

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“管理的知识”，“知识”成了“知识的管理”。

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论(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。

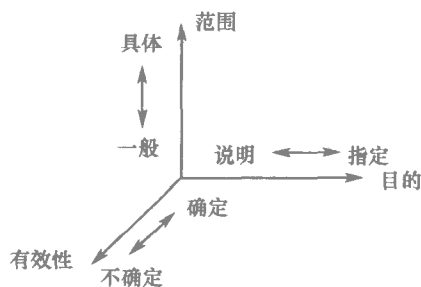


图 1-1 知识的三维空间

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《关于知识经济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、运用和创造知识的知识，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，即所谓伦理学（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阿尔弗雷德·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·熊彼特 (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 responsibility 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：

采用“系统思维”；鼓励“个人掌握”自己的命运；找出流行的“思维模式”并对它

们进行批判分析； 建立“共同的观点”； 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

任何一项新的管理理论或管理模式的产生，绝不会是无缘无故的，而是与市场的发展、社会的进步密不可分的。知识管理也一样，其起源也是与国际政治、经济的发展有密切的关系，知识管理的起源主要来自以下几方面的原因：

）随着世界经济发展由工业经济向知识经济转变，知识在推动社会发展和经济增长中的作用越发明显和重要，知识正在逐渐取代货币资本、劳动力和原材料等有形资源而成为经济增长中的最关键性生产要素。知识密集的企业已成为现代经济增长的主导力量，企业经营的重点也将由实物经营转为知识经营，企业拥有和能够利用的知识的数量和质量将直接决定着企业的产出、绩效和竞争地位，从而决定着企业自身的价值。对于传统企业来讲，知识化是其维持现有地位或实现更新的惟一出路。

）组织在激烈的市场竞争中，只有靠组织创新来站稳市场和开辟新的市场。组织创新的源泉不再是物质资源

）也强调了加强知识管理的必要性：“现在的经济中，惟一

新知识。

由于上述四方面的原因，企业为了提升自己的综合实力，保持和发展企业的竞争优势，最大限度地赢得组织的可持续发展能力，纷纷呼唤对组织进行知识管理。

然而，知识管理究竟最早由谁提出，也有多种不同的提法，从目前文献记载看，人们比较认同的是，管理学大师彼得·德鲁克最早提出了“知识管理”一词。1988年，他认为知识工人是组成新经济的个体，在这种新经济中硬通货是知识。企业雇员队伍的重心从体力员工和文案员工迅速转向知识型员工。

对于知识管理的研究，国外学者早于我国，而且其研究成果也较国内的深入。据普华永道(Pricewaterhouse Coopers)会计事务所在1999年9月份的调查显示，现时在互联网上有关“知识管理”的网页已有37900多个，而已出版的书籍也多达266本。有关知识管理的定义目前已多达数十种。

国外较有代表性定义有：

美国德尔集团创始人之一卡尔·弗拉保罗认为：“知识管理就是运用集体的智慧提高应变和创新能力，为企业实现显性知识和隐性知识共享提供的新途径。”

《知识的进化》作者维娜·艾利(Verna Allee)认为：“知识管理是帮助人们对拥有的知识进行反思，帮助和发展支持人们进行知识交流，并帮助人们获得知识来源，促进他们之间进行知识的交流。”

Delphi 咨询公司是最早进行知识管理研究的机构之一，他们对知识管理下的定义得到了许多企业和研究机构的认同：“知识管理是一项技术实践活动，它以提高决策质量为目的，协助在整个组织范围内提高知识创新和交流的效率。”

Lotus 图文管理产品公司总经理斯科特·库柏认为：“由于信息与人类认识能力的结合才导致了知识的产生。知识管理的目的就是运用信息创造某种行为现象的过程。”

Malhotre Y.认为：“知识管理是当企业面对日益增长着的非连续性的环境变化时，针对组织的适应性、组织的生存和竞争能力等重要方面的一种迎合性措施。本质上，它包涵了组织的发展过程，并寻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创造能力这两方面进行有机的结合。”

Safdie E.等人认为：“知识管理是使人、过程以及技术完美地结合起来，以使组织机构与信息相关的成分变成能为企业带来价值、优势和利益的直观动态的知识财富集合。知识管理是一种文化、生活的方式，或者说是一种做事的方式。”

