

江苏省哲学、社会科学“十五”规划重点基金项目(项目代号: M2-006)

组织的知识管理

苏新宁 任 皓 吴春玉 朱晓峰 著

国防工业出版社

· 北京 ·

前言

20 世纪之初,“泰罗制”敲开了现代企业管理的大门,兴起了管理领域的“第一次革命”,即以“科学管理”取代“经验管理”。经过一个世纪的发展,社会已进入知识经济时代,传统的管理理念已越来越不能适应经济发展的要求,新的管理理念在滋生,新的管理模式和方法在形成,把知识资源作为社会与组织生存与发展的战略和关键性资源已成为人们的共识,这一切标志着人类将迎来管理领域里的“第二次革命”,即“知识管理”为代表的崭新时代。

1620 年,弗兰西斯·培根(Francis Bacon, 1561—1626)在他的《新工具》一书中提出了“知识就是力量”这句名言,阐明了知识具有推动社会进步的强大动力这一观点。然而,欲真正把“知识”转化为强大的“力量”,这需要努力学习知识、合理运用知识、有机整合知识、开拓创造知识,利用知识改造社会、发展生产、创新产品,全面提升组织的竞争力,充分体现知识的强大力量。在这一转化过程中涉及的内容,正是知识管理所研究的内容。

知识管理是一个新事物,其理论尚不完善,方法有待改进,研究内容、对象、范围都还在探讨之中。如,目前对知识管理的理解就有 5 种观点:知识管理就是数据、信息管理的延伸;知识管理就是组织的知识资产管理;知识管理主要是人的管理;知识管理等价于知识资源管理;知识管理就是对知识学习与创新的管理。可以看出,无论哪一种观点都是不全面的,都是对知识管理的片面理解。为此,我们组织了一个研究小组,专门进行知识管理的研究,2001 年,我们以《企业知识资源管理与知识发现》为题,申报了江苏省哲学社会科学“十五”规划基金重点课题,并获得批准。本书正是在完成该课题的基础上撰写而成。

知识管理突破了传统的管理思想,其目的,希望能够将最恰当的知识、最快捷地传递给最需要该知识的人,使知识在其创新和增值过程中,发挥最大的作用。因此,知识管理不仅仅是对知识的收集、处理、组织、传递、创新过程的各环节的研究,还应包括:知识管理体系、知识型组织、学习型组织、组织文化、知识交流的环境与氛围、知识在

转换过程中形态转变、组织的激励机制、知识对提高组织竞争力的作用、人力资源管理,以及知识管理中涉及到的信息技术等。本书正是围绕上述内容深入研究和精心撰写的。

本书的完成来自于课题组集体的智慧,虽然执笔者只有4人,但课题组其他成员对本书也有很多贡献,课题组的讨论会、阶段性成果等都对作者有不同程度的帮助,如,邓三鸿博士对知识地图的研究成果、周军博士对知识仓库的研究成果对完善本书这些方面的内容有很大帮助,潘有能博士生还为本书收集了许多案例。在此对他们以及课题组全体成员表示感谢。

本书的框架结构来自于集体讨论,并由苏新宁修改确定。本书的撰写者有:任皓、吴春玉、朱晓峰、苏新宁,其中:任皓博士完成了第1章的1.1节和第2、6、7、8章;吴春玉撰写了第4、5、10章和第3章的3.4节;第3、9两章由朱晓峰完成;苏新宁撰写了第1章,对全书进行了认真审核、大量修改、仔细校对,并最终定稿。

我们在对本书的创作与撰写过程中,得到来自多方的帮助和支持。首先,感谢江苏省社科规划办对我们的信任和支持,感谢国防工业出版社的领导,感谢知识管理网站为我们提供了许多有价值的资料,感谢本书参考文献的作者们,是他们的成果给了我们许多启迪;感谢为本书创作付出辛劳的每一个人,更要感谢本书作者的所有亲人们,感谢他(她)们在我们撰写本书时所给予的多方面的支持与帮助。

