

●杨文祥 [美]贝弗莉 P·林奇

知识管理的层次与层次结构系统*

摘 要 知识管理理论是当今信息—知识时代关于各类社会组织在迅速发展和非连续性变化的社会环境中如何适应环境,赢得竞争优势的一种解决方案。一切社会群体、组织和个人只有通过持续不断地进行知识生成和创新,实现自我超越,才能赢得生存与发展的机会。知识管理就是为此而进行的通过对相关信息和知识资源充分开发利用而实现的一个知识创新过程和有效管理过程。它分为个体知识管理、组织知识管理和社会知识管理3个层次,并在这3个层次相互作用的基础上,构建了知识管理的三层次结构系统。参考文献6。

关键词 知识管理 知识管理层次 知识创新 管理思想

分类号 G250

ABSTRACT Theories of knowledge management are solutions for various social organizations to be accustomed to the environments and get competitive advantages in the rapidly developing social environments. All social groups, organizations and individuals can get opportunities for existence and development only through continual knowledge generation and innovation to realize self-transcendence. The authors think that knowledge management is a knowledge innovation process and an effective management process, which can be divided into the three levels of individual knowledge management, organizational knowledge management and social knowledge management. Based on these levels, a three-level hierarchical system is formed. 6 refs.

KEY WORDS Knowledge management. Knowledge management level. Knowledge innovations. Management theories.

CLASS NUMBER G250

1 知识管理的概念

如同大多数新理论模式一样,刚提出时总要出现定义问题。“究竟什么是知识管理?”“知识管理在组织中到底是如何表现出来的?”这是任何有思想的管理者和管理理论研究者都要搞清楚的问题。一个时期,人们曾认为知识管理就是对信息和信息系统所进行的技术管理。然而通过几年来对知识管理的不断深入研究与实践,人们日益认识到,在一定组织的内部,知识管理不仅涵盖那些相关技术系统的内容,而且比那些技术系统的管理要复杂得多。

通过近年来在知识管理的概念与定义的研究中对所出现的各种观点的梳理,我们认为,知识管理理论是当今信息—知识时代关于各类社会组织在迅速发展和非连续性变化的社会环境中如何适应环境,赢得竞争优势和发展机会的一种解决方案。这一方案是以知识创新为基础的^[1-3]。这样一来,知识管理的

实质就是对人的管理。因为无论是对环境因素各重要方面的具体理解和阐释,还是对知识的直接把握与控制都必须通过人,也只有通过人才能够得以进行。知识管理并非仅仅是对人和信息按传统方式所进行的简单管理和分别管理,而是在此基础之上将二者结合为一个统一的概念,以便将人和机器的信息处理能力和人的创新能力融为一体。正是人与信息的结合、信息处理能力和知识创新能力的统一,强化了特定组织和个人适应复杂环境的能力。

在知识管理研究的早期,马尔霍特拉对知识管理的定义和信息处理范式的研究做出了开创性的贡献^[4]。而目前在西方,Gartner集团关于知识管理的定义则影响深远。Gartner集团关于知识管理的定义是:

(知识管理)是一门专业知识。这门专业知识的目的在于形成一整套方法和手段以识别、记录、存储、评价、检索与共享特定企业的全部信息资产。这些资

* 本文是作者“On Knowledge Management and the Role of the Library in the Process of Knowledge Management”一文的部分内容。原文为英文,发布于第三届中美图书馆会议网站(originally published on the 3rd China-US Library conference website)。2006年6月又在美国发表于*Chinese Librarianship; an International Electronic Journal* no. 21 (June 1, 2006)。URL: <http://www.iclc.us/cliej/c121YangLynch.htm>。这次发表时对这部分内容进行了修订。

产可以包括数据库、文件、政策、业务流程、以及以前所无法记录和存储的储存在个体员工头脑中的专业知识和经验^[5]。

另外,霍尔萨珀尔和乔西所作的研究,对知识管理概念及相关定义的理解也做出了独创性的贡献。他们在对知识管理进行深入研究的同时,提出了关于知识管理的基本定义:

知识管理是社会组织实体所进行的一个系统的和思考周密的努力过程。这一过程通过开发知识、培育知识和应用所能够应用到的一切知识的方式来增加组织实体的价值,以此积极地推动组织实体实现自己的组织目标和既定目的。

