
知识管理标准化报告（欧洲）

本文源于欧洲UNICOM知识管理标准研讨会。

摘要：本报告公布了调查研究、协商、以及知识管理论坛工作小组中所取得的成果，旨在确立和发展知识管理术语，并将其在欧洲的应用和实施的一般化。本报告综合了知识管理学界正反双方的主要观点，论证了将知识管理这样的无形而又实实在在存在的研究对象标准化的重要意义。本报告将对现有的和潜在的标准以及标准化方法的提议进行概要性叙述。其中包括知识管理标准化的重要性以及与知识管理相关的重要内容。报告将从对知识管理构架下定义入手讨论，草案也将一同被呈上讨论。在本报告的结尾，我们要求所有对此问题感兴趣的个人的团体来为知识管理做出自己的贡献。

1. 导论

欧洲的知识管理论坛打算在欧洲建立一个知识管理社团来支持知识管理术语的通用性以及应用和落实。欧洲知识管理论坛打算集聚大批知识管理专家，使他们能共享知识管理领域中的最新发展，并借此让广大欧洲商业圈了解知识管理的开放式标准和通用方法。本报告将公布欧洲知识管理论坛去年进行的调查研究、讨论和工作小组所取得成果，旨在为知识管理标准化指明正确的方向。

第 2 节将讨论知识管理标准化的重要性

第 3 节将概要说明现有的和潜在的标准和标准化提议

第 4 节将讨论与标准化问题关系最密切的内容。

第 5 节将提出一般化欧洲知识管理框架的草案

2.标准化的重要性—正反面观点

标准化不能自动获得收益，它必须建立在需要的基础上。其总体目标是便利产品和服务在世界范围内流通，推进全球智能、科学和经济活动的合作[ISO 2001]。然而，标准化总体上说是非常复杂的。关于它的讨论非常激烈，而且存在许多反对的观点，也有支持观点。与信息技术或自动化技术部门类似，我们必须承认，不管采取何种视角（例如组织、财政、生产等），将标准化过程程序化可以带来巨大利益。然而与这些硬性驱动（hard driven）不同的是，知识管理领域更多地被视为由柔性物体构成的一个整体。知识管理标准化是一门新兴学科，可从许多有趣的角度来进行探讨。反对标准化的知识管理方式主要指下列各项：

可靠的标准化过程需要花费很长的时间。这就和标准化的性质，以及达到关键规模和取得广泛一致性的潜力和所面临的挑战有关。只有当所有参与者的（其中最重要的是标准化目标物的用户和拥有者）意见达到广泛一致时，标准化方法才可能取得成功。

受标准化过程和必要预备时期的时间影响，标准总是有落后于人们的日常实践需要的危险。

此外，有关标准化关键的要点之一就是：“以一种细节化、结构化且具实用性的方法将知识管理这类柔性目标标准化，其合理的程度是什么？”

最后一条但并非最次要的，标准通常被看作人类创造力和灵活性的发展的障碍。人们把标准视为一个条框，它不允许人们在给定条件外提出自己新的解决方案。不仅创造力，从灵活性方面，标准也限制了人们这些特定方面的自由。

另一方面，有许多不同方面的言论支持知识管理标准化：

活动本身将导致透明化，将所有相关机构和团体集合到一起，标准化过程本身就可以促进共识的达成并产生通用术语。

“标准化”的知识管理方面（类似通用的知识管理实施方法，知识技术，基于人力资源的知识，知识管理策略等）将可以使更多用户受益。

而且，从知识管理专家的观点来看，标准化了的的知识管理方法将允许专家使用

欧洲范围(乃至世界范围)有效的通用术语。

据此,这个领域中的交流将会比较容易并能从更高起点开始。如果知识管理的一些主要的组件是标准化的,这将会为专业和个人解决方案提供用户化的细节留下较多的精力和空间创造。

最后,标准化了的知识管理元素,如通用知识管理框架,将会在进一步研究和教育环境中得到利用。现有的知识管理框架将使未来的知识管理工作从更高起点开始。从各种不同的讨论结果以及工作组的调查研究成果可以得出结论:绝大多数反对知识管理标准化的观点都可以归类到反对标准化,就是说,问题不是知识管理所独有的。