苏新宁
2003年11月于南京

目 录

第 1 章 概论	1
1.1 知识及知识管理概述	1
1.1.1 知识的定义	1
1.1.2 不同学科领域对知识的讨论	4
1.1.3 知识管理的起源	9
1.2 知识管理研究的内容	12
1.2.1 知识的组织	12
1.2.2 知识的获取与共享	14
1.2.3 知识管理的理论及应用	15
1.3 知识管理研究与实践进展	18
1.3.1 国外知识管理状况	18
1.3.2 我国知识管理研究现状	21
1.3.3 我国企业知识管理实践	23
1.4 我国知识管理实施中应注意的问题	25
第 2 章 组织的资源及知识的分类	28
2.1 组织内部资源的种类	28
2.1.1 人类对资源的认识	28
2.1.2 学术界对资源的认识	30
2.1.3 资源体系及其分类	35
2.2 知识的分类及其特性	41
2.2.1 知识分类概述	41
2.2.2 知识转变过程中的第三种知识	44
2.2.3 知识是一种资源	46
2.3 知识资源的概念及其主要特性	47
2.3.1 知识资源的概念	47
2.3.2 知识资源的分类	49

2.3.3	知识资源的一般属性	50
2.3.4	知识资源的特殊属性	51
2.3.5	企业信息资源与知识资源的关系	52
2.3.6	知识资源的丰度	53
第3章	组织的知识转换	55
3.1	知识转换概述	55
3.1.1	显性知识和隐性知识	55
3.1.2	知识转换的内涵	58
3.1.3	知识转换的原则	60
3.1.4	知识转换的技术基础	61
3.2	组织的知识转换战略	63
3.2.1	组织的显性知识转换战略	63
3.2.2	组织的隐性知识转换战略	65
3.3	世界知名企业的知识转换策略	70
3.4	知识转换中的知识创造	72
3.4.1	知识创造概述	73
3.4.2	知识创造的“场”理论	73
3.4.3	“场”在知识创造中作用	77
第4章	知识管理中的知识发现	79
4.1	知识发现概述	79
4.1.1	知识发现概念及渊源	79
4.1.2	知识发现研究的外部动力	80
4.1.3	知识发现过程	83
4.1.4	知识发现的任务及功能	85
4.2	知识管理中的知识发现	86
4.2.1	数据库的知识发现	87
4.2.2	文本数据的知识发现	88
4.2.3	Web 挖掘	89
4.2.4	多媒体数据的知识发现	90
4.3	知识的存储与获取	91
4.3.1	知识的存储	91
4.3.2	知识的获取	93
4.4	知识场	95

4.4.1	知识场的定义.....	95
4.4.2	组织内部的知识场.....	96
4.5	构建组织内部的知识仓库.....	96
4.5.1	知识仓库概念.....	97
4.5.2	知识仓库的作用.....	98
4.5.3	构建组织知识仓库.....	99
4.5.4	知识仓库实现模型.....	100
第 5 章	组织的知识地图	103
5.1	知识地图概述.....	103
5.1.1	知识地图.....	103
5.1.2	知识地图的内容.....	104
5.1.3	知识地图的作用.....	105
5.1.4	知识地图的类型.....	105
5.2	组织内部知识地图.....	106
5.2.1	组织内部知识类型.....	106
5.2.2	组织内部知识的关联.....	109
5.2.3	组织内部知识地图.....	110
5.3	组织内部知识的流向及流量.....	112
5.3.1	组织内部知识的存量.....	112
5.3.2	组织内部知识的流向与流量.....	114
5.3.3	知识流量与存量的关系.....	115
5.4	构建组织内部知识地图.....	116
5.4.1	知识地图的构建原则.....	116
5.4.2	知识地图的构建.....	116
5.5	知识地图构建实例.....	119
5.5.1	知识关联表示.....	119
5.5.2	知识存量表示.....	121
5.5.3	知识流量和流向表示.....	122
5.6	知识地图的评价.....	122
5.6.1	知识含量的评价.....	123
5.6.2	知识的关联度评价.....	123
5.6.3	知识地图的功能评价.....	123
5.6.4	知识地图的智能化水平评价.....	124
5.6.5	知识地图的效益评价.....	124

5.6.6 知识地图对组织文化的影响	124
第 6 章 组织内部的知识整合	125
6.1 知识组织与自组织.....	125
6.1.1 知识组织的两层含义.....	125
6.1.2 知识组织的研究内容和目标	127
6.1.3 知识组织的基本原理.....	129
6.1.4 知识的自组织.....	131
6.2 建立组织的知识优势.....	132
6.3 组织的知识转移和增殖.....	135
6.3.1 知识转移的制约因素.....	135
6.3.2 知识转移的实施.....	136
6.4 组织的知识资源配置.....	138
6.4.1 知识资源配置的基本概念.....	139
6.4.2 组织的知识资源配置.....	140
6.5 组织的知识整合.....	141
6.5.1 整合理论及其技术概述.....	141
6.5.2 知识整合的定义.....	147
6.5.3 知识整合的内涵.....	149
6.5.4 知识整合的类型.....	150
6.5.5 企业知识资源整合的意义.....	+153
第 7 章 知识创新与组织文化	155
7.1 组织的知识创新.....	155
7.1.1 知识创新的定义.....	155
7.1.2 知识创新的重要作用.....	157
7.1.3 知识创新的过程.....	158
7.1.4 知识管理在知识创新中的作用	159
7.1.5 美国 3M 的知识创新.....	160
7.2 建立组织的知识网络.....	161
7.3 知识管理与组织文化.....	162
7.3.1 组织文化的特征和层次.....	163
7.3.2 组织文化的类型.....	164
7.3.3 东西方组织文化比较.....	166
7.3.4 组织文化的案例——列维斯特劳斯公司	170

