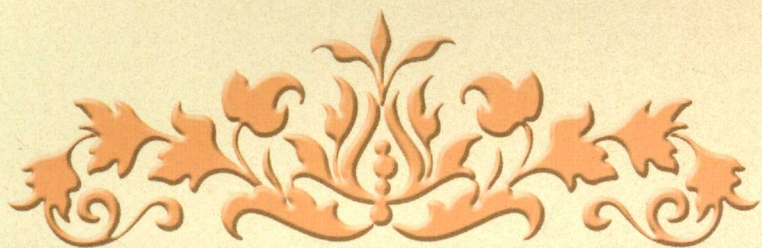
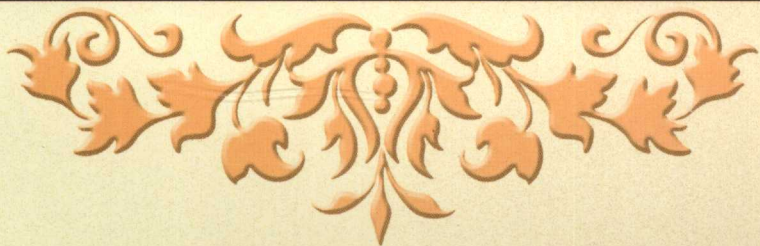


*Knowledge Management:
Theory and Practice*

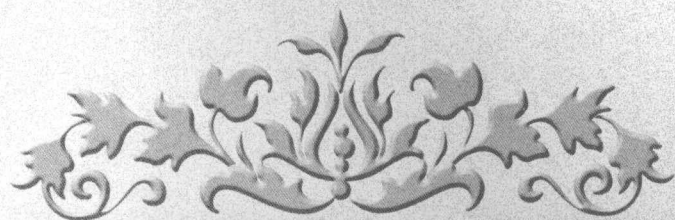


知识管理
——理论与实践



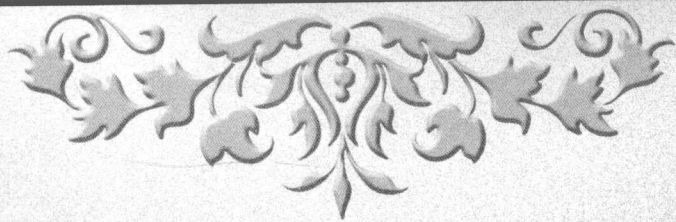
薛捷 李岱素 ● 著

廣東省出版集團
廣東人民出版社



知识管理

——理论与实践



薛捷 李岱素◎著

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

知识管理：理论与实践 / 薛捷，李岱素著. —广州：广东经济出版社，2009.6

ISBN 978—7—5454—0255—1

I. 知… II. ①薛…②李… 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 (2009) 第 099320 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	12.5 2 插页
字数	314 000 字
版次	2009 年 6 月第 1 版
印次	2009 年 6 月第 1 次
书号	ISBN 978—7—5454—0255—1
定价	36.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601950 邮政编码：510075

营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问：屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

*Knowledge
Management:
Theory and Practice*

前 言

知识经济时代,知识已经成为一个企业成功的关键要素。在传统经济中,生产要素的边际收益递减,但显性知识却可以带来递增的边际收益,而通过知识管理实践,能够转化为显性知识的隐性知识同样也可以产出递增的回报。^① 知识在今天对于商业组织的重要性是不言而喻的,学者和业界人员也提出了大量的基于不同视角的对于如何管理知识的观点。知识的获取、传播和使用一直是人类活动的重要组成, Penrose (1959), Bell (1973) 和 德鲁克 (1993) 等先行者的研究和观点为我们将知识与 21 世纪的商业组织相联系打下了良好的基础。德鲁克 (1993) 认为,当我们进入知识时代,在基于知识的产业中竞争、生活在知识社区和社团中,知识就成为个体企业的关键资源同时也是发达国家获取竞争优势的关键动力。Penrose (1959) 被认为是最早意识到知识在商业组织中的角色的学者之一,他将获取知识看成是一个社会学习过程,即知识的增长不但导致企业采用与环境变化无关的方式来改变生产性机会 (Productive Opportunity), 同时也增加了单个企业的独特性机会 (Uniqueness)。德鲁克提出了知识工人和知识工作的概念,并认为第一个知识型工人就是“科学管理之父”泰勒的研究中的产业工程师,是他们增加了体力劳动者的生产效率。知识工人在工作

