

铁路科技图书出版基金资助出版

知 识 管 理 学

张润彤 朱晓敏 编著

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 2 年·北京

(京)新登字 063 号

内 容 简 介

广义的知识管理不仅指对知识进行管理,还包括对与知识有关的各种资源 and 无形资产的管理,涉及知识组织、知识设施、知识资产、知识活动、知识人员的全方位和全过程的管理。本书根据这一定义对知识管理的基本思想、理论、方法和应用进行了系统全面的阐述,使读者在阅读此书后对知识管理有一个清晰、完整、实用的了解。

本书可供各级政府、企业、有关研究机构的决策人员、管理及技术人员阅读,也可作为高校有关专业研究生和高年级本科生的教材。

图书在版编目(CIP)数据

知识管理学/张润彤,朱晓敏编著. —北京:中国铁道出版社,2002.3
ISBN 7-113-04571-5

I. 知... II. ①张... ②朱... III. 知识管理 IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 009495 号

书 名 知识管理学

作 者 张润彤 朱晓敏

出版发行 中国铁道出版社(100054 北京市宣武区右安门西街 8 号)

责任编辑 荆志文

封面设计 陈东山

印 刷 中国铁道出版社印刷厂

开 本 787×960 1/16 印张 22.5 字数 452 千

版 本 2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 次印刷

印 数 1~3 000 册

书 号 ISBN 7-113-04571-5/F·345

定 价 42.60 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

前言

美国著名学者彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)指出:在新的经济体系内,知识并不是和人才、资本、土地相并列的社会生产资源之一,而是惟一有意义的资源,其独到之处,正在于知识是资源的本身,而非仅是资源的一种。”特殊的资源呼唤特殊的管理方式,一种崭新的管理理论——知识管理由此应运而生。知识管理已经成为当前学术界、理论界热门的前沿研究领域,并将成为 21 世纪知识社会中的国家、企业和个人的经营与管理活动中最重要的指导理论。知识管理作为一种全新的管理理念与管理方法,将使未来社会中各种组织与个人的生存方式发生变化。

知识管理代表着一系列新的管理方法和管理思想。由于知识一直伴随着人类社会和人类文明的进程,因此严格来讲,只要存在知识的地方,就存在对知识的管理。也就是说,不论人们是否意识到,不论知识管理的水平曾经如何低下,对知识的管理是自古以来就存在的。而随着人类文明的不断进步、知识作用的不断增大和知识价值的不断提高,人类对知识的管理水平也在不断发展。这种发展积累到今天,知识终于得到前所未有的极大重视,知识管理也终于摆脱了默默无闻的地位,隆重而正式地登上历史舞台。

“知识管理”不能仅仅理解为管理学新增加的内容,它意味着管理模式的彻底变革。这种变革首先来自技术革命、竞争环境和经济运行的根本性变化,即知识经济模式。这种新模式构成了管理方面一系列新概念,这些新概念渗透到管理的每一层次。对于知识经济和知识管理的关系,可以说,是知识经济催生了知识管理的一系列理论与方法,并极大地促进着这些理论与方法的进一步发展,使人们知识管理的水平达到一个新的阶段。知识经济更主要是理论层次上的研究,而知识管理则侧重于操作层次上的运用。

1989 年,麻省理工学院出版的著名管理学刊物《斯隆管理评论》(Sloan Management Review)发表了一篇署名斯塔特(Stata)的论文“组织学习——管理创新的关键(Organizational Learning —— The Key to Managing Innovation)”中提到了对 Fortune 50 家大公司的总裁进行的一项调查。各位总裁均承认知识是其公司的最重要的资产,但没有人清晰地知道如何管理知识。这应该是全球范围内第一篇以知识管理为主题的学术论文。全球范围内第一部有“知识管理”字样的专著是美国学者威金(Wiig)于 1993 年发表的《知识管理基础(Knowledge Management Foundations)》。1994 年,法国 Compigne 工业大学主办了第一届知识管理年会;1995 年,Internet 上开始出现了知识管理论坛;1996 年,欧洲知识管理协会(EKMA)成立。1998 年,随着以 Internet 技术为代

