

第一讲 知识管理的基本理论

- 什么是知识?
- 什么是知识管理?
- 知识管理的发展历程

一、什么是知识？

- 有哪些与知识相关联的词汇？

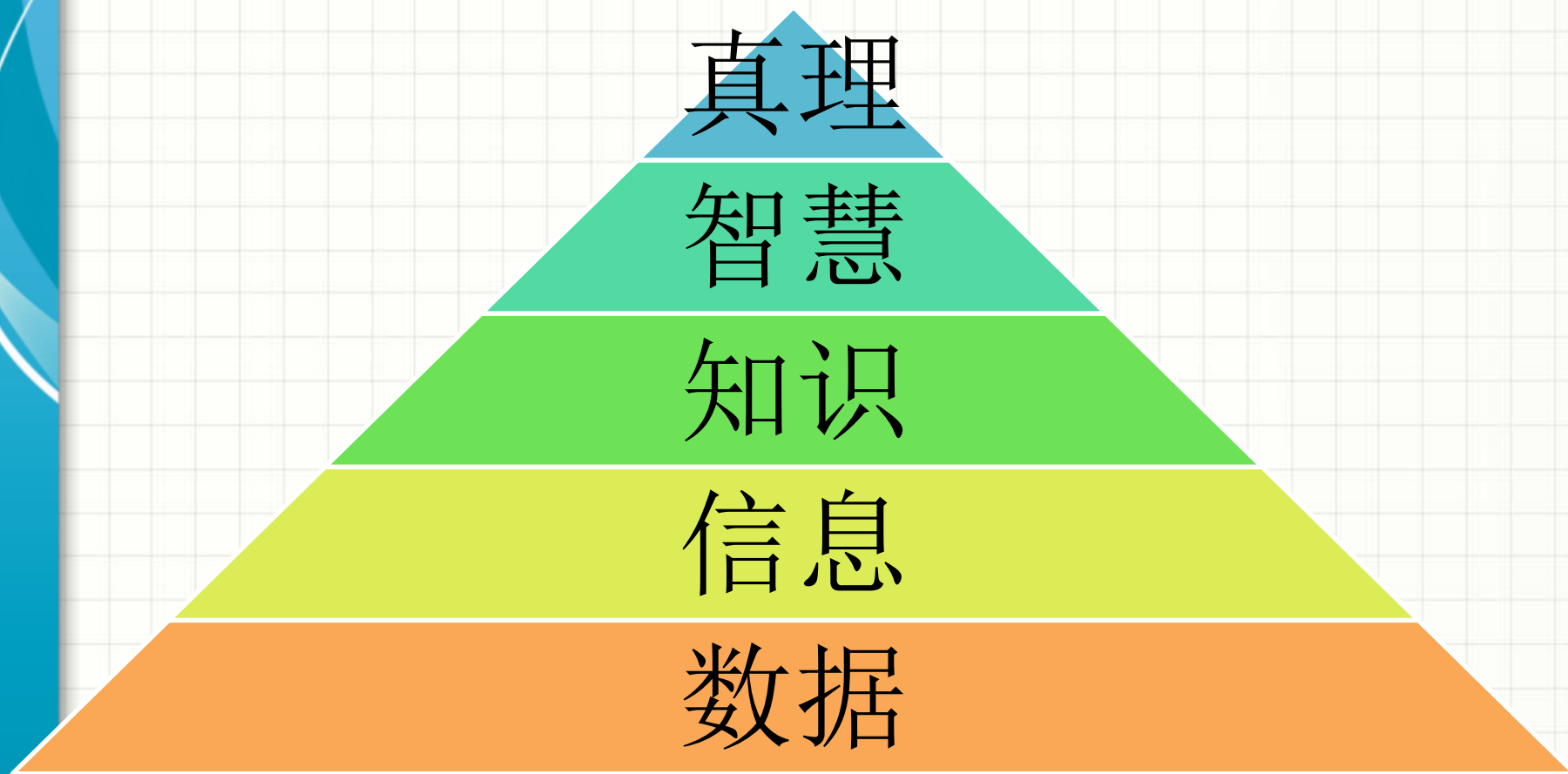
知识的定义

- 人类认识的成果或结晶（辞海,1999）
- 人们在社会实践中所获得的认识和经验的总和（《现代汉语词典》第5版）
- 《简明牛津辞典》把知识定义为如下三类：
 - 一是由经验获得的（对有关人、事实、事情）了解或熟悉，或人的信息范围；
 - 二是对某种主题、语言等的理论或实践认识，或所知道的总和；
 - 三是经过证实的正确的认识，或与某种意见相对的认识。

