

●盛小平

国内知识管理研究综述

摘要 从1998年开始,国内对知识管理的研究不断升温,已发表了相关论文350余篇。从知识管理的基础理论研究、技术研究、措施研究和应用研究四方面综述了国内知识管理研究进展。

参考文献 59。

关键词 知识管理 基础理论 技术研究

分类号 G350

ABSTRACT Since 1998, there have been more than 350 Chinese research papers on knowledge management, a topic becoming hotter. In this paper, the author makes a review of recent advances in this field. 59 refs.

KEY WORDS Knowledge management. Basic theory. Technical studies.

CLASS NUMBER G350

从1998年开始,国内对知识管理的研究不断升温,已发表了相关论文350余篇。《知识管理与组织设计》(Paul S. Myers 主编,蒋惠工等译,1998)是国内出版的第一部介绍知识管理的著作。这些论文与著作从不同角度论述了知识管理的相关问题,有助于我们了解知识管理的基础理论、发展现状和相关技术与应用。本文对国内人士有关知识管理的基础理论研究、技术研究、措施研究和应用研究作一综述。

1 知识管理的基础理论研究

1.1 知识管理的定义研究

目前对知识管理的定义还没有形成统一认识,存在多种观点。笔者赞同邱均平教授的看法:“对‘知识管理’的概念可以从狭义的与广义的角度来理解。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’不仅包括对知识进行管理,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。”^[1]因此,本文把知识管理的定义研究分为狭义的和广义的以及知识管理系统定义研究三方面。

1.1.1 狭义的知识管理定义研究

邱均平教授引用 Yogesh Malhotra 的定义,认为“知识管理是当企业面对日益增长着的非连续环境变化时,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进程,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。”^[2]

台湾学者顾敏认为,知识管理是为了解决大量知识或者说大量资讯(信息)的创新、组织与扩散的问题,其主要内

容涉及到知识创新的处理技术、知识组织的管理方法和知识扩散的路线与途径^[3]。

笔者在文献[4]中引用 David J. Skyrme 博士的观点,认为“知识管理是对知识及其创造、收集、组织、传布、利用与宣传等相关过程的系统管理。它要求将个人知识转变为某个组织可以广泛共享与适当利用的团体知识。”巢乃鹏博士引用 Marianne Broadbent 的观点,认为“‘知识管理’是挖掘并组织个人及相关知识以提高整体效益的一种目标管理流程。也就是说,通过信息管理及组织学习来提高整个组织的知识水准,其目的是获取商业利益。”^[5]

陈小让提出:“知识管理就是为企业实现显性知识和隐性知识共享提供途径,通过对知识的识别、获取和利用,充分发挥其价值,从而提高企业的竞争力。”^[6]褚峻认为:在企业微观层面,知识管理就是对企业内部的知识进行组织和管理。它包括对显性知识的管理和对隐性知识的开发和管理^[7]。

白杨指出:“我认为对企业知识管理可以有两种不同的理解:一是广义地理解,认为知识管理是一种新型的管理模式,是以知识为基础的管理活动。它强调企业领导及员工对企业中各类知识的认识与学习,并将之作为企业各个环节运行的基础,在人们的思想中形成一种创新意识,以适应知识经济时代对企业发展的要求,是知识经济在企业管理中的具体化。二是狭义地理解,认为知识管理是企业现代管理中的一个内容,即设定知识总管,利用现代信息技术,对企业内部各方面的知识及对员工的培训进行管理,以使得各类知识得到有效地利用,并转化为更大的生产力。”^[8]

冯俊文认为:“所谓企业知识管理,就是以企业知识为基础和核心的管理,是对企业和经营依赖的知识及其收集、组织、创新、扩散、使用和开发等一系列过程的管理,也是对

各种知识的连续过程管理,以满足企业现在和未来的需要,确认和利用已有的和获取的知识资产,开拓新的机会。^[9]

1.1.2 广义的知识管理定义研究

邱均平教授引用 Elias safdie 和 Ray Edward 的观点,认为“知识管理是使人、过程以及技术完美地结合起来,以使组织机构的与信息相关的成份,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。”^[10]

王伟光博士认为,“知识管理是对信息、技术即知识的管理和对人的管理的统一,它要求把信息与信息、信息与活动、信息与人联结起来而形成知识网络,实现知识共享,并使传统组织结构发生变化,以适应‘知识工作者’的出现和发展,进而通过‘任务集中的团队’来实现组织内外多重利益关系的协同——双赢(Win-Win)战略。”^[11]

