



“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

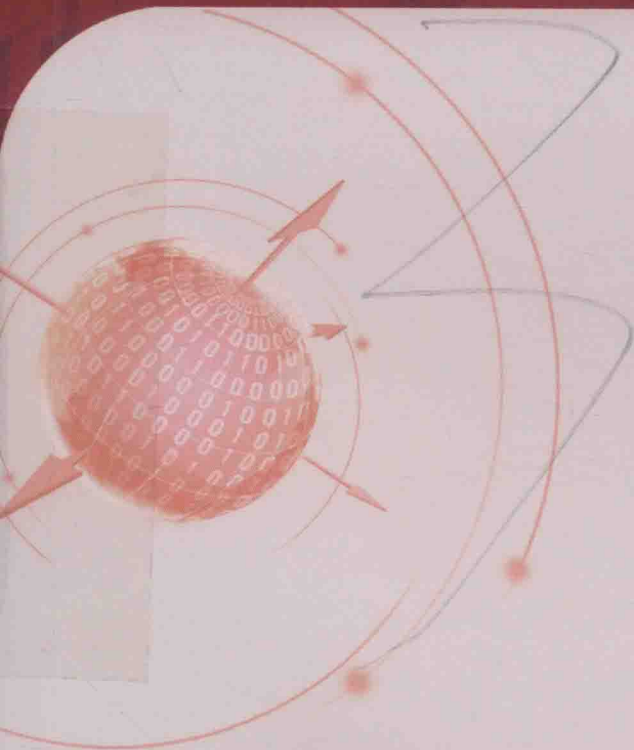
普通高等教育精品规划教材

高等学校信息管理专业系列教材

知识管理学概论

修订版

邱均平 张蕊 文庭孝 等 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材

普通高等教育精品规划教材

高等学校信息管理学专业系列教材

知识管理学概论

修订版

- ▶ 主 编 邱均平
- ▶ 副主编 张 蕊 文庭孝 杨思洛
张 洋 赵蓉英 王伟军
- ▶ 编著者 邱均平 张 蕊 文庭孝 杨思洛 张 洋
赵蓉英 王伟军 吴建华 陈 远 周黎明
刘 霞 马大川 王 梅



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

知识管理学概论(修订版)/邱均平等编著.—武汉:武汉大学出版社,2019.12

“十二五”普通高等教育本科国家级规划教材 高等学校信息管理
学专业系列教材

ISBN 978-7-307-21185-8

I.知… II.邱… III.知识管理—高等学校—教材 IV.G302

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第209701号

责任编辑:陈豪

责任校对:李孟潇

版式设计:马佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮箱:cbs22@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中科兴业印务有限公司

开本:720×1000 1/16 印张:33.75 字数:624千字 插页:1

版次:2019年12月第1版 2019年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-21185-8 定价:70.00元

版权所有,不得翻印;凡购我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

人类社会财富观的演变大致经历了四个阶段：在农业时代，土地就是资源，地主掌握了土地，因此地主就能拥有财富。到了工业社会，能源就是资源，资本家掌握了能源，因此资本家就能增加财富。随着商品经济和市场经济的发展，货币资本成为财富的来源，资本家掌握了货币资本，因此资本家就能积累财富。当人类步入知识经济社会后，知识成为最重要的资源，谁拥有知识，谁就能创造财富、拥有财富。知识本身既是财富，又能创造财富。

当今世界，经济增长比任何时候都更加依赖于知识的生产、扩散和应用。知识作为人力资源和技术中的重要成分，其作用日益明显。一个区别于农业经济、工业经济的新的经济形态，即一个“以知识为基础的经济形态”正在兴起。

知识经济的兴起，极大地推动了由农、林、牧、渔业组成的第一产业的迅速发展。由于知识的注入，出现了绿色革命、大农业、大旅游业以及知识农业、信息农业、知识牧业、试管牧业、基因养殖业及智能产品，因此强有力地推动第一产业不断升级及再生产的迅猛扩张。知识经济又极大地推动了由工业、能源、材料、制造业组成的第二产业的迅速发展。由于知识的注入，使第二产业的文化含量、知识含量、信息含量和科技含量迅速增长，并使其产值出现爆炸性增长态势。知识经济的兴起，还极大地推动了以信息业、服务业、商业、金融业和娱乐业为主体的第三产业的发展，并迅速成为全球新兴的“朝阳工业”，使它出现了“一本万利”“点石成金”的发展奇迹。知识经济的兴起，推动了以信息、知识、高科技、文化、人才元素为主的新兴产业，使其一跃成为全球的“未来工业”。知识经济的产生可以说对社会生活各个方面都产生了巨大的影响，不仅推动了社会经济的快