数据、信息、知识和智慧的关系

- 知识金字塔

知识金字塔



信息与知识的区别：

- (1) 知识是可付诸行动的信息。在组织中，可付诸行动的信息可帮助人们做出更好的决策，并进行有效的交流和创造。
- (2) 信息是讯息(message)流，知识则是由信息流所创造，而后沉积在其拥有者的信念和承诺之中。**知识在本质上是与人类行动密切相关的。**

信息

- 有形产品
- 与行动和决策无关
- 经过处理改变形态
- 显性知识
- 独立于环境存在
- 容易转让
- 可复制

知识

- 无形产品
- 与行动和决策相关
- 经过处理改变思维
- 隐性知识
- 环境改变含义
- 经过学习才能转让
- 无法复制

知识的分类



隐性知识和显性知识 (Michael Polanyi)

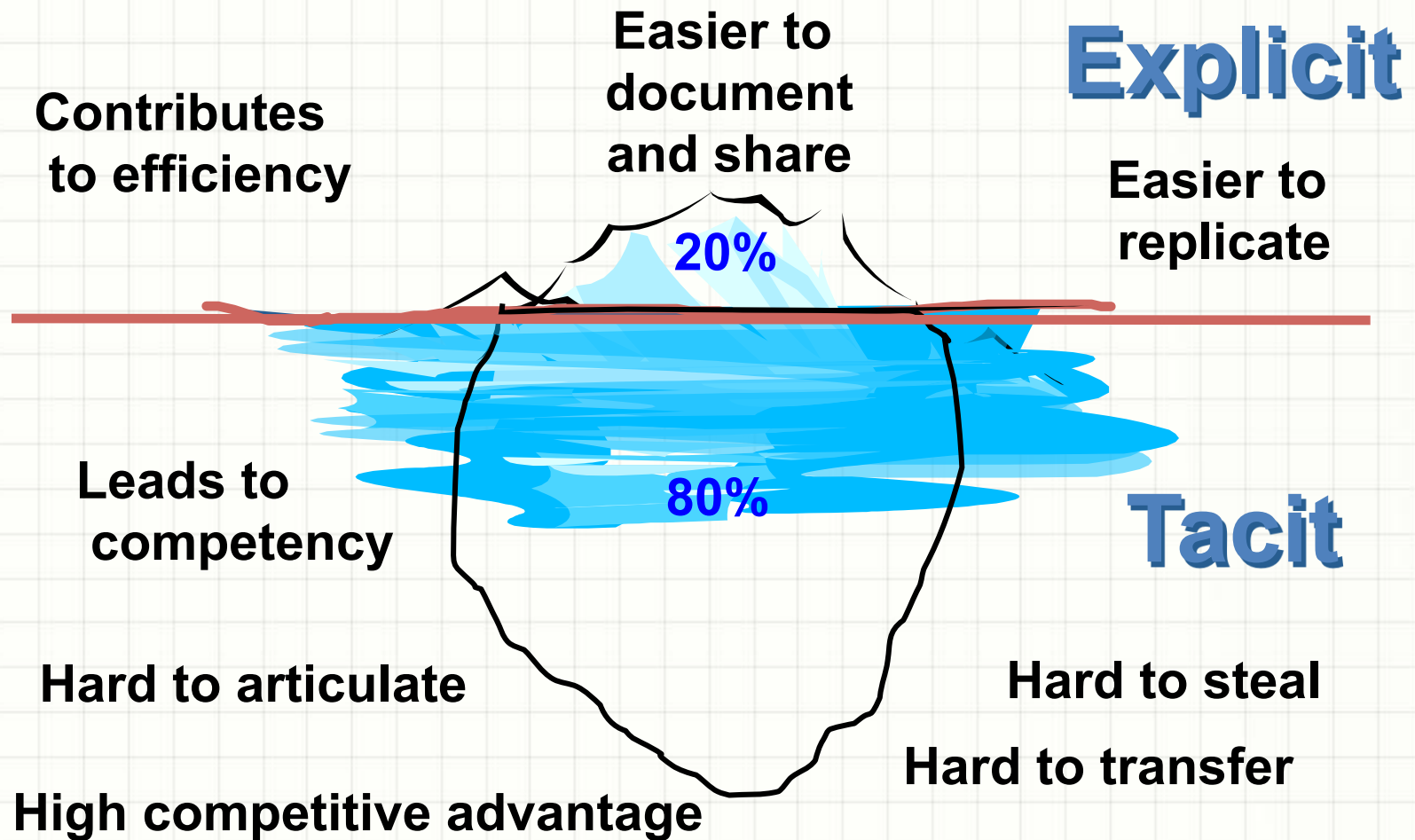
- 隐性知识 (tacit knowledge): 难以用文字记录和传播的知识
 - 技术要素: 技术诀窍、技能和能力
 - 认知要素: 分析问题、判断力、前瞻性
 - 经验要素: 经验和阅历
 - 情感要素: 直觉、偏好、情绪
 - 信仰要素: 价值观、人生观、目标倾向
- 显性知识 (explicit knowledge): 通过文字、图片、声音、影像等方式记录和传播的知识 (数学式的表达、计算机程序、报告、地图、规格以及手册等)