表的高新技术的迅速发展、普及和对知识经济理论研究的不断深入,各国政府、国内外各种媒体对知识管理的关注陡然升温。首届国际知识管理大会在这一年召开,国外一些有影响的知识管理专著相继出版,美国排名在前十名的商学院有五所不约而同地开始设立“知识管理”课程;一些国际著名的高新技术企业如 IBM、Lotus 也纷纷成立了“知识管理学院”。值得一提的是,知识管理的概念和思想也是在这一年初同知识经济一同进入中国的。当初知识管理并未引起人们的高度重视,只是作为迎接知识经济挑战的一个不太重要的措施而已。进入 1999 年,我国相关领域的学者和有识之士开始意识到知识管理的特殊意义,由此开展并推动了对知识管理的研究。2000 年,我国召开了第一届全国性知识管理研讨会,“知识管理”的字样也开始频繁地出现在国内管理类 and IT 类期刊报章上。有关资料显示,我国已有十所以上的工科和财经类院校在 2000 年开始开设“知识管理”课程。

在学术界,虽然对知识作为一种重要生产要素加以管理的认识是相同的,对知识管理日趋重要的认识也是一致的,但是,迄今为止,人们对知识管理本身的定义和内涵的认识却不统一。最广义的理解认为,知识管理就是知识时代的管理,最狭义的理解则认为,知识管理只是对知识资产(或智力资本)的管理。介于上述理解之间的认识,又有两种,一为对知识的管理,另一为用知识来管理。可以说,知识管理是一个崭新的概念,全球对知识管理的研究仍处于开拓和日益成熟阶段,尚未形成一个完整的理论体系。

据不完全统计,目前我国图书市场上约有三四本关于“知识管理”的书籍。这样的数量同国内同期出版的数以百计的关于“知识经济”的图书的数量形成了巨大的反差,也明显少于国外出版的关于“知识管理”的图书数量。这个事实反映了我国关于“知识管理”研究的薄弱状况,同时也说明关于知识管理的研究和相应文献的出版具有巨大的潜力和市场需求。

《知识管理学》一书就是在这样的背景下开笔的。此书共分四篇十四章,其中第一篇“总论”从知识和管理两个角度讨论知识管理的定义和相关理论基础;另外三篇的内容是根据笔者对知识管理创新性的定义和研究分类所划分的,分别是“对知识的管理”、“基于知识的企业管理”和“对知识型组织的管理”。同目前已经面市的关于“知识管理”的书籍相比,本书尽量用一种平实的学术性语言系统全面、深入浅出地阐述关于知识管理的基本思想、理论和方法等,使读者在阅读此书后对知识管理有一个清晰完整的了解。本书试图系统创建并介绍一种全新的管理学理论。在这一点上,本书同国外最新的关于“知识管理”的著作相比仍有其独特的价值。此外,作为管理学研究的重要方法,丰富的案例介绍及分析也是本书的特点之一。这样的写作角度和方法增强了本书的学术价值,也明显扩大了本书所面向的读者范围。

当然,就目前而言,知识管理领域的探索和务实研究仍然非常匮乏,仍然缺乏更具深度和完整性的理论背景。本书无非也是在整合理论体系的基础上向读者提出一些建设性和探索性的观点和意见。所以,我们不想让大家对这些理论生搬硬套,更不希望大

家对书中可能存在的这样或那样的纰漏和错误熟视无睹,我们真正的目的在于启迪大家在知识管理领域投入更多的关注与思考,并为大家提供一个用以继续研究和探讨的理论平台。

在本书的编写过程中,一些专家从不同角度、不同方面为本书的最终成型给予了大力的支持和鼓励。尤其感谢诺基亚(中国)研发中心的马建博士和北方交通大学的赵坚教授,他们对知识管理现实需求的洞悉、对知识管理相关理论的精到把握都给了我们极有价值的启示,他们的鼓励和批评对本书的问世发挥了重要的作用。此外,本书的编写参考了国内外一些专家的研究成果,除少部分在文中指明外,其余相关成果在本书后一一列出,在此特向这些同仁表示最衷心的感谢!