Applehans 等人认为：“知识管理就是在企业经营环境中，依照各种职务机能来提取及传播相关的资料与信息，因此必须了解哪些职务机能是达成组织目标的关键，并找出这些工作需要什么知识才能成功。这不仅要与信息提供给人，更重要的是将信息与资料整理为可用的知识。”

Gartner Group 认为：“知识管理是通过对企业组织能力的提升，成功地达到对企业信息的掌握、鉴别、检索、分享与评价。这些信息不仅包括数据、文献，还应包括企业

成员头脑中从未被重视过的隐性知识及专业经验。”

David. J. Skyrme 认为：“知识管理是对重要知识(Vital Knowledge)的创造、收集、组织、使用等一系列流程的科学的、系统化的管理。它注重于将个人的知识转化为组织的知识并使知识得到适当的运用。”

O'Dell(1997)认为：“知识管理就是应用系统的方法去发现、理解、使用知识，其目的在于创造价值。”

Petrash(1996)认为：“知识管理就是将最合理的知识在最恰当的时候提供给最需要的人，以便他们能做出最好的决策的过程。”

Snowden(1998)认为：“知识管理可以定义为鉴别、最优化和积极地管理知识资本，其形式或以存在于人造产品的显性知识形式，或者以个人或社区拥有的隐性知识形式。”

Wiig(1998)认为：“知识管理是系统地、公开地、有目的的构建、更新和应用知识，以此来最大限度地实现企业目标，获得知识资本的最优回报和知识的不断更新。”

Bassi(1997)认为：“知识管理是一个创造、获取和利用知识来增强组织能力的过程。活动通常包括证明和合理利用个人的知识，然后通过公司内部的数据库进行传播。知识管理也包括通过利用群件、电子邮件和互联网等工具使人们的交流更加方便。”

Huysman和 de Wit(2000)认为：“知识管理是对知识共享的支持。”

Taylor(1997)指出：“强大的环境力量正在重新铸造 21 世纪的经理世界。这些力量呼唤组织过程中的根本变化和人力资源战略，这就是知识管理。”

De Jarret(1996)指出：“知识管理就是知识创新。包括知识理解、知识传播和利用、知识存储和精细化。”

Quintas 等人(1997)认为：“知识管理就是批评性地管理知识以满足现有需要，识别和开发已获得的知识资本，同时发现新的机遇的过程。”

国内学者对知识管理的定义主要有：

常荔，邹珊刚认为：“知识管理就是借助于现代信息技术，通过对企业外部知识和内部知识的捕获，为企业实现显性知识和隐性知识的共享提供新的途径。”

邹鑫，张小兵认为：“企业的知识管理是通过影响员工的工作态度和行为，建立起开放和信任的企业内部环境，使得员工自愿合作和开发企业的知识资源，从而提供企业应变和创新能力，最终达到企业目标的过程。”

肖勇认为：“知识管理狭义地说就是指隐性知识管理，隐性知识管理的出现才能真正地被视为知识管理的出现。”

吴丹认为：“所谓知识管理就是通过改变员工的思维模式和行为方式，运用现代信息技术，建立起知识共享与创新的企业内部环境，提高企业的应变和创新能力，最终达到企业目标。”

郭睦庚 陶福长认为：“知识管理就是一个寻求数据和信息处理能力与员工的创造和革新能力的协作组合的组织过程，以提高企业应付外界环境变化的适应、生存和竞争能力。”

徐李孙，李德松认为：“知识管理是指企业对知识资源（包括企业无形资产、信息资源、智力资源）进行有效管理和利用，以提高企业创新能力，从而提高企业创造财富能力的过程。”

齐振宏，蔡根女认为：“知识管理就以知识为核心的管理。它的目的在于使整个企业内部加快获取、传递和推广知识的进程，鼓励员工持之以恒地不断学习，从而增强企业对外界环境的应变力和创新力。”

陈兵兵认为：“知识管理就是企业对其所拥有的知识资源进行管理的过程，而如何识别、获取、开发、分解、储存、传递知识，从而使每个员工在最大限度地贡献出其积累的知识同时，也能享用他人的知识，实现知识共享则是知识管理的目标。”

