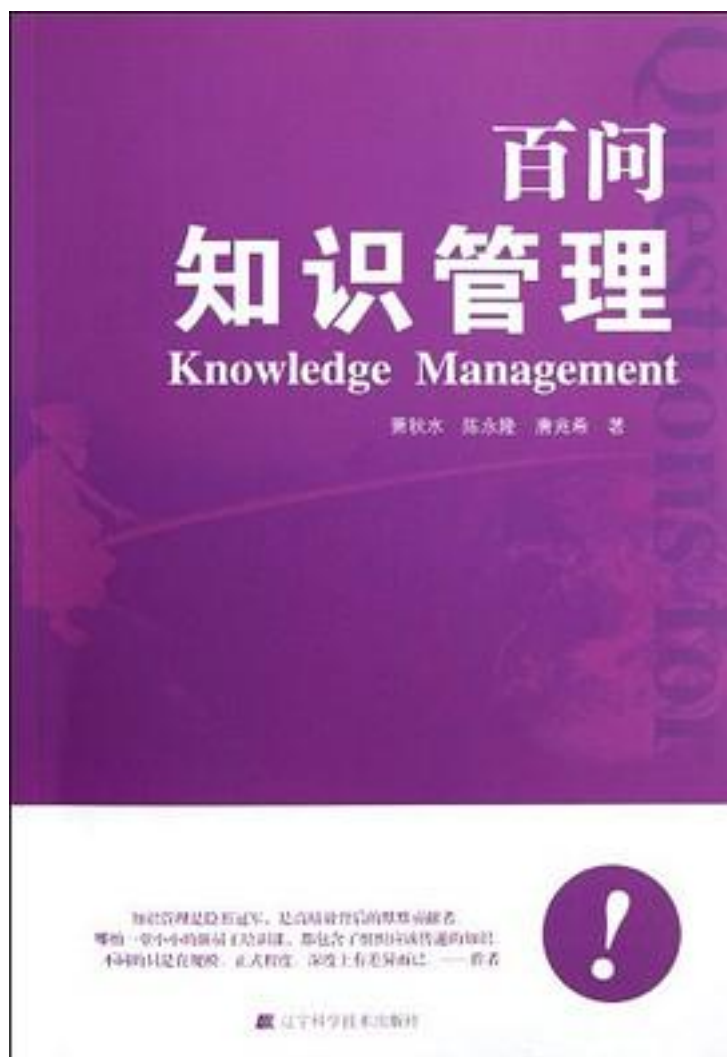


# 百问知识管理



[百问知识管理\\_下载链接1](#)

著者:萧秋水

出版者:辽宁科学技术出版社

出版时间:2012-11

装帧:平装

isbn:9787538177091

知识经济时代已经来临，不管是知识密集型企业，还是资本密集型企业，甚至连劳动密集型的制造企业，都在向“智造”转型。知识的创造、传播、共享和利用，是企业保持持续竞争优势的关键。与工业社会不同，知识社会的生产手段不再是机器，而是人的头脑和双手，唯有掌握知识管理的要领，方可称雄未来！

《百问知识管理》(作者萧秋水、陈永隆、唐兆希)根据精心收集和归纳出的企业知识管理中典型的145个问题，结合企业知识管理规划和实施的不同阶段，做出中肯、实用的解答，澄清企业对知识管理的疑虑，给出清晰的指引，以浅显易懂的笔触，破除企业对知识管理的神秘感和畏难情绪，让知识管理与企业业务融合一起，使知识管理切实为企业发展发挥作用。

《百问知识管理》的追求：内容上深入企业实践，实事求是、脚踏实地与阅读体验上简单、简易、简洁。力求通过幽默的语言和文字。去术语化、图表化的叙述手法，达到既好用又好看的目的。

作者介绍:

萧秋水，本名李艳萍，毕业于旅游经济系涉外饭店管理专业，从事过8年的银行信贷工作，转战IT行业，先后做过ERP实施，产品经理，知识管理，互联网社区运营、投资等。2007中国知识管理人物。现为自由职业者。

著有《微博控，控微博》、《名博是怎样炼成的》、《超越对手：大项目售前售后的30种实用技巧》

微博：@萧秋水 <http://weibo.com/xiaoqiushui>

陈永隆，来自宝岛台湾，工程学博士，一位横跨工程、资讯与管理的跨领域实践者，华人地区虚拟团队组织与运作先锋，台湾《管理》杂志2001—2010年华语500大企管讲师，也是台湾交通大学、台湾科技大学、世新大学、实践大学等校的兼任教授。时代光华《轻松搞懂知识管理》光盘主讲人。2010中国知识管理人物、2008台湾金书奖得主。