朱晓峰指出:“知识管理是企业在面对环境的日益加剧的不连续性、高度不确定性和未来的不可预测性背景下,以‘人’为中心,以信息资源为基础,以技术为手段,以创新为目的的系统化的、组织化的识别、获取、开发、使用、存储和交流企业所需知识并将其转化为提高核心竞争力的思想和活动。”^[12]

1.1.3 知识管理系统定义研究

丁蔚博士认为:“知识管理系统是指以人和信息为基础,以整合组织知识学习过程、实现组织竞争力的提高为目的,利用先进的信息技术建立起来的网络系统。”它由内部网、知识资产管理、动态知识管理、数据仓库、协作和工作管理、 workflow 管理、文本和文档管理七部分组成^[13]。乐飞红在文献^[14]中指出:“所谓公司知识管理系统,就是一个有助于知识的收集、组织和在公司内部员工之间传播的知识管理技术集合,它的核心是网络技术与知识仓库,能够对异质系统中的知识进行无缝检索,并通过 Web 浏览器向用户提供知识。”马海群教授认为相对完整的知识管理系统应由知识信息管理、知识应用管理、知识交流机制管理和知识财产管理四个环节构成。知识管理既是一种策略和思想,又是一种可操作的技术^[15]。

1.2 知识管理的内容研究

邱均平教授指出,广义知识管理的研究内容包括理论研究和应用研究两方面,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^[16]。笔者认为,知识管理体系应包括知识生产管理、知识组织管理、知识传播管理、知识营销管理、知识应用管理、人力资源管理六个方面^[17]。

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^[18]。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、职工教育与培训、人才管理、经营战略决策等。”^[19]

1.3 知识管理的特征研究

笔者认为知识管理具有以下六个特征:重视人的作用 and 人的发展;重视知识创新;重视知识资产的贡献;重视社会整体发展目标;重视知识集成管理;重视效益模式的转变^[20]。潘芳莲在此基础上,提出了知识管理的 11 个特征:重视对智力资源的开发和共享;重视知识资产的作用;知识创新包括技术创新、管理创新和制度创新;重视知识集成管理;重视效益模式的转变;重视社会整体发展目标;更新观念;培育文化;技术集成;支持决策;管理量化^[21]。

巢乃鹏认为知识管理具有人本性、资源性、技术性和文化性四大特征^[22]。陈小让把知识管理的特征概括为三项:强调企业员工的创新意识和集体创造力;以企业内外部的知识共享和协作为基础;要求新的组织形式与之相适应^[23]。而尹继东把知识管理的主要特点归纳为:管理过程的政治性、管理边界的不确定性、管理手段的创意性^[24]。

李岳指出知识管理具有如下特点:有效的管理需要人、资金和技术的大量投入;知识管理也需要博弈;需要专门的知识管理结构;知识管理要针对市场,而不是针对知识体系本身;要改善知识的工作模式;需要加强档案管理^[25]。吴锦旗把知识管理的特征概括为:知识管理重人力资本和知识创新;知识管理是以数字产业为基础的;知识管理使政府职能及政府企业关系发生了变异;知识管理思想、管理内容及管理规律有了新突破;知识管理组织结构网络化^[26]。刘慎河认为知识管理的特征是:重视对员工的精神激励;重视知识的共享和创新;重视知识和人才;重视组织文化建设;重视领导方式的转型;重视社会整体目标^[27]。

郭强博士认为:“企业知识管理具有以下特征:重视对企业员工的精神激励,赋予员工更大的权利和责任,充分发挥员工的自觉性、能动性和首创性;重视企业知识的流动、共享和创新,运用集体的智慧,提高企业的应变能力和创新能力,增强企业的竞争力;重视企业知识和人才,促使企业成长为学习型组织;重视企业文化的建设;在实现企业自我价值的同时,注重向传统产业的渗透,提高社会整体的知识化水平。”^[28]

徐锐博士指出,企业知识管理有以下五个基本特征:企业知识管理的生命力在于知识创新;人是企业知识管理的关键;信息技术是企业知识管理的工具;知识产权保护是企业知识管理的重要内容;“知识主管”的设立是实行企业知识管理的组织保障^[29]。

1.4 知识管理的职能与原则研究

段尧清认为知识管理具有学习、中介、控制和创新四种基本职能^[30]。王如富博士把知识管理的四个基本职能归纳为外化、内化、中介和认知过程^[31]。

党跃武提出现代社会组织的知识管理四原则:学习性原则、全员性原则、动态性原则和智力性原则^[32]。郭强博士认为知识管理的原则有三条:KM 需要 CKO; KM 需要建立递增收益网络; KM 通过企业内部网络把人们联系起来^[33]。李信忠在文献^[34]中提出知识管理应注意以下原则:参考原则、解释原则、澄清原则、知识资本化原则。