速发展，而且极大地改变了社会的组织结构，并给人们的生活方式带来了前所未有的冲击，使得知识成为社会、国家、组织和个人发展不可或缺的战略资源。

有知识，就有对知识的管理，国家、政府、企业和个人莫不如此。知识经济时代，知识成为资源，知识管理无处不在，无时不有。对于国家和政府而言，知识管理意味着尊重知识、尊重科技和尊重人才；对于企业而言，知识管理意味着要建立学习型组织和企业文化；对于个人而言，知识管理意味着终身学习。在知识经济时代，真正把知识看成是一种战略资源，把知识管理提升到理论和战略高度加以考虑和研究还是一种新事物，具有重大的理论研究价值和实际应用价值。“知识就是财富”，“知识就是力量”，“知识就是竞争力”，这些并不是空洞的口号。知识正逐渐取代金融资本和自然资源，成为一个国家最重要的战略资源，同时也成为企业最重要的生产要素。企业的活力、竞争力和发展力越来越取决于对知识的获取能力、存储能力、传播能力、运用能力、开发创新能力和组织管理能力。因此，知识管理已经受到全世界各国政府部门、企事业单位和个人的普遍重视和高度关注。

正是因为知识、知识管理和知识经济引起了人们的高度重视，20世纪末以来，全世界掀起了研究知识、知识经济和知识管理的热潮。在这样一种历史背景下，知识管理学这一新兴的学科领域近年来逐渐引起了人们的广泛关注，专门的研究机构不断出现，相关的学术著作成倍增长，许多主要的管理类及信息技术类学术刊物大量增加了相关的论文，专门的知识管理学术期刊也开始出现。此外，在国际互联网上也出现了与知识管理密切相关的众多文献。来自不同领域的不同学者从多个角度对知识管理进行了探索。这些研究的着眼点各不相同，对知识管理的理解也有较大差异。这是因为知识管理领域尚处于探讨阶段，其所涵盖的领域广泛且不明确。从不同的角度进行多样的探讨，在学科发展的早期是必然的，而且是有益的。然而，当前人们对于知识管理的学科内涵、范围等问题的认识仍停留在这种歧义性与争议性的阶段，这在另一方面也阻碍了这一学科领域的规范及进一步发展。在最近两三年中，人们对知识管理的学科性质与研究内容等进行了不少讨论。然而，就知识管理的学科现状而言，更需要进一步的讨论并尽快建立相应的学科体系，这是非常必要的。

随着知识管理实践在全球范围内普遍开展，国内外许多学者、专家和实际工作者对知识管理进行了大量的研究，发表了不计其数的有关知识管理方面的论文，出版了多本有关知识管理方面的图书。但是，由于这些论文和图

书大多是从实际工作出发,仅仅对知识管理实践进行了经验总结,缺少从学科角度进行的理论升华和系统研究。而且对知识管理实践活动的研究范围也较狭窄,主要局限在企业管理领域,从而使得这种有限的经验总结不具有一般性,很难应用到其他实践或研究领域。而知识管理实践活动又在全球范围内如火如荼地展开,其影响和波及面越来越广,已经形成了无所不在的局面。在这种新的形势和背景下,知识管理学理论研究的滞后严重地制约了知识管理实践的发展。因此,从学科理论的高度对丰富的知识管理实践经验进行系统的总结和理论升华,构建较为全面完整的知识管理学的学科体系是完全必要的。这既是管理科学体系发展和完善的内在要求,又是促进知识管理实践活动健康有序发展的迫切需要。所以,这部《知识管理学概论》(修订版)的出版具有重要的科学理论价值和实际指导意义。

