

知识管理理论研究综述

郭益

(湖南大学工商管理学院, 湖南、长沙, 410082)

摘要: 知识管理作为管理学领域的一个新课题, 以其自身的魅力吸引了众多的理论研究者, 其理论也不断得到丰富。本文首先综合研究国外知识管理的起源与发展过程, 在横向上对知识管理的内容、方法、过程、模式、实施策略方面进行综述, 并在纵向上阐述国内外知识管理流派及主要观点的不同。

关键词: 知识管理发展过程, 知识管理内涵, 知识管理流派

中图分类号: C93

文献标识码: A

一、引言

人类关于知识的认识、管理和探索几乎和人类文明历史一样久远, 但知识管理真正作为一门重要的新兴学科在管理领域中兴起, 则不超过 20 年的历史。在知识管理的发展历程中, 一系列现代知识管理的发起人和有关的组织以他们提出的知识管理理论和方法, 以他们发表的论文与著作, 或以他们的各种实践方式等, 不断对知识管理的发展与普及进行诠释并产生重要影响。

二、知识管理的起源与发展简史

虽然知识管理一词最早是在 1986 年由卡尔·维格在联合国国际劳工组织提出的, 但应该说, 知识管理作为一项活动早已存在, 而用知识管理这样一个词来形容企业的知识活动过程, 还是始于美国的管理大师彼得·德鲁克。也有学者认为其本源可以追溯到 20 世纪中期北美洲的商务实践, 20 世纪 50 年代 William Allan Whyte 的《上班族》和 Sloan Wilson《穿灰色法兰绒制服的人》对知识管理的理由和定义作了深入的诠释;

1959 年彼得·德鲁克在《明日的里程碑》中首创了“知识工人”一词, 1966 年迈克尔·普拉尼定义了显性知识和隐性知识, 1982 年托马斯·彼得斯和罗伯特·小沃特曼出版了《追求卓越: 美国最佳公司的经验》指出了发展公司共有的价值观和实践。1975 年, Chaparral Steel 公司已经开始关注知识的管理实践, 并以此来确保其在技术上和市场上的领先地位。1980 年, DEC 公司采用大型知识库支持其结构化工程和销售活动。随后, Arthur D. Little 公司应用人工智能技术为其商业和政府客户开发了基于知识的系统(KBS), USAA 用 KBS 将专家的知识传递给使用者。

早期的知识管理主要是围绕信息技术的发展而展开的。因此, 学者们与组织的理论和实践活动主要是探讨信息技术在知识管理中的应用, 并利用信息技术对企业现有的知识进行管理。

1985 年, 保尔·斯特拉斯曼出版了《信息盈利》, 使人明白了知识是可以鉴别和度量的。1989 年, 《财富》杂志调查美国 100 家大公司的执行总裁, 他们均认为知识是企业最重要的资产。同年美国成立了知识资产管理研究会, 对知识管理进行深入研究。

进入 20 世纪 90 年代, 以知识为背景的商业观念成为主流。麦肯锡、埃森哲都是知识管理实践领域的引领者, 其中一些管理大师从理论层面将知识管理带入了新的高度, 如美国学者彼得·圣吉、日本的野中郁次郎等。1990 年, 彼得·圣吉出版了《第五项修炼——学习型组织的艺术与实践》一书, 推动人们刻苦修炼, 学习和掌握新的系统思维方法。1991 年, 《哈佛商业评论》第一次发表有关知识管理的论文《脑力》。1992 年, Michael Hammer 和 James Champy 发表了《再造公司》, 引发了全球的公司再造潮流。1993 年, 维格博士出版了第一本知识管理的专著。1994 年, 第一次知识管理学术大会在美国召开, 一些著名的咨询公司开始向客户提供知识管理服务, 同年, 知识管理网络首次大会吸引了 100 位欧洲企业家。在 20 世纪 90 年代中后期, Leif Edvinsson 成为全球第一个 CKO, 1997 年他和 Michael S. Malone 合作发表了关于知识资本的权威著作《发掘隐藏的智力, 实现公司的真