由于知识管理的研究在国内外都才刚刚起步,可供借鉴的研究成果不多,加之知识管理是一个由众多学科高度交叉而形成的全新的管理科学领域,还有许多未知领域尚待进一步探讨。在此竭诚希望广大读者不吝提出宝贵意见,以期不断改进。

编 著 者

2001 年 10 月

目 录

第一篇 总 论

第一章 知识与知识管理.....	3
第一节 知识的定义与本质.....	3
第二节 知识管理的定义.....	7
第三节 知识管理的内容	12
第四节 知识管理的职能	16
第五节 知识管理的研究主题	19
第六节 知识管理的原则	22
第二章 管理与知识管理	27
第一节 人类的管理活动	27
第二节 管理的职能与性质	30
第三节 管理思想的发展	35
第四节 知识引发管理的革命	40
第五节 知识管理的发展与现状	44
第六节 政府与知识管理	51

第二篇 对知识的管理

第三章 知识的特性与流程	59
第一节 数据、信息与知识.....	59
第二节 知识的分类与属性	63
第三节 隐性知识与显性知识的转换	68
第四节 知识的价值链及其管理	73
第五节 知识的价值	75
第六节 知识产权保护	78

第四章 知识的流程管理	82
第一节 知识的获取与生产	82
第二节 学习理论	85
第三节 知识生产率	91
第四节 知识的存储、交流与共享	95
第五节 知识链管理	101
第六节 选择知识管理的触点	105
第五章 对知识进行管理的方法与技术	110
第一节 支持知识管理的工具	110
第二节 知识管理的核心技术——计算机网络	116
第三节 知识管理的核心技术——人工智能	120
第四节 基于数据库的知识挖掘	127
第五节 知识库	134
第六节 知识管理系统的设计思路	138
第六章 对知识进行管理的工具与案例	143
第一节 知识管理软件的实施方法和流程	143
第二节 Lotus 的知识管理框架	147
第三节 Domino.Doc 和 Raven	150
第四节 Knowledge Track 公司的 Knowledge Center	154
第五节 Microsoft 的知识管理工具	156
第六节 世界银行的知识管理	158
第三篇 基于知识的企业管理	
第七章 知识经济与企业管理	163
第一节 知识经济的崛起	163
第二节 知识经济与知识管理	168
第三节 企业管理的变革	171
第四节 企业管理的新境界——知识管理	175
第五节 现代企业的知识管理	180

第八章 企业电子商务.....	186
第一节 知识经济时代企业运营新模式——电子商务.....	186
第二节 电子商务的发展与展望.....	191
第三节 电子商务对社会生活的影响.....	195
第四节 电子商务的运行及管理模式.....	200
第五节 电子商务对知识管理的要求.....	205
第六节 根据电子商务战略实施知识管理.....	209
第九章 虚拟企业.....	214
第一节 知识经济时代的经济融合.....	214
第二节 敏捷制造与虚拟企业.....	218
第三节 虚拟企业集成理论与方法.....	221
第四节 虚拟企业——知识管理发展的必然.....	227
第五节 虚拟企业中的知识管理.....	231
第六节 制定知识管理战略.....	234
第十章 企业知识管理案例.....	238
第一节 清华紫光——跨进知识经济时代.....	238
第二节 方正电脑公司的“电子管理”.....	241
第三节 在流动中集成知识的亚信集团.....	243
第四节 科利华公司的知识管理.....	246
第五节 Sequent 公司的电子数据仓库.....	249
第六节 Sun 公司依靠其知识网络增强销售能力.....	251