我们在2006年撰著和出版了国内第一部《知识管理学》(科学技术文献出版社,2006)专著。在此基础上,经过提炼、修改和完善,于2011年出版了《知识管理学概论》(高等教育出版社,2011),被列为普通高等教育“十一五”国家级规划教材,受到广大师生和读者的好评。随着知识管理的发展,一些研究热点开始消退,一些新的研究领域不断出现,为了及时反映教学和实践需要,本书在2011版的基础上又重新进行了修改和完善,被列为普通高等教育“十二五”国家级规划教材。本书从科学理论的高度和学科建设的角度进行研究,是在我们十多年研究成果的基础上综合而成。本书试图突破知识管理的组织、专业、学科、行业、机构等实践因素的局限,构建一个具有一般指导意义的、较为全面系统的知识管理学学科体系。这个体系包括基础与理论、方法与技术、应用与实践以及案例分析四个部分,涉及政府部门、企业、社会团体、学术机构和个人等各个方面的知识管理问题。全书结构合理、层次清晰、逻辑性强、内容丰富、论述得当、资料翔实、适用面广。既适合于高等院校信息管理、情报学、图书馆学、档案学、管理学、企业管理、管理科学与工程等专业的师生教学使用,又可供广大信息工作者、知识工作者、有关管理人员和广大读者等作学习参考。

本书由邱均平、文庭孝主持编写,具体分工如下:文庭孝、邱均平编写第1、2章;陈远编写第3章;杨思洛、周黎明编写第4章;张洋编写第5章;张蕊编写第6、9章及第13章和第14章的第1、6节;赵蓉英、马大川编写第7章及第13章和第14章的第2节;刘霞、王梅编写第8章及第13章和第14章的第3节;王伟军编写第10、11章及第13章和第14章的第7、8节;吴建华编写第12章及第13章和第14章的第4、5节。邱均平、文庭孝提出了全书详细的编写大纲,并完成了统稿工作。本书的出版得到了武汉

大学出版社的大力支持，在此表示最诚挚的谢意！

由于水平所限，又是多人分头执笔，特别是知识管理学领域的研究内容纷繁复杂，而且发展变化很快，加上时间紧迫，因而书中错漏和不妥之处在所难免，恳请读者批评、指正。

邱均平(教授、博士生导师
杭州电子科技大学资深教授
中国科教评价研究院院长
浙江高等教育研究院院长
高教强省发展战略与评价研究中心主任(浙江智库)
《评价与管理》杂志主编)

2018年10月于杭州电子科技大学

目 录

第 1 章 知识管理概述	1
1.1 知识	1
1.1.1 知识的动态定义	1
1.1.2 知识的经典分类	6
1.1.3 知识的基本特征	7
1.1.4 知识价值链	10
1.2 知识管理	12
1.2.1 知识管理的定义	13
1.2.2 知识管理的维度	15
1.2.3 知识管理的历史沿革	17
1.2.4 知识管理的内容与目标	22
1.2.5 知识管理的模式与策略	27
1.3 知识管理的理论基础	30
1.3.1 知识管理的哲学基础	31
1.3.2 知识管理的数学基础	33
1.3.3 知识管理的语言学基础	35
1.3.4 知识管理的系统科学基础	37
1.3.5 知识管理的管理学基础	38
1.3.6 知识管理的经济学基础	39
1.3.7 知识管理的社会学基础	42
1.4 知识管理的理论流派	42
1.4.1 知识管理的理论流派研究	42

1.4.2	知识管理的主要理论流派	43
1.5	知识管理的理论溯源	48
1.5.1	第一代知识管理理论	48
1.5.2	第二代知识管理理论	52
第2章	知识管理学	57
2.1	知识管理学的学科构建	57
2.1.1	知识管理学构建的意义	57
2.1.2	知识管理学构建的社会背景	60
2.1.3	知识管理学与相关学科	62
2.2	知识管理学的研究内容	67
2.2.1	知识管理学的概念和研究对象	67
2.2.2	知识管理学的研究内容	68
2.2.3	知识管理学的体系结构	70
2.3	知识管理学的研究现状与发展趋势	73
2.3.1	知识管理学的研究现状	73
2.3.2	知识管理学的研究趋势	79
第3章	知识管理方法与工具	82
3.1	知识管理方法概述	82
3.1.1	知识管理方法的分类	82
3.1.2	知识管理方法的发展趋势	83
3.2	知识管理的主要方法	85
3.2.1	知识组织方法	85
3.2.2	价值管理方法	93
3.2.3	系统方法	95
3.2.4	矩阵管理法	97
3.3	知识管理工具概述	98
3.3.1	知识管理工具的概念	98
3.3.2	知识管理工具的分类	98
3.4	典型的知识管理工具	101
3.4.1	知识仓库	101
3.4.2	知识地图	105
3.4.3	知识网络	108

