

維基百科

知识管理

维基百科，自由的百科全书

**知识管理**（英语：knowledge management，缩写为**KM**）包括一系列企业内部定义、创建、传播、采用新的知识和经验的战略和实践。这些知识和经验包括认知，可以是个人知识，以及组织中商业流程或实践。

知识管理是一项在1990年代中期开始在全球崛起的学术与商业应用主题，针对个人及社群所拥有的显性知识和隐性知识的确认、创造、掌握、使用、分享及传播进行积极及有效的管理。其主要涵盖的固有理论及应用层面包括学习型组织、企业文化、资讯科技应用，及人事管理等。而由于知识管理的概念通常与企业的各种改善愿景扯上关系，知识管理在现今企业上的实践愈来愈受到重视，亦因此为顾问和科技公司带来了不少商机。知识管理在非商业上的应用亦很广泛，其中维基百科经常被指为互联网上其中一个最成功的知识管理系统。

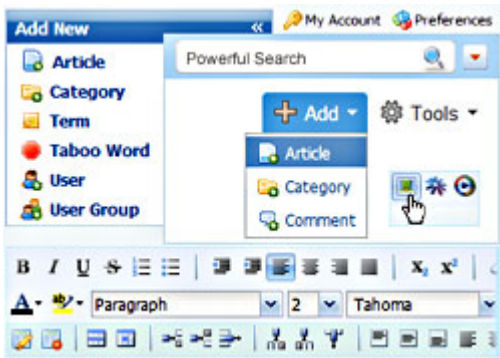
根据1991年的学术规则列表，（参考Nonaka 1991），知识管理应用于商业管理、信息系统、管理学和图书馆、信息科学（Alavi & Leidner 1999）等领域。最近，其他领域也开始应用知识管理，包括信息和媒体、计算机科学、公共卫生和公共政策等。

很多大型企业都有内部知识管理凭条，作为其战略管理、信息科技、人力资源管理等部门组成部分。（Addicott，McGivern & Ferlie 2006）很多咨询公司也有关于知识管理的建议。

知识管理一般重视以改进效果、竞争优势、创新、分享知识学习、整合知识和持续改进为企业目标。知识管理与组织学习类似，但也有区别，更注重对知识作为战略资源的管理，鼓励分享知识，是企业学习的一种好方法。<sup>[1]</sup>



组织学习中知识管理的应用



知识管理软件的范例

# 目录

---

## 概述

## 知识管理的定义

### 维度

### 鼓励

## 知识管理的障碍

## 知识管理的目的

## 工具

## 参考文献

### 引用

### 来源

## 外部链接

## 参见

## 概述

---

**知识的层级**可分为资料、资讯、知识及智慧四个阶段，而知识的形成则是透过收集一些资料，再从资料中找出有用的资讯，利用这些资讯加上自己的想法及做法，最后产生出知识，而智慧则是以知识为基础加上个人的应用能力并将其运用于生活上。举例来说，我们制做一份报告时，会先收集大量的资料，再从这堆资料中找出可以运用在报告的资讯，运用自己的想法和做法去完成报告，当你完成这份报告后，从报告中所学习到的东西便会转化成自己的知识。

把个人及群体得到的知识进行有效管理，则是知识管理最根本的目的。知识管理的第一步是把隐性知识转化为显性知识，并加以保存。而保存的形式，可以是文字、声音或影像等。久而久之，所保存的显性知识便汇集成一个知识库。而知识库里的东西需要不断的更新，以确保透过知识库能持续且有效率的进行知识分享。与此同时，在人事培训方面，需着重于员工资讯素养的提升以令知识库能得到更有效的运用。另外，有时候知识库的环节会被跳过，取而代之的是持续的社交性知识分享行为。

要达到持续的分享，企业内部的学习氛围与个人的学习动力尤为重要，而企业文化及人事管理政策是左右企业内部的主要项目。良好的学习氛围与知识库的应用，可提高组织的创新能力、反应能力、生产率以及技术技能。<sup>[2][3]</sup>