第四篇 对知识型组织的管理

第十一章 知识型企业的管理模式.....	259
第一节 知识型企业及其管理.....	259
第二节 建立知识型导向的企业文化.....	262
第三节 知识型企业的人力资源管理.....	269
第四节 知识型企业的组织结构管理.....	275
第五节 知识型企业的营销管理.....	278
第六节 知识项目管理.....	280

第十二章 对学习型组织的管理.....	285
第一节 知识生产力的载体——学习型企业.....	285
第二节 组织学习.....	290
第三节 R&D 与创新管理	294
第四节 首席知识官.....	298
第五节 知识孵化体系.....	302
第十三章 智力资源管理.....	309
第一节 智力资本.....	309
第二节 专业智能.....	313
第三节 知识资本的管理.....	319
第四节 知识市场.....	322
第十四章 对知识型对象管理的案例.....	326
第一节 北大方正集团的知识运作.....	326
第二节 清华同方的知识运作.....	328
第三节 实达公司的知识管理.....	332
第四节 施乐公司的知识管理.....	333
第五节 微软公司的知识管理.....	337
第六节 BP :一个价值增值的知识企业	341
参考文献.....	344

1 总论篇

第一章 知识与知识管理

第一节 知识的定义与本质

人借助于思维、创造和符号,能够创造知识、生产知识、传播知识、销售知识并消费知识,这是人所具有的最独特的性能,也是人与动物截然分开的本质特性之一。追求知识是人类的特性。正如古希腊著名哲学家亚里士多德在《形而上学》中所说的:“求知是人类的本质。”

一、知识的定义

人类追求知识、创造知识,人类社会已成为知识的社会。那么,究竟什么是知识呢?在中国 5000 年的历史和文化发展中,积累了相当丰富的关于知识概念的探索。“知识”一词在《辞源》中有两种解释:其一是“相识见知的人”;其二与现代汉语中的含义相近:“指人对事物的认识”。后者出现于清朝洪亮吉的《洪北江集》中:“孩提之时,知饮食而不知礼让,然不可谓非孩提时之真性也。至有知识,而后知家人有严君之义焉。”

1980 年版的《辞海》中将“知识”定义为“人们在社会实践中积累起来的经验”,并指出“从本质上说,知识属于认识的范畴”。《现代汉语词典》中的定义是“人们在改造世界的实践中获得的认识 and 经验的总和”。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”。尽管以上说法可以被认为是我国关于“知识”的权威定义,但它们却也是极其简单、朴素而且不完整的。

在西方,关于知识的研究主要集中于认识论这一哲学分支。最初的研究可以追溯到希腊时代的诡辩论,其基本观点是“所有知识都是来自于个人的经验,而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,没有绝对意义的知识”。到了苏格拉底和柏拉图时代,这种诡辩论被推翻。柏拉图否定了知识仅仅是一种感知的说法,并指出,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,但归根结底,被观察或认识的事物本身是客观而确定的。正是基于这种“知识必然是稳定并具有相应客体”的假设,柏拉图将知识定义为“经过证实的正确的认识”,这一基本定义一直保持到 1960 年。从 20 世纪 60 年代到 90 年代间,又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,也就是说,只有在正确的方法论指导下获得的认识才能被称为知识,否则只能算作想法或信仰。由此又引发了很多关于方法论的争论。

由于知识的内在复杂性和开放性,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。正如著名哲学家罗素在《人类的知识》一书中经过仔细分析得出的结论:“知识是一个意义模糊的概念”。

当代诸多管理学大师更对知识的概念进行了诸多深入的研究。彼得·德鲁克指出,“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的方式”。车驰曼认为,“将知识设想或看作一种对信息的集合的观点,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,而不存在于信息的集合中。使用者对信息的集合的反应才是最为重要的”。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、与人或组织相互交互的系统。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”。

在汤姆·达温波特和拉瑞·布鲁赛克所著的《工作的知识》一书中,他们为知识下的定义是:“知识是一种像流体一样具有流动性的物质,其中混杂了已经结构化的经验、价值和有特定含义的信息及专家洞察力。知识为评价、收集新经验和信息提供了一个框架。知识产生并被应用于有知识的人的头脑中。在机构组织中,知识经常不但包含在文档中或资料库中,而且还体现在机构的日常工作、流程、实践和标准中”。

