

# 企业知识管理的内容框架研究

左美云, 许 珂, 陈 禹

(中国人民大学 信息学院, 北京 100872)

**[摘 要]** 研究企业知识管理的学者可以分为三个学派: 行为学派、技术学派和综合学派。企业知识管理作为一个独特的视角, 对企业职能管理和流程管理的各个方面都产生了影响, 这些交叉领域汇总为企业知识管理的内容。本文给出了企业知识管理的“灯笼”模型, 以及企业知识管理的十大内容: 知识创新管理; 知识共享管理; 知识应用管理; 学习型组织; 知识资产管理; 知识管理的激励系统; 知识管理的技术与工具; 知识产品的定价与版本; 知识员工的管理; 学习与创新训练。把企业知识流的管理概括为“知识流小车”模型。

**[关键词]** 知识管理; 内容; 框架; 模型

**[中图分类号]** F49 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1000-5420(2003) 05-0069-08

自 20 世纪 80 年代以来, 管理学领域的新理论不断涌现。归纳起来, 有两个引人注目的方向: 其一是用系统和战略的眼光看待管理理论, 比如: 和谐管理理论、复杂适应性系统(CAS)、组织流程再造(BPR)等; 其二是从信息和知识的角度来切入管理, 如企业资源计划系统(ERP)、学习型组织、知识管理等。

企业知识管理到底包含哪些内容? 本文提出我们的研究框架, 希望抛砖引玉, 以引起更多同行的关注和共鸣, 进一步推动企业知识管理在我国的发展。

## 一、企业知识管理的三大学派

在近年的经济、社会活动中, “知识”一词出现的频率越来越高。人类已经进入了知识经济社会。研究知识管理理论也必须从研究知识本身的概念、类型和特点入手。对知识本身的研究, 是知识管理理论的基础性研究内容。

我国传统文化中早已出现了“知识”的概念。《论语》中“知”出现过 116 次; 王充《论衡》中讲到“知为力”, 是人类第一次明确指出“知识就是

**[收稿日期]** 2003-06-26

**[基金项目]** 国家自然科学基金资助项目(70203014)

**[作者简介]** 左美云(1971-), 江西南昌人, 管理学博士, 中国人民大学副教授, 主要研究信息经济与信息管理、知识经济与知识管理;

许 珂(1979-), 河南开封人, 中国人民大学硕士研究生, 主要研究企业知识管理;

陈 禹(1944-), 上海人, 中国人民大学教授, 博士生导师, 主要研究信息经济与信息管理、复杂适应性系统、电子商务。

力量”。

目前世界上共有上百种知识管理的定义, 这里将较有代表性的列举如下:

巴斯(Bassi)认为, 知识管理是指为了增强组织的绩效而创造、获取和使用知识的过程。<sup>[1]</sup>

奎达斯(P. Quitas)等则把知识管理看做“是一个管理各种知识的连续过程, 以满足现在和将来出现的各种需要, 确定和探索现有和获得的知识资产, 开发新的机会”<sup>[2]</sup>。

维格(K. Wiig)认为, 知识管理主要涉及四个方面: 自上而下地监测、推动与知识有关的活动; 创造和维护知识基础设施; 更新组织和转化知识资产; 使用知识以提高其价值。<sup>[3]</sup>

艾莉(Verna Allee)对知识管理的定义是“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的技术和企业内部结构, 并帮助人们获得知识来源, 促进他们之间进行知识的交流”<sup>[4]</sup>。

法拉普罗(Carl Frappuolo)说“知识管理就是运用集体的智慧提高应变和创新能力”<sup>[5]</sup>。

马斯(E. Maise)认为, 知识管理是一个系统地发现、选择、组织、过滤和表述信息的过程, 目的是改善雇员对待特定问题的理解。<sup>[6]</sup>

戴布拉·艾米顿(Debra M. Amidon)说:“知识管理无孔不入。无论它以什么形式定义——比如学习、智力资本、知识资产、智能、诀窍、洞察力或智慧——结论都是一样的: 要么更好地管好它, 要么衰亡。”<sup>[7]</sup>