翟丽认为：“知识管理就是要使得合适的人，运用适当的知识，帮助人们分享信息与知识，并运用知识以改善组织的行为绩效。”

余月辉认为：“笼统来说，‘知识管理’就是运用开发知识（generate knowledge）、组织知识（organize knowledge）、发展知识（develop knowledge）、分发知识（distribute knowledge）四个最基本的步骤将企业中的知识资产（intellectual assets）进行科学的管理，使之能增长、增值，要有回报。若只是运用知识而没有增长，则不可当作‘知识管理’的过程。‘知识管理’一定使企业有所增长，不论是利润（profit），还是利益（benefit）。”

我们认为：知识管理就是企业（或组织）为实现其管理目标，运用现代管理理论和技术，对企业（或组织）内部和外部知识资源进行发现、挖掘、整理、整合、存储，并实施科学的管理和维护，在最恰当的时候，把最恰当的知识，传送给最需要的人，保持企业（或组织）的竞争能力、创新能力和可持续发展能力。

1.2 知识管理研究的内容

知识管理研究对象是知识，研究的内容涉及到对知识的生产、组织、转换、获取、传播等活动的方方面面，还包括知识管理在组织建设中的作用以及知识管理中所应用的相关技术等。为了系统地学习知识管理涉及的理论与技术，首先应当对知识管理研究的内容有一个概要了解。

1.2.1 知识的组织

知识的组织是保证知识能被有效共享和利用的基础。知识管理下的知识组织与传统的数据组织有许多区别，它需要鉴别知识的类别，进行知识的转换，并根据显性和隐性知识的不同特点构造它们的数据结构，知识仓库和知识地图与传统数据组织有明显区别，也是知识组织的最有效方法。

1. 知识的形态

知识形态主要是研究隐性知识和显性知识的特点，以及它们在知识管理中所发挥的

作用。知识管理不仅仅是对显性知识的管理，还包括对隐性知识和知识线索的组织与管理。知识形态的研究内容包括：知识的划分、显性知识和隐性知识之间的转换以及所存在的四种转换模式的研究。一般来说，组织中的显性知识只占组织所含知识的很少一部分，有人将其比喻成冰山的一角，而大量的知识则为隐性知识。研究知识形态的目的就是为了探讨隐性和显性知识之间的相互转换模型：把个人化的隐性知识转换为组织内共同化的隐性知识和外部化的显性知识，以此而提升组织内整体知识水平；把零散的显性知识转化为相互关联的整体化的显性知识和个人内化的隐性知识，从而提高组织内每一个人的知识水平。

2. 知识的组织

知识的组织是指对组织内部的知识进行整序的过程。知识组织主要是对知识进行主题标识、知识分类、知识关联等研究，将知识聚集并相互关联在一起，以消除知识“孤岛”和避免知识分散，使之有利于知识的获取。知识组织的内容还包括去除组织内部的冗余知识、消除虚假知识，通过合理的知识存储结构，将组织的知识有机的整合在一起，并以数字化的形式存储在计算机中。

知识组织的研究主要涉及到数据库、数据仓库、知识仓库、信息组织与存储、信息自动化处理、数据挖掘、知识表示等领域技术，它是在信息组织的基础上发展起来的，其研究可视为知识管理的基础。

3. 知识地图

知识地图是刻画、构造组织内部知识和组织外部相关知识的载体，它用于反映组织内部知识的关联以及与外部知识的联系，阐明组织内知识的存量、流量和流向，以保证知识被方便地获取。知识地图研究的主要内容包括：知识地图的框架结构和知识组织、各类知识（隐性、显性等）在知识地图中的表示、知识单元之间的关联、组织内知识的存量和流量分析、以及知识地图的评价等。借助知识地图，组织就完全能够在最恰当的时候，把最恰当的知识传递给最需要的人。

知识地图的研究主要涉及到地图学、数据库与数据仓库、信息组织与处理、隐性和显性知识的表示、人力资源管理、关联分析技术、信息检索技术、可视化研究等。知识地图是以图形方式（结构）来表示知识的组织，为员工获取知识和知识线索提供了方便。