1998年3月,中国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、意象、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”。

尽管人们对上述定义还不甚满意,或者有不同意见,但我们认为,这一定义基本概括了人类经过实践积累而逐渐形成和深化的对“知识”的较为全面的理解。

从广义上来说,知识是人类社会实践活动的经验总结,同时,知识也是人类社会包括人工环境、人工智能所创造的一切经验形态、智慧形态的总和,并且都外化为知识信息。因此,知识世界就是经验和信息,知识是人类社会经验和信息的符号系统。从狭义上来说,知识是人类社会实践创造活动的产物,是一切思想体系、理论体系、工具体系的总和。可以说,知识是现实世界的数字符号系统,是思想、理论、工具、逻辑的数字符号系统。

过去知识曾被看作是难以直接利用和交换的,但随着数码化的趋势,如同其他生产资料一样,知识可以被利用,被加以分析和交换。知识可以被储存、更新,新的知识会不断取代旧的知识,旧知识则会因过时、不适用而被逐步淘汰。电子网络建立了大量的公共和私人信息源,包括数字化的参考目录、书籍、科学杂志、图像、声音记录以及电子邮

件等,通过各种通信设备连接起来的这些信息源标志着一个正在形成的、广泛的数字图书馆。知识表现的形态与有形的物质生产不同,这也是知识与传统的物质生产资料不同之处。此外,知识一般是“非竞争性”产品,它难以完全被据为己有,它可以被许多人共享,而并不损害每个人拥有的知识数量和质量。但知识的获取是要付出代价的。知识的分布在个人和企业间是不均匀和不对称的,缺少知识的人或企业要向拥有知识的个人或企业购买。

知识可根据其可视性分为显性知识和隐性知识。显性知识经过人的整理和组织后,可以编码化和度量,并以文字、公式、计算机程序等形式表现出来,还可以通过正式的、系统化的方式(如出版物、计算机网络等)加以传播,便于其他人学习和掌握。而隐性知识是与人结合在一起的经验性的知识,很难编码化并将其文字化或者公式化,它们在本质上以人为载体,因此难于通过常规的方法收集到它,也难于通过常规的信息工具进行传播。信息技术的作用就是为了更好地处理“是什么”与“为什么”的知识。大力发展通信基础设施与信息技术,其目的是为了推动对这两类知识的度量与编码化。未来的“信息社会”的一个特征就是大多数人将从事信息类知识或编码化知识的生产、处理与传播。

21世纪人类科技发展的重要标志是数字化与电子网络。数字化革命强化了知识的编码化,各种参考资料、图书、科学期刊、手稿、图像、声音记录、绘画等都可以实现编码化,从而使编码化知识在人类知识的储备中占有的比例日益加大。电子网络则将各种信息资源连接起来,形成一个全球化的数字化图书馆。

在未来的社会中,人们需要不断地学习和培训。这种学习与培训由于信息技术的发展而与传统方式不一样。在大多数情况下人们是在一种非正规的环境下学习。一个企业要想增强其竞争力,就需要将自己变成一个有利于学习的组织。

积累起来的隐含类知识借助于信息技术被编码化就可以获取巨大的效益。将来人们不再靠手工劳动而是更依赖于掌握的编码知识和隐含经验类知识的技能来工作。人们只有通过不断地学习,才能积累丰富的隐含类知识。因此,教育将是未来信息社会的中心,而学习将成为个人或组织发展的有效工具。学习的一个基本方面是将隐含的经验类知识转化为编码化的知识,从而应用于实践,进而在实践中发展出新的隐含经验类知识。这就要求企业加以变革,使自己变成一个学习型组织。