3.现有和潜在标准和标准化活动概述

知识管理标准化重要性的一个重要标志是人们已经设计出很多独立提议来发展知识管理标准。一部分人已经得出具体的可靠的结果了,另外一些在进步,有些甚至还停留在出发点。同样,其它领域的一些标准具有移动作用,因为利用他们可以学习标准化的一些重要的问题、而且在知识管理的环境中可以得以应用。下列各段将会给不同类型的相关活动一个总体概括。

图 1 展示了这个地区不同标准和主动性的草图。(不完全直交并且不完整)
我们能区别三种不同水平的知识管理标准:

第一水平的标准由某种特定知识管理视角发展起来的,如澳大利亚知识管理结构。他们力图描述知识管理的总体概念。

第二水平的标准试图详细说明一个对知识管理有特殊作用的元素,它是知识管理中的核心内容,例如其规划系统或者是知识管理证明

第三水平的标准是那些还未从特定的知识管理视角发展出来,但能应用于支持某一特定知识管理元素,例如某一企业模型或XML标准。

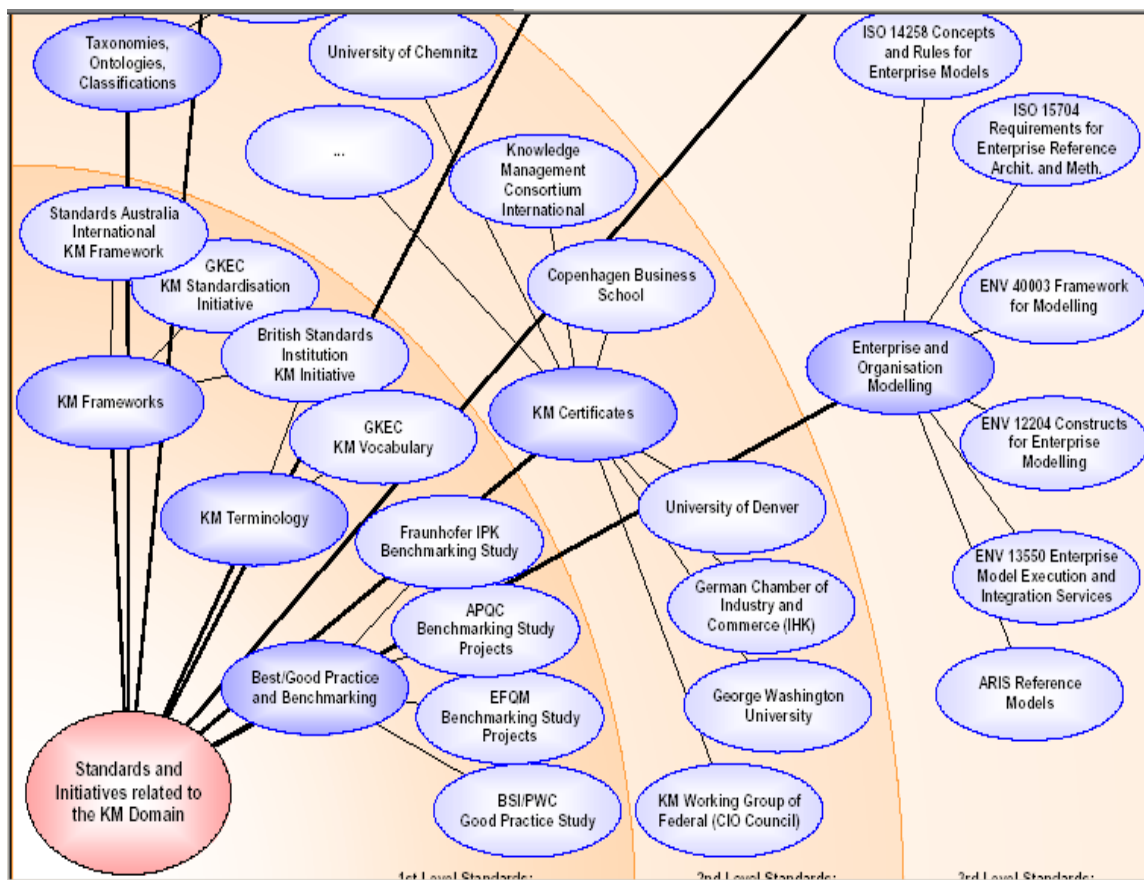


图1：标准和标准化提议图

第一层标准：描述知识管理概念

第二层标准：详细说明知识管理元素

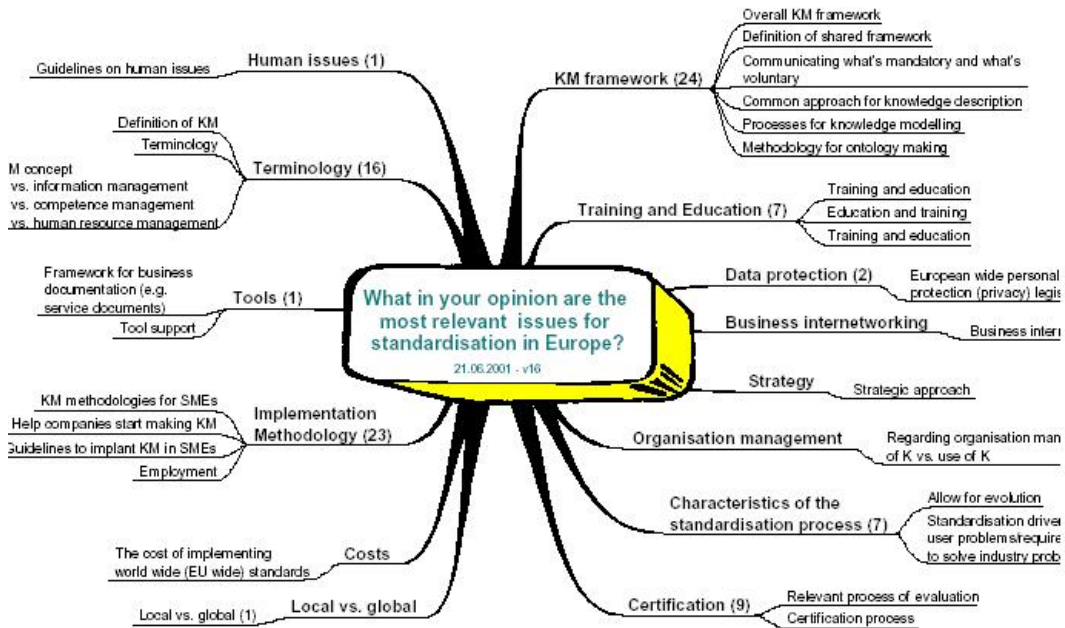
第三层标准：非知识管理，但能支持知识管理