^① Grant. R. Shifts in the World Economy: The Drivers of Knowledge Management. In: Despres, C. & Chauvel, D. (Eds.). *Knowledge Horizons*. Boston, MA: Butterworth-Heinmann, 2000

中所应用的通过系统教育获得的包括概念、思想和理论等知识,是最基本的资本资源、最基础的投资,同时也是发达经济的成本中心。更进一步,德鲁克认为对于一家公司、一个产业甚至一个国家的竞争性定位来说,知识的生产效率也是决定性的因素。将提高知识生产力作为管理的责任,不能由政府来承担,同时也不能由市场势力来做,其需要系统地、有组织地应用知识。

在企业中,知识和技术都被更好地用来产出智能的机械和更为有效的服务。如今,很多的产品都通过承载才智和知识来提升产品或服务的质量以更好地满足顾客需求,技术和知识与我们大多数的日常活动都有关联。Walters & Macrae(2003)总结认为,组织今天在知识经济中运营,知识就是其最终的竞争优势。在如今的商业世界,资金快速地流动,技术工人也有从一家公司跳槽到另一家公司的自由,知识工人的流失是企业最为担心的问题,也显示出知识管理的重要性。在企业打造竞争优势的过程中,知识管理给组织提供了一个机会去开发一个流程来防止他们“持续地重复发明轮子”。由于通过知识的转移与共享,好的经验和流程可以很容易地被组织其他部门重复使用,知识资本更是为企业提供了独特的竞争优势。美国生产力和质量中心(APQC)近期所作的标杆管理研究显示,如果一个组织开发利用大量的存在于他们组织中的知识、技术诀窍、最佳实践,则可以创造出上百万元的财务收益,同时还能让组织在发展速度、客户满意度、组织竞争力等方面获益匪浅。

与此同时,学界和业界对于通用电气(GE)、通用汽车(GM)、IBM、富士施乐(Fuji Xerox)、英国石油(BP)、佳能(Canon)等大公司中所开展的知识活动的研究触发了一场有关知识和知识管理的活跃的大讨论,同时也在这个领域中涌现出一批知识管理的大师和咨询专家,包括 Nonaka、Takeuchi、Leonard、Davenport、Prusak、Sveiby 等,他们的著作一度也是这个时代最为畅销的知识管理书

籍。在上述学者的研究中,他们一致认为,在知识管理的过程中人的维度要远比技术的维度重要,尽管今天仍然有大量文献侧重于对技术的探讨。对技术过于倾心会导致知识管理遭遇“挂羊头卖狗肉”的困境,就像在今天的软件行业,几乎所有的解决方案,从E-mail系统到Lotus Notes群件系统都可以被重新贴上知识管理软件的标签,将知识稀里糊涂地当成是信息的同义词可能是知识管理“热潮”带来的主要结果。Sveiby(2001)在知识为什么需要管理这个问题上,给出的回答是“我不相信知识能够被管理,知识管理并不是一个贴切的术语,但我们仍然坚持用它。我认为知识聚焦(Knowledge Focus)或者知识创造(Knowledge Creation)都是更为贴切的术语,因为它们可以表达出一种思维方法,其将知识看成是一个活动而不是一个目标”。基于对于理论和实践的探讨,Davenport在研究中提出了十条知识管理的一般准则:①知识管理是昂贵的(但同时也是愚蠢的);②对于知识的有效管理需要既包括人也包括技术的综合的解决方案;③知识管理是高度政治化的;④知识管理需要知识管理者;⑤知识管理从地图而不是模型,从市场而不是等级结构中受益更多;⑥分享和使用知识通常是不自然的行为;⑦知识管理意味着改善知识工作流程;⑧获取知识仅仅只是开始;⑨知识管理没有止境;⑩知识管理需要知识合同(如知识产权的问题)。^①这十条准则精辟囊括了知识管理的基本特点和今天的企业在知识管理过程中所需要注意的问题。