3.5 知识管理工具应用案例	110
3.5.1 微软——使内部网成为易用的知识管理工具	110
3.5.2 Sun——依靠知识网络增强销售能力	111
3.5.3 Lotus——知识管理平台 Raven	113
3.5.4 清华同方——中国知识资源总库	115
第4章 知识管理技术	117
4.1 知识管理技术概述	117
4.1.1 知识管理技术的概念	117
4.1.2 知识管理与信息技术的关系	118
4.1.3 主要的知识管理技术	120
4.1.4 知识管理技术的要素	125
4.2 知识管理的硬件技术	125
4.2.1 计算机硬件技术	125
4.2.2 计算机网络技术	129
4.3 知识管理的软件技术	133
4.3.1 语义 Web 技术	133
4.3.2 知识挖掘技术	135
4.3.3 专家系统	140
4.3.4 群件技术	143
4.4 知识管理的前沿技术	146
4.4.1 Web2.0 和 Web3.0 技术	146
4.4.2 云计算技术	150
4.4.3 知识可视化技术	153
4.4.4 知识网格技术	156
4.4.5 大数据技术	158
4.5 知识管理技术的应用	161
4.5.1 Web2.0 技术在知识管理中的应用	161
4.5.2 群件技术在知识管理中的应用	162
4.5.3 知识网格技术在知识管理中的应用	163
4.5.4 语义 Web 技术在知识管理中的应用	164
4.5.5 大数据技术在知识管理中的应用	164

第 5 章 知识管理系统	166
5.1 知识管理系统概述	166
5.1.1 知识管理系统的概念	166
5.1.2 知识管理系统的功能	169
5.1.3 知识管理系统的特点	170
5.2 知识管理系统的结构与模型	171
5.2.1 知识管理的结构	171
5.2.2 知识管理系统的模型	174
5.3 知识管理系统的规划与设计	180
5.3.1 知识管理系统的建设步骤	180
5.3.2 知识管理系统的设计思路	181
5.3.3 知识管理系统的构建技术	183
5.4 知识管理系统的实施与应用	186
5.4.1 Lotus 知识管理系统	187
5.4.2 Livelink 知识管理系统	191
第 6 章 政府知识管理	195
6.1 政府知识管理概述	195
6.1.1 政府知识管理的内涵	195
6.1.2 知识管理对政府的影响	196
6.2 政府知识管理的内容	200
6.2.1 加强政府门户网站建设	201
6.2.2 构建基于知识管理的电子政务专网平台	202
6.2.3 建立知识仓库	203
6.2.4 加强政府业务支持系统建设	203
6.2.5 成立知识管理中心	204
6.3 政府知识管理的实施与评价	205
6.3.1 政府知识管理的实施策略	205
6.3.2 政府知识管理的评价	210
6.4 知识管理与电子政务	219
6.4.1 电子政务概述	219
6.4.2 电子政务中的知识管理	228

第7章 企业知识管理	233
7.1 企业知识管理概述	233
7.1.1 企业知识管理的内涵	233
7.1.2 企业知识管理的目标和任务	235
7.2 企业知识管理的内容	235
7.2.1 企业知识管理的体系	235
7.2.2 企业知识管理的主要内容	236
7.3 企业知识管理的实施与评价	237
7.3.1 企业知识管理的实施	237
7.3.2 企业知识管理的评价	241
7.4 企业知识主管	246
7.4.1 知识主管的含义	246
7.4.2 知识主管的主要工作	247
7.4.3 知识主管的基本素养	249
7.5 知识管理与学习型组织	251
7.5.1 学习型组织概述	251
7.5.2 学习型组织的专业智能管理	254
7.5.3 学习型组织的 E-Learning 模式	256
7.6 知识管理与电子商务	260
7.6.1 电子商务与知识管理	260
7.6.2 电子商务环境下企业的知识管理研究	261
7.6.3 电子商务与知识管理的一体化研究	264
第8章 图书馆知识管理	268
8.1 图书馆知识管理概述	268
8.1.1 图书馆知识管理的产生背景	268
8.1.2 图书馆知识管理的可行性分析	269
8.1.3 图书馆知识管理的概念和内容	270
8.2 图书馆知识管理的实施	271
8.2.1 图书馆知识资源管理	272
8.2.2 知识组织管理	275
8.2.3 读者服务的知识化与知识服务	277
8.3 图书馆知识管理的评价	278
8.3.1 基于绩效的图书馆知识管理评价体系	279