7.4 建立学习型的知识组织.....	171
7.4.1 为什么要成为学习型组织.....	172
7.4.2 学习型组织的特点.....	175
7.4.3 组织学习的类型.....	176
7.4.4 学习型组织典型案例.....	178
第8章 知识管理与组织竞争力	180
8.1 WTO 与企业竞争.....	180
8.1.1 加入 WTO 对中国经济的积极影响	180
8.1.2 加入 WTO 对中国经济带来的挑战	181
8.1.3 加入 WTO 后应采取的策略	183
8.2 市场竞争与组织竞争力.....	185
8.2.1 组织竞争力概念及其性质.....	185
8.2.2 组织竞争力的评价.....	189
8.2.3 组织竞争力的评价指标体系	192
8.2.4 组织竞争力与核心能力的关系	195
8.3 知识管理和组织竞争力.....	196
8.4 提升组织竞争力的资源战略.....	198
8.5 组织的人力资本管理.....	200
8.5.1 人力资本的起源及其特征.....	201
8.5.2 人力资本与人力资源.....	202
8.5.3 企业的人力资本管理.....	203
8.5.4 企业人力资源管理的趋势	204
第9章 知识管理的激励机制	206
9.1 知识管理激励机制的理论基础.....	206
9.1.1 激励概述.....	206
9.1.2 激励的理论基础.....	210
9.1.3 激励机制概述.....	215
9.2 知识管理激励机制的设计与运行.....	217
9.2.1 知识管理激励机制的设计.....	217
9.2.2 知识管理激励机制的运行.....	221
9.3 知识管理的激励机制.....	223
9.3.1 知识管理的组织目标机制.....	223
9.3.2 知识管理的诱导机制.....	224

11/16/05

9.3.3 知识管理的个人机制.....	225
9.3.4 知识管理的分配机制.....	226
9.3.5 知识管理的行为规范机制.....	226
9.3.6 知识管理的信息交流机制.....	227
第 10 章 不同组织的知识管理.....	228
10.1 企业知识管理.....	228
10.1.1 企业知识管理概述.....	228
10.1.2 企业知识管理的目标.....	229
10.1.3 企业知识管理的内容.....	230
10.1.4 企业知识管理的必要性.....	230
10.1.5 企业知识管理的特征及应采取的措施.....	232
10.1.6 企业知识管理案例.....	234
10.2 政府部门的知识管理.....	241
10.2.1 政府知识管理概述.....	242
10.2.2 政府知识管理的内容.....	242
10.2.3 政府知识管理的作用.....	243
10.2.4 政府知识管理的必要性.....	244
10.2.5 政府知识管理典型案例.....	245
10.3 信息服务机构的知识管理.....	248
10.3.1 信息服务机构知识管理概述.....	248
10.3.2 信息服务机构知识管理内容.....	249
10.3.3 信息服务机构应采取的措施.....	250
10.3.4 安达信咨询公司的知识管理.....	251
10.4 教育组织的知识管理.....	254
10.4.1 教育组织知识管理概述.....	254
10.4.2 教育机构知识管理内容.....	255
10.4.3 教育组织应采取的措施.....	256
10.4.4 美国教育机构知识管理.....	257
参考文献.....	260

第 1 章 概 论

自从有了人类，就有了人与人之间的交流，人类知识也随之而产生了。今天，人类社会进入了知识经济时代，作为知识的直接结果，从商业、经济、科学到政治各方面都发生了巨大的变化，人类从未像今天这样以如此快速的步伐前进。人们常说知识贫乏是危险的。随着人类知识的存量越来越多，如果我们缺乏对知识的合理开发、科学管理和有效利用，就会因为在知识海洋中找不到所需知识而导致“知识贫乏”。