他们还进一步提出,知识管理可在几个不同的层次上进行研究:个体知识管理,是指知识管理的相关活动通过个人来进行;组织知识管理,知识管理活动通过一个特定社会组织实体来进行组织;跨组织知识管理,知识管理活动通过多个相互合作的社会组织实体来进行组织;而国家知识管理,则由国家来进行组织^[6]。

对知识管理的研究工作,大都在组织的背景和语境下进行。由此可以看出知识管理对组织的重要性。知识管理就其本身的目的而论,关注的是特定社会组织的组织效率和作为组织效率的现实基础和根本保证的知识创新。为此,关于知识管理的概念,本文界定如下:在当今信息—知识时代不断发生非连续性变化的社会环境中,一切社会群体、组织和个人只有通过持续不断地进行知识生成和创新,实现自我超越,从而赢得社会竞争优势和生存的机会。知识管理就是为此而进行的通过对相关信息和知识资源充分开发利用而实现的一个知识生成创新过程和有效管理过程。

也就是说,知识管理是一个过程。通过这一过程,特定社会群体、组织和个人寻求自身对社会环境的适应,从而在这一环境中实现自身的生存、发展与繁荣。以下关于知识管理的层次和知识管理层次结构系统的讨论就是在关于知识管理的这一定义的基础上进行的。

2 知识管理的3个层次与其结构系统

依据霍尔萨珀尔和乔西关于知识管理层次的思想,我们把知识管理划分为个体知识管理、组织知识管理和社会知识管理3个层次。在这里,我们把跨组织知识管理、国家知识管理和跨国组织知识管理以及不同个体之间(人际之间)、组织之间、国家之间、跨国组织之间的非组织性知识管理活动统统纳入到社

会知识管理的层次。

个体知识管理、组织知识管理和社会知识管理这3个层次的知识管理构成了一定社会知识管理的三层次结构系统。这个三层次结构系统同时具有两种不同的运行方式。一种是每一个个体或组织分别作为一个独立的知识管理主体所进行的知识管理。这是一种相对封闭的内部知识管理方式。另一种是个体与个体之间,个体与不具有行政隶属关系的组织之间,组织实体与组织实体之间,个人或一般组织实体与跨组织联盟、国家或跨国组织之间所形成的开放的和非组织性的知识管理活动。通过这种开放的,不同个体、不同组织系统和不同知识管理层次之间的知识管理活动的相互推动,建立了不同个体、不同组织和不同层次知识管理活动相互间的内在联系,并通过这种相互联系和互动,实现了不同角度和层面的知识创新,以此推动一定社会知识管理系统的整体运行,并在实现这一社会的个体成员、组织和社会整体发展的同时,促进创新型社会的形成和发展。

在知识管理的三层次结构中,组织知识管理是最重要的层次,也可以说是知识管理的核心结构与核心层次。知识管理作为学术研究的一个管理理念,就是在对组织的管理规律进行研究的过程中形成的。而个体层次知识管理和社会层次知识管理,则可视作在组织知识管理概念基础上的变形、扩展和深化。作为知识管理主体,无论是个体层次的个人还是社会层次的跨组织结构、国家或跨国组织结构,就其社会属性而言,都不过是一种特殊和具体的组织结构形态。即使上文谈到的个体、组织、国家、跨国组织之间所进行的开放的非组织性知识管理活动,也是依据复杂系统的自组织机制和相应规律运行的,从而构成了一种更为特殊的组织形态——不具有任何社会组织形式的非正式组织。

3 知识管理三层次结构理论的社会历史意义

本文之所以在此建立知识管理的三层次结构理论,其目的就在于为知识管理理论研究的进一步深化提供理论铺垫和可资借鉴的理论基础。

对个体知识管理和社会知识管理的认识和深化可以说是目前关于知识管理理论研究的重要进展之一。知识管理研究的另一个重要进展是对组织内部员工的个人知识如何记录和存储以使其有益于组织发展的关注。目前,我们对获取个人知识的技术掌握十分有限,对如何进行这一实践也不甚了了。如何挖掘和发现特定员工存储在自己头脑中的知识和创新

能力,以便提高组织的运作水平,促进组织的发展,这是所有组织和管理人员殚精竭虑思考的问题。研究组织中个体行为规律的学者,他们孜孜以求的目标就是对此类问题做出科学的解答。而用于获取特定员工头脑中业务知识的信息技术也有待继续探索与开发。

