知识管理与企业创新

尤克强摇著
王摇毅摇校

清 华 大 学 出 版 社
北　京

需要全本请访问 www.ertongbook.com

内 容 简 介

知识管理是指以知识与管理为核心，结合科技、创新、企业家精神、全球化、竞争力等因素的新商业模式。企业是知识管理的知识社区的重要节点，本书融知识管理于企业创新之中，提出“信息知识化”及“知识价值化”的两大概念，介绍了国际上知识管理领域著名学者的精华论断，列举了许多著名企业（如微软、猿[illegible]、台积电等）成功进行知识管理的案例，从而引出了知识管理在企业管理与创新中的实践策略。

企业是应用知识管理最活跃的地方，对企业层面的关注、以企业为对象是本书最大的特点。本书通俗易懂，非常适合企业管理者、政府公务人员以及高校相关专业师生和研究人员阅读。

版权所有，翻印必究。
本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签，无标签者不得销售。

图书在版编目（[illegible]）数据

知识管理与企业创新 [illegible]克强著援-北京：清华大学出版社，[illegible]
[illegible]

Ⅰ援知…Ⅱ援[illegible]…Ⅲ援知识经济 原应用 原企业管理Ⅳ援[illegible]

中国版本图书馆 [illegible]数据核字（[illegible] 第 [illegible]号

出 版 者：清华大学出版社　　地　　址：北京清华大学学研大厦
[illegible]　　邮　　编：[illegible]
社 总 机：[illegible]　　客户服务：[illegible]
组稿编辑：于摇明
文稿编辑：刘志彬
封面设计：李尘工作室
版式设计：肖摇米
印 刷 者：北京世界知识印刷厂
装 订 者：三河市化甲屯小学装订二厂
发 行 者：新华书店总店北京发行所
开　　本：[illegible]印张：[illegible]插页：[illegible]字数：[illegible]千字
版　　次：[illegible]年 [illegible]月第 [illegible]版 [illegible]年 [illegible]月第 [illegible]次印刷
书　　号：[illegible]
印　　数：[illegible]
定　　价：[illegible]元

推荐序一

摇突破与创新的知识经济时代

摇摇值此瞬息万变的新世纪，全球正逐渐迈入知识经济时代与无国界 藻时代的转折点，知识与科技无疑将是推动经济转型的原动力。由于科技化、全球化、国际化的影响，各地都正面临快速的变化与激烈的挑战，如何创新突破、善用科技、掌握信息、强化竞争优势，正是考验个人或企业能否不断成长、永续经营的重要因素。

[illegible]年麻省理工学院管理及经济学讲座教授、《知识经济时代》的作者莱斯特·梭罗[illegible]就知识经济时代发表专题演说，本人亦曾应邀参与对谈。梭罗博士当时特别指出："我们正处于第三次工业革命，此时的决胜关键不在于自然资源，而在对知识的掌握。"的确，随着经济形态的转变，农业时代重视的是土地；工业革命后，专业分工的大规模生

产成为经济上的主流 ;进入 圆员世纪后,知识所创造的无形价值更是不容忽视。

为引介管理新知与创新观念,曾任元智大学管理学院院长及大学研发长的尤克强博士,花费近两年的时间,完成了这部名叫《知识管理与企业创新》的论述,全书取材丰富,内容扎实,深入浅出地介绍了知识经济时代的起源、知识管理的基本观念与实践策略、知识资产的衡量、个案以及知识管理的未来等热门话题,归纳整理了大量的新观念、新信息与新构想,以增进大众的经济与管理知识。

《知识管理与企业创新》不仅分门别类地介绍了知识管理的正确观念与做法,也提出了知识管理的实践策略:市场化策略、系统化策略及社会化策略,更辅以[illegible]台积电、中国台湾省安泰等知名企业的案例剖析,说明他们如何实施知识管理,收到实际的成效,对有心执行并落实知识管理工作的企业而言,极具参考价值。

此外,书中还深刻阐述了网络大未来的“三经两义”,所谓“三经”指的是三个“经济潮流”:网络经济、知识经济与顾客经济;“两义”代表的是两个“主义潮流”:个人主义及社区主义,这些都是知识经济时代的特质。在将成为主流的网络经济潮流中,网络使信息流通更为快速透明,是激活这波新经济革命的潜力,让整个经营环

境，即供给与需求、产品与服务、时间与空间的界线都变得模糊，惟有掌握“速度”、“联结性”和“无形价值”这三股力量，才能保持成长与发展。

值得一提的是，本书作者尤克强博士一向致力于创新教育理念，既是梦想的实践家，也是理想的推动者。他[illegible]年进入远东集团创办的元智大学后，曾主管管理学院及管理研究所，任内推动了多项开国内先河的创举，比如首创中国台湾省第一个[illegible]学位、管理学院大一不分系、[illegible]公共事务管理学位及社会服务学分课程，并推动经管课程英语教学，同时促成许士军教授以全国首位“远东管理讲座”的名誉担任管理学院专任教职，为元智大学及管理学院奠定了良好的基础和声望。