8.3.2	基于管理能力的图书馆知识管理评价体系	282
8.4	数字图书馆的知识管理	286
8.4.1	数字图书馆的知识创新	286
8.4.2	数字图书馆的知识组织	286
8.4.3	数字图书馆的知识开发	287
8.4.4	数字图书馆的知识服务	288
8.4.5	数字图书馆的知识产权管理	289
第9章	个人知识管理	291
9.1	个人知识管理概述	291
9.1.1	个人知识管理的概念	291
9.1.2	个人知识管理的意义	293
9.1.3	个人知识管理的作用	299
9.2	个人知识管理的内容	301
9.2.1	个人知识需求分析	301
9.2.2	个人知识采集与组织	301
9.2.3	个人知识评估	302
9.2.4	个人知识创新与运用	303
9.2.5	个人知识管理的原则	304
9.2.6	个人知识管理的框架	305
9.3	个人知识管理工具	307
9.3.1	个人知识管理的主要工具	307
9.3.2	基于 Web 的个人知识管理系统	308
9.4	个人知识管理的实施与评价	312
9.4.1	个人知识管理的实施方法	312
9.4.2	个人知识管理的评价	316
9.5	个人知识管理与终身学习	318
9.5.1	终身学习理念下的个人知识管理	318
9.5.2	个人知识管理在终身学习中的地位和作用	318
9.5.3	个人知识管理适用于终身学习的方法与工具	319
9.5.4	终身学习的策略	321
9.5.5	终身学习的目标	322

第 10 章 知识管理与知识创新	324
10.1 知识创新概述	324
10.1.1 知识创新理论的演变	324
10.1.2 知识创新及其相关概念	326
10.2 知识创新的过程与模式	331
10.2.1 知识创新的过程	331
10.2.2 知识创新的模式	334
10.3 知识创新的内容与管理	338
10.3.1 知识创新的内容	338
10.3.2 知识创新的管理	341
10.4 知识创新的策略与实施	345
10.4.1 知识资产——知识创新的基础	345
10.4.2 柔性组织——知识创新的推动力	346
10.4.3 场——知识创新的平台	348
10.5 知识创新系统	349
10.5.1 知识创新系统的概念	349
10.5.2 知识创新系统的结构	351
10.5.3 知识创新系统的功能	352
第 11 章 知识管理与知识共享	354
11.1 知识共享概述	354
11.1.1 知识共享的内涵	354
11.1.2 知识共享的客体	358
11.1.3 知识共享的主体	358
11.1.4 知识共享的地位	359
11.1.5 知识共享的意义	360
11.2 知识共享的过程与模式	361
11.2.1 知识共享的过程	361
11.2.2 知识共享的模式	364
11.3 知识共享的障碍	368
11.3.1 组织层面的障碍	368
11.3.2 个体层面的障碍	370
11.3.3 知识本身的障碍	371
11.4 知识共享的技术	372

11.4.1	企业内部网技术	372
11.4.2	知识库技术	373
11.4.3	Web2.0 技术	374
11.4.4	Web3.0 技术	376
11.4.5	其他技术	377
11.5	知识共享的策略与实施	378
11.5.1	组织内部知识共享构架	378
11.5.2	企业知识共享实施方案	381
11.6	知识共享系统	382
11.6.1	基于 Wiki 的知识共享系统	382
11.6.2	基于 Web3.0 的虚拟团队知识共享平台	387
第 12 章 知识管理与知识教育		390
12.1	知识管理对教育的影响	390
12.1.1	知识管理改变了教育的地位	390
12.1.2	知识管理推动了教育理念的变革	393
12.1.3	知识管理改变了教育的方式和内容	393
12.1.4	知识管理促进了教育的全面变革	395
12.2	知识管理与继续教育	396
12.2.1	继续教育的主要形式	396
12.2.2	知识管理与终身学习	398
12.3	知识管理与网络学习	398
12.3.1	世界各国网络教育的现状	399
12.3.2	网络教育面临的问题	402
12.4	知识管理与人才培养	403
12.4.1	知识管理对知识管理人才的要求	403
12.4.2	知识管理人才培养的意义	404
12.4.3	知识管理与人力资源	406
12.4.4	知识管理人才的培养	408
第 13 章 国内知识管理案例分析		413
13.1	国内政府知识管理案例分析：首都之窗	413
13.1.1	首都之窗简介	413
13.1.2	首都之窗的特点	415