二、知识的本质与特性

知识是一切智能行为的基础,它是系统中规范化的、表达一定含义的信息,它包括:对事物的基本认识(如概念)、事物之间的关系(如规则),以及如何有效利用这些认识和关系进行行为的方法(如元规则)。

随着科学的发展、知识的进化,人们对知识本身的认识日趋深入。我们从以下几个方面对知识的本质作一定的探讨。

从知识的存在和表现形式来看,知识是以理论化、概念化、逻辑化的形式存在的。知识不论是沉积为常识,还是扩展为科学体系、抽象为公式和符号,都有其严密的定义域和内在逻辑,有其具体的原型。知识与知识之间的联系问题可以由特定的方法和推理规则来解决。

从知识的内容特性来看,知识的内容是客观的,知识对象的客观性规定了关于其知识的基本方面。知识正确性取决于主观符合客观程度,也就是对客观事物本质的认识程度。只要客体不变,主题思维方式和认识的规律不变,知识的内容就是共同的,它对于不同的主体具有统一的含义。

从知识存在的根据来看,知识的存在根据是认识主体按照思维规律对客体的反映形成的认识结果。知识的内容、性质和作用反映了被认识对象对认识对象的作用。无论是关于物,还是关于人类精神现象的知识,都表现为不依赖主体、不以情感为转移的外在规定性。因此,知识是对象的尺度、事物的客观尺度,并能在人的意识中得到显现。

知识可以以认识对象的行为选择为对象。比如,人们对态度的实质、根据、特点和发生规律的认识可以成为科学知识,但知识尽管能在指导行为选择方面有重要作用,但知识本身不能排除它所提供的全部各种可能性;同时知识本身也总有它未能达到的范围,在这个范围内,无法用知识指导选择。

综上所述,知识作为客体性认识,它是体现客体尺度的意识,是对事物客观规律的本质认识。

知识作为一种特有的资产,具备以下四个主要特征:

(1)有多次利用率和不断上升的回报。大多数的资产都会面临价值不断下降的趋势,唯独知识不是如此。知识产品的主要成本来自于创造阶段而非通常意义上的产品生产和分销阶段。一旦某项知识得以创造,起初的研究成本可在今后不断上升的产量中得以不断地摊销。

当知识被越来越多的人所使用,网络的效应也会得以更多的展现。使用者从知识中获益的同时,不断地丰富和充实知识库,增加其价值。在传统的工业经济中,固定资产会因人的使用而贬值,而知识资产却会因更多的人使用而形成标准,并向其增添新的内容而增值。

(2)散乱、遗漏和更新需要。当知识不断地膨胀,它会生出许多的分叉并显得散乱。正是由于知识的越发深奥和复杂,今天专家级的技能知识将可能仅仅是明天行业进入的基础知识。在知识成为一种标准时,它会变得更加具有价值,但有期限的专利权或以前的交易秘密却会因广泛流传而贬值。所以一个成功的公司必须不断地更新其知识库。迅捷、有效的知识重新创造更新体系将成为公司竞争优势的主要构成要素。

(3)不确定的价值。对知识投资的价值一直是难以测试的,结果也可能与预期的大相径庭。当然,如果成功的话,他们会带来不寻常的知识发展。同样的,一个运作良好的知识创造链,每一新知识都是老知识的创新和发展,却可能突然地不可预知地停止运

作。

(4)不确定的利益分成。即使当知识投资能获得巨大的利益,我们也很难确定谁将获得利益的大部分,这里有三个原因:

第一,大部分的知识是存放在人脑中的,所以知识是很难像工厂和设备一样被占有和支配。确实,知识可整理成册,但最有价值的知识通常还是难于表达的。往往明白的要比能讲出来的多,并且懂得多的人显然对知识的价值有更多的可分享权。

第二,知识作为资产是很难参于交易的。知识产权很难得到维护,报告和软件程序等知识可以轻而易举地在不被察觉的情况下被人进行复制。特别是由多方共同发展的知识资产,即使在法庭上也很难断定由哪一方来拥有这一资产。