随着知识经济及数字时代的来临，只有知识的掌握与创新才能创造无穷的价值。阅读介绍新知的好书是累积汇流知识能量的不二法门，也是推动个人及企业价值不断提升的根本所在。新经济的发展诡谲多变，现阶段中国台湾省，面临新旧经济的转折与冲击，必须及时掌握无穷的信息与商机，努力提升人力素质与产业国际化的程度，才能走出目前的困境。新世纪的知识工作者更需弹性应对变局，培养积极进取的工作态度、开放的心胸、前瞻的视野，保有终身学习和自我提升的能力，才是决胜新世纪的关键。

远东集团在中国台湾省经营已逾半个世纪，未来也

需要全本请访问 www.ertongbook.com

需要不断思考自己的定位。持续投入新市场（[illegible]）、新业务（[illegible]）、新经营模式（[illegible]）的研究与开发，才能创造更高的企业价值。信息及知识就像漂浮在海上的冰山，海平面上的信息只占了一小部分，这类的信息容易取得，价值却相对有限，隐藏在水面下的浩瀚学海才是更有价值的部分，如何有效发挥知识所带来的价值，是企业及经理人应该积极培养的能力。

因此，为活化企业内部的创新机制，远东集团每年都定期举办关系企业联席会，让旗下不同业别、不同公司的经理人利用这个机会交流经验与知识，并针对特定主题举办专题研讨，以达成共识。[illegible]年度的主题便设定在“集团综效”与“内部创新”。远东集团所经营的业务横跨十余种产业，拥有不同背景的专业知识人才，应该如何强化知识的分享与沟通、发挥集团综效，并经由专业经理人的知识激荡，建立突破创新的机制是我们深为关注的问题。由传统出发而成功转型并涉足高科技的远东集团，希望借由这样的深度会谈，塑造共同的愿景，凝聚共识后，再形成策略和组织文化，通过学习型组织彻底革新，齐心创造企业的新价值。

宋朝著名学者朱熹所著《观书有感》中，有一段诗句：“半亩方塘一鉴开，天光云影共徘徊；问渠哪得清如许？为有源头活水来。”这首诗提醒我们，池塘里要不断

有活水注入，才能保持清净；人要随时随地吸收新知识和新观念，才能保持内心清明；经营企业也一样，需不断注入创新的活水，才能维持生生不息的活力。

在科技发展日新月异、新观念不断涌现的时代，惟有掌握变化、持续创新的个人与企业，才能经得起新知识经济时代越来越严厉的考验与挑战。为协助本书作者有效推广知识管理的新观念与新知识，本人乐为此序。最后，谨引述《管子》第猿缘篇的“天地不可留，故动发，故从新”，和第源苑篇的“不慕古，不留今，与时变，与俗化”，与广大读者共勉。

徐旭东

（徐旭东先生目前是中国台湾省远东企业集团董事长、元智大学董事长）

推荐序一

摇摇知识就是力量

摇摇自从有人类（劳力）利用生产工具（资本）作用劳动对象（土地）的生产活动以来，劳力、资本、土地一直是人类生产活动最基本的三个要素。在这历史长河中，三要素曾发挥着不同的作用。在相当长的一段历史时期内，土地在三要素中起着决定性作用，土地的所有者对资源的配置占支配性地位。随着人类社会的进步和生产力水平的提高，资本在三要素中的作用不断加强，逐步替代了土地的地位，从而资本的所有者在资源的配置中占了支配性地位。进入[illegible]世纪以来，特别是到了[illegible]世纪末、[illegible]世纪初，人在三要素中的地位突出地显示出来。人在生产活动中的能动作用和创造性在“数字技术”和“市场全球化”两股洪流的合力下，以前所未有的形态充分地释放出来，迎来了知识经

济的时代。“知识就是力量”从口号真正成为了现实。

知识经济就是以人为载体的知识资源作为最重要生产要素的拥有、配置、产生、使用所形成的经济形态。它不同于以资本为最重要生产要素所形成的经济形态，同时也就对以资本为最重要因素的经济形态下所形成的传统经济学说发起了冲击。资源是稀缺的基本假设，人是“经济人”的基本假定，“自利”的经济哲学，边际实物报酬递减的基本法则等，一些支撑传统经济学的基本支柱在知识经济面前都显得捉襟见肘、窘态毕露而且苍白无力。大家都必须接受的一个现实是企业竞争和游戏的规则已经改变，自己不改变将注定成为输家，而企业对知识资源的有效管理和不停息地创新是企业得以生存的关键。尤克强教授的力作《知识管理与企业创新》介绍了知识管理的基本概念、实践策略、知识资产的测度，并列举了世界许多著名企业实践知识管理成功的案例，为企业提供了致胜的理念。