著名管理学家查尔斯·M·萨维奇(Charles M.Savage)在《第五代管理》一书第二版序言中提出了引人深思的两个问题：其一，虽然我们学会了如何在地下采矿，却不知道如何开发人类的思想。其二，我们已精心设计了一种复杂语言来描述原材料如何被转化为最终产品，却几乎不知道如何表述一个原始想法是如何被转化为最终产品或服务的。这两个问题形象地说明了“管理”与“知识管理”的关系以及这一领域亟待解决的问题。当管理的中心从产品转向人，甚至转向人的头脑中的知识的时候，管理的范围扩大了，管理的内涵加深了，“管理”成了“管理的管理”“知识”成了“知识的知识”。

1.1 知识及知识管理概述

在知识经济时代，“知识”和“知识管理”这两个术语，是人们耳熟能详的，同时也是学者和管理者们使用频率最高的术语之一。知识管理的所有研究和运用都是围绕知识而展开的，本文也将从知识的定义入手，逐步展开。

1.1.1 知识的定义

人类进入 21 世纪，整个社会处于一个崭新的、伟大的历史变革时期；知识经济成为新世纪主导的经济管理模式。知识经济环境下的知识管理是人类知识总量迅速扩张和性质产生飞跃的表现，是知识文明和经济财富迅猛扩张的集中表现。知识已成为最有价值和最难于获得的资源之一，同时也是体现组织的实力和保持组织可持续发展的动力。

在漫漫人类历史长河中，人们发现知识是使人类从愚昧和无知中觉醒的最神奇的东西。古有“悬梁刺股”、“凿壁借光”的典故，今有千军万马过“独木桥”的壮观景象。人们寒窗苦读、呕心沥血，上下求索、孜孜不倦，无一不是为了求得知识。知识对人类社会生活的这种巨大影响，其内在奥秘是什么，为何能够产生如此巨大的能量，这是古

往今来人们不懈探索的问题。

1. 西方学者对知识的定义

在西方国家,学者们将有关知识的研究归入哲学的一个分支——认识论(epistemology)中,并列入知识论或知识学的研究之中。最早是以希腊时代的诡辩学(sophist)研究为代表,其基本观点是:“所有知识都来自于个人的经验,由于每个人对事物的感受不同,因此知识仅仅是相对于个人而言的,没有绝对意义上的知识”。直到苏格拉底(Socrates)和柏拉图(Plato)时代,以诡辩论为代表的知识论才被推翻。柏拉图对知识仅仅是一种感知的说法给予了否定,指出:尽管在认识事物过程中,其感受具有因主体不同而不同的主观性,但归根到底,被观察或认识的事物本身是因客观而确定的。他认为知识与意见相对立,以辩证法和科学、数学为知识,而以常识和幻觉为意见。柏拉图认为知识的最高形式是智慧,并从观念论的观点,按知识探究方法与知识本身对象,把人类知识分类成臆测(Conjecture)、信念(Belief)、了解(Understanding)与纯理性(Pure Reason)四种。这个定义当时被人们广为接受,并一直保持到20世纪60年代。但20世纪60年之后的30余年中,出现了很多关于方法论的研究,这是由于方法论是获取知识的手段,换句话说,只有在正确的方法论指导下获得的认识才能称为知识,否则只能算作想法或信仰。

由于知识的内在复杂性和开放性,引发了很多关于方法论的争论。所以,对知识作一个较为明确的定义是困难的。事实上,关于“知识”属性的争论从古至今一直都没有真正停止。根据西方较为著名的学者和工具书,我们列出一些具有代表性的知识定义:

《苏联百科辞典》对知识的定义为:“正确地反映在人们思维中的、被实践验证了的对客观实际的认识。”

《韦伯斯特词典》(Webster,1997年版):“知识是通过实践、研究、联系、调查获得的事实或状态的认识,是对科学、艺术或技术的理解,包括人类获得的关于真理和原理的认识总和。”

著名哲学家罗素在《人类的知识》一书中经过仔细分析得出结论:“知识是一个意义模糊的概念。”

著名的管理学大师彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)指出:“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为方式。”

车驰曼(Churchman)认为:“将知识设想或看作是一种对信息集合的观点,事实上已经将知识这一概念从其全部生活之中剥离了出去;知识只存在于其使用者身上,而不存在于信心的集合中。使用者对信息集合的反应才是最为重要的。”