1.5 知识管理与信息管理的比较研究

人们在研究知识管理时,往往把它与信息管理的比较研究。邱均平教授指出:知识管理与信息管理在产生背景、内涵、研究内容范围、研究者知识背景上都有区别,但两者又具有相同的作用,都对信息和信息技术予以高度重视,并能相互促进^[35]。文献^[36]指出:知识管理是信息管理的新发展,是对信息管理的扬弃;知识管理与信息管理在内涵、内容范围上存在区别。丁蔚博士指出:“信息管理是知识管理的基础,知识管理是信息管理的延伸和发展。……与信息管理的比较,知识管理在管理对象、管理方式和技术以及管理目的上有所拓展、改进和深化。”^[37]邱均平教授在文献^[38]中指出知识管理与信息管理存在本质差异:“信息管理发展至今,其关注的范围一直局限于可编码知识的外在信息的管理,……而知识管理则关注知识本质内容的表达、交流,尤其是有目的的应用,它不但涉及可编码知识的内在内容的管理,更重视人脑知识的挖掘、引导、共享并服务于组织的目标。……二者是两类不同性质的活动,不存在简单的包含或交叉关系,而是一种映射关系;二者最大的区别在于:信息管理目前主要是信息流的控制,知识管理则是知识应用的管理。”

2 知识管理的技术研究

知识管理的最终实现必须依赖信息技术的运用。知识管理的技术研究也成为大家关注的中心议题。陈锐博士指出:“知识管理涉及的信息技术主要有:因特网、企业内部网和外联网;存储结构技术;数据库管理系统;元数据技术;数据获取与收集技术;传播技术;信息技术;推技术;拉技术;检索技术;共享技术;群件技术;中间件技术;联机分析处理技术;多维度分析技术;数据挖掘技术;……数据处理技术;报道技术;网络通讯技术;信息查询与检索引擎技术;关系与面向对象数据库技术;电子出版技术;工作流技术;服务台技术。”^[39]

乐飞红着重研究了实现知识管理流程措施中的知识地图,指出:“知识地图实质上是利用现代化信息技术制作的企业知识资源的总目录及各知识款目之间关系的综合体。也就是说,一份知识地图包括两个方面的内容:一是通过知识资源调查所获取的知识资源目录;二是目录内容款目之间的关系。……知识地图是企业知识管理流程措施中的核心内容。……从技术上讲,知识地图的实质就是知识目录的总览,知识地图允许对企业知识资源进行处理、浏览和形象化。”^[40]

3 知识管理的措施研究

大多数知识管理研究论文中或多或少地都提出了实施措施。冯俊文指出一个企业实施知识管理应做好以下工作:调整公司结构,将公司建成知识型公司;建立能够为公司员工进行交流的设施和环境,尤其要建立一个能为公开交流提供完好基础设施的网络;公司设立知识主管;建立透明、公开、民主化的决策机制;创造有利于每位员工创造力发挥的文化氛围^[41]。郭强博士把知识管理的实施措施归纳为:建立知识共享机制;设立 CKO;测度知识;了解知识工作特性;开展 KM 活动^[42]。陈锐博士认为知识管理的实现,须将 CIO 体制改造为 CKO 体制,在业务流程重组的过程中实现业务管理同知识管理的无缝结合,以知识管理的伦理再造企业文化,选择与应用恰当的先进的信息技术^[43]。

罗丹在文献^[44]中指出发达国家企业知识管理的主要措施包括:设立专门的知识管理机构;确立企业对知识的需求;对研究与开发活动作大量投资;把教育作为提高企业素质的基础手段;建立企业内部知识共享机制,将人力资本结构化;了解客户,与客户共同发展;将知识资本化进行直接运营;改变组织结构,实行水平管理。

笔者在文献^[45]中论述了实现知识管理的五项措施:明确知识管理的目的与框架;构建支持知识管理的知识团队组织;建立企业的知识库;运用支撑知识管理的信息技术;营造一种知识共享文化氛围。邱均平教授在文献^[46]中指明了五条知识管理实施措施: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^[47]。

邓勇认为知识管理策略主要有法典编辑策略和人格化策略两种^[48]。梁端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^[49]。常荔博士指出应从以下几方面来实施知识管理:设立知识管理部门,建立知识经理制度,促进知识生产率的提高;建立知识的生产、传播、共享和运用的激励机制,激发企业员工进行知识学习、创新和知识共享的主动性与积极性;改变传统的与客户、竞争对手、供应商等之间的关系,建立收益递增的外部网络;构建有助于企业内部知识交流与共享的内部网络;创造“学习、共享、创新”的内部良好环境,建立“尊重知识、共享知识”的企业文化^[50]。