请注意绝大多数已命名的标准都受某种特定视角影响：知识管理领域被划分为两支理论，其一是高科技知识管理思维，它是机械的，生产力驱动型的并基于标准化系统的实施；另一方面，人性化的知识管理思维则是基于结构主义，认知原则，以及相互作用的方法。【GaBen，1999】这些标准迄今为止还只适用于以高科技为核心的知识管理领域。人性化的知识管理思维的标准化有初步的设想和议案—尽管这个问题常常是知识管理领域的领袖人物思考的问题。然而我们必须认识到，结构主义和标准化可能是相互矛盾的概念，很难将它们融合到一起来。因此这需要进行进一步的探索。

4. 标准化的相关领域

4.1 标准化合适的程度

“标准化”手段的水平将取决于最优实践、通用的方法、方针、参考性框架、以及最终的真正标准。在评论知识管理标准化问题时，我们不仅仅只谈论标准化本身，还要考虑到通用方法和通用标准，这样才能兼顾这一领域的“软”特性，并且不会引起有着结构主义倾向的知识管理研究团体失去兴趣。为了广集欧洲知识管理专家们对知识管理标准化最重要的问题的意见和看法，欧洲知识管理论坛开展好几次小组讨论并举行了多次会面。现已证实：一个通用的知识管理框架、通用的知识管理术语体系以及一个通用的实施方法被认为是知识管理标准化中最重要的元素。（图二展示了在一个工作小组确认的先后顺序【Weber, Kemp 2001a】）。有趣的是，美国制造工程师学会(MSE)组成的一个工作小组也得到了相同结果【Weber, Kemp 2001a】。除了需要标准化的具体“事物”，标准化的实施方法也在不断改进中，并由用户面临的问题所驱动。