微博：@台湾-陈永隆博士 <http://weibo.com/gogospeaker>

唐兆希，网龙公司开心教练，天渔教育创始人，2011年“亚洲最受尊敬的知识型组织奖”(MAKE)获得者，2011首届“中国知识管理实践新星奖”获得者。知识管理领域永远的小学生……

微博：@渔说 <http://weibo.com/fishingtao>

交流微群：龙门阵 <http://q.weibo.com/403778>

目录: 第一阶段 准备期

一、认识知识管理.....	16
1. 什么是知识? .....	16
2. 知识有哪些分类? .....	16
3. 数据、信息、知识、智慧是什么关系? .....	18
4. 什么是知识管理? .....	19
5. 组织推动知识管理有哪些具体效益? .....	21
6. 怎么衡量知识管理的长期效益成果? .....	22
7. 谁是知识管理的受益者? .....	23
8. 什么样的企业适合做知识管理? .....	23
9. 推动知识管理是从上到下好，还是从下到上好? .....	24

10. 领导对知识管理不太了解, 怎么说服领导重视? .....	24
11. 怎么对同事说清楚知识管理的好处? .....	25
12. 知识管理和流程管理的关系是什么? .....	26
13. 知识管理和企业资源计划的关系是什么? .....	28
14. 知识管理和人力资源管理的关系是什么? .....	29
15. 知识管理和客户服务的关系是什么? .....	29
16. 知识管理和研发管理的关系是什么? .....	31
17. 知识管理和市场营销的关系是什么? .....	31
18. 知识管理和档案管理的关系是什么? .....	31
二、诊断、访谈、知识盘点 .....	32
19. 组织推动知识管理时, 要不要进行高管访谈? .....	32
20. 高管访谈中, 需要问的关键问题是什么? .....	32
21. 如果项目团队不懂知识管理, 怎么进行高管访谈? .....	33
22. 访谈涉及哪些人, 分别有哪些重点? .....	34
23. 推动知识管理时, 为什么要先进行知识盘点? .....	35
24. 知识盘点的流程是什么? .....	36
25. 怎么找出组织的知识愿景与知识管理的核心价值? .....	37
26. 怎么找出知识管理的执行目标与行动方案? .....	37
27. 怎么在知识盘点过程中发现知识社群? .....	38
28. 怎么通过知识盘点, 找出知识分类? .....	38
三、知识管理规划 .....	39
29. 为确保有效落实知识管理, 什么是工作的关键? .....	39
30. 知识管理需不需要长期的推动计划? .....	39
31. 知识管理项目计划怎么才能切实执行? .....	40
32. 组织架构经常变动, 知识管理怎么持续推行下去呢? .....	41
33. 小型企业的知识管理项目应该从何入手? .....	41
四、项目团队组建 .....	42
34. 是否需要成立推动知识管理的项目团队? .....	42
35. 怎么设计知识管理项目团队的组织架构与职责? .....	43
36. 集团模式的知识管理组织设计有哪些模式? .....	44
37. 要不要设立CKO? .....	45
38. 一定要成立知识管理部门吗? .....	45
39. 知识管理部门的职责有哪些? .....	46
40. 人力资源主管和知识管理主管是否应该是同一个人? .....	46
41. 各部门知识管理人员应该取什么名字? .....	47
42. 什么人适合负责知识管理? .....	47
43. 招聘不到知识管理专业人士, 哪些人可以替代? .....	48
44. 为什么企业有时候需要借助外力来推动知识管理? .....	48
45. 组织怎么开展与外部顾问的合作? .....	48
46. 把外部顾问当成老师还是教练? .....	49
47. 为什么要多与外界知识管理团队经验交流? .....	49
第二阶段 导入期	
五、启动会议 .....	52
48. 知识管理的启动会议, 为何高层要亲自出席? .....	52
49. 怎么让组织的中层经理人投入到知识管理项目中来? .....	52
50. 怎么让基层员工参与到知识管理中来? .....	53
六、培训教育 .....	53
51. 在推动知识管理过程中, 组织需要举办培训教育吗? .....	53
52. 为什么要定期邀请外部专业人士演讲? .....	54
七、项目会议 .....	55
53. 知识管理项目会议应该怎么安排? .....	55
54. 项目团队与组织高层要不要定期召开知识管理会议呢? .....	55
八、种子培育 .....	56
55. 怎么筛选各部门的知识管理火种? .....	56