4. 知识仓库

知识仓库可视为是存储知识的载体，它是一个面向组织全局，捕获和存储各类知识，并提供多种高效知识存取手段的计算机系统。知识仓库发展于数据仓库，它为组织进行知识获取、知识发现以及决策支持提供了有力工具。如为知识的发现提供源数据；为知识表达提供模式；为知识交流提供平台；为合理配置人力资源提供线索；同时也为提高组织的知识管理水平提供了科学和先进的手段。

知识仓库的研究主要涉及到数据库和数据仓库技术、知识地图、信息组织与检索、数据挖掘、决策支持与信息分析、元数据、软件工程等。知识仓库通常是根据解决问题

的需要而创建的，因此在创建过程中需要对知识进行清洗、去冗、关联，使之成为组织进行辅助决策、知识发现和知识创新的源泉。

1.2.2 知识的获取与共享

知识的获取是知识共享的基础，只有得到了所需知识才共享了他人的知识，再通过对知识的学习、吸收，并进行研究与实践，才能创造出新的知识。知识场是为获取知识、共享知识、创造知识所营造的场所，知识在这个场的交流中得到升华。

1. 知识的获取

知识管理中的知识获取研究主要包括两个方面的内容：一是从已有的内部知识载体（如数据库、知识仓库、知识地图等）检索知识的过程，主要研究检索技术与方法；二是对杂乱无章的数据（如网络资源、Web 网页、各类媒体资源等）进行发现知识的过程，主要研究信息自动抓取和知识发现技术。因此，前者不仅需要采用传统的检索技术（布尔逻辑检索、全文检索、加权检索等），还需要研究采用超文本检索、关联分析技术等对知识地图和知识仓库进行检索的方法。除此以外，其检索技术的采用与知识的组织有很大关系。后者需要研究 Web 页的自动抓取技术，Web 日志的挖掘技术，文本信息的分析处理和知识发现技术等。

知识获取的研究主要涉及到知识组织、知识地图、知识仓库、数据挖掘、文本挖掘、关联分析、检索技术等。只有将以上技术有机结合，提供多途径的检索入口，多角度知识发现功能，才能确保用户及时、准确地得到所需要的知识。

2. 知识共享

知识共享主要研究如何在组织内部实现知识共享，如何营造组织内部的知识共享环境与氛围，让每一位员工充分认识到知识只有通过共享才能发挥出它的巨大力量。知识共享研究的目的就是希望组织内每一位员工都能够毫无保留的把自己的隐性知识和积累的显性知识拿出来给大家分享，当然这存在一定阻力。所以知识共享的研究除了探讨知识共享的形式、方法和场所外，更重要的是研究采取什么样的措施或激励机制，使组织内每一位员工积极地参与知识共享。

知识共享的研究主要涉及知识的转换、知识地图、知识仓库、共享环境和模式、组织的激励机制和原则、人力资源管理等。通过对知识共享的研究，在组织内部建立充分交流和知识共享的组织文化，使组织成为一个学习型组织。

3. 知识创造

知识管理的最终目标是通过知识的利用来创造新知识和更多的价值，即驱动以创新为目的的知识生产。知识创造包括两个方面：其一，通过对原有零散的知识整合、关联、重组，产生新知识；其二，通过对知识的学习、吸收、利用，发明新的知识。可以看出，无论哪一类知识创造均离不开对过去知识的利用，知识管理就是促进人们对知识的充分利用，使得你总是能以最快的速度，获取最有用的知识，加速创造新的知识。

知识管理对知识创造的促进主要来自于以下几个方面：其一，知识的采集和组织，即收集与本组织生产、管理、经营、服务等有关的知识，并将其组织存储于计算机中；其二，知识的关联和整序，即对知识进行清洗、去冗、标识、分类以及相关知识的关联，隐性知识线索的标识及与拥有者的关联；其三，知识获取手段的研究，包括对数据库的检索、知识地图的应用、知识仓库的知识挖掘等；第四，可视化的知识展示，研究对不同的知识赋予最佳的展示形式，使之对知识创造发挥最大的作用。