托马斯·达文波特(Thomas H. Davenport)对知识给出了一个工作定义:“知识是一种包含了结构化的经验、价值观、关联信息以及专家的见解等要素的动态组合。它起源于认识者的思想,并对认识者的思想起作用。在组织内,知识不仅存在于文档和数据库中,而且嵌入在组织的日常工作、过程、实践和规范中。”

Applehans 等人认为：“知识是将信息与资料化为行动的能力。”

Davth 和 Prusak 认为：“知识是一种有组织的经验、价值观、相关信息及洞察力的动态组合，它所构成的框架可以不断地评价和吸收新的经验和信息。”

Heyes Roth 对知识的定义为：知识 = 事实 + 信念 + 启发式。Roth 同时还给出了知识的三维空间描述：即知识的范围、知识的目的、知识的有效性，范围由具体到一般，目的从说明到指定，有效性由确定到不确定。知识的三维空间见图 1-1。

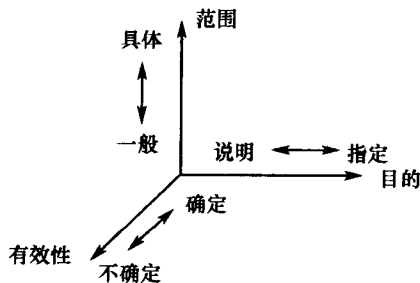


图 1-1 知识的三维空间

在以上观点中，“知识”不再是一个简单的、各种元素的无序集合，而是被纳入了一个动态的、与人或组织交互的系统。更明确地说，只有在“使用”过程中，知识才体现出其价值，才成为有实践意义的、真正的知识。

2. 中国学者对知识的定义

中国是世界上五大文明古国之一，在 5000 年的文化发展历程中，积累了十分丰富的关于知识概念的探索。古代的甲骨文和四大发明，无一不凝结着祖先对人类知识的巨大贡献。

在汉语里，“知识”这个概念是由“知”和“识”二字构成的复合词。中国古代文化中，“知”作为动词“知道”、“了解”，如《书经》里的“知人则哲”，《论语》里的“知之为知之，不知为不知”、“温故而知新”。荀子最早将“知”作为名词用，赋予“知识”的含义。他在《王制》中说：“草木有生无知，禽兽有知无义”。“识”既可作动词“认识”用，也可作名词“知识”、“见识”、“常识”等。张衡在《东京赋》里有这样的诗句：“鄙夫寡识，乃知之德绪，馨威于此”。后人将“知”与“识”连用，就成了现在的常用名词和科学术语。

国内一些主要工具书和学者对知识的定义有：

《现代汉语词典》(2002 年增补本)：“人们在改造世界的实践中所获得的认识和经验的总和。”

《中国大百科全书·哲学卷》中说：“人们在日常生活、社会活动和科学研究中所获得的对事物的了解，其中可靠的成分就是知识。”

《辞海》对知识的定义：“知识是人们在社会实践中积累的经验，从本质上讲，知识属于认识范畴”。

《简明社会科学辞典》对知识的定义：“人类的认识成果，来自人们的生产斗争、阶级斗争和科学实验，和才能一样，知识也属于人的认识范畴。经验是知识的初级阶段，系统的科学理论才是比较完备的知识形态”。

《辞源》对“知识”一词有两种解释：其一是“相识见知的人”；其二与现代汉语的含义相近，“指人对事物的认识”。

现代认知心理学把知识定义为：个体通过与其环境相互作用后获得的信息及其组织。储存于个体内的是个体的知识，储存于个体之外的，为人类的知识。曾建明等认为：“知识是人们通过学习、发现以及感悟所得到的对世界认识的总和，是人类经验的结晶。”

朱祖平先生认为：“知识是对信息的推理、验证，从中得出的系统化的规律、概念或经验，它是言行的基础。”

有些学者综合了以上说法，认为“知识是人们通过学习、发现以及感悟所得到的，对世界认识的总和，是人类经验的结晶”。

1998年3月，国家科技领导小组办公室在《关于知识与国家知识基础设施的研究报告》中，对“知识经济”中的“知识”做出如下定义：经过人的思维整理过的信息、数据、形象、意向、价值标准以及社会的其他符号化产物，不仅包括科学技术知识——知识中最重要的部分，还包括人文社会科学的知识、商业活动、日常生活和工作中的经验和知识，人们获取、运用和创造知识的能力，以及面临问题做出判断和提出解决方法的知识。

上述定义虽不尽相同，但共同揭示了“知识”的实质：其一，知识不是天生的，而是人类社会实践和科学研究的产物，知识是人类特有的，离开了人便无知识可言；其二，知识是客观事物在人们头脑中的反映及表述；其三，知识属于认识范畴；其四，知识是有层次的。