实价值》。在日本, Nonaka Ikujiro 在 1995 年发表了《知识创造公司》, 提出了著名的知识螺旋模型。

1997 年, 知识管理国际联盟在美国成立, 拥有 IBM、惠普、施乐等 46 个大公司和机构的代表 200 多成员。1999 年, 美国有 80% 的企业已经或正在实施知识管理计划, 2000 年被确认为知识管理年。

我国的知识管理始于 1998 年。1999 年中国《IT 经理世界》进行第一次知识管理调查。知识管理在中国的应用基本上是始于 2000 年, 其中软件公司和咨询公司的介入起了非常大的作用。从 2003 年开始, 我国已经举办了 3 次知识管理高峰会议, 讨论知识管理的理论和实践问题, 产生了很大影响。2005 年《IT 经理世界》、《计算机世界》、《首席财务官》、计算机世界网等媒体与国内知识管理领域的领头羊深圳蓝凌公司在北京共同推出了“2005 中国知识管理调查报告”。这表明中国的知识管理正在全面展开。

三、知识管理理论研究综述

(一) 知识管理的内容研究

Yogesh Malhotra 认为, 知识管理的主要内容包括两方面: 信息技术所提供的对数据和信息的处理能力与人的发展创造能力。

李敏将知识管理分成四个领域: 知识创造、知识的获取和结构、知识的分发和知识的应用。各个领域的属性如表 2-1 所示。

表 2.1 知识管理的四个领域

知识创造	知识结构	知识分发	知识应用
调查研究	数据与知识数据库	互联网与内部网	问题解决
集体讨论	索引	教育与培训	战略规划
战略规划	培训开发	电子邮件	决策定制
综合集成	成文报告	读物	管理规划
	知识管理工具	浏览器和用户界面	
		安全预防	

邱均平教授指出, 广义上, 知识管理的研究内容包括理论和应用研究两方面, 其中前者可细分为知识的特性和运动规律的研究、知识组织管理研究、知识信息管理研究、知识管理方法体系的研究, 后者是指各行业、各学科领域的知识创新和管理在本领域的应用。

朱晓峰指出, 知识管理大致包括六个内容: 知识管理的基础设施、知识管理与核心业务结合、知识管理的具体工具、知识的获取和检索、知识的传递、知识的共享和知识管理评测。

尹继东认为, 知识管理从纵向层次看, 主要包括知识获取的管理、知识利用的管理和知识创意的管理; 从横向方面看, 主要包括信息管理、无形资产管理、职工教育与培训、人才管理、经营战略决策等。

郭强的观点主要有: 建立知识和经验的积累、宣传和开发利用的共享机制; 将知识融入到生产过程和产品服务中去; 将知识作为产品加以生产和管理; 建立企业内部和外部的专家系统; 建立、挖掘和利用客户的知识库; 评价、计量知识的价值等。

党跃武提出了知识管理的内容体系, 包括四大方面: 知识管理基础工作, 包括知识管理规划组织和知识管理政策制定; 知识资本识别和维护, 包括知识资本识别、知识资本审计、知识资本体系构建和知识资本体系维护; 知识资本开发和创新, 包括知识管理系统建设和知识资

本价值开发；知识管理成果评价，包括知识管理系统评价和知识服务体系评价。

盛小平提出的知识管理体系则概括为七个方面：知识生产管理、知识组织管理、知识传播管理、知识营销管理、知识应用管理、知识消费管理、人力资源管理。

叶茂林等人认为，知识管理的主要内容有六个方面：建立新的组织机构，重整管理流程，设立知识主管（CKO）及其责任；建立对知识创新、分配、交流、共享、整合、内化、评价、改进的机制和政策；建立企业内部和外部网络系统，特别是专家系统，这是知识管理必备的平台；建立、更新、扩充知识库，提高知识编码率，对知识及其结构进行分析，充分利用知识资源；建立评价、计量知识的价值的方法，为知识管理提供价值依据；建立顾客满意测评体系和评价体系，来测评企业目标的实现与否，以利于进一步改进。

（二）知识管理的方法研究

美国生产力与质量研究中心提出了实施知识管理战略的 6 种方法：①构建支持知识管理的组织体系；②加大对知识管理的资金投入；③创造有利于知识管理的企业文化；④制定鼓励知识创造和转移的激励措施；⑤开发支撑知识管理的信息技术；⑥建立知识管理评估系统。