4 知识管理的应用研究

目前人们已经把知识管理理论与技术应用于各种行

业。朱泽探讨了知识管理在产品开发与设计中的应用,指出“R&D的知识管理就是对R&D流程中无序的知识体系进行系统化的管理,促使个体及组织中的隐性知识转化为显性知识,实现知识的共享和再利用,它注重R&D过程中的知识流,着眼于团队而不是个体,培养团队合作,以提高R&D的效益和效率的过程。……具体可以从共同愿望、T型技能、A型技能、共有思维模式和R&D流程五个方面来加以管理。”^[51]

笔者在文献[52]中探讨了21世纪图书馆知识管理的特征与内容,认为图书馆知识管理的内容包括知识创新管理、知识应用管理、知识传播管理、知识营销管理和人力资源管理等。陈小玲认为数字图书馆的知识管理包括数字图书馆的知识生产管理、知识组织管理、知识营销管理、人力资源管理等内容^[53]。刘茂生指出图书馆知识管理属微观知识管理,主要内容包括:继续发展与创新图书馆学,为知识科技创新服务,不断完善图书馆知识管理系统^[54]。韩莉论述了图书馆引进知识管理的原因和实施知识管理的策略^[55]。毛军博士认为知识管理对“科学图书馆的定位”和“科学图书馆中用户的参与”具有现实指导意义^[56]。崔芳分析了图书馆成为企业知识管理代理的原因和成为企业知识管理代理须做好的工作^[57]。

谢银军在文献[58]中探讨了知识管理在市场营销中的应用,指出“根据知识流向我们可以把营销部门的知识管理分为两种类型。一种是营销部门从客户得到知识,以在企业中传播和应用的过程,这种我们可以把它称为‘内向型’知识管理;另一种是营销部门整理和开发关于企业产品的知识,再散播给特定的客户,以给客户施加对企业有利的影响的过程,这种我们可以把它称为‘外向型’知识管理。”

此外,文献[59]还论述了运用知识管理来提高售后服务等问题。

参考文献

- 1 邱均平,段宇锋.论知识管理与竞争情报.图书情报工作,2000(4)
- 2 邱均平,段宇锋.论知识管理与知识创新.中国图书馆学报,1999(3)
- 3 顾敏.知识管理与知识领航:新世纪图书馆学门的战略使命.图书情报工作,2001(5)
- 4,17,20 盛小平.试析知识经济时代的知识管理.情报资料工作,1999(5)
- 5,22 巢乃鹏.知识管理——概念、特性的分析.学术界,2000(5)
- 6,23 陈小让.知识管理:知识经济时代企业管理的新趋势.科技情报开发与经济,1998(6)
- 7 褚峻.知识管理的资源性分析——基于企业微观层面.图书情报知识,2000(2)

- 8 白杨.企业知识管理理论初探.情报科学,2000(6)
- 9,41 冯俊文.企业知识管理.软科学,2000(1)
- 10,16,35 邱均平等.论知识管理与信息管理.中国图书馆学报,1999(6)
- 11 王伟光,李继祥.知识管理:一种新的管理模式.社会科学辑刊,2000(1)
- 12,18 朱晓峰,肖刚.知识管理基本概念探讨.情报科学,2000(2)
- 13 丁蔚.知识管理系统——建立学习型组织的工具.图书情报工作,2001(6)
- 14 乐飞红.公司知识管理系统.图书情报工作,2000(5)
- 15 马海群.论知识经济、知识管理与知识产权.图书情报知识,2000(2)
- 19,24 尹继东.知识管理的主要层面和特点.企业经济,2000(1)
- 21 潘芳莲.试谈知识管理的特点.情报科学,2000(7)
- 25 李岳等.知识经济与知识管理.外国经济与管理,1998(4)
- 26 吴锦旗.略论知识经济时代的知识管理.江西社会科学,2001(1)
- 27 刘慎河.我国企业实施知识管理的若干思考.企业经济,2000(6)
- 28 郭强,叶继红.论企业知识管理的基本问题.福州大学学报(哲学社会科学版),2000(1)
- 29 徐锐.知识型企业的知识管理特征.图书情报工作,2000(1)
- 30 段尧清.论知识管理的职能及特征.科技进步与对策,2000(9)
- 31 王如富等.知识管理的职能及其与组织学习的关系.科研管理,1999(4)
- 32 党跃武.略论现代社会组织的知识管理.图书情报知识,2000(3)
- 33,42 郭强.论KM与CKO制度的构建.情报资料工作,1999(6)
- 34 李信忠.企业进入知识管理时代.中外管理,1998(3)
- 36 卢共平,汪善建.从信息管理到知识管理.图书情报工作,2000(3)
- 37 丁蔚.从信息管理到知识管理.情报学报,2000,19(2)
- 38 邱均平,马海群.再论知识管理与信息管理.图书情报工作,2000(10)
- 39,43 陈锐.知识管理的实现思路与实现技术.图书情报知识,1999(1)
- 40 乐飞红.企业知识管理实现流程中知识地图的几个问题.图书情报知识,2000(3)
- 44 罗丹,胡迎春.发达国家企业知识管理的主要措施.全球科技经济瞭望,1998(11)