图二：与标准化最相关的问题

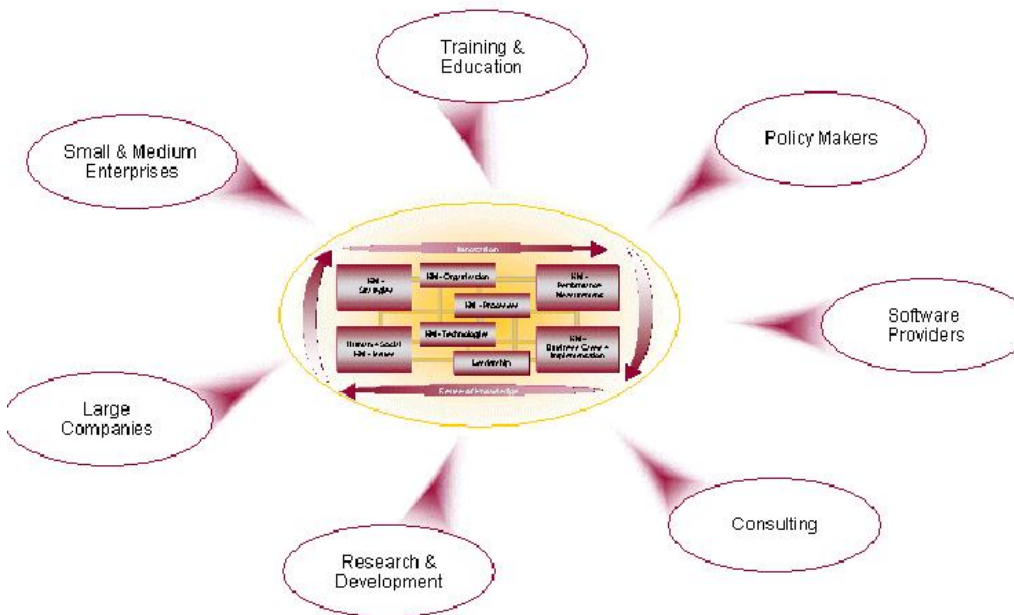
（第一层优先权由欧洲知识管理专家组成的工作小组评定的）

我们认为，如果要让知识管理标准化有一个可靠的起点，我们有必要确立一个综合的知识管理框架，它能涵盖知识管理所有主要方面，并能为学术界和实践者们所理解。

5. 欧洲知识管理框架的思索

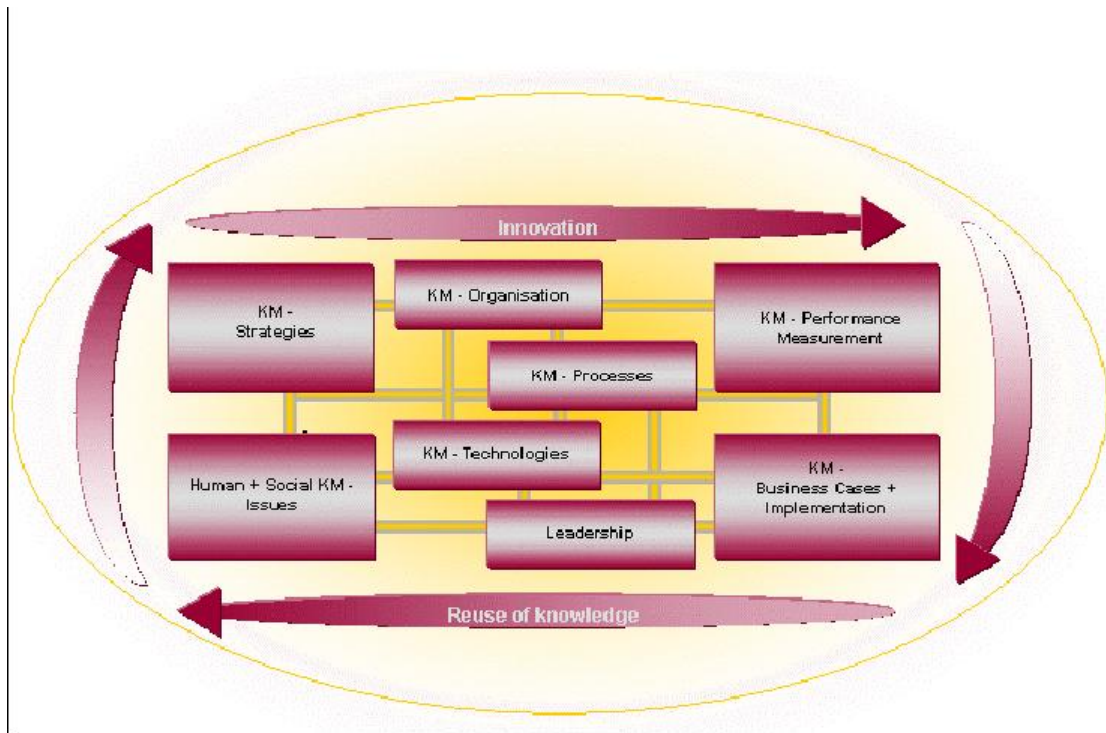
我们常把框架理解为一个领域中的主要元素、概念和原则的整体而又简明的描述。它主要是为了解释一个领域并确认一个涵盖其核心内容标准化的计划，并作为未来计划实施的参考准则。