13.1.3 首都政府知识管理的内容	416
13.2 国内企业知识管理案例分析：北京移动、联想、青岛啤酒	417
13.2.1 案例一：北京移动的知识管理	417
13.2.2 案例二：青岛啤酒的知识管理实践	421
13.3 国内图书馆知识管理案例分析：中国科学院国家科学图书馆	426
13.3.1 中国科学院国家科学图书馆基本概况	426
13.3.2 创建了一体化的开放服务环境	427
13.3.3 提供协同保障的知识服务	427
13.3.4 坚持改革与创新的管理文化	429
13.3.5 营造学习型组织	430
13.3.6 建设开放研究基地和专业高级人才培养基地	430
13.3.7 运行知识共享的平台	431
13.4 国内教育机构知识管理案例分析：高校创新团队	431
13.4.1 国内教育机构实施知识管理的背景	431
13.4.2 国内教育机构实施知识管理的措施	432
13.4.3 国内教育机构知识管理分析	433
13.5 国内学术型组织知识管理案例分析：中国科学院	433
13.5.1 国内学术型组织实施知识管理的背景	433
13.5.2 国内学术型组织实施知识管理的主要措施	434
13.5.3 国内学术型组织实施知识管理产生的效果	435
13.5.4 国内学术型组织知识管理分析	436
13.6 国内个人知识管理案例分析：学科馆员	437
13.6.1 知识环境下图书馆馆员角色的变化	437
13.6.2 高校学科馆员个人知识管理实例研究——以清华大学图书馆为例	438
13.7 国内知识创新案例分析：清华同方	441
13.7.1 公司背景	441
13.7.2 创新孵化器——清华同方技术创新模式的定位	442
13.7.3 清华同方技术创新的三种运作机制及典型案例	442
13.7.4 意义与启示	445
13.8 国内知识共享案例分析：辽宁移动	445
13.8.1 知识共享的需求	445
13.8.2 初步的措施与效果	446

13.8.3	面临的困惑与改进措施	447
13.8.4	进一步的设想	448
13.8.5	评价	449
第14章 国外知识管理案例分析		450
14.1	国外政府知识管理案例分析：美国政府	450
14.1.1	美国政府知识管理的内容	450
14.1.2	美国政府的知识管理分析	453
14.1.3	美国政府知识管理对我国的启示	455
14.2	国外企业知识管理案例分析：惠普公司	457
14.2.1	惠普公司介绍	457
14.2.2	惠普知识管理的现状	457
14.2.3	惠普知识管理实施的总体战略	458
14.2.4	惠普的知识管理实践	459
14.2.5	惠普知识管理的不足	460
14.3	国外图书馆知识管理案例分析：美国国家医学图书馆	461
14.3.1	美国国家医学图书馆基本情况	461
14.3.2	创建全球医疗卫生信息的开放服务环境	461
14.3.3	提供联合信息与知识服务	462
14.3.4	开发知识服务的支撑系统	465
14.3.5	创建学习型组织	465
14.3.6	建设开放的研究基地	467
14.4	国外教育机构知识管理案例分析：圣巴巴拉城市学院	467
14.4.1	圣巴巴拉城市学院知识管理背景	467
14.4.2	对门户的认识	468
14.4.3	圣巴巴拉城市学院知识管理门户的功能和结构	469
14.4.4	基本功能的设计与实现	469
14.4.5	实施过程中的其他几个关键问题	473
14.4.6	圣巴巴拉城市学院的知识管理分析	476
14.5	国外学术型组织知识管理案例分析：ARC和DLR	476
14.5.1	国外学术型组织的知识管理背景	476
14.5.2	提出研究机构智力资本管理和报告基本模型	477
14.5.3	ARC和DLR的实施过程	479
14.5.4	几个问题的讨论	483