

论企业中的知识创造

王国顺,胡平杰

(中南大学商学院,湖南长沙 410083)

摘要:企业知识是企业持续竞争优势的源泉。高度异质的个人知识必须通过共同的认知模型、制度、指令等方式进行转化和传播而形成组织知识。在这一过程中,管理的指令流发挥着重要作用。通过指令,新的认知模型与新的情景得以结合,人力资源的使用得以更新,知识的创造得以完成;同时,企业家通过对知识进行筛选、整理、综合,并与经验结合起来,形成个人智慧,通过制度、认知模型和指令等传播手段而形成集体智慧。

关键词:知识创造;认知模型;人力资源;企业家智慧

中图分类号:F273.4 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-5831(2004)02-0047-03

On the Knowledge Creation of the Firm

WANG Guo-shun, HU Ping-jie

(College of Business, Central South University, Changsha 410083, China)

Abstract: Knowledge is the source of sustainable competitive advantages in firms. Highly incongruent personal knowledge can become organization knowledge with the function of common cognitive models, institutions and directives. The flow of directives plays a vital role in this process. With directives, new cognitive model can be combined with new visions, human resources can be renewed and knowledge creation can be completed; meanwhile, knowledge of entrepreneurs can become personal wisdom after being filtered, coordinated and integrated, which will become collective wisdom with the function of institutions, cognitive models and directives.

Key words: knowledge creation; cognitive model; human resources; entrepreneur wisdom

一、引言

不同企业的知识管理方法和发展水平不同,这种差别持久地存在于企业之中并形成了各自独特的强势和弱势。由于知识和技能是通过学习积累,而学习又与具体的时间和地点等联系,因此,企业特定的知识和技能也会持久地存在于企业之中并进行自我更新。基于知识的企业观与基于资源的企业观的区别在于,后者仅仅将知识视为企业拥有的多种资源之一,而前者将知识从普通资源中独立出来,认为知识是企业拥有持续竞争优势的关键资源,承认个人知识并将知识视为构成个人认知能力的组织过程,且个人认知能力随环境的变化而变化。因此,我们既可将企业看成是个人之间通过相互作用而创造知识的具体环境,也可将企业视为能够产生为其人力资源共享的认知模型的团队。本文拟讨论个人认知过程与环境之间的关系,并将企业视为控制知识生产和交流的机构,讨论企业的管理活动、人力资源更新和企业家智慧等在企业知识创造中的作用。

二、认知与认知环境

认知理论认为,个人认知能力源自其生活的环境并随环境的变化而变化。这说明了社会个人之间、个人与环境之间以及个人与企业之间相互作用的关系。

人的认知能力对经济学影响的分析始于西蒙。西蒙从批判完美理性开始,提出了有限理性这一新的认知模型。这

一模型能够更全面地考虑个人认知的局限性。在有限理性的模型中,西蒙对人的各种选择进行阐述、比较和评估,认为学习对改善个人认知能力起着关键性的作用,认知活动通过对符号的利用被简化,而简化的结构又是这种认知活动所处环境的反映。西蒙的有限理性模型依赖于可知论,即认为客观世界是可以被认识的,感知是连接个人与环境的通道,是个人与环境交互作用的纽带;个人认知模型对个人从事的智力活动进行限制和选择。不断更新的智力模型和认知过程通过相互影响使人的交流、模仿和比较功能发挥作用。这些活动促使个人联系现实并形成自己的认识。

认知过程是高度异质的,但由于区域相同和文化的近似性,使处于相同空间和类似文化环境的人能更多更好地交流,从而形成了共同的认知方法。根据班度拉(Bandura, 1986)的研究,在分析个人决策活动的影响时,共同环境或文化形成的共同认知方法和认知模型十分重要。“这些模型的意义在于它们的替代性本质,例如,它们有益或无益的结果都是通过观察而非实验获得。在交流广泛而深刻的团队中,通过观察进行学习就意味着团队成员倾向于选择同一模型,从而使个人的学习过程产生对应的结果,这样流行的社会模型就能让新来者直觉地掌握”(Witt, 1998, p5)。这一机制提供了评价非典型行为成败的方法,运用这种方法,个人还可以接受信息来评估非预料情景中的自我行为。

收稿日期:2004-02-03

基金项目:高等院校博士学科点专项科研项目[(2002)0533022]

