵十分丰富、外延十分广泛的概念,并随着时代的发展逐步深化。人们对知识的理论研究已经延续了几个世纪,古往今来,许许多多思想家、科学家对知识的概念提出了不同的说法,但是至今为止仍然没有得到共识。

我们认为,要理解知识是什么,除了要对其概念有一个总体认识外,还要深入分析知识的内涵。

1.1.1 知识的定义

一、辞源学中知识的定义

据中华书局1963年影印的许恒[汉]所著《说文解字》,“知”是方法、工具、弓箭与口舌品味、感觉、滋味的组合。“识”的原始含义是用武器矛戈相击,发出撞击、破裂和洞裂的声音,其义亦是工具、方法、矛戈、听音、发声、感觉之组合。由此,“知识”的原本意义是弓箭射猎、矛戈相击、口尝猎物、耳听搏击之声。

《辞源》对“知识”一词有两种解释:一是“相识见知的人”;二是“人对事物的认

^①李京文等:《知识经济与决策科学》,社会科学文献出版社,2002。

识”，这与现代汉语中的含义相近。

《辞海》将“知识”定义为“人们在社会实践中积累起来的经验，从本质上属于认识的范畴”。

《现代汉语词典》对“知识”的定义是“人们在改造世界的实践中获得的认识和经验的总和”。

《韦伯词典》（Webster）给“知识”下的定义是：一是通过学习、调查研究、观察或经验总结获得的事实或观念的运用；二是对人类本质的丰富认识；三是应用通过正规的、通常是高等学校教育而获得的知识的学问；四是阐明各类学问的书本。

二、哲学角度的知识定义

不同哲学家分别从认识论、本体论、实践论、唯“物”论等角度给“知识”下过定义，分述如下：

1. 认识论的定义

①知识就是认识（意识）。早期知识论者柏拉图、康德、费希特等都是从唯心主义立场出发，把知识等同为意识，把知识概念仅局限在哲学认识论的范畴之内；②知识是经验的结果。这种观点认为人类认识经验的总结就是知识，代表人物是英国近代唯物主义哲学家弗朗西斯·培根。还如我国学者张斌认为^①，“知识是认识的成果”；③知识是对意识的反映，但它不是消极的直观的反映，而是对经实践证明的客体在社会的人的意识中相对正确的反映；④知识是观念的总和。

2. 本体论的知识定义

这种观点认为：从自然界的角度看，知识乃是大自然“自我反馈”的物质手段；从人类的角度看，知识又是人类向大自然索取馈赠的有力工具；从认识论的角度看，知识乃是人类大脑对客观规律的反映；从本体论的角度看，知识又是大自然进化到一定阶段所造成的文明资源。本体论的知识定义揭示了知识的产生过程和价值意义，对我们认识、开发利用知识资源都具有启发作用。但是该定义没有揭示出知识的主体以及知识的来源、知识的存在方式等内容，因而也是一个不完整知识定义。

3. 实践论的知识定义

美国社会学家 B. 霍尔茨纳是实践论知识定义的代表人物。他认为，凡是能够指示人们行动的某些现实的反映就是知识。他说：“我们是这样界定知识的：任何肯定的结论，只要是某些现实的反映，人们可以据此采取行动的即便是采取某些冒险性的行动，都可以称为知识。”该定义反映了知识运动的目的性。

^①李京文等：《知识经济与决策科学》，社会科学文献出版社，2002。

4. 唯“物”论的知识定义

这种观点认为：知识是人类意识现象，它的存在和运动必须要借助于一定的物质外壳，即知识只有依赖于一定的物质载体才能存在和流通，知识本质上是自然的、客观的，也可以说是物质的。对知识的这种定义考察的仅仅是知识的存在方式，揭示了知识运动的物质性，即知识只有借助于一定的物质外壳(载体)才能存在和流通。

三、经济学角度的知识定义

1. 把知识定义为人类劳动产品

认为知识是具有价值和使用价值的人类劳动产品。柳卸林认为^①，“知识经济中所指的知识，是包括人类迄今为止所创造的所有知识，其中科学技术、管理和行为科学的知识是最重要的部分”。这种说法并没有对知识产品与其他劳动产品作出区分。