尤克强教授自 [illegible] 年以来，长期担任中国台湾省元智大学管理研究所所长和管理学院院长。在任职期间，多次来往海峡两岸，为两岸学术交流和元智大学管理学院与清华大学经济管理学院密切合作做出了许多建设性的贡献。现又利用学术休假来我院工作一年。一年间，除亲自在一线担任教学，开展合作研究外，缀耕不息，著作颇丰。我有幸为尤教授在大陆期间的第四本专著《知

识管理与企业创新》作序，在大作面世前拜读，先睹为快，获益匪浅。今以一点学习心得作序，一是感谢尤教授多年来促进两院的交流与合作所做出的贡献，一是请教于作者和诸位读者。

陈章武

[illegible]年 远月于清华园

（陈章武教授目前是清华大学经济管理学院
资深副院长、党委书记）

导读

摇摇体会知识管理大餐

摇摇对于我来说，认识尤克强教授是一件非常幸运的事情。[redacted]年，我们因为探讨“知识管理”而认识，我也因此有幸成为尤教授《知识管理与企业创新》内地版手稿的读者之一。读完之后，尤教授请我为后来的读者们写点导入性的语句，使读者们能在通读本书之前，对本书特点有一概略认识。我一再推辞，生怕我的言语不慎不准，有损本书。但尤教授认为我对知识管理和中国内地企业实际情况均有所了解，要我站在读者的立场来说几句。我只好欣然提“键盘”写点读后感，希望既不要误会尤教授的初衷，也不要在读者享用尤教授准备的大餐之前坏了胃口。

读尤教授的书，深深体会到以下特点：

[redacted]援本正源清。知识管理受到全球广泛关

需要全本请访问 www.ertongbook.com

注之后,其要点是什么?本书介绍的是国际上知识管理领域著名学者的精华论断。看本书,能够知道,哪些观点才是真正的知识管理应该关注的。如果您想再深入了解知识管理,可以由本书找到真正的源头。从这个意义上来看,本书就是一张权威的"知识管理"知识地图。

圆满体系全面。本书从经济全球化和信息技术的兴起来谈为什么"知识"如此古老、但"知识管理"却在此时才显得如此重要?数据、信息、知识的分类让人明白,什么才是知识。知识地图、知识库、知识社区使人一下觉得知识管理看得见、摸得着,有了着力点。知识资产使人知道如何来衡量知识管理的成效,在知识经济时代应该看重什么。东西方企业的实例使理论与实践紧密结合。可以说,从全书来看,知识管理的框架清晰可见。

独具简明扼要。由简至繁,难;由繁至简,难上难。尤教授能从浩如烟海的文献中辨别出最经典的、最正宗的,并加上自己的研究和理解,把精华浓缩于 5万字左右,可见尤教授的理论根基、实践基础、概括理解能力以及文字功力。他的文字功力使读者能花更短的时间理解到最多的知识,这对忙碌的现代人来说,真是极大的善举。体系全面、简明扼要使本书成为"知识管理"的精华知识库。

源自面向企业。知识管理在企业应用能创造最大的价值,对企业层面的关注、以企业为对象是本书最大的特点,也是其区别于很多知识管理书籍的显著特点。企业是应用知识管理最活跃的地方。企业是"知识管理"的知识社区的重要节点。

缘爱民主管理。我国很多企业还是精英管理，少数精英决定了企业成败。精英管理下的知识管理不是真正意义上的知识管理，因为组成知识社区的各个主体是平等的。在知识社区里，有知识才有权力。知识管理体现的是民主管理原则。

还爱学习与国际化。面对全球化和信息技术潮流，我们只有学习、学习、再学习。企业的国际化首先是人的国际化，人的国际化首先是语言的国际化。我们至少要掌握一门外语，一般来说是英语。尤教授在这方面是身体力行，常常亲自指导学生讲标准美语，甚至抓住闲暇时间亲自教一些工人学英语，其对人员国际化的关注令我从心底里佩服。

尤教授之所以能把一本书做到如此精致的程度，是与其经历和能力分不开的。他多年在美国求学和工作，后回中国台湾省工作多年，近年又来大陆讲学。尤教授既有信息技术的背景，又悉管理之精华，再加上深厚的文学根底，这些全部体现于本书之中。