The Nature of Knowledge

波拉尼（Polanyi）关于隐性知识和显性知识的划分

We know more than we can tell.

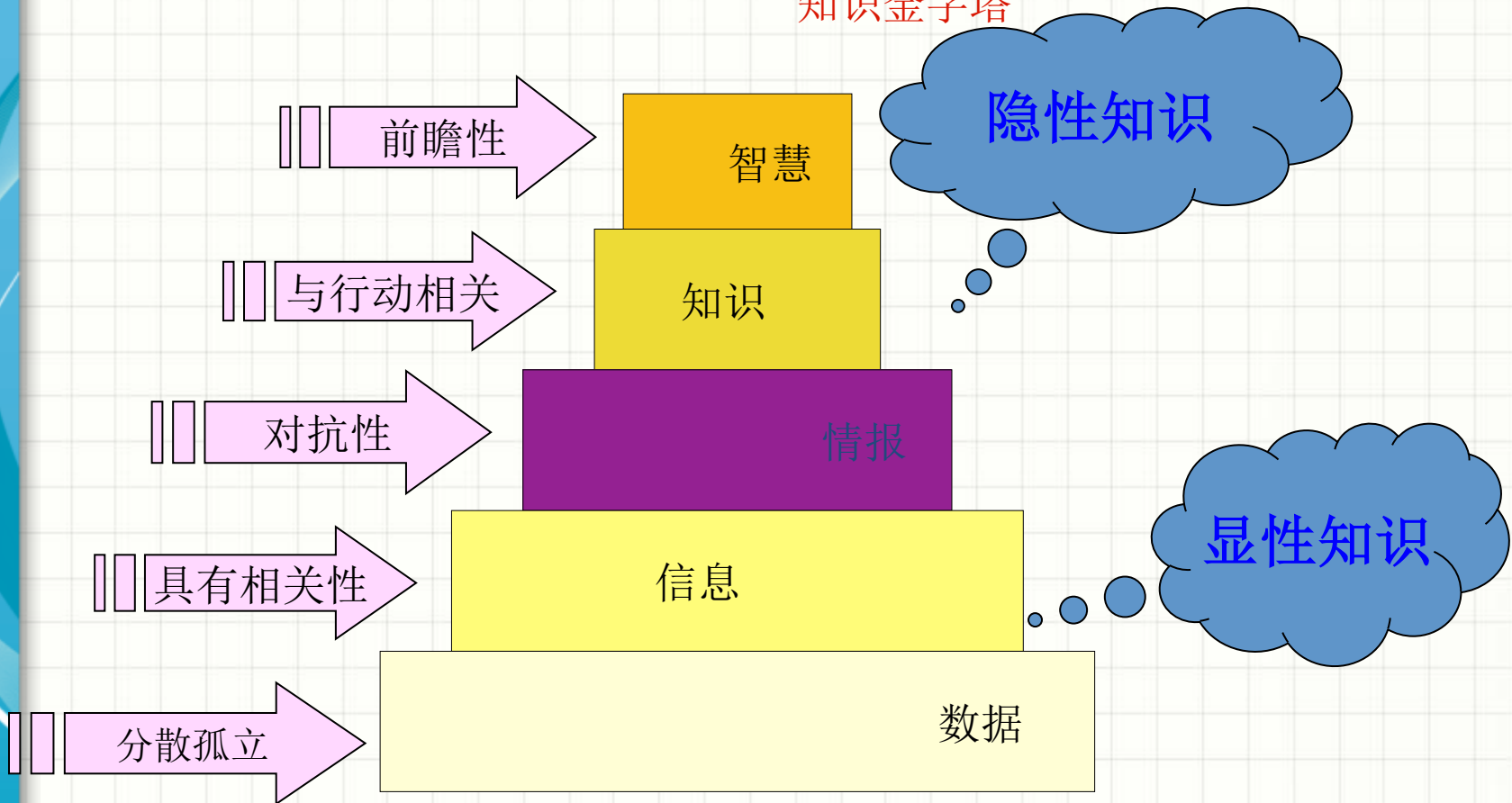
——Polanyi, 1961



➤ 隐性知识与显性知识的比较

隐性知识（主观的）	显性知识（客观的）
难以用文字记录和传播的知识 经验的 即时的 身体的 模拟的 实践的	通过文字可以记录和传播的知识 理性的 顺序的 思维的 数字的 理论的
Source: 野中郁次郎《创造知识的公司》	

知识金字塔



Manuel Lima:人类知识图象史《TED
演讲集:知识就是力量》

[http://v.youku.com/v_show/
id_XMjQ3MjE3MjM3Mg==.html?
spm=a2h0k.8191407.0.0](http://v.youku.com/v_show/id_XMjQ3MjE3MjM3Mg==.html?spm=a2h0k.8191407.0.0)

- 回忆你的经历，你曾有过根据错误的或不充分的数据或信息作出决定的情形吗？造成了什么样的影响？有什么经验教训呢？