2. 把知识作为资本

如果说资本是产生源源不断的收入的东西，那么知识就是一种资本。把知识看作资本说明了知识的经济学意义，但却忽视了知识的其他属性。

四、信息论角度的知识定义

信息论者认为，知识是同类信息的积累，是为有助于实现某种特定目的而抽象化和一般化了的信息。如管理学大师彼得·德鲁克认为^②，“知识是一种能够改变某些人或某些事物的信息——这既包括使信息成为行动的基础的方式，也包括通过对信息的运用使某个个体(或机构)有能力进行改变或进行更为有效的行动的方式”。

此外，还有社会学、逻辑学、情报学等学科对知识的定义。如苏联学者瓦谢金就认为“知识反映的是自然界和社会发生的变化过程”。

当然，更多的学者从上述几方面综合考虑，给出知识的复合定义，具代表性的是美国 T. H. 达文波特和 L. 普鲁萨克给出的定义^③：“知识是结构化的经验、价值、语境信息、专家见解和直觉的非固定混合物，它为评估和利用新经验与信息提供了环境和框架。它源于所知者的头脑，并为之应用。在组织中，知识不仅常常内嵌在文件或存储库中，而且还存在于日常活动、流程和规范中。”

我们认为，对知识定义的探讨从来没有像知识经济高速发展的今天这么热烈过，其原因很大程度上在于信息技术的发展促使人们对知识进行再认识。综合上述各种定义，我们将知识定义为：知识是人们对信息的有意义的关联。

这个定义有三个含义，第一，知识必须要有人的思考，只有人才能创造知识。第二，

①李京文等：《知识经济与决策科学》，社会科学文献出版社，2002。

②张润彤等编：《知识管理概论》，首都经济贸易大学出版社，2005。

③ A. 蒂瓦纳著，董小英等译：《知识管理十步走——整合信息技术、策略与知识平台》（第二版），电子工业出版社，2004。

信息是知识的基础,人们思考信息,把思考的结果记录下来成为知识。第三,信息只有通过有意义的关联,才能形成知识;这种关联包括计算、经验、直觉、价值观等多元形式。例如产品生产过程中的工艺,是来自于对产品的特性及生产过程多种信息的了解,融会贯通而形成的知识。

1.1.2 知识的内涵

一、知识的要素

著名学者达文波特 1999^①年指出知识有六大构成要素:

1. 经验:指的是过去曾经做过、或是曾经经历的事情。经验最大的好处是鉴往知来。自经验获取的知识,能够帮助人们认出熟悉的模式,并找出当前发生的事和过去有什么关联。
2. 有根据的事实:有根据的事实能让人们知道哪些行得通,哪些行不通。透过有根据的事实,叙述在现实状况中所获取的丰富经验。
3. 复杂性:经验与事实根据所占的重要性,突显出知识能够处理复杂事物的事实。知识并非僵硬的结构,它能够以复杂的形式来处理复杂的事物。
4. 判断:有别于数据与信息,知识本身包括了判断的成分。知识不但能够透过以往的经验,来判断新状况和信息,也能够自我审视与琢磨,适应新状况的发生。
5. 经验法则与直觉:当新问题与前人所处理过的旧问题相似时,经验法则就能协助找出解决方法的途径。
6. 价值观与信念:人们的价值观与信念,对组织的知识具有极大的冲击。组织是由人所组成的,其想法与行动,会受到成员的价值观和信念的影响。

二、知识的特性

1. 知识的共享性

知识的共享性包括两层含义:一是知识的扩散性,物质产品只有在大批量生产、费用正比例增加的情况下才能大面积地扩散。但知识产品的扩散与知识生产所花费的劳动无关。知识生产一旦取得成果,便可无限制作,其传播过程只需花费一定费用而不会使知识资产本身的费用增加。正是由于知识的无限扩散性才使得知识变成共享的财富。二是知识共享的无损耗性,物质产品在流通和使用过程中要以明显的损耗为特征。但知识产品无论怎么使用,不仅不会损耗,还会增加其价值。客观知识只有陈旧问题,没有损耗问题。