接下来，就请您自己品味这道“知识管理”大餐吧！

王摇毅

[illegible]年 [illegible]月 愿日于清华园

（王毅博士目前是清华大学经济管理学院
技术经济与管理系讲师）

自序

摇摇知识诚可贵，人才价更高

摇摇我的第一本书《知识管理与企业创新》在□□□□年□月□日由中国台湾省的天下远见出版公司第一次印刷出版，到□□□□年□月□日短短□个月即第□次重印，可见当时中国台湾省各界对知识管理和创新的期望之殷。该书得以完成，最要感谢的是天下文化暨远见杂志创办人高希均教授的期许、耐心和提携后学的胸襟。写书的过程虽然近两年，但是始终秉持一个理想：尽力搜集整理最新相关文献，希望写出一本内容充实、值得一读的好书，提供给读者最多的阅读价值。该书除了分析前人的资料外，也包含我个人的学术心得，譬如知识管理策略的选择和波特竞争策略的搭配模式，就是我的研究创见。

我在□□□□年□月至□□□□年□月应聘来到

北京清华大学经济管理学院担任一年的客座教授，共有源自多位博、硕士研究生选修我在第一学期开授的“知识管理”课程，主要的教材就是《知识管理与企业创新》一书，由我从中国台湾省带来送给每位同学一本。在北京的一年中，有幸应邀至长城企业战略研究所所主办的“[illegible]年中国知识管理理论与实践专家研讨会”参与讨论，得以和国内相关学者、专家及业者交流，收获甚丰，也使我萌生了一个念头：将《知识管理与企业创新》整编扩充后委由清华大学出版社在北京出版，以方便国内有心人士研阅。这个想法又得到高希均教授的慷慨首肯，以上为这本《知识管理与企业创新》产生的缘由，希望本书真正能带给读者们一些重要的新观念和启示。

美日知识管理模式的对照

在美国和日本知识管理模式的对比中，本书发现一个有趣的现象。日本文化崇尚保守、尊重长者与服从权威，所以日本的知识创造比较重视看不见的“内隐”知识。由于内隐知识无法接受测试与挑战，常易造成僵化的偏见，形成创新的障碍。因此日本式的知识管理，对于利用现有技能改善发挥（渐进式创新）较有成效，但是对创新频繁、变动很快的产业，就有力不从心之感。

相反地，美国式的教育鼓励怀疑精神与挑战权威，组

织文化相当开放，尊重的是才华能力，而非职位或年资。美国公司不只在找寻创意方面有较佳的能力，而且有主动吸收创意的文化，即使创意失败了，也被视为有价值的知识创造活动。因此美国式的知识管理有利于突破式的知识创新，这也是美国企业在 圆世纪 怨年代反败为胜的主要原因之一。

知识经济在美国硅谷的成功，归因于知识人才的充沛。但是人才们为什么愿意去硅谷寻梦呢？除了气候的因素外，就是当地的生活品质高，游戏规则清楚，大家不仅各凭本事，谁败谁胜出还得加上运气。美国是个高度个人主义的国家，但是它的突破式创新能力也最强，就是因为有尊重游戏规则和崇尚理性的社会做基础。

中国台湾省知识管理的困境

日本虽然是高度团体主义的国家，突破式创新的能力比不上美国，但是它的社会服从性高，能达成高度的作业效率和品质，因此也可以在渐进式的创新上发挥优势。我们常说中国台湾省介于美国和日本中间，但是仔细分析后可以发现：中国台湾省缺乏美国的创新能力，也缺乏日本的秩序效率，可以说有两者的缺点，而无两者的优点。追根究底，其问题出在社会缺乏基本的诚信、不尊重游戏规则所致。这也是中国台湾省未来走向知识经济需

要克服的最大困难。

另一个令我印象深刻的发现是中国台湾省安泰的成功。安泰着重通过人际关系的直接沟通来分享知识，说明了知识管理不一定非得依赖正式的知识库系统。潘燊昌总裁一手塑造的以“诚信”为主的企业文化，造成的结果是“想做事的人没有上限，优秀的人升迁很快”，以及“用人不疑、功不吝赏”，因此公司员工有高度的向心力和工作士气。“留住人才就是留住知识！”更进一步地说，“留住人才就是留住创新的契机”。

中国内地知识管理的未来

中国内地因为改革开放较晚，目前正从“农业大国”转型为“工业大国”，虽然短中期的目标是要建立小康型的社会，凭借廉价的农村过剩劳力先成为“世界制造工厂”，但最终仍将不免依循“农业—工业—服务业—知识密集产业”的轨迹逐渐发展成“能生产高附加值的知识产品并拥有高消费能力的内需市场”的知识经济型国家。而知识经济的重要特征之一就是知识量和信息量的高度流通和膨胀。中国应对知识经济的到来最具迫切性的准备工作之一就是迅速“建立电子化政府”和“推动数字化社会”，对知识和信息进行有效管理，并与社会形成知识共享，共同提高政府和企业应变和创新的能力。

需要全本请访问 www.ertongbook.com