达文波特(T. H. Davenport)指出:“知识管理真正的显著方面分为两个重要类别: 知识的创造和知识的利用。”<sup>[8]</sup>

比尔·盖茨(Bill Gates)在《未来时速》一书中多处谈及知识管理, 他说:“作为一个总的概

念——搜集和组织信息、把信息传播给需要它的人、不断地通过分析和合作来优化信息——知识管理学是很有用的。但是就像它之前的添加再设计一样, 知识管理学变得歧义百出, 任何人想给它添加上什么意义都可以……假如新闻记者跟一家数据库公司交谈的话, 就会发现知识管理是数据库中最新的事物。假如记者跟一家群件公司交谈的话, 就会发现知识管理的意思是下一代群件……知识管理是个手段, 不是目的。”<sup>[9]</sup>

在莲花(Lotus)公司于1998年1月发表的《Lotus、IBM 和知识管理》战略白皮书中, 把创新、反应能力、生产率和技能素质作为特定商业目标和知识管理的基本内涵, 以帮助公司自身适应知识管理的活动要求。

美国生产力和质量中心(APQC)认为知识管理应该是组织一种有意识采取的战略, 它保证能够在最需要的时间将最需要的知识传送给最需要的人。这样可以帮助人们共享信息, 并进而将之通过不同的方式付诸实践, 最终达到提高组织业绩的目的。

我国著名学者乌家培教授认为:“信息管理是知识管理的基础, 知识管理是信息管理的延伸与发展”;“信息管理经历了文献管理、计算机管理、信息资源管理、竞争性情报管理, 演进到知识管理。知识管理是信息管理发展的新阶段, 它同信息管理以往各阶段不一样, 要求把信息与信息、信息与活动、信息与人连接起来, 在人际交流的互动过程中, 通过信息与知识(除显性知识外还包括隐性知识)的共享, 运用群体的智慧进行创新, 以赢得竞争优势。”<sup>[10]</sup>

对于知识管理的定义, 可谓仁者见仁、智者见智, 我们将其归结为如下三个学派: 行为学派、技术学派、综合学派, 参见图1。



图1 知识管理的学派与企业知识管理解决方案

### 1. 行为学派

知识管理的行为学派认为,“知识管理就是对人的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着哲学、心理学、社会学或商业管理的教育背景。他们主要研究人类个体的技能或行为的评价、改变或改进过程。他们认为,知识等于“过程”,是一个对不断改变着的技能等的一系列复杂的、动态的安排。这些学者要么像一个心理学家那样热衷于对个体能力的学习和管理方面进行研究,要么就像一个哲学家、社会学家或组织理论家那样在组织的水平上开展研究。

行为学派研究的角度包括:从组织的角度研究知识型组织;从企业文化的角度研究知识管理观念,如学习型组织;从企业战略角度研究企业知识管理战略;从人力资源的绩效考评和激励角度研究知识管理制度;从学习模式的角度研究个人学习、团队学习和组织学习,等等。

### 2. 技术学派

知识管理的技术学派认为,“知识管理就是对信息的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着计算机科学和信息科学的教育背景。他们主要研究信息管理系统、人工智能、重组和群件等的设计、构建过程。他们认为,知识等于“对象”,并可以在信息系统当中被标识和处理。

技术学派研究的角度包括:从知识组织的角度研究知识表示和知识库;从知识共享的角度研究团队通信与协作的技术;从技术实现的角度研究知识地图系统、知识分类系统、经验分享系统、统一知识门户技术等;从系统整合的角度研究知识管理系统与办公自动化(OA)系统、企业资源计划(ERP)等系统的整合,等等。

### 3. 综合学派

知识管理的综合学派则认为,“知识管理不但要对信息和人进行管理,还要将信息和人连接起来进行管理;知识管理要将信息处理能力和人的创新能力相互结合,增强组织对环境的适应能力”。组成该学派的专家既对信息技术有很好的理解和把握,又有着丰富的经济学和管理学知识。他们推动着技术学派和行为学派互相交流、互相学习,从而融合为自己所属的综合学派。由于综合学派能用系统、全面的观点实施知识管理,所以能很快被企业界接受。

综合学派强调知识管理是企业的一套整体解决方案,在这套解决方案里,第一是知识管理观念的问题,第二是知识管理战略的问题,第三是知识型的组织结构问题,第四是知识管理制度的问题,接下来还有知识管理模板比如规范的表格等问题。在此基础上,将知识管理制度流程化、信息化,将知识管理表格和模板界面化、程序化,将企业知识分类化、数据库化,在考虑与其他现有系统集成的基础上,开发或购买相应知识管理软件,建设企业的知识管理系统。