2. 知识的资源性

知识与物质、能量共同构成人类社会的要素,它与物质和能量一样也是一种资源,这已为学者所共识。只不过这种资源与物质资源相比,具有不会损耗、可反复使用、不断延

^①邱汇川:《知识管理汇编》(一),<http://www.kco.com.cn/web/experts/qhc/20050803/119,1712,0.html>。

续、复制成本低、难以模仿等物质资源不具备的优点。

3. 知识的增值性

知识的增值性是指知识在生产、传播和使用过程中,有不断被丰富、被充实的可能性。特别是技术发展到一定程度的今天,知识的增值作用远大于传统资源,知识增加的速度以指数曲线上升,依靠知识增值而迅速成长起来的知识型企业越来越多。

4. 知识的同时使用和重复使用性

物质产品只能由特定的对象一次性使用,但知识产品则可以由不同的对象同时和多次使用。从理论上讲,知识同时使用的次数是无限的。与同时使用性相比,知识重复使用性是在时间坐标上所表现出来的特征,而前者是在空间坐标上表现出来的特征。

5. 知识运用的条件性

知识具有突出的可使用性,但这并不是任何人任何组织都可以随意使用的,因为知识运用是有条件的,是要付出代价的。在某处适用的知识在它处可能完全没有价值。

6. 知识的“波粒二相性”

维娜·艾莉 1998 年提出了知识的“波粒二相性”,^①即作为实体的知识和作为过程的知识。作为实体的知识衍生出知识需要编码、拥有产权即知识产权等管理问题,同时承认知识的实体性,就产生了知识的识别、组织、收集和测度等一系列问题。作为过程的知识,则衍生出知识如何发挥作用以及如何更好地发挥作用等管理问题,如知识的创造、共享、学习、应用语沟通等。“知”和“识”的过程,恰恰是获取和创造“知识”这实体的过程。所以“实体”和“过程”,是不可分的和统一的。

除此之外,知识还具有不可加性,即知识不遵守 $1+1=2$ 的规律;知识还具有不可逆性,即知识一旦产生就不能逆转;知识还具有不完全排他性,一个人拥有知识不排除他人也同时拥有此知识。

由知识的本质决定了知识的主、客体性。正是由于知识具有价值,当在满足对其需要的过程中,知识体现出其价值的同时也体现出知识的主客体性,一旦知识的价值与主客体被确认,或者说知识在某一时间或空间范畴内属于了某一个体或组织,知识就是一种产权资产。知识的动态与静态、分享与共享是知识主客体关系的辩证统一。

1.2 知识价值链的 4 个层次

上节对知识是什么作出了一个概述,但知识不是孤立的,应将它放在人类关于认知的大环境中总体考察才有意义,从价值链角度分析,可以将与知识相关的概念划分成 4 个层

^①王德禄:《知识管理的 IT 实现——朴素的知识管理》,电子工业出版社,2003。

次,即数据、信息、知识和智慧,它们是逐层深化的关系。这已经成为当前知识社会中居于主流地位的知识观点。

1.2.1 基本涵义

一、数据

数据是指一组表示数量、行动和目标的、可被记录和识别的物理符号序列,例如,语言、文字、数字、图像和声音等,主要用于记录和反映事物的客观描述。在信息系统中,数据主要是指各专业板块和职能部门的业务或专业数据,是关于事件和世界的一组独立的事实。大多数企业在运作和管理中都会积累产生大量的业务数据,这些数据一般都是在高度结构化的业务系统数据库里;另外,大多数企业还获取一些外部数据源,如市场的信息、竞争的信息和金融的信息等。业务数据是企业知识资产中最为普遍和最易于管理的一个方面,其核心价值在于分析和合成,围绕业务数据开展活动,并把这些数据转化为信息和知识。