MAKE（Most Admired Knowledge Enterprise，最受推崇的知识型企业）评比（纂振杰，1999）自 1998 年以来，已被认为是发现“最能适应知识经济挑战企业”的一种国际性标准。该评比考察的 8 个方面是：①公司在创建适应需要的知识型文化环境方面的努力；②公司高层管理人员对知识管理的支持与认可程度；③公司开发和提供知识型产品或服务的能力；④最大限度发挥公司智力资本的价值；⑤公司在创建能促进知识共享的环境的措施；⑥公司是否已形成了一种能不断进行持续学习的文化；⑦公司能否管理好客户知识从而来增加客户忠诚度，并最终创造价值；⑧公司通过实施知识管理来使股东获益的能力。

著名的毕马威公司也有一套对企业进行知识诊断的测试方案（纂振杰，1999），测试内容包括企业的 18 个方面，分别是：形成业务单位；结成功能准则；创建高效率的团队；对知识进行分类；识别知识；寻找知识片段；建立运作过程；强调公司过程；设计战略步骤；定义核心能力；创建团队能力；开发个人能力；鼓励自我发展；强调个人能力；鼓励联合作业；提供深层工作；提供富有挑战性的机会；对增值业绩的奖励等。测试的每个方面都有两个以上问题，每个问题的选择都有“是”和“否”两种，完成后会对应一个分数。通过这个诊断，可以对企业战略、组织及成员等方面所需采取的措施有更清楚的理解，以使企业最终成为一个能适应市场变化的学习型组织。

王如富等人（1999）给出了知识管理的 6 种方法：知识编码化；应用信息技术；建立学习型组织；设立知识主管；构建知识仓库；进行基准管理和最佳实践。其中企业知识库由以下的一些知识组成：企业基本信息；企业组织结构信息；产品和服务的信息；基本流程的信息；知识资产方面的信息；顾客信息。

徐勇等人（1999）也给出了知识管理的 6 种方法：设立知识主管；创建动态团体；建立知识创新的激励机制；建立递增收益网络；建立企业内部网络，促进知识交流；建立动态联盟，培养核心创新能力。

王德禄、刘志光教授提出应建立国家知识基础设施，他们认为国家知识基础设施主要由四个部分组成：高素质、高技能的人，即知识工作者、知识机构、知识网络和信息基础设施。显然，国家知识基础设施将为企业外部知识网络提供强大的支持。

（三）知识过程和知识管理过程研究

日本的管理学专家 Nonaka（a1995）定义了组织知识创造的 SECI 螺旋模型，开创了知识管理研究的新天地。此模型基于隐性知识与显性知识的划分，定义了两种知识相互转化的四个过程，即社会化、外在化、组合和内化。

社会化（隐性知识到隐性知识）是人与人之间通过观测、模仿等社会方式进行交互，从

而实现知识的表达与传播的过程；外在化（隐性知识到显性知识）是通过将隐性知识写出来或存储在电脑上等方式，将隐性知识表达出来的过程；组合（显性知识到显性知识）是将来自多方面的显性知识进一步系统化、复杂化的过程；内化（显性知识到隐性知识）是指个人将从多种媒体渠道得到的显性知识进行消化、吸收，转化成个人能力的过程。

2000年，Nonaka把“场”的概念引入过程模型，指出组织知识传递与创新的这些基本过程是在相应的社会与文化的“场”中完成的。进而，他们综合知识构想、知识资产、场与SECI过程，进一步讨论了企业的知识创新过程。Wiig认为知识管理包括如下四个过程：知识的创新与获得、知识的编辑与传播、知识的吸收、知识的应用及其价值实现。Vander Spek将知识管理分为四个过程：开发新知识、现有知识及新知识的保护、知识的扩散、应用可用知识到产品与服务。Prost将企业中与知识管理相关联的核心过程分为如下几个过程：知识的辨识与知识的获取，知识的开发与创新、知识的共享与传播、知识的使用、知识的保存等。

（四）知识管理的模式研究

美国生产力与质量研究中心（APQC）提出了6种企业知识管理战略模式。①把知识管理作为企业经营战略；②知识转移和最优实践活动；③以客户为重点的知识战略；④建立企业员工对知识的责任感；⑤无形资产管理战略；⑥技术创新和知识创造战略。