二、什么是知识管理？

- “知识管理是通过对知识系统的、清楚的和慎重的构建、更新和应用来获得最高的企业效率和最大的知识资产回报。”

—— 维格

- “知识管理是利用先进技术对知识进行的有效管理，以便促进知识的创造、存取与再利用。”

—— 欧勒锐

- “知识管理是为促进组织目标的实现所进行的组织知识资产的开发。将要管理的知识既包括显性的文献知识，也包括隐性的主观知识。管理发生在知识的识别、共享与创造的所有过程中。”

—— 达文波特


“所谓知识管理，简而言之就是将个人的知识和企业的知识资产（knowledge asset）有组织地集结、共享，并借此提高效率，生成价值，以及以此为目的而展开的框架构建和技术应用。”

-----野中郁次郎

- 该定义强调了个人知识和企业知识的整合，突出知识的收集和共享，并提出知识管理的目标是提高企业经营的效率，进而给企业和个人带来新的价值。在这一过程中需要搭建框架和应用新技术。
- 由此我们可以明确知识管理的对象是个人知识和集体（企业）知识，知识管理的过程是从知识收集、整理、加工到应用、共享的整个过程；知识管理的目标是提高企业经营效率，实现知识价值的升值；知识管理的活动包括搭建框架、制定流程；知识管理的手段需要应用信息技术。