对于今天的组织知识管理实践来说,有两个最根本的趋势对其发展提出了挑战,第一就是在广泛采用的计算机技术和高度发达的互联网技术推动下的无处不在的虚拟沟通(Dutta & Mia, 2007);第二就是正在发展中的知识社会似乎仍然处于其发展的早

^①转引自 Jay Liebowitz. *Knowledge Management Handbook*. CRC Press, 1999

期阶段(Castells, 2001)。尽管在 Davenport 的十条准则中反映出知识管理是一个花费巨大、具有高度政治性的无尽的过程,但实际上,一个计划和设计良好的知识管理项目可以取得高度的成功,正如英国石油阿莫科(BP Amoco)、微软(Microsoft)、雪佛龙(Chevron)、陶氏化学(Dow Chemical)、德州仪器(Texas Instruments)、施乐(Xerox)等公司所展示出来的一样。

知识管理不仅仅只是在企业层面被采用,它也被看成是国民经济增长的一个重要方面,并且被国际发展组织所重视(Malhotra, 2003)。在过去的十年,我们已经看到知识管理作为一个学科而出现,越来越多的关于知识管理的学术研究和越来越多的院校在本科和研究生阶段开设知识管理的课程。认证和标准化组织也看到了知识管理技能在当今基于知识的高度竞争的经济中的重要性,并主张应该将其囊括到信息系统的相关课程中去。在 Grant (2000)看来,知识管理提供了一些思路和洞见,使其具备了推动管理理论和实践在未来五十年发生最为重要的进展的潜力。在这样一个大的背景之下,华南师范大学公共管理学院管理科学系和系统科学与系统管理研究所也于 2007 年开始在管理科学和公共事业管理两个专业开设《知识管理》课程,2008 年,又面向全校本科生开设了《知识管理》的公选课。笔者之一作为《知识管理》课程的主讲教师,在教学实践中深深地感觉到知识管理的巨大发展潜力和让学生了解知识管理基本理论的重要性。可以说,知识管理理论为传统的管理思想提供了重要的补充,也大大地推进了传统管理理论的发展,通过接触这一管理的前沿问题有助于学生更好地认识到知识经济的发展给管理理论提出的现实要求和带给企业的巨大挑战,也让学生可以从知识的视角去思考组织的战略、人力资源、技术创新、市场营销等问题,强化学生对于知识管理的观念和意识。与此同时,本书的另外一个作者常年在科技管理部门从事企业技术创新方面的研究,在工作实践中也愈来愈感觉到作为企

业技术创新基础资源的知识的重要性,并力图在全书中体现企业实施知识管理的现实意义。

本书的初稿是基于最初的课堂讲义,因此在厘清理论的同时,也注意知识管理理论与实践的结合。为了更清楚地认识中国企业知识管理的现实状况,我们又基于珠三角地区的软件和电子信息企业开展了实证研究,以期为理论发展提供相应的实证证据。全书由八个部分组成,第一部分介绍了知识管理产生的大背景——知识经济,论述了在知识经济时代,知识对于经济增长、区域发展和企业进步的重要性;第二部分探讨了知识管理的基础——知识与学习,分析了知识的基本类型和企业知识基础的特点,并研究了学习过程的不同类型,为知识管理理论的提出打下基础;第三部分研究了知识管理的基本理论与发展,提出了知识管理的不同研究视角,纠正了对于知识管理认识的片面性和偏差,并对知识管理的最新进展进行了思考与探讨;第四部分阐述了知识管理的核心——知识的转化与共享,提出了不同的知识转化与共享模式,并在此基础上分析了不同的知识转移策略中的知识转化与共享的问题;第五部分探讨了企业的知识资产问题,分析了知识资产的基本类型,并基于现有的知识资产评估方法提出了一个具有可操作性的知识资产评估模型,最后分析了企业知识资产的价值转化机制与战略;第六部分探讨了知识管理系统的信息技术基础,分析了知识管理系统的实施过程、整体架构和功能模块;第七部分对于知识管理的影响因素进行了实证研究,通过构建知识管理绩效与组织文化、技术支持、组织结构以及知识共享之间关系的概念模型,基于问卷调查和统计分析,对组织知识管理的影响因素进行了假设检验和分析研究;第八部分阐述了知识管理对传统管理理论的推动与影响,从组织文化、结构和战略等方面分析了知识管理对传统管理的推进,并基于案例分析,提出了知识管理实施的成功要素和知识管理活动的推进过程。

