

计算机软件水平辅导：知识管理的十项原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022__E8_AE_A1_E7_AE_97_E6_9C_BA_E8_c29_141316.htm

引言 许多公司开始觉得，其雇员的知识是其最有价值的资产。它们可能是对的，但是，很少有公司真正开始积极地在广泛的范围内管理其知识资产。因此，无论在哲学层面，还是在技术层面，知识管理远未得到充分论述，对如何才能在日常基础上更有效地管理和利用知识的实际讨论寥寥无几。在过去两年间，我与知识管理领域的机构共事。其中一些机构致力于这个主题已有多多年，但只是最近才认识到，它们是在管理知识。更常见的是，知识管理这个主题只是最近才出现在这些机构中。但是，经验和教训已足够多，因而我们能够开始阐述和讨论某些原则和经验法测。来源：www.examda.com

一、知识管理的代价高昂

知识是一种资产，但其有效管理需要投入其他资产。许多特定的知识管理活动需要投入金钱或劳动力，这些活动包括：知识获得，即创建文件并把文件输入电脑系统. 通过编选、组合和整理，给知识增添价值. 开发知识分类方法，并标示对知识的新贡献的特点. 发展信息技术基础，实行知识分配. 就知识的创造、分离和利用对雇员进行教育。虽然很少有公司计算知识管理的成本，但仍有一些定量估计。巴克曼实验室公司的巴克曼(R.Buckman)估计，他的公司将其收入的7%用于知识管理。麦金西公司长期以来具有将其收入的10%用于发展和管理智力资本的目标。但是，虽然知识管理是代价高昂的，显而易见的反驳是，不进行知识管理的代价甚至更高昂。无知和迟钝的代价是什么?忘记关键的雇员知

道什么，不能迅速回答或者根本不能回答客户的问题，或者根据错误的知识作出糟糕的决定，这会使一个组织付出多大的代价？一个组织在确定质量的价值时，必定会确定质量低劣的产品和服务的代价，同样，如果我们希望评估知识的价值，我们会尝试衡量无知的代价。当然，这种评估可能导致政治问题，但这是知识管理的另一个原则。

二、有效的知识管理需要人员和技术的结合

《商业周刊》在最近一篇有关人工智能的文章的标题中宣布，“能思考的电脑几乎已出现……能象人类一样进行推理的人工智能的最终目标已近在咫尺。”对管理人员和专业技术人员来说，阅读1995年的这条大标题可能产生一种似曾相识的体会，自1950年代以来，他们就听说了基于机器的知识。但事实是，希望有效地管理知识的公司今天需要大量人力。人非常善于某种类型的活动，而电脑非常善于其他类型的活动。人或许是索价高昂和心地不良的，但他们十分擅长某些知识技能。如果我们致力于了解知识，在更广泛的背景下解释知识，将知识与其他类型的信息结合起来，或者将知识的各种无组织形式综合起来，人是受欢迎的工具。这些都是我们所擅长的知识任务的类型，我们应该被用于这些目的。另一方面，电脑和电信系统擅长不同类型的事情。就获得、改变和分配结构十分严谨但变化迅速的知识来说，电脑比人更能干。对根据结构不那么严谨的文字和视觉知识履行这些相同的任务来说，电脑越来越有用虽然仍有点笨拙。但事实上，大多数人在需要有关在某个特定知识领域内正在发生什么的丰富描述时，仍不去求助于电脑。

来源：www.examda.com

三、知识管理的高度政治性

“知识即权力”并非秘密，因此，不应使任何人感到惊讶的是，知

识管理是一项高度政治性的任务。既然知识与权力、金钱和成功有关，那么，知识也与游说、阴谋和密室交易有关。如果围绕知识管理的倡议没有政治活动，这清楚地表明，该组织已认识到，没有什么有价值的东西正在发生。

四、知识管理需要知识管理者 诸如劳动力和资金等关键的企业资源具有专用于知识管理的实际的组织职能。在公司内的某个群体对知识管理工作负起明确的责任之前，知识不可能得到良好管理。在这种群体可能履行的任务中，有收集知识并为知识分类，建立面向知识的技术基础，并监督知识的利用。若干专业服务公司已经具有适当的知识管理作用。麦金西公司、安德森咨询公司、安扬会计师事务所和普赖斯沃特豪斯会计事务所全都拥有适当的“主要知识官员”。巴克曼实验室公司为其“信息系统”部门重新确定方向，使该部门成为知识管理者，而且，现在把该机构称为知识传递部。惠普公司在该公司产品程序内建立了一个知识管理小组，在其电脑系统销售部内建立了另一个知识管理小组。知识管理职能可能在组织内部引起怨恨和忧虑，如果该组织致力于收集和控制所有知识。这种组织的目标应该只是帮助其他人对知识的创造、分配和利用。而且，知识管理者自身不应该通过其言语或行动暗示，他们比其他任何人更“有知识”。事实上，惠普公司的一个知识管理人员认为，这种角色最重要的资格是“无私”。

五、知识管理受益于实事求是而不是生搬硬套，受益于市场而不是等级体系 如果知识管理为知识创造一种将支配知识的收集和分类的等级体系模式或结构，这是诱惑人的。但是，大多数境况较好的组织听任知识市场运作，只是提供和反映其客户看来需要的知识。听任市场运作意味着知识管

理者尝试使知识变得尽可能地吸引人和可理解，接着观察需要使用哪些具体条件，才能获得哪些知识。例如，明尼阿波利斯的特尔特克公司管理着一个由外部专家组成的知识网络，在该公司，需要专家指点的客户不太可能始终使用与专家们正在描述其工作时使用的同样的术语。把客户需要与可用的专家意见联系起来的职能，是利用特尔特克公司的在线检索系统“知识窗”完成的。“知识窗”实际上由3万多条技术术语组成的一幅图表或一册辞典。维护“知识窗”的是若干专职的“知识工程师”，他们每月为该资料库增添500至1200个新概念，同时移走过时的概念。每条技术术语具有首选的用法和若干可能的同义词。特尔特克公司的目的是，资料库中保存的术语正是客户使用过的术语。因此，这些知识工程师每天收到一份术语清单，清单上的术语都是特尔特克公司的知识分析家或者直接进入资料库的客户在资料库中没有找到的。许多不成功的检索者都是拼错了词汇，但确实找不到的术语被加入了资料库。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com