56. 知识管理种子人员的职责有哪些？	56
九、系统需求和评估	57
57. 知识管理系统通常包括哪些模块？	57
58. 能不能直接使用免费的知识管理平台呢？	59
59. 知识管理系统是自行开发、委外设计，还是采购？	60
60. 不了解知识管理系统规格时，怎么采购？	61
十、系统构建	61
61. 文件上传到知识管理系统是否有一定的字段或格式？	61
62. 组织既然强调知识共享，是不是信息安全就不重要了？	62
63. 怎么对组织内部的“机密”进行分级管理？	62
64. 怎么建设专家黄页？	63
十一、知识管理法宝	63
65. 大、中、小型企业，知识管理的推行方式有没有差异？	63
66. 小型企业怎么进行隐性知识的挖掘？	64
67. “知识库、知识社群、知识专家”这知识管理三宝指的是什么？	64
68. 知识管理三宝在组织里怎么运作？	65
69. 都说导师制好，可是怎么具体实施呢？	65
70. 什么是AAR？怎么进行？	66
71. 什么是最佳实践？	67
72. 知识管理推动过程中，需要举办知识管理活动吗？	67
73. 哪些活动可以融合到项目中来，从而推动知识管理？	68
74. 要不要举办知识应用发表会？	69
75. 部门级的知识管理怎么进行？	69
76. 销售部门的知识管理怎么推行？	70
77. 新员工培训课程中要不要加进知识管理？	70
78. 为什么培训的效果很快就会消失？提供工具有帮助吗？	71
79. “读书会”很有用，但怎么才能办好呢？	71
80. 帮助员工提升个人知识管理技能有助于推动知识管理吗？	72
81. 个人知识管理有哪些法宝呢？	73
十二、达成共识	75
82. 为什么要建立组织的知识信条或工作规范？	75
83. 怎么建立员工愿意分享的互信与共识？	76
十三、分享文化	77
84. 组织内部信息都是机密，怎么分享？	77
85. 为什么高层要带头分享？	77
86. 同事说工作太忙没空配合知识管理怎么办？	77
87. 全员分享指的是什么？	78
88. 仅有部分同事参与分享，怎么才能达到全员分享的效果？	78
第三阶段 应用期	
十四、知识库	81
89. 在知识管理中文档有什么价值？	81
90. 知识库对企业到底有什么意义？	81
91. 怎么把知识的价值和必要性以直观的方式展现出来？	81
92. 为什么需要进行知识分类呢？分类的好处是什么？	82
93. 怎么制订知识文档的价值评估标准？	82
94. 组织里应该由谁负责审核知识文档？	84
95. 员工不提供知识文档，怎么办？	84
96. 怎么把知识和人联系在一起？	85
97. 是什么原因导致知识库中有用的文档太少？	85
98. 怎么让知识库里的文档活起来？	86
99. 组织内要不要专门设立一类“批评性的知识”？	86
100. 知识库要不要收录外部专业文档？	86
101. 能不能把审核知识这件事都交给计算机来做？	87
十五、知识社群	87

102. 组织需要哪些知识社群? .....	87
103. 怎么发挥出知识社群的应用价值? .....	88
104. 知识社群由哪些要素构成? .....	88
105. 知识社群的核心是什么? .....	89
106. 知识社群议题为何就是炒不热, 动不起来? .....	89
十六、知识专家 .....	90
107. 知识专家名单从哪里获得呢? .....	90
108. 担任知识专家有什么好处? .....	90
109. 知识专家的运作流程是什么? .....	90
110. 怎么让组织的知识流动起来? .....	91
111. 怎么挖掘知识专家的隐性知识? .....	92
十七、沟通回馈 .....	93
112. 知识管理项目会需要定期召开吗? .....	93
113. 要不要每年举办一次知识管理周年回顾活动? .....	94
114. 要不要定期倾听基层员工对知识管理未来的期待? .....	94
115. 怎么合理运用系统平台的统计信息? .....	94
十八、激励措施 .....	95
116. 组织在推动知识管理时, 可以运用哪些奖励措施? .....	95
117. 为什么奖金、奖品好像起不到激励作用? .....	95
118. 定期发表知识管理成果会产生激励效果吗? .....	96
119. 需要在组织内部推动知识工作者认证吗? .....	96
120. 怎么规划知识工作者的认证制度? .....	96
十九、绩效评估 .....	97
121. 怎么制订知识管理的绩效评估指标? .....	97
122. 知识管理的绩效评估流程, 怎么做到客观公正? .....	99
123. 是量化重要, 还是知识的内容与质量更重要? .....	99
二十、总结反思 .....	100
124. 知识管理是否与组织愿景/策略接轨? .....	100
125. 知识管理计划是否与未来趋势接轨? .....	101
第四阶段 扩张期	
二十一、知识营销 .....	103
126. 什么是知识营销? .....	103
127. 组织为什么要做知识营销? .....	103
128. 组织怎么进行知识营销? .....	103
二十二、协同合作 .....	104
129. 什么是协同合作? .....	104
130. 知识管理系统怎么和组织的其他信息系统整合? .....	104
二十三、Web 2.0和企业2.0 .....	105
131. 什么是Web 2.0? .....	105
132. Web 2.0有什么特征? .....	106
133. 知识管理怎么和Web2.0相结合? .....	107
134. 什么是企业2.0? .....	107
135. 知识管理怎么和企业2.0结合? .....	108
第五阶段 扩张期	
二十四、创新 .....	111
136. 什么是交汇点创新? .....	111
137. 怎么让知识实现创新? .....	111
138. 组织创新来源是向内寻找, 还是向外寻找? .....	112
139. 是否还应该考虑与顾客及外部伙伴的知识管理? .....	113
140. 怎么把外部顾客的声音转换为内部的知识管理策略? .....	113
141. 组织需要有与外部顾客或合作伙伴的互动社区吗? .....	113
二十五、学习型组织 .....	114
142. 什么是学习型组织? .....	114
143. 学习型组织的内涵是什么? .....	114