## 二、企业知识管理的“灯笼”模型

知识管理作为知识经济时代出现的新兴管理思想,并不是孤立于企业经营管理体系之外的。它本身就是从其他管理领域中提取有关“知识”的管理理念,经过抽象和综合分析,才逐渐形成的一种战略思想,从它诞生的那一天起,就与战略管理、人力资源、财务、行政、市场、研究与开发等管理领域具有千丝万缕的联系。可以说,“知识管理”这一棵管理学科中的幼苗,是在众多原有管理范畴的共同滋养下才逐渐成长、发展成一个宏伟而完整的思想体系的。在知识管理已经走向独立、知识管理的理论体系已经足够壮大和成熟的今天,我们有必要重新考察一下最初孕育了它的那些管理领域,看这些领域中到底发生了哪些令人惊奇的变化,同时也从企业管理整体的高度来重新审视一下知识管理。

在考察知识管理思想与其他管理范畴之前,我们应该首先承认知识管理并不是企业的一项职能,而是一种经营思想。我们认为,知识管理应该以知识管理的战略为首,通过战略管理来推动企业管理的各个层面的升级和改造。图2是我们给出的企业知识管理体系“灯笼”模型。

在图2中,整个知识管理思想体系被描述为一个“灯笼”的形状。最上边的灯笼柄,是知识管理战略,它是知识管理思想在战略管理领域的直接体现,对企业整个的知识管理思想体系起到提纲挈领的作用,其他的知识管理活动和制度都在知识管理战略这个总纲领下逐步展开。灯笼的笼底,是信息技术,以及在信息技术的基础上建立的知识门户和知识管理系统。这一方面是知识管理

思想对于信息管理领域的开拓,一方面也是其他知识管理活动得以开展的基础。可以说,有知识管理系统的知识管理不一定是好的知识管理,但没有知识管理系统的知识管理一定不是

好的知识管理。由知识管理战略和知识门户/知识管理系统围成了一个灯笼的形状,其他的知识管理思想和活动都在这个“灯笼”的范围内展开。

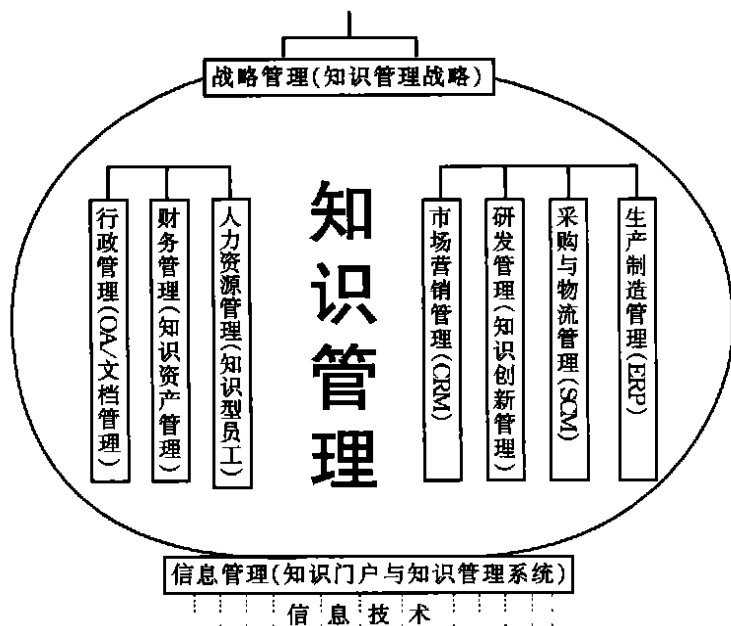


图2 企业知识管理体系的“灯笼”模型

“灯笼”模型的核心分为两部分,在左边列了三个内容,分别是企业管理里的基本职能管理:行政管理、人力资源管理、财务管理;在右边按照企业价值链设计成四个内容:市场营销管理、研发管理、采购与物流管理、生产制造管理。对这些内容,有的学者是从广义的角度来研究,有的是从狭义的角度来研究。主张广义的知识管理的学者认为,知识管理对整个管理学都产生影响,而我们是把对现代管理学发生作用的每一部分抽取出来,看看知识管理与职能管理或者流程管理有哪些交叉。