归纳上述不同说法，可以将知识的定义为：“知”，就是知道，认识；“识”，就是识别、鉴定、理解。知识是人们在社会生活实践中，对事物了解、识别、理解后，上升为理性的东西。

1.1.2 不同学科领域对知识的讨论

由于“知识”是一个涉及到各个学科领域的词语，因此也就有了不同学科领域对知识的讨论和认识。

1. 哲学领域对知识的讨论

除了希腊时代的诡辩学和柏拉图、苏格拉底对知识的讨论外，从中世纪末开始，相继有一批哲学家对“知识”进行了探究。哲学对知识的研究主要集中于三个方面：宇宙论、人生论和知识论。其中知识论是“对于知识之道理”(A Theory of Knowledge)的研究，

包括：研究知识之性质，即所谓认识论(Epistemology)(狭义的)；研究知识之规范，即所谓论理学(狭义的)。

柏拉图之后，亚里士多德(Aristotle)提出知识是事物的第一原则或第一因素的理解，他认为追求这种知识的方法是直觉。

英国哲学家约翰·洛克(John Locke)是典型的经验主义认识论者，被人们看作是经验主义的始祖。他认为，“我们的一切知识都在经验里扎着根基，知识归根结底由经验而来。”他把知识分为三个层次，即：直觉知识、论证知识和感觉知识。三个层次的知识中，感觉知识是所有知识的基础。

与洛克不同，荷兰的斯宾诺莎(Spinoza)是唯理主义者。他把知识分为三个等级，即感性知识、理性知识和直觉知识，把感性知识称为意见或想象，并区分为由传闻和由经验得来的知识。认为感性知识是初步知识，带有不确切性，而理性知识与直觉知识则具必然性和确切性，称为真知识。

康德哲学(Kantianism)被称为知识论，主要研究知识的可靠性，试图调和经验论与唯理论之间的矛盾。康德阐述了主体能动性是构成科学知识论的根本条件，他颠倒了传统的认识论中主体与对象的关系，使主体居于主导地位，使主体的认识形式成为对象所从属的条件。他提出“先天综合判断如何可能”的问题，把先前唯理论和经验派研究过的知识归结为先天分析知识与后天综合知识，并提出了第三种知识类型，即“先天综合知识”，追问它的可能性，提出“对象必须与我们的知识形式一致”的假说，从而转向先验论。他认为理论知识与知性相联系，是人的直觉把先天形式加之于感性材料而形成，形式是知识结构，它对知识的形成起到规范作用。

被称为实证主义的创始人、社会学之父的法国人奥古斯都·孔德(August Comte)，他的知识理论注重知识的发展秩序，认为知识的发展由抽象到具体，从数学开始，最高知识是社会学。孔德的实证主义原则认为，除了观察到的以事实为依据的知识以外，没有任何真实的知识；我们只能获得关于现象的相对知识，不能获得关于现象背后的实体或第一印象的绝对知识。

美国约翰·杜威(John Dewey)反对消极静止的求知理论，认为认知的目的是在环境中找出差别，在困难中探索走出困境的道路，因而知识即探索。

英国的伯特兰·罗素(Bertrand Russell)区分亲知的知识与描述的知识，认为前者是知者与所知的直接关系，后者是通过推理而得到的知识。

马克思主义哲学认为，知识的本质在于它从社会实践中来，社会实践是一切知识的基础和检验知识的标准，无论什么知识，只有经过实践检验证明是科学的反映客观事物，才是正确可靠的知识。

2. 心理学领域对知识的讨论

心理学观点认为，知识的获得必须依靠神经元间的联系。他们能够形成一种哈耶克(Hayek)，即所谓的具有发展特点的感知能力。20世纪30年代，哈耶克在其《个人主义

与经济秩序》论著中专门论述了“知识在社会中的利用”，明确指出不同种类知识的重要性是不同的，那些更可能为特定个人所支配的知识才是至关重要的。他强调新获得的经验可以引发新的感觉，修正原先的分类模式，由此开始一种选择性的学习过程。

在认知心理学中，人们通常把陈述性知识和程序性知识明确区分开来。陈述性知识是“知道什么(know-what)”的知识，由事实组成，诸如日期、银行开户的常规步骤或一位雇员在一个组织的职责范围的细节。人们能够意识到这种知识，并且能够陈述这些事实。程序性知识是“知道如何(know-how)”的知识，以行动为基础的知识是它的基本特征，包括施展诸如驾驶汽车、撰写文章以及在电脑上使用文字处理软件的技能。这两种形式的知识常常是相互补充的。