哈佛大学教授汉森和罗利亚（Hansen and Nohria）提出将知识管理分为编码管理模式（Codification mode）和人物化管理模式（Personalization mode）。Pirjo Stahle和Mauri Gronroos是芬兰的经济和管理学家，2000年提出了动态智力资本（Dynamic Intellectual Capital）的全新概念，提出动态智力资本模式。其理论基础是混沌理论和系统理论，同时沿袭欧洲知识管理的传统。他们认为创新的核心能力包括系统自我更新的能力、国际化和全球商务活动的意识以及变革的意识。动态智力资本把一个知识型组织划分为三个不同的知识环境，即机械、有机和动态操作环境，这些是组织取得成功的必备条件。组织是一个活生生的有机体，其中充满许多信息、不同人的能力以及固有的或自发的人际关系。

徐勇等人在1999年归纳出知识共享的三种推动模式：命令带动式、利益诱导式和个人行为推动式。柳卸林在1998年提出六种企业知识管理战略模式：①把知识管理作为企业经营战略；②知识转移和最优实践活动；③以客户为重点的知识战略；④建立企业员工对知识的责任感；⑤无形资产管理战略；⑥技术创新和知识创造战略。霍国庆在1999年对企业信息主管（CIO）进行了研究，归纳出三种最基本的CIO模型，分别是：战略/战术模型、内部/外部模型、消亡模型。长城企业战略研究所提出了一个企业知识管理模型（王德禄，1999），模型包括六方面的内容：知识管理方向（价值体系）、知识管理体系（方法和策略）、促进知识管理的企业文化、通畅的知识管理途径、要有支持知识管理的设备和工具、对知识进行监控。

英特尔公司在一份关于“二十一世纪半导体制造能力”的报告（纂振杰，1999年）中也提出了一个知识管理模型。它认为知识管理可以被分成4个大的领域，即知识创造（包括调查研究、集体讨论、战略规划、综合集成等）、知识的获取和结构（包括数据和知识数据库、索引、培训开发、成文报告、知识管理工具等）、知识分发（包括互联网和内部网、教育和培训、电子邮件、读物、浏览器和用户界面、安全预防等）、知识应用（包括问题解决、战略规划、决策制订、管理和规则等）。

（五）知识管理实施策略研究

戴詹姆斯（Dayjames）认为，公司在制定知识战略时如果能依照以下四步去做便一定能取得成功：首先提出诊断问题，了解知识是如何影响业务的，程度怎么样；其次必须重视战略对组织设计的影响；再次调整企业对外姿态和经营方略；最后评估和监测知识。他们强调这四个步骤并非有先后次序，而应是相互协调并行运行的。

汉森（Hansen）等则将知识管理的实施策略归纳为两种模式：编码战略和个人化战略。对一些企业而言，经过精心编码的知识储存在数据库中，企业员工都可方便地调用，称此为

知识管理的编码战略；而在另一些企业，知识跟开发知识的人员密不可分，知识主要通过人员之间的直接接触实现共享。在这类企业中。电脑的主要作用是帮助人们交流，而非储存知识，称之为知识管理的个人化战略。在制订企业的知识管理战略时应该反映其总体竞争战略。

达文波特（Davenport）提出了“知识管理两阶段论”：①企业像管理其有形资产一样来对其知识资产进行管理，获取资产并将其“存放”在能够很容易被获取的“知识库”中。②解决企业知识库里的“知识资产”太“拥挤”的问题。要解决这个问题，必须要考虑知识工作业务本身的改进与提高。这样当需要知识时，从外部导入知识；而当知识被创造出来或获取到时，又可以及时地将其导出给组织的其他部门。

詹姆士（James）等人将企业的知识管理战略归纳为三种：知识创新、知识转移和知识保护。根据企业以资源为基础的观点，一个组织的战略变化有四种类型：①重新配置现有的资源；②获得新的资源并重新配置；③获得新的资源不进行重新配置；④保持企业现在的地位和用通常的策略来运作。