- 知识管理是利用适当的技术和文化环境，开发、利用和共享人类知识（显性知识和隐性知识），以增加组织的智力资本、提高绩效的过程。

- 狭义的KM：针对知识本身的管理，包括对知识的创造、获取、加工、存储、传播和应用的管理。
- 广义的KM：不仅包括对知识本身的管理，还包括对与知识有关的各种资源 and 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、知识人员等的全方位、全过程的管理。
- $KM = (P + K)^S$



知识管理就是对一个企业集体的知识和技能
的捕获，然后将这些知识与技能分布
到能够帮助企业实现最大产出的任何地方
的过程。知识管理的目标就是力图能够将
最恰当的知识在最恰当的时间传递给最恰
当的人，以便使他们能够作出最好的决策。

思考:

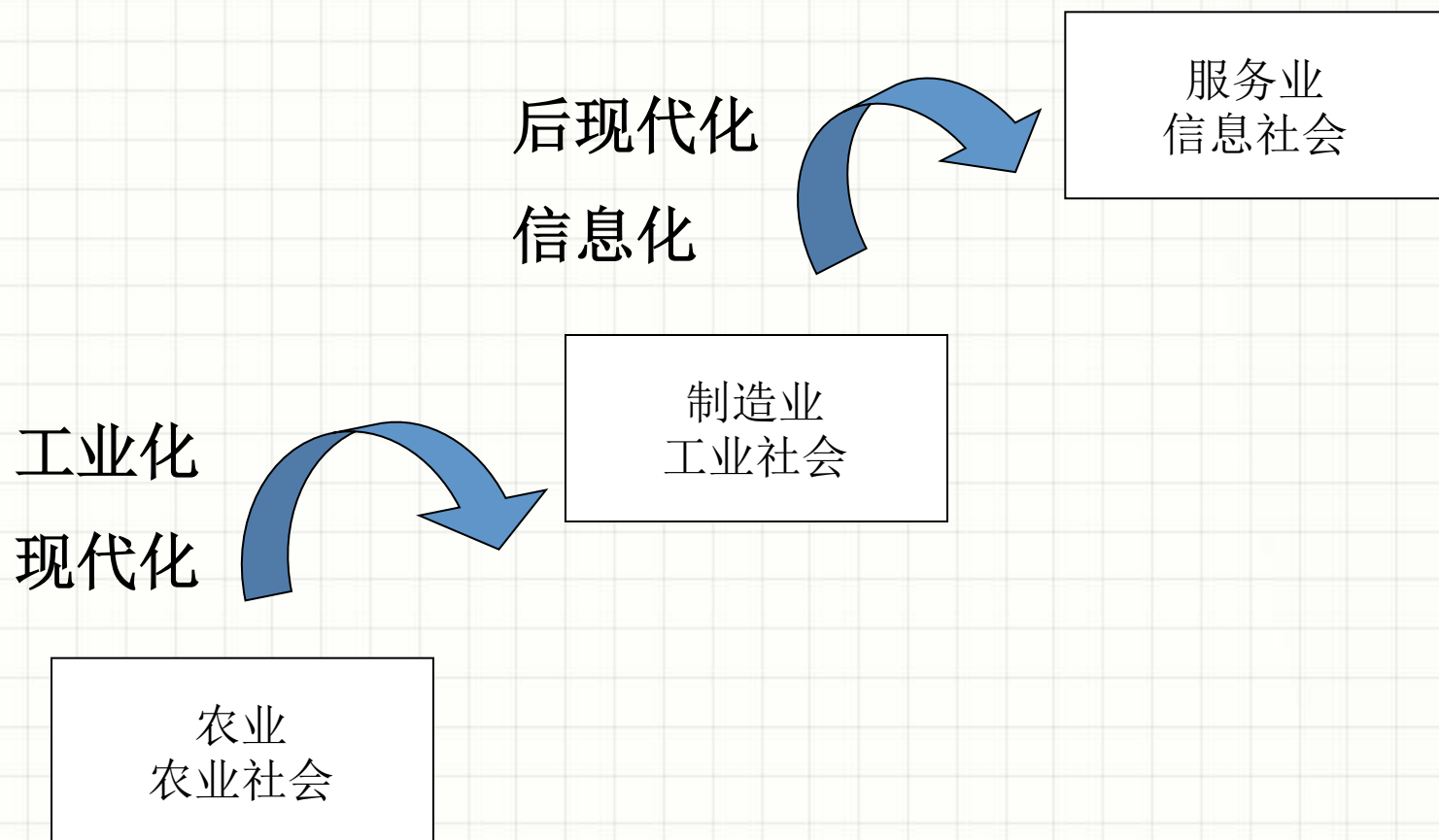
- 你能否给出一个知识管理的定义呢?
- 为什么要进行知识管理? (知识管理的目标)
- 知识管理有哪些主要的工作职位? 各有什么工作职责?