4. 知识场

知识场是指探讨知识转换、交流、创新的环境与场所。它主要用于：为隐性知识和显性知识的相互转换构建场所；为知识交流提供平台，使知识得到升华；为知识创新提供“肥沃土壤”。知识场根据知识类型的转换过程有四种形式的场存在：创出场，实现隐性知识到显性知识转移的场所（即将个人隐性知识扩散为大家掌握的显性知识，共同化）；对话场，实现隐性知识显性化的场所，即通过相互交流隐性知识，变个人专有的隐性知识为部门公共的显性知识（外部化）；系统场，将零散、孤立的显性知识整合、升华为系统化的显性知识的场所，即通过对显性知识的学习与共享，将原本零散的显性知识连结为系统化的显性知识（连结化）；实践场，将显性知识变为个人隐性知识的场所，即个人通过对显性知识的学习、吸收和实践，将显性知识转化为个人的隐性知识（内部化）。

知识场的研究主要涉及场论、知识形态、知识交流、知识转换、知识整合等。主要通过知识场的研究，促进显性、隐性知识之间的转换，并通过在各类场的交流过程，使知识得到升华和创新。

1.2.3 知识管理的理论及应用

知识管理产生于知识经济时代，是在信息管理和企业管理的基础上发展起来的。知识管理有着自己的理论体系、组织架构、评价标准，并对创建新型的组织文化和激励机制、提高组织的竞争力起着重要作用。

1. 知识管理体系

知识管理是以知识为中心的管理，其整个管理体系涉及组织中知识的生产、知识的获取、知识的整序、知识的交流与传输、知识的共享以及知识的利用等各个环节。知识管理并不是组织管理的全部，但它涉及到组织的每一个部门和所有层面，其主要目标就是让每一位员工了解系统内已拥有什么样的知识，谁需要什么样的知识，确保能够将知识迅速地传递给最需要它们的人。

知识管理体系框架应能够保证从知识生产到知识创新全过程的健康运行，因此它应具备如下功能：能够广泛地收集知识、科学地对知识进行整序、快速地传递知识、多角度地获取知识、高效地利用知识、加强隐性知识到显性知识的转换、实现知识共享、促进知识的创新、培育适应于知识管理的组织文化。

2. 知识型组织

知识型组织，即以知识为核心的、进行知识管理的组织。知识型组织强调组织结构的扁平化和柔性化，以利于组织创新和适应市场、外部环境的变化；要求具有浓厚的知识文化氛围，组织内充满着知识交流、知识共享、知识创新和学习气氛；管理层对知识管理极为重视，有专人（如CKO）负责知识管理工作；具有较强的知识管理和丰富的知识产品；能够通过知识管理获得更大的利润。

总之，知识型组织应具备为知识实践提供知识管理的整体系统方法和策略，具有支持知识交流、知识共享的通道和平台，使得组织员工知道从哪儿能够获得需要的知识，组织文化必须支持知识学习、知识创新、知识交流和知识共享等行为。除此以外，组织必须具备支持并保证知识管理系统正常运行的设备和工具，如计算机、网络、学习平台、知识库等。

3. 知识管理与组织竞争

知识管理的扁平化组织结构有利于组织竞争，知识管理强调的学习型组织、知识共享、知识创新等理念对提升组织的竞争力、确立组织的竞争优势发挥着重要的作用。知识管理环境下的组织竞争体现在两个方面：其一，组织内部员工之间的竞争，这种竞争是相互友好、相互促进、相互激励的竞争，以提高组织整体竞争力为目标的竞争；其二，与其他组织间的竞争，这种竞争是生存竞争，是获得更多利润的竞争。

知识管理对组织竞争的促进作用表现在：知识管理倡导的扁平化、柔性化的组织结构有利于知识创新，从而提升组织的竞争力；知识管理强调知识共享的学习氛围，有利于提升全体员工的综合素质，这是组织竞争的宝贵财富；知识管理采用知识仓库、知识地图以及知识发现技术等能够准确快速地获取组织内外的有关知识，发现和定位竞争对手，确保组织在竞争中处于有利位置。总之，知识管理所要求的“在最恰当的时候，把最恰当的知识，传送给最需要的人”能最大限度地提高组织在竞争中的快速反应和应变能力。因此，在知识经济时代，不采用知识管理的组织极有可能竞争中被淘汰。