下面依次对“灯笼”模型的核心部分予以解释。第一个内容是从行政管理的角度来讲。文档资料分类和保存管理等办公自动化(Office Automation, OA)的内容,就属于知识管理。第二个内容是知识管理与财务管理的结合,比如知识资产的管理,属于知识管理。第三个内容是人力资源管理,其中对知识型员工的管理属于知识管理的范畴。概括来说,在行政管理、财务管理和人力资源管理这三个重要的职能领域,知识管理分别体现为办公自动化/文档管理系统、知识资产管理和知识型员工的招聘、激励和职业生涯设计等内

容。

从流程上来看,首先是市场营销管理,其中很重要的就是客户关系管理(Customer Relationship Management, CRM)。在CRM中单点接入是一个很重要的概念,也就是客户知识通过整合后,客户无论是采取何种沟通方式(如电话、传真、电子邮件等),与何人沟通都能根据惟一的客户知识库得到一致的服务。流程的第二个内容是研究与开发管理,研究与开发管理中对知识创新的管理显然属于知识管理的范畴。第三个内容就是采购与物流管理,与知识管理密切相关的主要是供应链管理(Supply Chain Management, SCM)。供应链管理为什么实施起来很难?就是因为数据的标准很难统一。如果一个企业内或企业间没有一个统一的数据标准,那么这个接口做起来就很难。这里的接口和标准,就是知识管理要考虑的问题。除此之外,供应链企业之间知识转移、采购文档与模板也都是知识管理的重要内容。流程管理的第四个内容是生产制造管理,主要指企业资源计划系统(Enterprise Resource Planning, ERP)。虽然ERP具有现代管理思想,但它同时也是一个大型

的运算器。这个大型运算器里有很多的算法、很多的流程,这些算法和流程就是已经规范化的企业最佳实践,是知识管理需要重点研究的内容。

居于企业知识管理“灯笼”模型中心的,是知识管理本身。它就像一根蜡烛,照亮了整个知识管理思想体系,也照亮了企业管理这个更大的空间。“知识管理灯笼”的含义,不仅仅在于说明知识管理的思想在企业经营管理的各个领域中都所有体现,也说明进行知识管理研究不能将眼光仅仅局限于“知识管理”本身,还应该时刻关注知识管理以外的其他经营管理领域,时刻注意这些孕育了知识管理的领域中的新动向,同时注意将知识管理的理论运用于其他领域,这样才能够避免走入“为了管理知识而进行知识管理”的误区,才能够保证知识管理研究广泛、深入地进行下去。

### 三、企业知识管理的十大内容

知识管理研究的基本框架中,应包括以下几个要素,也就是所谓“5W1H”,它们分别指知识管理研究的原因(Why)、主体(Who)、客体(或称对象,What)、地点(Where)、时间(When)以及实务(How)。要进行知识管理的研究,也可以依5W1H的框架进行。

首先是实施知识管理的原因(Why)。信息经济时代的一大问题是信息过载,而知识经济时代最大的问题却是知识匮乏。组织中的大量知识以个体知识或知识孤岛的形式存在,资源浪费严重;同时,组织规模越大,控制和整合知识资源的难度也就越大。因此,进行知识管理的研究,在知识经济的时代大背景下是势在必行的。

实施知识管理的主体(Who)是知识型员工。他们是追求自主性、个性化、多样化和创新精神的员工群体,因而需要有针对性的人力资源管理方法。

在知识管理理论形成的初期,其管理对象(What)只包括知识本身的共享和转移这些狭小的范围。随着人们对于知识生命周期的研究,知识管理理论取得了新的突破,其研究范围也逐渐扩大到包括信息、知识、知识资产等的创造、维护、发现、获取、过滤、转化和利用全过程。

知识管理既包括企业内部知识资源的整合与开发,也包括外部知识的获取与挖掘,这里涉及知识管理的地点要素(Where)。要根据知识源的不同采取不同的管理手段。

知识本身是有一定时效性(When)的,因此,知识管理工作也带有时效性,要在恰当的时间将知识资源及时发掘出来,并进行知识资产的管理,否则会造成知识资源的流失。

至于知识管理实务(How),即是前述企业知识管理的解决方案,既有知识管理的制度体系,也有信息技术为平台的知识共享工具等内容。

通过以上的研究,我们将企业知识管理概括为如下十大方面的内容:(1)知识创新管理;(2)知识共享管理;(3)知识应用管理;(4)学习型组织;(5)知识资产管理;(6)知识管理的激励系统;(7)知识管理的技术与工具;(8)知识产品的定价与版本;(9)知识员工的管理;(10)学习与创新训练。如图3所示。

