

避免知识管理项目失败的十大要项 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_81_BF_E5_85_8D_E7_9F_A5_E8_c41_65896.htm

如何避免KM失败的十大要项知识管理是目前最流行的议题之一，许多组织已经尝到导入KM带来的甜美果实，但是有更多企业在导入KM后却是令人沮丧的结果，在看到别人实作KM成功之余，不要忘了它们并不是一路上都一帆风顺的，每家公司在导入KM时，必定多多少少遭遇到一些问题与困难。在导入KM时, Garner Group整理出以下一般共同性的失败因素：

- 1.没有获得高阶主管的支持KM新科技的实作需要到企业文化及流程的配合，因此势必造成企业流程上的改变，所以这时高阶主管的参与是很重要的。
- 2.由上而下进行的项目，没有低阶的参与KM项目的驱动如果是单单由管理阶层来驱动是很容易失败的，企业文化的改变是全体员工的合作努力才能达成的，所以KM需要整合进低阶营运单位的流程，才能彻底地改变公司的文化与流程。
- 3.忽略在人事和科技后续的支出 一般企业在导入KM时，只注重在信息科技上的花费，而忘记了人事上的需求和忽略信息科技除了当初选购和建置的费用外，还有后续维护的可观费用，因此若是在导入KM时，忽略在人事和科技后续的支出，是很容易导致KM实作的失败。
- 4.选择错误的信息科技解决方案 有些新信息科技解决方案并未成熟或并不符合企业本身的目标，如果企业主一昧的决定引用，那将注定KM失败的命运，所以企业主在选择信息科技解决方案时必须小心谨慎。
- 5.没有先设立营运的目标，而只是进行一个科技基础的项目信息科技
- 6.选择错误的顾问公司 进行KM实作时所选

择的顾问必须清楚KM实作的每个环节，还有产业相关的KnowHow，否则容易给企业主错误的建议，倒置整个KM项目的失败。

7.错误的衡量过程 对于抽象的Knowledge很少有直接的测量方法，只能从一些间接的方法得之KM的效果，例如:导入KM后，对于员工在时间上的节省...等，所以在衡量KM成功与否的过程，这些衡量的要素必须小心谨慎的选择和测量。

8.眼高手低 在一开始导入KM时发展了一连串宽广的策略，但是在后续的实作上却只是营运上的一小部份，这也就是说当企业为KM宣布了一个新项目且引进新科技时，却没有与组织当初制定的宽广策略相配合，这很容易导致KM实作的失败。

9.忽略人的因素 KM新科技的导入，所引起的流程的改变，势必造成员工的抗拒，因此在整个导入过程的每个阶段，都要注意员工的反应，并采取相对应的步骤，如教育训练、心理建设...等，以免日后因为人的因素造成KM的失败。

10.不作任何事现今商场的变动快速 智慧资产变成企业最重要的商机，不要以为引进KM信息科技解决方案就没事，只要坐着等就会成功，为了赢得KM实作的成功，企业应该随着环境的改变和需要适时地评估和修正KM系统。

结论 企业必须评估他们对KM所作的努力，并且确保他们拥有一个健全的策略来避免这些可能发生的共同性失败因素，而这些失败情况的发生常因为模糊的策略、对于政策和行为细节的粗出心大意或是科技的使用不当。总而言之，KM实作的成功与否，需要策略的引导、程序的实作和科技的支持。

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