4. 在知识管理中的技术支撑

知识管理不仅是一种理念和软环境的构造，它还需要有先进的信息技术来支撑。知识管理涉及的新的应用技术有知识仓库、知识地图、网络技术、数据挖掘、关联分析，以及更广泛应用的信息技术，如数据库、软件工程、信息自动处理、信息检索、人工智能等。这些技术在知识管理中发挥着支撑作用，只有通过这些技术的运用，才使得知识管理的理念变成现实，这里我们只介绍几项典型技术。

知识仓库将组织所采集的知识，经过清理、整序、关联、整合，存储于其中，以提供知识管理中所需要的知识关联查找和多维分析处理。知识仓库存储的主要为显性知识，利用数据挖掘和分析技术，可以发现隐藏于其中的规律和新知识，以指导组织的生产、经营和创新活动。

知识地图不仅建立了显性知识之间的关联，还构造了显性知识和隐性知识之间的关

联，如，建立人与知识的连接，人与事件的连接等。知识地图保证了知识管理所要求的“把最恰当的知识传递给最需要的人”。因此，可以认为知识地图是寻找知识的“线路图”³⁹。

网络为知识管理提供了信息传输的快速通道和知识交流的平台。网络为组织内知识交流、知识共享提供了一个虚拟场所，大大促进了组织内的知识交流与共享。借助网络平台，组织内员工可以就某个问题开展讨论，可以异地进行项目合作，为解决难题征集方案和寻找能够解决问题的人，从而增加了组织的创新机会，使组织更富有竞争力。

数据挖掘等技术为发现新知识、寻找规律提供了非常有效的手段，为知识管理中所进行的信息处理、数据分析、辅助决策支持提供了最佳工具，是知识管理的技术保障。可以说，有了数据挖掘、关联分析等技术，可以使知识管理更加深入，实施效果也更加明显。

5. 知识组织的评价

知识组织的评价主要是考察一个组织的知识管理水平，国际上每年都进行一次最受赞赏的知识型组织 **The Most Admired Knowledge Enterprises, MAKE** 的评选，到 2003 年 7 月，已进行了六次评选。此外，亚洲、欧洲、北美等每年也都进行一次评选。知识组织评价对知识管理有很大的促进作用，它激励着更多的知识型组织的诞生。

MAKE 的评选者主要来自《财富》评选出的全球 500 强企业的行政总裁，财务总监、技术 / 资讯总监以及 1800 名专家，他们主要通过由知识管理带来竞争优势的八个方面进行评分：组织知识文化氛围；管理层对知识管理的支持程度；知识型产品和服务水平；组织知识资产的增值；知识共享的成效；组织的学习机制；客户知识管理能力；知识管理是否为股东带来价值。

6. 知识管理与组织文化

组织文化代表着组织的形象和组织的面貌，它赋予组织内员工一种信仰，这种信仰使员工非常乐意地去做某些事。当然，任何一个组织都有自己的规章制度，组织文化就是由组织的规章制度和许多不成文的规矩所组成，它代表着组织领导者的思想和理念，目的是通过组织文化增强组织的凝聚力，确保员工的努力与组织的目标相一致。

组织文化主要包括物质文化、精神文化和行为文化。物质文化主要指组织的产品、物质设置。如生产产品、生产设备、生产资料、工作环境、生活环境等；精神文化是组织在生产经营中形成的一种组织意识和文化观念，如组织哲学、组织的价值观、组织的精神、组织的道德等；行为文化主要指约束组织内员工行为规范的制度和规矩，如组织的目标、组织制度、组织的文化活动、组织的人际关系等。

一个组织实施了知识管理，其组织文化也需要进行调整。知识管理环境下的组织文化，首先要求是一个学习型组织，组织内具有浓厚的学习气氛，大家自觉学习，努力提高自己的文化水平和专业素质；其次，组织所营造的氛围使员工融洽相处，是一个团结协作的集体；第三，组织内充满着积极的竞争气息，人们努力的把每一件事情做得更好，把提升组织的竞争力完全看作是自己的事；第四，知识管理下的组织创新意识大大加强，