作者简介:王国顺(1962-),男,湖南南县人,中南大学商学院教授,博士生导师,主要从事管理学研究。

邓卓和诺斯(Denzau & North, 1994)的研究有类似结论:制度对个人和团队认知活动提供帮助,提供决策活动的框架,为新生事物的实验及变化提供支持。它们将企业中的个人的行动视为企业知识更新和变化的驱动力,但行动依赖于个人对行动结果的感悟,而感悟又依赖于拥有的信息及信息处理方式。由于认知能力的局限,信息通常是不完全的并常常建立在过去的经验基础之上。认知活动受制于制度环境和传统规则,是因为个人通过感知环境来解释世界。这样,在一定的环境下工作,其感知世界和选择解释世界的方式会受到局限。在理解信息和形成知识的过程中,个人的主观解释起了最重要的作用。个人根据自己对信息的理解来做出决策和采取行动。正如制度限制选择的可能性,同样,智力框架也限制感知和决策的方式。

三、企业知识创造中的管理活动

基于资源的企业观认为,企业持续的竞争优势来源于组织对稀有、难以替代和模仿因而对企业具有很高价值的资源的占有(Barney, 1991),人力资源通常扮演这一角色。企业通过人力资源与他们所拥有的知识的独特结合即通过人与组织之间复杂的社会关系来培养自己的独特性。企业独特的文化渗透于企业内部的所有活动及其市场行为之中(Barney, 1991; Wernerfelt, 1984; Teece et al., 1990; Foss, 1993)。这种企业观为人力资源管理和企业绩效之间的关系提供了理论依据(Huselid, 1995; Lado & Wilson, 1994; Knudsen, 2001)。

基于知识的企业观关注知识的发展及知识的生产过程,它不仅注重组织中已使用的人力资源,还强调使用这些资源的程序的设定。管理控制着资源的使用,从而影响着企业知识的创造和企业的绩效。尽管对现有知识库进行常规化和复制具有广阔的空间,但技能和个人知识会根据具体的社会环境进行多种方式的组合。存在于技能中的知识的隐性特征会阻碍知识的改变(Polanyi, 1962),知识的传递与交换会遇到认知能力和个人或团体动机的局限(Hinds & Pfeffer, 2001)。但企业的知识库会随着不同的管理实践和参与者的变化而演变。人力资本不能被简单地视为为了达到最优绩效而完全可以重新配置的生产投入,个人的知识和技能在企业中培养,人力资源的贡献与企业创造的具体团体环境密切相关。

人力资源是企业创新能力发展因而也是知识生产的战略性资源。知识创造包含着对潜在于不同个体行动中的认知模型的不断重构,个体在行动之前必须对其拥有的独特知识进行过滤。行动的目的是为了企业实现目标;随着目标的变化,企业处于一种创造、选择和传播认知模型的复杂活动中。这意味着企业在从事设计和计划(Coase, 1991; Richardson, 1998)及其实施过程中能够创造和开发新的知识。潘罗斯(Penrose, 1959)提出了类似的企业观,她根据企业管理资源的指示来描述设计和计划活动。她认为企业是一种管理单位,通过指令流来实现服务流,完成对企业现有和新获资源的利用。企业被定义为围绕一个中心聚集的资源池,该中心的功能是对各种资源进行协调。这种协调工作由管理资源来执行,指令反映管理技能和认知模型。

在理解企业如何创造知识及人力资源的服务如何随时间而变化这些问题时,指令这一概念十分重要。指令通过定义人力资源提供的生产性服务流来形成和建立每个企业的独特性。同样的资源用于不同的目的,以不同的方式使用,或者与其他资源进行不同的组合,可以提供不同的服务。因

此,指令是为了调节管理活动的需要,通过为组织中的工作提供一套认知模型来协调和引导资源,达到具体的目标。指令催生和促成了共享认知模型的建立。这些模型的建立和更新本身就是一种认知活动,在这一活动中所有的个人都参与了高密度交流网络的创立(Hutchins, 1995)。

指令的管理功能体现于企业的一切活动中,指令经过引导、协调和交流而发挥作用。通过指令,管理层得以将不和谐的智力模型赋予新的共享意义,增强了工作在企业不同环境中员工交流的可能性。管理层自发地注重不同的项目和活动。管理层的紧密团结是能够管理复杂企业的重要条件。但团结同时也会带来局限,因为以观念的共性为前提的团队工作会将企业遇到的机会进行过滤;共同的经验形成的管理服务具有独特性,导致从企业外引进的特殊人力资源不易整合,在管理服务中产生差异和潜在的和谐。在任何给定的时间内,管理服务池都会限制发展自己创新项目的能力。如果在团队工作中能够培养新的管理服务,这种限制就可以克服,组织中新的指令流就可以重塑。可编码和隐性的个人知识会以独特的方式进行结合,创造出新的观念和新的事物。指令能帮助传播产生于团队工作的知识,促成现有认知模型的演变。这是一个学习的过程,会使企业内部资源重构,为企业知识的更新创造条件。这样,组织的共同经验使单个的人集成为一个整体工作单位和社会团体。通过替代性学习机制使知识和认知模型在团队中互相传播,从而增强了行动的可能性。