本书适用于所有对管理的前沿理论感兴趣的不同专业的本科生、研究生、博士生以及相关专业的研究人员,因为知识管理强调的就是企业如何管理和经营知识的问题,而我们本身就是知识的产生、共享和应用的主体。本书的内容对于业界人士也可带来有益的知识管理思维的启发,因而同样适用于变革促进者、工程管理人员、制度制定者以及其他企业管理人员。

目 录

前 言	1
第一章 知识经济与知识管理	1
1.1 知识经济概述	1
1.2 知识与经济增长	3
1.2.1 知识与经济增长理论的提出	3
1.2.2 知识与新古典经济增长理论	4
1.2.3 知识与新增长理论	6
1.3 知识与区域发展	9
1.3.1 案例研究:知识对于硅谷崛起的推动	10
1.3.2 案例研究:知识与 128 公路的重新振兴	13
1.4 知识与企业发展	17
1.4.1 企业管理实践中的知识观	17
1.4.2 MAKE 奖与企业知识管理实践	18
第二章 知识管理基础:知识与学习	23
2.1 基本要素与概念	23
2.1.1 数据	23
2.1.2 信息	24
2.1.3 知识	25
2.1.4 智慧	30

2.1.5 要素之间的关系	31
2.2 知识的类型与特点	37
2.2.1 显性、隐性和粘性知识	40
2.2.2 个体与组织层面的知识	47
2.2.3 语义性知识和情节性知识	50
2.2.4 案例知识、流程知识和资源知识	52
2.2.5 小结:不同知识类型的关系	53
2.3 知识的连续统一体理论	55
2.3.1 五种维度的知识连续统一体	55
2.3.2 知识连续统一体的特征	56
2.4 企业的知识基础	58
2.4.1 知识基础的分布性	58
2.4.2 知识基础的类别	60
2.5 知识与学习过程	65
2.5.1 学习的基本过程	65
2.5.2 个体学习与组织学习	70
2.5.3 学习与组织绩效	71
第三章 知识管理的基本理论与发展	73
3.1 知识管理的概念与内涵	73
3.1.1 管理理论的发展	73
3.1.2 知识管理的概念	76
3.2 知识管理的研究视角	84
3.2.1 信息技术视角	85
3.2.2 组织知识视角	86
3.2.3 组织学习视角	88
3.3 知识管理的困境与正确认识	89
3.3.1 知识管理的困境	89

3.3.2 全面认识知识管理	92
3.4 知识管理的理论发展:进一步的思考	101
3.4.1 知识隐喻:隐性知识海洋中的显性和含蓄 知识冰山	101
3.4.2 第三代知识管理理论	107
第四章 知识管理的核心:知识的转化与共享	114
4.1 知识管理的基本活动	114
4.1.1 不同的知识管理活动概述	114
4.1.2 整合的知识管理活动框架	119
4.2 知识转化与共享的基本模型	123
4.2.1 知识转化与共享的关系	123
4.2.2 知识转化的基本模型	125
4.2.3 组织层面的知识转化与共享	135
4.3 不同知识转移策略中的知识共享与转化	139
4.3.1 连续转移中的知识共享与转化	140
4.3.2 近转移中的知识共享与转化	141
4.3.3 远转移中的知识共享与转化	143
4.3.4 战略转移中的知识共享与转化	146
4.3.5 专家转移中的知识共享与转化	148
4.3.6 五种知识转移策略的关系与整合	150
第五章 企业的知识资产	153
5.1 企业知识资产概念的提出	153
5.1.1 概念的起源	153
5.1.2 概念的提出	154
5.2 企业知识资产的类型	155
5.2.1 从组织管理的角度来划分	156