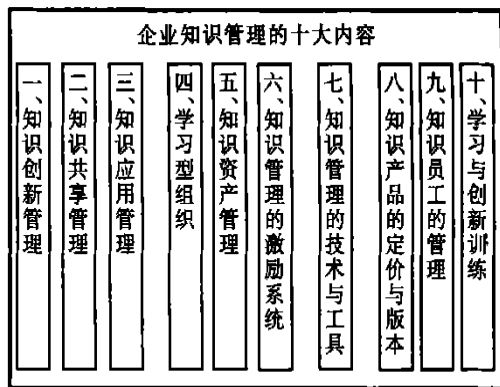


图3 企业知识资源的十大内容

企业知识管理水平,可以用知识创新率(力)、知识传播率(力)、知识应用率(力)三维坐标来衡量,其中每个坐标又可以分为若干个小指标<sup>[1]</sup>。显然,上述十个内容中的前三个主题是企业知识能力的表现。第一个主题是知识创新管理,包括知识创新的模式、条件、环境等内容,其中很重要的一点是显性知识、隐性知识转换引致的创新研究。第二个主题是知识共享的管理,研究如何通过知识转移缩小知识差距。我们认为,“知识转移”比“知识共享”这个词更富有经济管理含义。

知识共享很容易给人们一种免费的感觉,而转移则有一种知识的让渡在里面,知识的让渡意味着价值的让渡,也就意味着让渡方应该得到受

让方的回报。第三个主题是知识应用的管理,主要包括企业如何采取一整套的知识管理解决方案去实施知识管理项目,如何实现企业的变革管理,等等。知识的应用是提高生产率和竞争力的最终手段。

第四、五、六个主题,都是从行为科学的角度去讨论知识管理在企业的应用。第四个主题是学习型组织,是从企业文化的角度,讨论企业如何通过“五项修炼”来使企业保持一种不断学习的状态。当然,学习不是目的,创新才是目的。第五个主题是知识资产管理,即怎么从财务的角度,管理客户关系资产、人力资本资产、结构资产、知识产权资本,以及上述资产之间如何协调发展。第六个主题是从人力资源的角度,考虑怎么设计一套绩效考评体系和激励制度来构建知识管理的激励系统。比如,如果是每个项目年终的业绩来考核,那么各个不同的项目之间拥有的知识就不愿意互相分享。如果分享了,就有可能造成别的团队比自己的团队业绩好。所以在考核体系中也应该有考核一个团队和其他团队分享知识多少的指标。

第七个主题是从信息技术的角度,来探讨知识管理的支持软件或工具,比如知识地图或知识导航系统就是很好的工具。知识地图是一种帮助用户知道在什么地方能够找到知识的知识管理工具。企业知识地图将企业各种资源的入口集合起来,以统一的方式将企业的知识资源介绍给用户。知识地图采用一种智能化的向导代理,通过分析用户的行为模式,智能化地引导检索者找到目标信息。像 IBM 推出的 Lotus 系列软件,就是非常好的工具,我们可以在上面做许多知识管理系统的开发,比如项目经验分享系统的开发等。

第八、九、十个主题,分别从单项管理的角度去讨论知识管理在企业的应用。第八个主题是关于知识产品的问题,主要考虑知识产品的定价和版本问题。夏皮罗和瓦里安合著的《信息规则》<sup>[12]</sup>一书,对信息产品的定价和版本有许多讨论,对知识产品的定价与管理有很大的启示。第九个主题是知识员工的管理。因为企业的知识管理最终要落实到个人身上。这个主题包括知识员工的职业生涯规划与企业的战略规划如何配合、知识员工的个人知识如何成为企业记忆、知识员工如何招聘与培养等问题。最后一个主题也是和

个人有关的,既包括学习与创新的技巧和规范训练,也包括比如 E-learning (电子学习) 平台的学习,以及课件和教学资源开发等内容。

## 四、企业知识流的管理: “知识流小车”模型

所谓知识流的管理,是指为保证知识在企业中从获取、产生、共享、创新、利用到知识挖掘和衰亡的整个知识生命流程畅通无阻而采取的保障措施。企业中的知识流程可以用“知识流小车”模型(如图 4 所示)来加以形象的概括。