第三,由多方共同合作创造知识资产的必然性和结果的不可预测性,决定了对知识价值确定的分配方式是无法得到共识的。即使给予对知识相同的使用权利,各不同方也会得到各异的利益。

上述四个特征表明投资于知识资产是一项风险极高的业务。传统的产业结构和行为不足以成为制定战略的基础,因为它们不能帮助经理理解价值是如何创造的并由谁来占有大部分价值。

第二节 知识管理的定义

一、知识管理的定义

彼得·德鲁克指出:在新的经济体系内,知识并不是和人才、资本、土地相并列的社会生产资源之一,而是惟一有意义的资源,其独到之处,正在于知识是资源的本身,而非仅是资源的一种。特殊的资源呼唤特殊的管理方式,一种崭新的管理理论——知识管理由此应运而生。

近年来,国内外有关“知识管理”的研讨日益频繁,但管理学家对知识管理的内涵有不同的看法。有人认为,知识管理是对并行工程、精益生产等管理思想的直观和透彻的归结,并不能算新理论;有人则认为,知识管理是当企业面对环境的剧烈变化时,在管理下采取的符合企业生存及组织能力等重要方面的迎合性措施。这种管理涵盖了管理的全过程,并力求将信息技术所提供的对数据和信息的处理能力以及人的发明和创新能力进行有机的结合。

一般的理解是,知识管理是创造、使用、保存、提升并转让知识和智力的一种全新管理模式,是市场经济发展到一个崭新阶段的产物。知识管理把体现人的素质和智力的人力资源的主要环节,即信息技术、市场预测、经营策略和经营战略等,敏捷、快速和高效地统一起来,共同为企业在瞬息万变、强手如林、竞争激烈的环境中,保持和发展优质服务。现在和未来的成功企业,必然是一个敢于并善于知识管理的企业。

目前关于对知识管理概念的严格定义更是远未达成共识,有以阿贝克和迈克尔为

代表的一类观点,他们将知识管理的对象限定于知识或信息;还有以维娜·艾利和维格为代表的一类观点,他们扩大了知识管理的范围,认为知识管理的对象不仅包括知识,还包括与知识交流相关的事物,如技术、组织结构和其他资源。此外,还有一些人从不同的角度对知识管理作了界定。如按卡尔·弗拉保罗的说法:“知识管理就是运用集体的智慧提高应变和创新能力”,是为企业实现显性知识和隐性知识共享提供的新途径。卡尔·斯沃彼从认识论的角度对知识管理进行了定义,认为知识管理是“利用组织的无形资产创造价值的艺术”。

事实上,上述这些观点并没有本质的分歧。我们认为:“知识管理”可以从狭义的和广义的角度来理解。所谓狭义的“知识管理”主要是对知识本身的管理,包括对知识的创造、获取、加工、存储、传播和应用的管理;而广义的知识管理不仅对知识进行管理,而且还包括对与知识有关的各种资源和无形资产的管理,涉及知识组织、知识设施、知识资产、知识活动、知识人员的全方位和全过程的管理。本书的主要结构安排就是根据知识管理这一定义和研究分类所划分的,分别是“对知识的管理”、“基于知识的企业管理”和“对知识型组织的管理”。

知识是人对事物的认识和经验(包括技能)的总和。从信息的角度看,它是一种能改变人的行为方式、被人所利用的信息。但它不能独立存在于信息的集合中,也不表现为对信息的存储和提取的能力,它只能在人对信息的运用中体现和产生。当然,离开了信息,人也无法获得知识。可见,人是实现知识的主体,信息是转化为知识的基础。人的认识可以决定信息存在的价值,人的认识又会因被认识的事物所具有的信息所改变,从而形成不断提高的对事物的新认识,以至循环无穷。这就是信息在转化为知识的过程中与人的相互作用和内在联系。如投机者认为美元会上扬,他们拼命买进就会推动它上涨,而美元的上涨这种新信息又会使其认识强化,从而形成新的循环。