在知识管理课题中,数据主要是指各专业板块和职能部门的业务或专业数据,它们主要存储在业务数据库或数据文件中。

在这里,我们特别将数据看作是一种潜在的知识,即知识可能蕴藏在大量数据的相互关系中,需要挖掘才得以产生;在信息系统中,其共享主要通过数据中心和数据仓库进行实现。

二、信息

信息是以有意义的形式加以排列和处理的数据(即有意义、有价值的信息)。信息的主要特征是来源分散,数量庞大。信息来源于生产第一线、社会环境、市场及行政管理等部门。信息具有时间性,信息的加工方式有多种形式。

信息主要向人们提供关于现实世界的事实知识。通过各种方式被传送的、能被人感受的声音、图形或文字,并与某一特定事实、主题或事件相联系的消息和情报,均可被称为信息。也就是说,信息是经过加工并对人类社会实践和生产实践活动产生影响的数据。

在知识管理课题中,信息的表现形式是各种显性的知识,能看得见、摸得着,例如,客户的内/外部网站、各种文档资料,包括日常办公的各种公文,以及各种文件等。

三、知识

知识的有关定义见前文论述,这里不再赘述。

四、智慧

在希腊语中,智慧有三层含义:一是聪明与谨慎,二是敏于技艺,三是学问与机智;肖川认为^①,智慧是个体面对现实情境解决问题,以求得更好的生存、发展和享受的机智和策略。

^①肖川:《信息、知识、经验与智慧》,《人民教育》,2004(10)。

我们认为,智慧是知识的外在表现,是利用知识来指导行动的能力,是更高意义上的知识;换句话说,智慧应具备对事物的判断力,从而能有效率、效能地把知识应用在日常生活与工作中。在这里,利用知识创造价值是智慧有别于知识的显著特征。在知识价值链上,智慧与个体的关系最为密切,即智慧主要通过个体的创造表现出来。

例如,对同一产品的生产,不同的厂商生产出的产品性能大相径庭,从而给不同企业带来的效益有明显差异,其原因就在于凝聚在产品中的智慧不同。

1.2.2 知识价值链

IBM 公司高级商学院的斯蒂芬·H. 赫克尔和哈佛大学商业管理研究生院的理查德·L. 诺兰对信息的等级进行了图示解释。他们把从事实到智慧的转化过程分为 5 个层次^①(见图 1—1)。

需要指出的是,上述概念虽然有一定的层次关系,但它们之间并不是严格的上下层关系,正如凯·默廷斯等所说^②,“将数据、信息、知识作为一个整体,而不是进行清晰的层次划分,这是最实用的知识管理方案”。在上述价值链中,越处于底层(如:事实、数据、信息),其共享化程度越高;越处于上层,其共享化程度越低,但其价值含量也越高。其中,信息、知识处于核心位置,因此,对它们进行比较分析,具有特殊的意义。

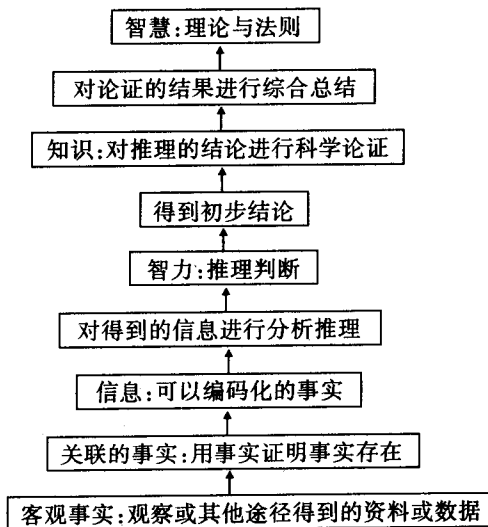


图 1—1 理查德·L. 诺兰关于数据到智慧的转化图

①齐建国等:《知识经济与管理》,社会科学文献出版社,2001。

②凯·默廷斯等编著、赵海涛等译:《知识管理原理及最佳实践》(第二版),清华大学出版社,2004。