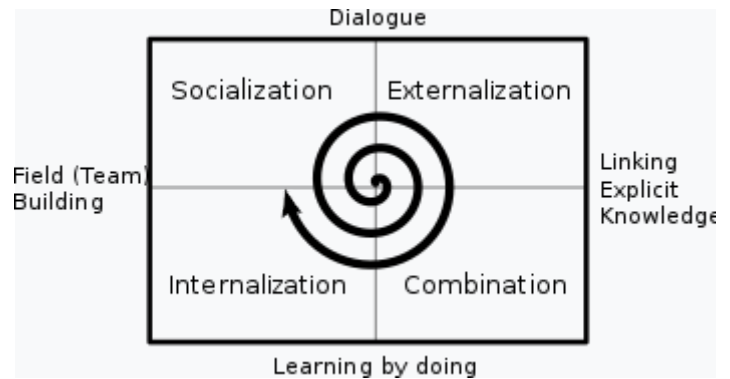
## 知识管理的定义

---

### 维度

为区分不同知识的框架，其中一种是区分为隐性知识和显性知识。隐性知识包括一个人可能没有意识到的内在知识，例如完成某项任务。在象限的另一端，显性知识代表一个人头脑中明确认知的知识，可方便沟通给他人。<sup>[4]</sup>（Alavi & Leidner 2001）。同样地，Hayes和Walsham指出知识的内容和关系，把知识管理从知识论上分为两种。内容说是指知识很容易储存，因为可以进行编码。关系说是指知识具有背景性、关系性，让知识在特定组织外很难发展。<sup>[5]</sup>

早期研究显示，成功的知识管理需要把内在知识转变为外在知识，让个人可以吸收，并且解读各种编码的知识。后来的研究显示，内在知识和外在知识具有差异，这样定义过于简单，外在知识有时自有矛盾。为了让知识成为外在知识，需要翻译为信息。（如头脑外的符号）（Serenko & Bontis 2004）。后来，日本的野中郁次郎提出一个SECI模型（社交、外在、结合、吸收），以知识螺旋表达外显知识和内隐知识之间的互动。（Nonaka & Takeuchi 1995）在这个模型中，内隐知识可以'提取'为外显知识，外显知识可以'重新吸收'为隐形知识。后来，他和Georg von Krogh共同推进了早期研究，试图推动知识转换的争论（Nonaka & von Krogh 2009）。



The Knowledge Spiral as described by Nonaka & Takeuchi.

知识管理的奖励措施包括积极管理知识（推动策略）。鼓励个人积极把知识编码为共享知识库，如数据库，或从中提取想要的知识<sup>[6]</sup>。

另一种方式是个人随时就需要的知识向专家咨询（拉动策略），专家可提供知识给个人（Snowden 2002）。

企业常用的知识管理包括：

- 奖励（鼓励知识共享）
- 讲故事（共享外在知识的方式）
- 跨项目学习
- 行动后检查
- 知识图（全体职员可获得的知识概况图）
- 案例库
- 专家库（让知识寻求者可找到专家）
- 最佳经验分享
- 知识集会
- 竞争力管理（系统性评估、计划组织内个人竞争的方法）
- 基础设施建设（可方便或阻碍个人获取知识）
- 师徒制度
- 合作科技（群组软件）
- 知识库（数据库、企业书签等）
- 测量、报告智力资本（对企业知识量进行量化）
- 知识中介（某些组织个人负责某一特别“领域”，收集相关主题）
- 社会性软件（维基百科、社会书签、博客等）
- 项目内知识分享

## 鼓励

一系列鼓励知识管理的方法包括：[\[7\]](#)

- 在新产品开发中逐渐加入知识
- 更短的新产品开发循环
- 管理创新和组织学习
- 对组织内专家力量进行平衡
- 增加组织内、外部人员社交网络连接性
- 管理商业环境，允许员工获得相关知识和创意
- 解决棘手问题、古怪问题
- 管理智力资本、智力资产（专家、[know-how](#)等）

很多知识管理不仅仅用到一种软件，这些知识管理软件工具，利用组织目前的科技设施。组织和商业决策运用了大量的资源，对最新科技大量投入，进行知识管理。但需要明确哪些投资有用，选用最合适的软件，结合知识管理措施。