●黄彬 金燕 徐仕敏 况能富

美国图书馆协会信息素质研究进展报告简介

摘要 1989年1月,《美国图书馆协会信息素质主席委员会总报告》指出,由于社会环境的变化,社会应加强对人们的信息素质基础教育。该报告公布至今,美国对社会公众的信息素质教育已取得不小成就。

关键词 美国图书馆协会 信息素质 素质教育

分类号 G252

ABSTRACT The American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, January 1989 points out that because of the changes in social environment, the society should strengthen the information literacy education. Since then, great achievements have been made.

KEY WORDS American Library Association. Information literacy. Quality education.

CLASS NUMBER G252

美国的一些人士,主要来自教育界和图书馆界的一些人,清晰地表述了他们对于新信息时代中有创造力的成功人士的见解。这些见解在1989年1月《美国图书馆协会信息素质主席委员会总报告》(The American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report, January 1989)中得到体现。报告解释了信息爆炸对于人们的巨大影响。报告给出的结论是:“为了对一个持续变化的环境作出有效的反应,人们需要的不仅是一个知识基础,还需要各种技术来研究它,把它与别的信息基础联系起来,并且在实践中应用。换句话说,我们过去所处的环境变化了,我们不得不建立起一个被称之为信息素质的新基础。”下面是1998年《美国图书馆协会信息素质研究进展报告》的主要内容。它总结了1989年总报告的实施情况,对

1989年总报告进行了修订。

1 报告实施的进展情况

1989年的报告相继提出了6项建议,其共同目标是使美国国家、公民和商务活动从信息时代获得利益。而这个进展报告的一个主要目的,是概述在时间相对较短(1989年1月至1998年3月)、财政支持很少,并且大多是通过志愿者和民众努力的条件下,实施这些建议所取得的惊人进展。

建议1:必须重新认识长久以来人们组织信息的方式、构建信息节点的方式和界定信息在家庭生活、社区生活和工作中作用的方式。

进展:这是信息素质国家论坛(National Forum on Information Literacy)成员组织正在进行工作的主要焦点问题(关

45 盛小平. 论知识管理的实现. 图书情报工作, 2000(7)	2001(5)
46 邱均平等. 论知识经济中的知识管理及其实施. 图书情报知识, 1999(3)	54 刘茂生. 图书馆知识管理管见. 中国图书馆学报, 2000(4)
47 陈森, 林立新. 企业实施知识管理应采取的主要措施. 中国乡镇企业会计, 2000(8)	55 韩莉. 图书馆引进知识管理初探. 图书馆论坛, 1999(3)
48 邓勇, 张果. 企业如何实施知识管理. 上海管理科学, 2001(1)	56 毛军. 科学图书馆与知识管理. 图书情报工作, 2000(6)
49 梁端心. 现代企业的知识管理. 经营管理者, 2000(2)	57 崔芳. 图书馆应成为企业知识管理的代理. 江苏省高等学校图书馆学报, 2000(1)
50 常嘉, 邹珊刚. 知识管理与企业核心竞争力的形成. 科研管理, 2000(2)	58 谢银军, 顾新建. 知识型企业营销部门的知识管理. 中国软科学, 1999(10)
51 朱泽. R & D 中的知识管理与创新. 中国软科学, 2000(3)	59 黄官伟, 魏巍. 客户服务知识管理系统应用. 计算机系统应用, 2000(4)
52 盛小平. 21 世纪的图书馆知识管理. 图书馆杂志, 1999(8)	
53 陈小玲. 论数字图书馆的知识管理. 图书情报工作,	

盛小平 硕士, 湘潭工学院图书馆副研究馆员. 通讯地址: 湖南省湘潭市. 邮编 411201.

(来稿时间: 2001-08-30)