知识在组织中经历了发生、发展、消减和消亡的整个过程。企业组织内部的知识来源有两个:一个是企业外部知识源,具体来说包括供应商、客户、竞争对手(包括潜在的进入者)、互补商,以及私立知识机构(如各种培训机构)、公共知识机构(如公共图书馆);另一个是企业内部知识源,包括尚未挖掘、整理的企业内部公共知识、企业员工的隐性知识等。

企业通过各种知识获取渠道从企业外部搜集知识,这是外部知识内部化的过程;企业从内部挖掘知识,是个人知识企业化的过程。与此同时,企业通过大众媒介、财务报表、股东大会等传播渠道,不断向外界发布各种有关企业的知识。在企业内部,员工通过将企业公共知识库(组织记忆)中的显性知识隐性化,学习企业文化和技能。

员工个人知识在企业内的扩散和壮大有三种途径:知识创新、知识共享和知识应用。这也是知识生命周期中最关键的步骤,正是通过知识创新、共享和应用,知识才成为与组织绩效密切相关的因素,组织记忆也不断得以更新和发展。超过一定时限的知识,可以作为历史数据进行知识挖掘,也可以通过知识备份手段保存起来。这样,知识在组织内就基本走过了它的整个生命历程。

如图 4 所示,图中的实线是知识实体的转移过程,虚线是知识价值的转移(让渡)过程,一对实线和虚线合起来表示一个知识交易的过程。在“知识流小车”的最上部,企业从供应商、客户、竞争对手(包括潜在竞争对手在内)、互补商<sup>[13]</sup>那里获取有关竞争战略的企业外部知识;从私立知识机构(培训机构、信息中介、咨询公司等)和公共知

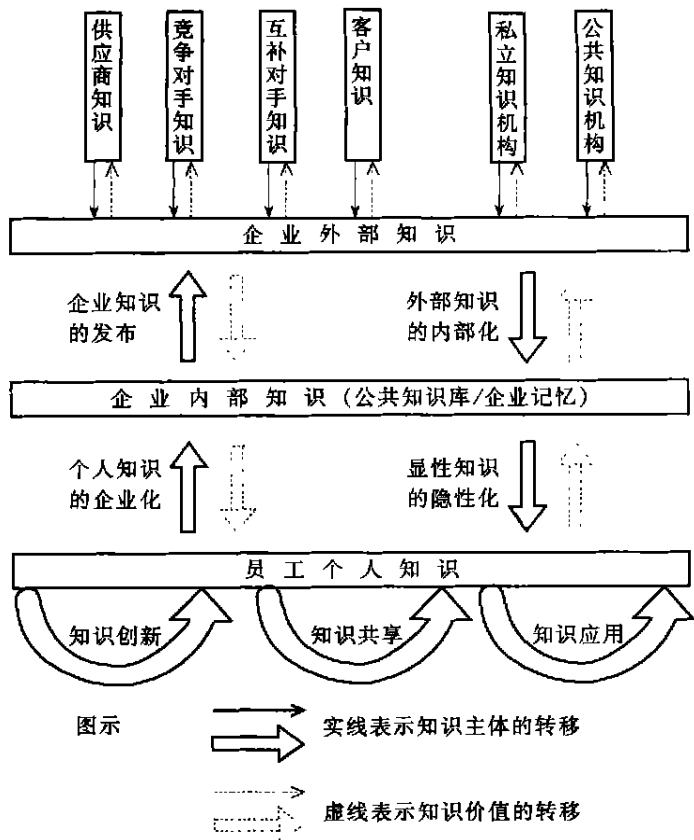


图4 企业知识流管理：知识流小车模型

识机构(国家统计局、政府官方网站、公共服务性机构、行业协会、民间组织等)那里获取有关社会、市场、行业和其他方面的知识,这些企业外部知识通过企业内的各种知识获取途径内部化为企业内部知识,以公共知识库或“企业记忆”的形式存在。同时,企业也可以通过其内部和外部的知识发布渠道,将有关本企业的知识发布出去,成为企业外部知识。这样,就在企业和企业外部实体之间,形成一个知识流环。

在“知识流小车”的中间,企业员工可以借助企业内部的组织学习或激励机制,将组织记忆中的一部分显性知识内在化为个人的隐性知识;也可以由企业将员工们的个人知识转化为企业的公共知识,并最终融入组织记忆之中。这样,通过显性知识、隐性知识的转化,在员工个人知识和企业的公共知识库(组织记忆)之间,就形成了第二个知识流环。