三、知识管理的发展历程

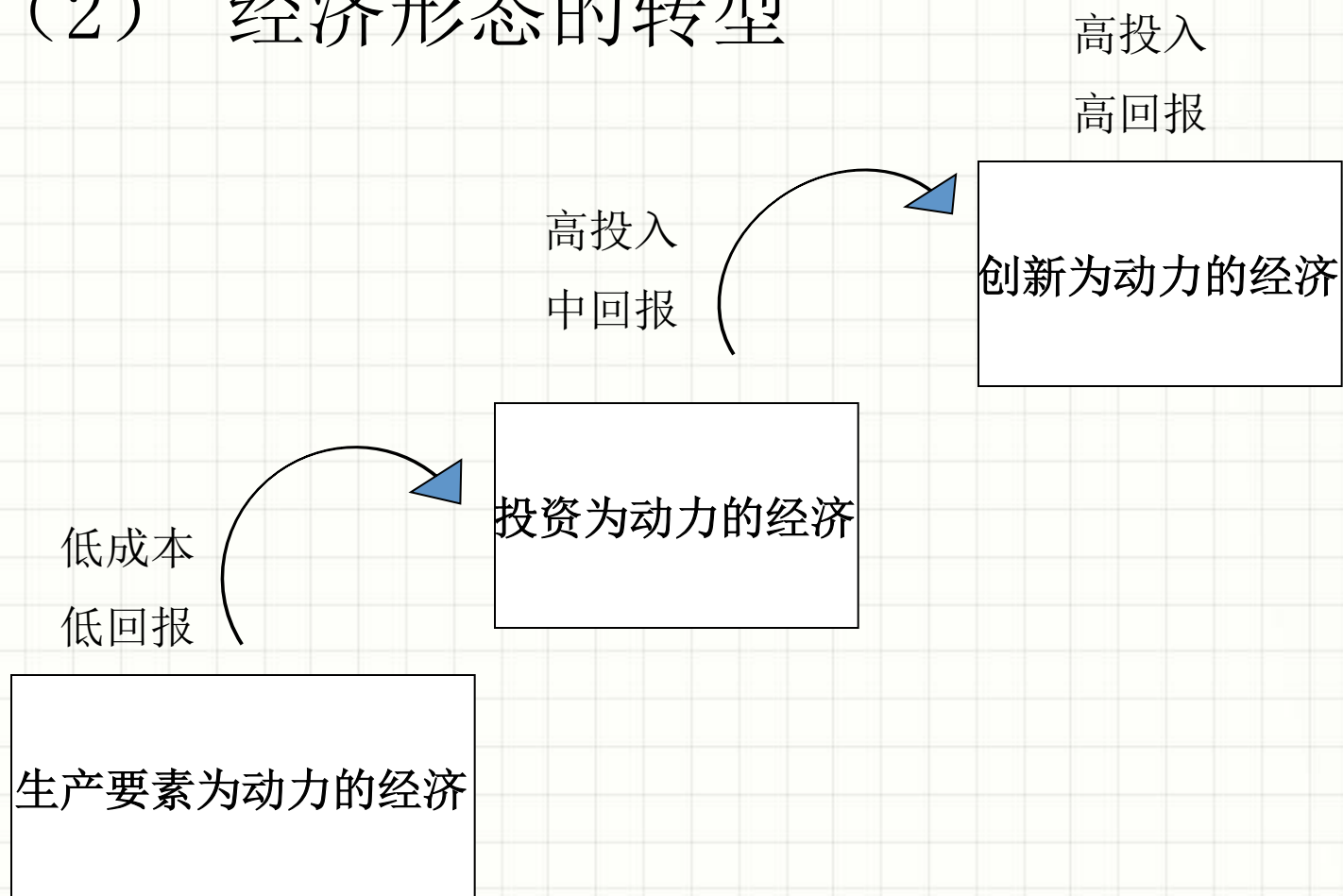
- 知识经济的出现促进了知识管理的产生和发展

1、 知识经济的发展

(1) 人类社会的转型



(2) 经济形态的转型



(3) 知识经济的提出

(1) OECD（世界经济合作与发展组织）

1997年初,提出了“以知识为基础的经济”（简称为“知识经济”）的概念。标志着传统的以大量消耗原材料和能源为特征的工业经济,正在逐渐被全新的基于最新科技和人类知识精华的经济形态——知识经济（knowledge economy）所取代。

(2) 世界银行

1998年,世界银行发表题为“知识促进发展”的年度报告,标志着以知识为基础的发展战略全面形成。

(4) 知识经济的本质特征

- 1) 知识成为最重要的生产要素
- 2) 人力资本成为最重要的资源
- 3) 非标准的“柔性生产”取代标准化的“刚性生产”
- 4) 以知识产权为基石，以知识创新为根基

2 知识管理的发展

(1) 各发展阶段代表思想和人物

- ① 20世纪30年代的哈耶克：在其《个人主义与经济秩序》论著中论述了“知识在社会中如何利用”的问题，主要包括1) 知识垄断还是知识共享的问题；2) 实践知识重要性的问题
- ② 20世纪50年代的波拉尼（在《个人知识》中强调知识的个人性，即隐秘性Tacitness）
- ③ 20世纪60年代的德鲁克（创造了知识工作、知识工作者等词汇）
- ④ 20世纪70年代的丘奇曼（强调人在知识创造中的重要地位）
- ⑤ 20世纪80年代的野中郁次郎和竹内广隆（出版《知识创造型企业》）
- ⑥ 20世纪90年代的达文波特（阐述了知识管理的内涵和原则）

(2) 知识管理理论与实践的发展

1) 知识管理发展初期，许多管理学家为知识管理理论的完善和发展做出了贡献，德鲁克、圣吉等。