因此,人在获取知识的过程中与信息的这种相互作用和内在联系决定了“知识管理”是一种对人与信息资源的动态管理过程。我们理解“知识管理”应是以“人”为中心,以信息为基础,以知识创新为目标,将知识看作是一种可开发资源的管理思想。简单说“知识管理”就是人在企业管理中对其集体的知识与技能(不管它是写在纸上,还是存在人脑中)的捕获与运用的过程。从结构上看,它可分为人力资源的管理和信息管理两个方面。其目的就是寻求信息处理能力与人的知识创新能力的最佳结合,在整个管理过程中最大限度地实现知识共享,以便达到将最恰当的知识在最恰当的时间传递给最恰当的人,使他们能够做出最恰当的决策。而要达成知识管理的目标,经理们必须发展的是卓越的判断力和超前的思维。具有能够正确评价和识别存在于人脑中的无形资产的能力,也是成功企业经理们共同的特点。

二、知识管理的主体

从知识管理的主体上来说,可以分为个人、企业公司、一个国家乃至整个社会对知

识的学习、创造、交流、使用和控制等。

通常我们谈及“知识管理”概念时,往往针对企业或其他盈利机构。事实上,知识管理作为一种全新的管理理念与管理方法,将使未来社会中各种组织与个人的生存方式发生变化。无论我们是否承认,甚至无论我们是否意识到,技术的飞速发展与知识的极大丰富使我们这个社会正在经历着一次大规模的变革和更新:个人、企业、金融机构和大学进行自我改造,甚至政治家和决策者们也开始努力了解新的技术和经济现实。

不可否认,知识管理活动的最主要实施者是以盈利为核心目的的企业,这是由于知识管理活动将直接为其带来效益。尽管知识管理的实施往往以拥有相应的信息基础设施为前提,但企业知识管理的核心并不在于对基础设施的大量投资,而是要着力于组织的调整和管理方式的探索,通过消除组织交流障碍、营造知识共享环境、实施扁平化组织结构以激励员工创造性、建立广泛的外部网络等方式,将信息技术转变为真正有力的竞争工具。

未来的社会将对个人发展提出挑战,由于知识更新速度的不断加快,传统的教育方式已经不能适应时代的要求,这就要求每一个人有意识地实施自我终身教育。在工作中学习、边学边干成为对21世纪人才的基本要求。由于工作中和社会中的知识往往是零散而容易被忽视的,因此个人在通过这种方式进行学习的过程中,需要特别注意实施知识管理:在坚持学习的前提下,一方面,每个人要不断积累,努力将获取的知识系统化和编码化;另一方面,由于每个人的知识结构都各有长短,因此需要有意识地与他人交流,在分享和使用知识的过程中实现知识的创新。

由于知识的发展日新月异,任何一个国家如果不能抓住关键机会,都可能在一夜之间受到经济竞争法则的惩罚。美国的新经济与东南亚国家的金融危机形成鲜明对比,为各国政府决策者敲响了警钟。如何认识政府在知识经济时代下的职能?如何实行更为科学的经济和政治决策?如何为企业创造更有利的发展环境?如何提高政府自身的运作效率?这些命题对世界各国的政府部门提出了更高的要求。对于处于从计划经济向市场经济转轨过程中的中国,在引导企业进行改革的同时,更面临着自身管理的改革。中国政府的改革方向需要从两方面着手,一方面建立合理的政企关系,将为企业服务作为自己的使命;另一方面,也迫切需要通过知识管理的实施来提高自身的运作效率。

随着知识经济的到来,人类正在进入知识社会。中国社会在向市场经济转轨的过程中同时经历这场深刻变革,这必然会引发很多新的经济现象和很多新的研究课题。基于知识在未来社会中的重要作用,创业与创新将成为这场变革的核心。而这两种新生事物在壮大的过程中所面临的主要问题,无不涉及到新兴的技术知识和管理知识。从这个意义上讲,知识管理必然会渗透到社会的各个领域,成为决定企业、个人乃至国家竞争能力的关键因素。