四、企业知识创造与人力资源更新

企业知识创造过程要求现有人力资源保持柔性。为了能够实现新的企业目标,人力资源必须能够根据新战略的具体要求调整其技能。保持人力资源的柔性使得与新的认知模型相关的认知错误易于获得改正。由于企业内部知识创造要求已有技能的变化和技能组合的调整,这就加重了个人认知能力的负担。这要求根据诸如扩张、创新或者重组等方面的战略选择,以不同的方式调整人力资源的管理。

人力资源管理意味着对现有人员的替换和更新。人员转换是技能转换的重要工具,人员转换促成了旧的技能更新换代。人员转换是企业从市场购买技能以替代内部开发的手段。企业通过获得新的人力资源而达到了所期望的柔性。技能更新是一个复杂的过程,它可以通过内部培训,也可以通过市场培训获得。新的人力的引进可以通过雇佣新雇员来实现。不同的选择不仅成本不同,而且还受制于劳动市场的规则和企业制度类型等。如果企业之间的竞争非常激烈,这种限制将更为严重。同时,不同类型的企业家都有自己独特的管理风格,因而限制还来自企业家的战略选择。保持企业技能的不断交流和更新构成了创新战略的载体,而新的技能往往需要从企业外部市场去寻找;如果是高度创新战略,技能交流将会与传统的人力资源管理模式发生尖锐冲突,例如,内部培训与引进更高教育水平雇员之间的冲突。创新战略要求创新的人力资源管理。

在外部市场寻求创新技能不是简单对雇佣成本与培训成本进行比较评估,它意味着对新的抉择所带来的影响的估价。企业在购买新技能时自己是非确知的,那么如何来确定新技能的质量与价值呢?假使这种技能已经存在,企业就可以对其进行评估,但如果技能已经存在,企业就不再需要去获得它,这是在市场上获取知识时面临的经典悖论。市场不是一个抽象的实体,它是由一定的业务和其他企业的战略形

成的。在市场上寻找技能意味着将这种技能从其他企业取走;那么,市场会通过从其他企业提供替代学习的方式为需要购买新技能的企业提供信息。这个企业会设法获得其他企业的经验并将其溶入自己的企业生产和企业文化中。知识生产是一个动态的过程,因为新的东西通过判断而被引进。事实上,从市场上购买技能意味着企业有使用新技能的战略和创新模型。简言之,它意味着企业能够“看见”别的企业没有看见的机会,或者,它体现了企业家的个人智慧。

五、企业知识创造与企业家智慧

个人认知受制于认知模型,而认知模型的形成与个人对知识的理解、把握、利用及个人经验密切相关。处于企业领导位置的企业的认知模型容易成为整个组织的认知模型,对员工影响极大。因此,企业的知识结构和个人智慧在企业战略决策中起着举足轻重的作用,甚至关系到企业的成败。

通常认为企业拥有的信息和知识越多越好,但企业拥有信息和知识的多少与企业的成败并不能划等号。知识能做的是告诉人们做一件事情的方法,但不会告诉人们什么该做,什么不该做。知识让人知道怎样“正确地做事”,却无法让人知道怎样“做正确的事”。要“做正确的事”,就必须对信息和知识进行过滤;经过选择、综合和反思,并与经验结合起来,形成个人智慧,通过制度、认知模型和指令进行传播,最终形成组织智慧,企业才有可能做出正确的判断和决策。

基于知识的企业理论的出现,使知识和智慧这两个概念进入了经济学家的视野。野中郁次郎(Nonaka)和斯宾德(Spender)认为,要对知识进行理解,首先要清楚知识具有社会性和个人性双重特征,即知识分社会知识和个人知识。同时,根据传递的难易,知识又可分为显明知识和隐含知识。显明知识易于传递,其传递的边际成本很低,因此,显明知识的使用具有规模经济效应;而隐含知识是难以传递的知识,其传递成本非常高,因而传递范围相当有限。尼尔森和温特对知识的定义是:知识是对事情是怎样和应该是怎样的理解,知识可以是隐含的模型,也可以是一套交流规则、程序和符号(Nelson & Winter,1982)。智慧不同于知识,韦伯斯特认为,智慧是最好地利用知识和经验作出最佳判断的能力(Webster,1961)。爱德华兹(Edwards,1972)通过对知识和智慧进行比较,认为两者有着根本的区别:一个有知识的人知道被证明了的“真信仰”(true belief),或者其信仰有事实依据;但拥有知识并不必然会有智慧,知识是通向智慧的要素之一,智慧还包括对人的行为的正确而清晰的判断。一个有智慧的人不仅拥有被证明了的“真信仰”,还能利用自己的理解和感悟在实践中去使用。企业家是引领企业前进的舵手,其个人智慧在整个组织的价值判断和战略选择中起着关键性的作用。同时,卓越的个人智慧还会产生卓越的个人魅力,而领导者的个人魅力对组织内知识的传播、文化的认同、政令的畅通及整个组织的凝聚力起着不容低估的作用。