郭强认为，知识管理的实施应做到：建立知识共享机制；设立 CKO；测度知识；了解知识工作的特性；开展知识活动。潘芳莲指出，企业在实施知识管理过程中应注意三点，即加强对人力资源的管理；实施组织管理方式的创新，其方向是有利于知识创新；设立 CKO。吴丹认为，企业知识管理的方法主要有建立企业的知识库；完善激励机制；设立 CKO；建立知识管理的评估系统；组织管理方式创新。

彭伟、吴才唤指出，目前知识管理的实践策略主要有两种方式：一是法典编制策略（Codification），二是人格化策略（Personalization）。法典编制策略，是指知识与知识开发者的剥离，达到知识独立于特定的个体或组织的目的，然后再对知识进行仔细的提取进而汇编成法典并存储于数据库中，以供人们随时反复调用的策略。法典编制策略主要用于显性知识的管理；人格化策略，则是指知识与其开发者紧密地联结在一起，知识主要通过直接的接触来进行共享的策略。人格化策略主要用于隐性知识的管理。

邱均平教授认为，实施知识管理的宏观措施应包括：加强国家信息基础建设，推进企业信息化；建立国家创新体系；发展教育；完善激励机制，实现企业知识共享；建立和健全知识产权制度。陈森认为，企业实施知识管理应采取的主要措施是：盘点企业的知识；建立企业的智囊团；制定企业的知识培训规划；建立知识库，并将企业知识的变化情况在知识库中加以反映；建立企业的知识市场。梁瑞心认为，企业知识管理对策包括：建立扁平化的组织结构；建立创新激励机制；采取参与式的领导方式；营造以人为本的企业文化；设立知识主管；加强物质技术基础设施建设。

四、知识管理学派

目前关于知识管理主要有四大学派：

（一）行为学派

该学派以瑞典卡尔·斯威比和日本野中郁次郎为代表，认为知识管理应主要集中于隐性知识，因为企业面临的环境是时刻动态的，显性知识具有易被识别和共享等特性，即使没有大规模存储能力的软件系统，其对提升知识管理的作用也不大。此理论优势在于提前预测到了企业面临的市场环境即将更为复杂，在 20 世纪 80 年代之前，企业面临的环境比较平稳，很少有企业能从环境动态性出发考虑战略发展问题。劣势在于否定了现代信息科技的作用，与时代发展相违背。赵忠伟（2009）认为企业真正需要的是懂得如何面对环境的急剧变化以及由此产生的各种不确定性，在“万化筒式的变化”中保持知识管理的适应性，是新一代企业管理者面临的挑战。但同时也指出：正是由于网络经济的复杂化、信息科技的高速发展导致了环境的动态性，所以说行为学派在其观点立场上有着根本的矛盾性。

（二）技术学派

与行为学派恰恰相反，认为能够将所有的显性知识和隐性知识都能以 IT 技术进行知识

沉淀、知识共享、知识学习、知识应用、知识创新，虽然隐性知识往往只存在于个人大脑，但是在大的成熟机构中，同样可以采取网络编码和程序的形式得到体现。蓝凌集团开发知识管理系统的核心思想是：IT是知识管理得以有效落地的重要一环。据IDC等研究机构的研究数据表明，在企业的日常工作中需要处理的数据里面，大约20%属于结构化数据，大约80%属于非结构化数据，而这些非结构化数据是企业知识资产（或称无形资产、智力资产）的重要组成部分。在企业信息化建设过程上往往只重视了管理结构化数据（如ERP、CRM等等），忽视了大量的非结构化数据管理。如何通过IT手段有效地管理非结构化数据已引起越来越多的企业关注。所以说，技术学派理论早已指出非结构数据在知识管理中的重要性，根据企业业务发展和管理需要，借助知识管理和IT手段实现非结构化数据的统一管理通常可分为以下几个阶段：如下图4-1