在“知识流小车”的底部,是三个“轮子”,分别是:知识创新、知识共享和知识应用。它们对于整个企业知识流系统而言至关重要,正是这三个轮子

持续不停地运转,才保证了企业知识流系统正常的新陈代谢,推动了整个企业知识流的良性流动。

由“企业知识流小车”模型可以看出,企业知识流的管理有两个要点:一是保证知识创新、知识共享和知识应用的顺利进行;二是外部知识内部化和内部知识的显隐性转化(宽泛而言,这部分内容也可以归为知识共享的一个部分)。前者是“车轮”,后者是“车身”。没有车轮只有车身,是一辆开不动的死车;没有车身只有车轮,是一辆没有用的废车。

为保证知识在企业中的顺利流动,企业应该建立知识管理的激励系统,具体包括如下四大机制<sup>[14]</sup>: (1) 知识运行机制,它相当于企业知识流的“源头”和“岸堤”,保证了基本的知识流不会断流和流失。具体而言,知识运行机制应该包括微弱市场信号收集机制、企业知识与标准化制度、两人同行机制、退休员工回忆录机制、企业文档积累与更新机制、外部知识内化机制、知识轻松交流机制,等等。(2) 知识明晰机制,包括阶段性企业知识管理目标发布制度、员工知识成果(包括创新成果、共享成果和应用成果)申报制度。(3) 知识绩

效机制,包括员工知识成果的稽核制度、专家和计算机知识评价系统等。知识明晰机制和知识绩效机制,防止了知识流的泛滥,保证了知识流的“水质”。(4)知识奖惩机制,它相当于企业知识流的动力来源,保证知识流在流动中不断更新,而不会

成为一潭死水。具体而言,包括知识薪酬和股权/期权支付制度、知识晋升制度、知识署名制度、知识培训制度、新员工特区机制、创新失败宽容机制、知识绩点“自助餐”奖励机制和知识老化性员工的淘汰制度等。

### [参考文献]

[1] Bassi. Harnessing the Power of Intellectual Capital[J]. Training & Development, 1997, (12):51.

[2] P. Quitas, P. Lafrere and G. Jones. Knowledge Management: A Strategic Agenda[J]. Long Range Planning, 1997, Vol. 30, No. 3.

[3] K. Wiig. Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management[J]. Long Range Planning, 1997, Vol. 30, No. 3.

[4] 维娜·艾莉. 知识的进化[M]. 珠海: 珠海出版社, 1998.

[5] Carl Frappuola. Defining Knowledge Management[J]. Computer World, 1998, No. 3218.

[6] E. Maise. Knowledge Management Takes Industry's Center Stage[J]. Computer Reseller News, 1998, No. 776.

[7] 戴布拉·艾米顿. 知识经济的创新战略——智

慧的觉醒[M]. 北京: 新华出版社, 1998.

[8] 达文波特(T. H. Davenport). 知识管理的若干原则[A]. //www.bsti.ac.cn/KMChina.htm.

[9] 比尔·盖茨. 未来时速: 数字神经系统与商务新思维[M]. 北京: 北京大学出版社, 1999.

[10] 乌家培. 信息管理与知识管理[N]. 中国改革报, 1998-11-18.

[11] 左美云. 知识经济的支柱——信息产业[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 1998.

[12] 卡尔·夏皮罗等. 信息规则[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2000.

[13] 迈克尔·波特. 竞争优势[M]. 北京: 华夏出版社, 1997.

[14] 左美云. 企业知识管理的激励机制[J]. 清华管理评论, 2000, (12).

(责任编辑 林 间)

## On the Content Framework of Enterprise Knowledge Management

ZUO Meiyun, XU Ke, CHEN Yu

(Information School, Renmin University of China, Beijing 100872)

**Abstract:** There are three schools among the researchers for enterprise knowledge management: namely, the Behavior School, the Technology School and the Integrated School. From a unique perspective, enterprise knowledge management affects various aspects of general management and process management. These cross fields compose the full concept of enterprise knowledge management. A lantern model on enterprise knowledge management is advanced, and 10 elements are included: Knowledge Innovation Management, Knowledge Transfer Management, Knowledge Application Management, Learning Organization, Knowledge Asset Management, Prompting System on Knowledge Management, Technology and Tools on Knowledge Management, Pricing and Version of Knowledge Products, Management of Knowledge Staffs, Innovation Learning and Training. Enterprise knowledge management is concluded into the “carriage of knowledge flow” model.

**Key words:** knowledge management; content; framework; model