2) 20世纪70年代的关于信息和技术转移的研究

3) 20世纪80年代，人工智能和专家系统应用于知识管理系统。

4) 20世纪90年代，企业开始知识管理项目，到90年代中期知识管理普及。

1975年，chaparral Steel公司组织实施了全球第一个知识管理项目。

2004年，历时8年的《中国知识资源总库》网络资源共享平台(CNKI)建成

3 国内外知识管理情况

(1) 兴起过程：知识管理的理念与实践源于20世纪80年代

- 1980年，DEC公司率先采用大型知识系统支持过程和销售
- 1986年，卡尔·维格在联合国国际劳工大会上提出知识管理概念
- 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。

- 1991年，《哈佛商业评论》第一次发表知识管理的论文：脑力
- 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
- 1994年，知识管理网络首次大会吸引100位欧洲企业家

- 1995年，美国质量与生产力中心和原安达信咨询公司的知识管理会议吸引了500多位企业总管参加，并主持了11家企业的知识管理基准调查
- 1997年，知识管理国际联盟在美国成立，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
- 1999年，中国《IT经理世界》进行第一次知识管理调查
- 2000年被确认为知识管理年

思考题：

- 1.知识和数据、信息有什么区别?管理者应如何有效地将数据和信息转化为更加有用的知识?
- 2.在一个组织中的隐性知识和显性知识,哪一个更重要?两者是否可以进行转化?有何意义?
- 知识管理和信息管理的区别是什么?