图 4-1 非结构化数据的统一管理

（三）资产学派

运用哲学、经济、会计、审计等人文社会科学从资本角度对知识管理的定义、内涵、流程构建进行诠释。知识具有经济资源性，杨静（2009）认为：知识管理将知识作为一种经济资源，重视知识资产的作用。在知识经济时代，知识和信息在生产力中的作用已从非独立因素变成独立因素了，并由潜在的生产力变成了现实的生产力，这种生产力已成为生产力、竞争力和经济成就的关键因素。在决策理论方法中，常常对一种工具或方法进行指标评判，除了其直接经济性的测度外，对包括知识力在内的一些难以度量的因素同样进行评判，包括多属性效应论中的等价代换法、属性效用折算及合并、FD和AHP法的排序等。储节旺认为：在效用折算合并过程中，知识的经济资源性是不能由其他资源补充的，如在企业进行一项战略决策中，人力资本和资金、土地资源均很充足，但如果缺少必要地知识，那前面所有传统资源即处于无效状态。

（四）战略学派

将知识作为战略能力的重要组成部分，前提假设是：企业单元各项传统资源较齐备，不会对知识主导形成的战略有较大影响。故知识战略目标为在充足的传统资源下，如何将知识单元充分融入传统资源，形成催化剂效应实现最大效益。知识战略是现代的知识管理，包括：优秀的管理学人才和高水平信息化，强调知识集成的突出效应。

企业中的知识活动是一项提炼、总结、固化、共享的过程，郑晓东（2010）认为企业知识活动是为了完成某一项战略任务所进行的活动中的信息运动行为。首先是在流程中获取知识，然后通过流程将产生的知识固化存储，继而在组织内分享传递，最后应用知识，从

而不断改善流程,提高组织绩效,增强企业核心竞争力。从逻辑角度看,以上四大知识管理学派是一个渐进发展的关系,即后者为前者的发展结果。

参考文献

- [1].索柏民,企业知识管理的实现方式及能力评价研究[D],大连理工大学,2008
- [2].储节旺,国内外知识管理理论发展与流派研究[J],图书情报工作,2007,(04):80-83
- [3].和金生,熊德勇.知识管理应当研究什么[J].科学学研究,2004,(1):70-75.
- [4].李贺,基于知识管理的企业组织创新研究[D],吉林大学,2006
- [5].汉森.发现的模式.中国国际广播出版社[J],1988,58-67
- [6].邱均平等.论知识经济中的知识管理及其实施[J].图书情报知识,1999,(3):29-35
- [7]邱均平等.知识管理学[M].北京:科学技术文献出版社,2006,84-152
- [8].胡秋梅,企业知识管理理论研究述评[J],科学管理研究,2011,(2),73-78
- [9]Guus Schreiber. 知识工程和知识管理[M].机械工业出版社,2003,
- [10]Burke. Organizational change is not a linear process. Sage Publications, 2002
- [11]左美云.国内外企业知识管理研究综述[J].科学决策,2000,(3):31-37.
- [12]储节旺,周绍森,谢阳群,等.知识管理概论[M].北京:清华大学出版社,北京交通大学出版社,2006:2.
- [13]弗莱保罗.知识管理[M].徐国强,译.北京:华夏出版社,2004.
- [14]和金生,熊德勇.知识管理应当研究什么[J].科学学研究,2004(1):70-75.
- [15]汪克强.企业知识管理[J].中国科技大学出版社,2005
- [16]Hall R, Andriani P. Managing Knowledge Associated with Innovation. Journal of Business Research, 2003, 56(1): 36-79
- [17]冷晓彦.企业隐性知识管理国内外研究述评[J].情报科学,2006,(06):59-71
- [18]赵忠伟,徐建中.面向动态复杂环境的企业知识管理研究[J].情报杂志,2009,(08):134-137+152.
- [19]刘杰,知识时代的管理重塑[J],管理学家学术版,2010,(11):79-98
- [20]王钦,黄群慧.企业管理学研究前沿:知识来源、具体问题与判断标准.经济管理,2004,(3):35-37

The Literature Review of Knowledge management Theory

Yi Guo

(Business Administration School of Hunan University, Changsha/Hunan, 410082)

Abstract: As a new topic in the management field, Knowledge management attracted numerous researchers with its own charm, and the theory has been continuously enriched. First of all, this paper makes a comprehensive study about knowledge management origins and development process in home and abroad, in horizontal direction, the content of knowledge management, process, method, mode, implementation strategies are reviewed, and in the longitudinal, this paper summarizes the knowledge management school and major differences of opinion in the domestic and foreign.

Keywords: the development process of Knowledge management; the content of knowledge management; the knowledge management school