## 知识管理的障碍

---

- 技术
- 所有权/知识产权（取决于公众认为知识是公有的还是私有的）
- 动机（如何让人们愿意分享知识）

## 知识管理的目的

---

知识管理最先在企业内部产生，为了提高企业效益、增强竞争优势、创新、分享教训、持续发展。

## 工具

---

- [GitMind \(https://gitmind.com/tw\)](https://gitmind.com/tw)（[页面存档备份 \(https://web.archive.org/web/20191104070142/https://gitmind.com/tw\)](https://web.archive.org/web/20191104070142/https://gitmind.com/tw)，存于[互联网档案馆](#)）是一款线上心智图工具。
- Web2.0工具，包括blog、wiki、社会性网络系统[\[1\]](#) (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0270.2010.02053.x/abstract;jsessionid=456CCEF85075A83C0BD7208AB83CFAB3.f04t04?deniedAccessCustomisedMessage=&userIsAuthenticated=false>)（[页面存档备份 \(https://web.archive.org/web/20160316192125/http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0270.2010.02053.x/abstract;jsessionid=456CCEF85075A83C0BD7208AB83CFAB3.f04t04?deniedAccessCustomisedMessage=&userIsAuthenticated=false\)](https://web.archive.org/web/20160316192125/http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0270.2010.02053.x/abstract;jsessionid=456CCEF85075A83C0BD7208AB83CFAB3.f04t04?deniedAccessCustomisedMessage=&userIsAuthenticated=false)），存于[互联网档案馆](#)），及分众分类法，还有全球专家定位、Idea Generation
- 知识管理系统瑞士Knowledge Tool股份公司的Uni Viadrina
- IBM公司的Life Sciences DiscoveryLink
- 西门子公司的ShareNet
- 飏扬资讯 (<http://www.gss.com.tw/>)（[页面存档备份 \(https://web.archive.org/web/20041106052134/http://www.gss.com.tw/\)](https://web.archive.org/web/20041106052134/http://www.gss.com.tw/)，存于[互联网档案馆](#)）以企业社群、知识管理平台为核心理念开发出 [Vitals ESP 知识管理系统 \(https://www.vitalsesp.com/\)](https://www.vitalsesp.com/)（[页面存档备份 \(https://web.archive.org/web/20190621184619/https://www.vitalsesp.com/\)](https://web.archive.org/web/20190621184619/https://www.vitalsesp.com/)，存于[互联网档案馆](#)）

- 蓝凌（中国知识管理领导品牌）的KMS专业知识管理平台 (<https://web.archive.org/web/20170213165305/http://www.landray.com/product/kms.html>)
- 中软公司的KMS
- 泛微（一家在中国领先的管理咨询和软件公司）的协同知识管理系统 (<http://www.weaver.com.cn>)（[页面存档备份](https://web.archive.org/web/20200816162308/http://www.weaver.com.cn/) (<https://web.archive.org/web/20200816162308/http://www.weaver.com.cn/>)，存于互联网档案馆）
- 阳光融通专业从事知识管理实施咨询和IT解决方案的高新技术企业、北京诺门科技的产品开发管理系统（PDMS）
- 诺门科技 (<http://www.gnomontech.com>)（[页面存档备份](https://web.archive.org/web/20170911193457/http://www.gnomontech.com/) (<https://web.archive.org/web/20170911193457/http://www.gnomontech.com/>)，存于互联网档案馆）。知识管理系统 (<http://www.sunroto.com>)
- MindManager
- 印象笔记是帮助个人及团队创建、收集、整理和分享信息的知识管理工具。
- 企业知识管理形式：在职讨论；正规学徒制；讨论峰会；企业。

## 参考文献

---

### 引用

1. Sanchez, R (1996) Strategic Learning and Knowledge Management, Wiley, Chichester
2. Knowledge Management — Systems and Processes (PDF). Routledge. 2015年。（[原始内容存档](#) (PDF)于2021年）。
3. ABC of Knowledge Management (PDF). NHS National Library for Health: Knowledge Management Specialist Library. 2005年。（[原始内容存档](#) (PDF)于2021年）。
4. SSRN-Literature Review – Knowledge Management Research at the Organizational Level by David Bray. Papers.ssrn.com. [15 January 2010]。（[原始内容存档](#)于2012-10-22）。
5. Hayes, M.; Walsham, G. Knowledge sharing and ICTs: A relational perspective. M. Easterby-Smith and M. A. Lyles (编). The Blackwell handbook of organizational learning and knowledge management. Malden, MA: Blackwell. 2003: 54–77. ISBN 978-0-631-22672-7.
6. Knowledge Management for Database Interoperability (PDF). [15 January 2010]。（[原始内容存档](#) (PDF)于2007-04-17）。
7. [存档副本](#) (PDF). [2012-09-24]。（[原始内容](#) (PDF)存档于2016-03-04）。

### 来源

本条目部分或全部内容出自以GFDL授权发布的《[自由线上电脑词典](#)》（FOLDOC）。

- Addicott, Rachael; McGivern, Gerry; Ferlie, Ewan. Networks, Organizational Learning and Knowledge Management: NHS Cancer Networks. Public Money & Management. 2006, **26** (2): 87–94 [2012-09-24]. doi:10.1111/j.1467-9302.2006.00506.x.（[原始内容存档](#)于2012-10-18）。
- Alavi, Maryam; Leidner, Dorothy E. Knowledge management systems: issues, challenges, and benefits. Communications of the AIS. 1999, **1** (2).
- Alavi, Maryam; Leidner, Dorothy E. Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues (PDF). MIS Quarterly.