六、结论

个人拥有知识这一事实对企业理论的发展具有重要意义。通过对环境进行观察、感受和认识而形成的个人知识有很强的主观性;不同认识主体对同一环境的认识是各不相同的,因此形成的个人知识也是高度异质的。在以知识为关键资源的现代企业中,企业知识是企业持续竞争优势的源泉,而以隐性形式存在的个人知识又是企业知识的核心部分,决定着企业竞争优势的强弱。因此,存在于人力资源中的个人

知识必须通过模型、制度、指令等方式进行转化和传播而形成组织知识,并最终形成企业独特的竞争优势。承认个人知识及其独特性,理解个人知识,更重要的是集体知识演变的方法,为人成为企业理论中的核心角色提供了机会。因此,我们必须将企业视为知识创造的实体而人力资源是组织的轴心。

企业的演变与个人和集体知识的演变一样,都是动态的。在这一过程中,管理的指令流非常关键。指令本身就是无形资源的一种形式,它们由知识、认知模型及愿景构成。作为交流媒介,为了对问题有共同的理解,指令培养了企业的团体精神,保持了知识的传播和更新。通过指令,新的认知模型与新的愿景得以结合,人力资源的使用得以改变,知识的创造得以促成。同时,个人尤其是企业家,单纯地拥有知识是不够的;企业家必须对知识进行筛选、整理、综合,并与经验结合起来,形成个人智慧,通过制度、认知模型和指令等传播手段而形成集体智慧,这样企业才能做出正确的决策,选择正确的发展道路并最终取得成功。

参考文献:

- [1] BANDURA A. Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory[M]. Englewood Cliff: Prentice Hall, 1986.
- [2] BARNEY J. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage[J]. Journal of Management, 1991, (17): 99-120.
- [3] BIERLY, PAUL E, ERIC H, KESSLER, EDWARD W CHRISTENSEN. Organizational learning, knowledge and wisdom[J]. Journal of Organizational Change Management, 2000, (13): 595-618.
- [4] CHOO C W. The Knowing Organization[M]. Oxford: Oxford University Press, 1998.
- [5] DENZAU A, NORTH D. Shared Mental Models: Ideologies and Institutions[J]. Kyklos, 1994, 47(1): 3-31.
- [6] DRUCKER P. Post-Capitalist Society[M]. Oxford: Butterworth Heinemann, 1993.
- [7] EDWARDS P. Encyclopedia of Philosophy(8)[M]. New York: Free Press, 1972.
- [8] GRANT, ROBERT M, BADEN-FULLER, CHARLES. A Knowledge-based Theory of Inter-firm Collaboration[J]. Academy of Management Journal, 1995, (1): 5-17.
- [9] HUTCHINS E. Cognition in the Wild[M]. Cambridge: The MIT Press, 1995.
- [10] NELSON WINTER. An Evolutionary Theory of Economic Change[M]. Cambridge: Harvard University Press, 1982.
- [11] NONAKA I TAKEUCHI H. The Knowledge Creating Company[M]. Oxford: Oxford University Press, 1995.
- [12] PENROSE E. The Theory of the Growth of the Firm[M]. Oxford: Basil Blackwell, 1959, 1995.
- [13] POLANYI H. The Tacit Dimension[M]. London: Routledge & Kegan Paul, 1966.
- [14] SPENDER J-C. Organizational Knowledge, Learning and Memory: Three Concepts in Search of A Theory[J]. Journal of Organizational Change Management, 1996, (9): 63.
- [15] SIMON H. A Formal Theory of Employment Relations[J]. Econometrica, 1951, (19): 293-305.
- [16] SIMON H A. The New Science of Management Decisions[M]. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1977.
- [17] WEBSTER'S New Twentieth-Century Dictionary of the English Language(Unbrdged)[Z]. New York: The Publisher's Guild, 1961.