知识管理模型框架确认了知识管理的主要要素，它们之间的相互关系以及这些要素相互作用的原则，从而解释了知识管理领域。它为知识管理的应用和实施决策提供了参考。从实践意义上讲，框架就是一群所有者在“事情该怎么办”上达成共识。它一方面是对新手的介绍和自我解释，另一方面也是老手们遇到要决定“怎么办”时的参考准则。图三 给出了预想的（stakeholders）董事们。（Figure 3 shows the envisioned stakeholders）。



图三：预想的知识管理标准的潜在受益者

分析了由不同知识管理模型的作者（例如[Weggeman 1997], [Menon et al 1998], [Bukowitz, William 2000], [Nonaka, Takeuchi 1995] and [APQC 1997]）所提出的对知识管理的不同看法将可以发展一个描述其主要元素的综合模型，并发现这些不同视角背后的一致性。。图二展示了一个通用的知识管理框架的最初草案。它的核心“模块”（也许受到不同的标准化水平的影响）将在下文讨论。框架工作依然在不断改进，并且需要在欧洲知识管理社团中展开激烈的讨论，这样才能达成共识，从而得到进一步的发展和改善。



图四：欧洲知识管理框架草案

知识管理策略

在着手任何活动之前，我们必须了解自己前进的方向，了解清楚要走哪条路，要实现什么目标。若要支持某个商业目标，目标和实现此目标的方法就必须弄清楚。这是宣布一个策略，尤其是知识管理策略所必须做的。

知识管理的人文和社会问题

这个模块注意考虑了知识是要传达给个人，并通过社会环境来实现这一情况。

它确认了在共享知识资源中人类，文化问题，信用等所起到的作用。

知识管理机构

知识管理框架将指导人们如何创建、运行和维持一个知识友好型组织。它将包括“知识管理机构”这一组织以及它在这一机构中所扮演的角色。它被视为一条推动现有组织结构向知识管理对齐的方针。

知识管理过程

这个模块将解释商业过程及其在知识管理中的运用。它还将包括组织活动的一般性方法，这将有助于整个目标团体更有效地获取、共享并维护知识。

知识管理科技

什么目的需要何种技术？知识管理框架中“知识管理科技”模块将能回答这个最基本的问题。它总揽了现有的和将来的知识管理技术，将可以帮助组织在这一“难”题上做出正确地判断。

知识管理领袖

将一个知识管理领导成功地引进到组织机构中来最重要的因素是什么呢？哪些特征是令人满意的或者是预期的呢？领导又该致力于那些活动呢？知识管理框架“知识管理领导阶层”这一模块将包罗领导阶层以及周围环境。

知识管理性能测定

如果知识管理体系的性能不能测定，那么它将不能得到改善。这个模块提供了评定知识管理体系是否成熟完备的度量准则和推动知识管理体系向前发展的措施。

这个模块提供了知识管理不同领域的最优实践案例和一般方法。它将有助于组织创立他们的知识管理体系，并且为组织解决知识管理案例提供支持。基于这种方法的一般实施情况，它有可能根据市场需求来定制。

6.结论

近来知识管理同时受到实业界和学术界的普遍关注，目前知识管理界正对知识管理的通用方法和标准进行讨论。目前存在着各种各样的通用方法，标准，标准化提议，而且新的正在不断产生，他们都认为，一个通用的知识管理框架（包括核心

术语) 应成为标准化活动的基本准则。

本报告提出了一个知识管理框架的草案, 我们建议以欧洲标准化委员会工作小组提出的构架为基础来进行讨论, 以达成初步的一致意见 (CEN CWA, 即欧洲标准化委员会工作小组协议)。这个未成形的标准能在一个合理的时间内 (大约一年到一年半) 发展成为一个正式的欧洲标准。这将会在很短的时间内 (标准未正式生效前) 对实业界产生影响。我们邀请了所有的进行知识管理的企业和对此感兴趣的团体参与Knowledge-Board的讨论, Knowledge-Board是欧洲知识管理界的门户 (www.knowledgeboard.com), 它为知识管理的标准和通用方法的发展做出了积极的贡献。