5.2.2 从组织知识的角度来划分	160
5.3 知识资产的评估	162
5.3.1 现有知识资产评估模型	162
5.3.2 对传统评估方法的批判	168
5.3.3 知识资产的评估流程与方法	170
5.4 企业知识资产的价值转化机制与战略	179
5.4.1 企业知识资产的价值转化机制	179
5.4.2 企业知识资产战略	184
第六章 知识管理系统的信息技术基础	191
6.1 知识管理系统的实施概述	191
6.1.1 知识管理系统实施的基本问题	191
6.1.2 知识管理系统实施的阶段划分	195
6.2 知识管理系统的整体架构与 IT 基础	197
6.2.1 整体架构的 IT 设计	197
6.2.2 知识管理系统实施的 IT 基础	199
6.3 知识管理系统的功能模块	201
6.3.1 知识库	201
6.3.2 知识地图	206
6.3.3 知识社区	208
6.3.4 E-learning	210
6.4 知识管理系统的产品与实践: Lotus 知识管理 系统	212
6.4.1 IBM-Lotus 的 KMS 开发理念	213
6.4.2 IBM-Lotus 的 KMS 产品模块	213
6.4.3 KMS 实施案例: 深圳三九公司	218
6.4.4 KMS 实施案例: 一汽海马汽车有限公司	222
6.4.5 KMS 实施案例: 埃森哲公司	224

6.4.6 小结	226
第七章 知识管理影响因素的实证研究	228
7.1 实证模型	228
7.1.1 理论模型的提出	228
7.1.2 理论模型的组成	232
7.2 理论依据与研究假设	239
7.2.1 组织文化	239
7.2.2 组织结构	242
7.2.3 技术支持	246
7.2.4 知识共享	248
7.2.5 研究假设与实证模型	251
7.3 研究设计	252
7.3.1 分析方法	252
7.3.2 变量的操作性定义与量表设计	255
7.3.3 预测试分析	265
7.3.4 研究样本选择与数据收集	268
7.4 数据分析	268
7.4.1 描述性统计分析	268
7.4.2 验证性因子分析	271
7.4.3 模型拟合与评价	285
7.4.4 假设检验与研究结果	287
7.5 结果分析与讨论	292
7.5.1 组织文化	292
7.5.2 组织结构	294
7.5.3 技术支持	296
7.5.4 知识共享	297

第八章 知识管理对传统管理理论的推动与影响	300
8.1 知识管理与传统管理理论	300
8.1.1 知识管理的实践与推进	300
8.1.2 知识管理与企业竞争优势	302
8.1.3 知识管理对管理理论的发展	303
8.2 知识管理对传统管理的推进	308
8.2.1 知识管理战略	308
8.2.2 组织结构变革	310
8.2.3 企业文化建设	314
8.2.4 知识管理活动的测评	320
8.3 成功实施知识管理的案例与启示	323
8.3.1 成功的企业知识管理案例分析	323
8.3.2 知识管理实施的成功要素	350
8.3.3 知识管理的推进过程分析	354
参考文献	356
后记	387

第一章 知识经济与知识管理

1.1 知识经济概述

由于科技的快速发展,在一定的周期内,世界经济面临着技术—经济范式的转型。在 20 世纪,世界从农业时代转向工业时代,如今,社会正在由工业时代跨向信息时代。在 21 世纪,基于微电子技术、数字通信技术、生物技术、机器人技术和信息系统发展的这—个周期常被称作“第五次浪潮”(Sokol, 2003)。信息技术的发展在促进信息时代形成的同时,也在催生着一种新的技术—社会—经济范式:基于知识的经济(The Knowledge-based Economy, KBE),新的范式的出现也引出了很多概念和理论来对其进行描述。早在 1982 年,美国的奈斯比特就在《大趋势》一书中提出了“信息经济”的概念。具有突破意义的是,在 20 世纪 80 年代中期产生的新经济增长理论,全面确立了知识经济化和经济知识化的一体化观念,孕育了知识经济的理论基础,促进了知识经济的形成。此后,“高技术经济”、“数字经济”等概念先后出现。1996 年 OECD 提出的《以知识为基础的经济》首次正式使用了“知识经济”这一概念,并把知识经济界定为“建立在知识和信息的生产、分配和使用上的经济”。这一概念及思想正不断得到发展和完善,并正在孕育—次知识经济学研究的浪潮。根据德鲁克(2001)的观点,人类正在进入—个知识社会,知