程序性知识的获得有三个阶段：认知、联系和自主阶段。在认知阶段，一个人主要应付解决难题。一个学习文字处理系统的人可能面对的难题是纠正打字错误。在这一阶段获得的知识仍表达为陈述性知识。因此，这个阶段通常是在整理一个“怎么办”的清单。在联系阶段，学习材料的陈述性知识被带入行动(程序性知识)，这个行动比在前一个阶段要顺利得多，错误也少得多，因为协调不同步骤需要较少注意力。最后是自主阶段，这一阶段使技能变得得心应手。其结果是，人们常常难以用语言描述他们是如何采取行动的。有经验的中医师最能说明问题，他们无法凭记忆说明一味中药的所有药性药理，但是他们能根据病人的病因开出治病的药方。

3. 经济学领域对知识的讨论

关于知识认识的不同看法在经济学上也有所体现。大部分经济理论都或隐或现地将知识作为经济现象中一个重要因素来论述。它们探讨知识的不同方式取决于对知识的强调、所关注的知识的类型、以及获得和使用知识的方式。

古典经济学家把知识当作他们模型明细单中“干扰”的因素来处理。但新古典经济学家传统先驱艾尔弗雷德·马歇尔(Alfred Marshall)认为“资本存在于大部分知识和组织中……知识是最有效的生产手段……组织有助于知识的积累和创新”，“现在缺乏的是对事实更广泛、更具科学性的知识，也就是一种更有力、更完整的研究方法，它将有助于更好地分析解决当代的经济问题”。他总是把自己天性中的第一个方面置于更为突出的地位，在他看来，第一个自我是主人，第二个自我是仆人。这第二个自我只需在自己的范围内自发地寻求知识，而第一个自我要服从推动实际进步的抽象目标。

新古典经济学家关注的是现有知识的利用，现有知识通过价格信息表示。在市场体制下，每个公司都具有使利润最大化成为可能的同样确定的知识，而不拥有由每个公司自己创造的不同的知识。他们忽略了由经济主体所拥有的大量隐性的和显性的知识，这些知识不能用价格信息的形式来表示。

以弗雷德里克·冯·哈耶克(Friedrich A.von Hayek)和约瑟夫·熊比特(Joseph Schumpeter)为代表的奥地利经济学派，比较重视经济事务中的知识。他们认为，知识是“主观的”，不能看作是固定的。与前一观点相反，他们都强调每个经济主体所拥有的独特知识。

熊比特关注的是经济作为一个整体的变化过程,而罗杰·潘罗斯(Roger Penrose)则更关注单个企业的成长。她认为,公司“是一个管理机构,同时又是生产资源的集合,既是人,又是物质。”根据潘罗斯的观点,“资源本身绝不是生产过程的‘投入’,只有资源可以提供的服务才是生产中的投入”。服务是公司内部所积累的经验和知识的一种功能,因此为公司所特有。从根本上说,公司是知识的仓库。

4. 管理学领域对知识的讨论

科学管理是弗雷德里克·泰勒(Friedrick Taylor)创立的,科学管理是将员工的经验和隐性技能定性为客观和科学的知识所进行的一种尝试。管理学的主要任务之一就是要弄清知识和学习对组织变革和商业成功的作用。泰勒本人意识到“科学管理”完全适用于体力劳动,同样也适用于知识工作。要使知识工作更具生产力还需要“研究任务”以及“任务管理”。他认为,管理者有责任发现每个人最适合干的工作,并赋予他这份工作,通过分配任务,通过提供所需要的工具和知识以及提供足够的管理支持和持续的培训,帮助他提高绩效。由于研究了任务,知道如何去组织任务、计划任务,提供人们适合的工具和正确的知识,知道如何能“极大程度地提高人的产出,而不增加他的实际劳动强度。”尽管没有人宣称已经达到了最完美的境界,但是泰勒没有把员工的经验和判断看作是新知识的源泉,对知识的分类、列表、归纳成规章制度等创造新工作方法的责任都归管理者。“科学化”管理理论分支后来进一步发展成为信息加工和战略科学。

从20世纪80年代中期开始,出现了综合科学和人文方法的新尝试,包括:

关于“知识社会”的推想。彼得·德鲁克是最早注意到这种社会变迁的思想家之一,1969年,德鲁克在《断层的时代》一书中,创造了“知识工作”和“知识工作者”这两个专有名词。“20世纪管理的最重要、最独特的贡献,就是在制造业里,将体力劳动者的生产力提高了50倍之多。21世纪,管理所能做的与此同样重要的贡献,就是必须提高知识工作者和知识工作的生产力。20世纪,企业最有价值的资产是生产设备。21世纪,最宝贵的资产(不论是商业或非商业机构)将是知识工作者和知识工作者的生产力”。

德鲁克将企业中的知识工作者、经理和专业人员都称之为“管理者”,由于他们的地位或知识,企业期望他们在工作中能作出对整体有效益的结果和决策。他在其力作《后资本主义社会》中指出,我们正在进入“知识社会”,在这个社会中最“基本的经济资源”不再是资本、自然资源和劳动力,而是知识并且只能是知识,在这个社会中,“知识工作者”将发挥主要作用。德鲁克认为,“工作”只是一项单纯的人类活动,而管理则是一门综合艺术。德鲁克建议,应引领知识工作者,而不是管理知识工作者。

美国麻省理工学院教授彼得·圣吉(Peter M. Senge)提出了一种被称作“学习组织”的实践模型。他认为学习组织具有作为竞争优势持久源泉的生产型学习(主动学习)和适应型学习(被动学习)的能力。根据这一观点,为了建立学习型组织,管理者必须做到:①采用“系统思维”;②鼓励“个人掌握”自己的命运;③找出流行的“思维模式”,并对它

们进行批判分析；④建立“共同的观点”；⑤促进“小组学习”。通过周密筹划的组织学习过程，企业不仅可以提高内部资源、知识的利用率，不断创造出新知识，而且可以从各方面学习，不断提高自身的能力，弥补缺陷与不足。学习是组织生存发展的前提，学习必须贯穿于企业管理的始终。

以共享为基础的学习系统就是要学会交换。一个苹果换一个苹果，还是一个苹果，但一个知识换一个知识，每人至少就有了两个知识。团队成员在“自主管理”的过程中，能形成共同愿景，以开放求实的心态互相切磋，不断学习新知识，不断进行创新，从而增加组织快速应变、创造未来的能量。以资源为基础的方法的支持者主张，竞争已经由“阵地战”变成了“运动战”，“成功取决于对市场趋势的预测，以及对用户需求变化的快速反应。成功的竞争者在产品、市场、有时甚至是整个经营中快速进出……在这样的环境中，战略的本质不是公司产品和市场的结构，而是其行为的动态特征。”为了实现这种快速反应，他们提出了“动态实力”和“核心能力”的概念，其含义是“一个组织随着时间变化学习、适应、改变和更新的能力，这种能力涉及研究问题、发现问题和解决问题(在组织水平上)”。

20世纪90年代，罗伯特·E·奎因(Robert E.Quinn)认为，具有有效公司战略的企业组织越来越依靠智力资源的开发和部署，而不是依靠物质资产管理。他认为现代组织的经济和生产能力更多地取决于它的智力资产和能力，而不是其他的有形资产。“当一个公司越来越关心它自身以及供应商的内部知识和服务技能时，它会发现其管理中心在偏离财务和物质资产的监督和部署，而靠向对人的技能和知识基础的管理，靠向对公司内的和供应商的智力的管理。”

马克斯·H·布瓦索(Marx H.Boisot)也认为，“我们现有的经济理论能使我们理解和管理有形资产的生产和交换，却无法使我们理解和管理像知识那样的无形资产”。“直到最近，经济学将信息几乎完全当作对交易的一种支持，而不是凭借本身的资格，其自身就应当被看作一种交易的对象。”信息或知识，当它不再是作为工具和实现其他经济目标的手段，而是作为一种资源的概念时，它对传统物理空间体系和经济学体系同时构成了一种系统的架构。

“知识”的定义和内涵的讨论像相关人员的经历一样是各种各样的。古今中外的思想家都有自己对知识的讨论。我们从上述不同学科对知识的讨论可以得出以下两点结论：其一，有多少个知识研究者就有多少个对知识的理解、对知识的定义。但是，不管人们对知识的定义如何理解、如何界定，都万变不离其宗，都离不开学习、感悟和升华等过程。而且，事实上现有的知识定义远远超过知识研究者，因为知识工作者在从事知识工作的时候都要涉及到对知识的认识和看法，所以，也就有了自己对知识的界定。其二，正是由于有古往今来各界学者的关注，说明知识在哲学、经济学、心理学、管理学等诸多领域具有不可忽视的重要地位，也从另一个角度说明今天必须对知识进行认真研究和