当前,全世界的企业都面临着一个不断发生根本性变化和非连续性变化的环境。在这一不断变化的环境中,能够持续保持企业竞争力的创新战略始终是人们关注的焦点。连续不断地对企业流程与其日常作业进行评估,以便形成不断学习和不断创新的业务模式对创新战略的实施十分必要。这样,组织意义上的知识管理就不仅需要依靠信息技术的数据处理能力,而且需要依靠人的创造性和创新能力。公共部门的组织为了实现组织管理的成功,在急剧变化的环境中谋求生存与发展,也必须对组织的日常业务状况、业务流程、业务计划、业务绩效持续不断地进行评估。图书馆作为公共信息管理部门的一个重要社会组织,其知识管理的意义就在于此。尽管图书馆管理的理论研究十分重视知识管理,但在社会实践层面,在非营利性组织和公共部门,急剧变化的社会环境所引发的紧迫感远不如在企业环境中表现得那么明显和强烈。有一些类似图书馆的社会公共组织似乎还没有意识到当代社会环境正在发生着持续不断的深刻变化,也没有能力挖掘自身的潜力以避免图书馆这一社会组织走向衰退。

在关于知识管理概念的理论探讨不断走向深化的同时,处于管理实践中的管理人员也在不断寻求对现实中存在实际问题的解决方案。今天的管理人员日益认识到把基于信息技术的信息系统、通过这些系统所集合起来的信息以及相关组织成员的才智和相关技能结合为一体的重要意义。这是成功完成特定社会组织为自己所设定的组织使命的必由之路。

一个成功地进行知识管理的社会组织,一方面需要以其组织内部每一位个体成员的一定水平的个体知识管理为基础(在这一意义上,组织内部的个人知识管理,既是个体的,也是组织的,有双重意义);另一方面又通过组织对其自身社会环境的适应和与社会环境的互动,构成社会知识管理的重要内容,不断推动社会知识管理走向深化。

在社会知识管理层次显而易见的是,人类社会的发展实际上是一个持续不断的知识生成、知识创新和知识发展的历史过程。这一历史过程与人类社会的发展和人类文明的历史进步是同一个历史过程。因此我们认为,高度发达的现代社会是将信息与人的知

识创新能力融合为一体的社会知识管理的历史成果。

没有知识,人类社会就不可能存在。图书馆,尤其是公共图书馆,其社会目标就是为每一位公民提供一个没有任何障碍,也不受任何限制的学习知识和提高知识创新能力的环境。这是当代人类社会进行社会层次的知识管理的最基本的社会组织管理形式之一。社会层次的知识管理,其管理实效一方面在个体层次和组织层次的知识管理层次上具体体现,在当今社会环境中现实地实现,另一方面在人类社会历史发展的过程中得以全面地体现和历史地实现。

显然,知识管理不仅仅是一种顺应时代发展的需要而兴起的新型管理理念和管理思潮,也是以信息-知识资源为基础,以知识创新和人的潜能充分释放为标志的当代人类社会最为核心的管理领域。而个体知识管理、组织知识管理和社会知识管理这3个层次的知识管理,通过这3个层次的知识管理活动的互为条件、互为前提、相互作用和互动共进,构建了这一核心管理领域不断实现知识管理水平向更高层次升华的三层次结构系统。

参考文献

- 1 Lynch, Beverly P. Management Strategies for Libraries. New York: Neal-schuman, 1985
- 2 Drucker, Peter. The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society. New York: Harpe, 1968
- 3 Tiwana, Amrit. The Knowledge Management Toolkit. Upper Saddle River, NJ. 2000; Prentice Hall. Cited in Guy St. Clair. Knowledge Management. Encyclopedia of Library and Information Science. New York, M Dekker, 2003: 1486
- 4 Malhotra, Yogesh. Knowledge Management and New Organization Forms: A Framework for Business Model Innovation. Knowledge Management and Virtual Organizations. Hershey, USA: Idea Group Publishing. 2000: 6
- 5 Srikantaiah, T. Kanti. An Introduction to Knowledge Management. Knowledge Management for the Information Professional. Medford, NJ: Published for the American Society for Information Society by Information Today. 2000: 3
- 6 Holsapple, C. W., Joshi. K. D. A Formal Knowledge Management Ontology: Conduct, Activities, Resources, and Influences. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 55(7). 2004: 593 ~ 612

杨文祥 博士,河北大学管理学院教授。通信地址:河北保定五四东路河北大学图书馆。邮编 071002。

贝弗莉 P·林奇 博士,美国加州大学洛杉矶分校教育与情报研究生院资深教授、美国图书馆协会(ALA)前会长。
(来稿时间:2006-09-12)