144. 学习型组织有哪些要素? .....	116
145. 怎么建立以知识螺旋为基础的学习型组织? .....	116
附录	
推荐书籍 .....	119
推荐专家 .....	122
托马斯·H·达文波特 (Thomas H.Davenport) .....	122
卡尔-爱立克·斯威比 (Karl-Erik Sveiby) .....	123
野中郁次郎 (Ikujiro Nonaka) .....	124
竹内弘高 (Hirotaka Takeuchi) .....	124
埃蒂纳·温格 (Etienne Wenger) .....	125
多萝西·罗纳德 (Dorothy Leonard) .....	125
陈永隆 .....	125
董小英 .....	126
何德勇 .....	126
李荣彬 .....	127
邱昭良 .....	127
汤富源 .....	128
唐兆希 .....	128
田志刚 .....	130
萧秋水 .....	130
王宝明 .....	131
王振宇 .....	131
吴庆海 .....	132
夏敬华 .....	133
叶葆春 .....	134
庄秀丽 .....	134
推荐网站 .....	135
推荐期刊 .....	137
推荐知识库 .....	137
推荐院校 .....	138
推荐知识管理服务提供商 .....	139
MAKE大奖 .....	140
案例分享 .....	144
西门子：知识管理的发展路程及在中国的最新实践 .....	144
网龙：创意型组织的创新价值链 .....	149
招商证券：金融公司如何利用知识创造优势 .....	155
知识管理百宝箱 .....	157
1. 三代知识管理演进一览表 .....	157
2. 知识管理准备期调研问卷范例 .....	158
3. 知识管理部部门和岗位职责范例 .....	167
4. 知识管理项目跟踪进度表 .....	168
5. 制度流程梳理模板 .....	169
6. 流程和操作指南范例 .....	169
7. 会议记录模板 .....	171
8. 月度总结和下月计划模板 .....	171
9. 邮件沟通规范 .....	173
10. 邮件发送检查清单 .....	174
后记 .....	176
参考文献 .....	178
. . . . . (收起)	

## 标签

知识管理

自我管理

管理

学习

企业管理

学习方法

信息管理系统

职场

## 评论

一本只能算初级的知识管理流程介绍，坑爹的是附录有半本

-----  
一本很严肃的简介工具书，但写的很幽默，可读性和实操性强。顺便分享一个书中的邮件撰写方法：G.R.E.A.T——Goal,Reality,Emotion,Action,Time.

-----  
第一次不写评论谈点心里话。编者按：这是我心目中的中国知识管理系列的第二本，由@萧秋水 @渔说 @台湾-陈永隆博士三位知识管理界知名人士合作而成，能够与他们合作是我的幸运，对我既是一个机会，也是一种鼓励，更是一种责任。在此，期待读者的大刀和巨斧，都来吧！我就不信，搞不火知识管理了^\_^

扫了一眼，我看到它的第一眼就觉得它。。。

这本书直接以问题为导向的方式来回答知识管理的问题，针对实际问题。但反方面就是对于初学者比较难形成一个系统的知识管理管理。

今天又重读了一遍，补充了些许内容到原来的导图里面，仍需不断实践才是硬道理。

讲企业知识管理,对个人知识管理参考意义不大.

这是针对企业写的知识管理入门书，至于个人知识管理方面还有很多东西可以写的！

这是一本@萧秋水出品的企业知识管理类书籍，但对个人知识管理也同样有很好的借鉴作用。如果个人可以通过个人管理做自己的CEO，那么为什么不能通过知识管理做自己的CIO呢

实用性不大，更多的是希望团队认识到知识沉淀与知识管理的重要性

对于急需建立个人知识管理体系的我，这本书里面的很多问题都给了我答案，要好好地实践一下。

问答的形式简单明了。觉着这种通过总结提炼来深化自己对一个专业理解的方式很好。

道理简单

-----  
企业知识管理的参考书

-----  
从实用的角度为企业知识管理打出一个典范框架，甚至连如何想老板发起项目及实施过程中的绩效管理配合都考虑到，对于能力不足的实施者可以有样学样。能力较强的实施者可以自由发挥。整本书较为浅显易懂，美中不足是印刷质量一般。2013~41/100

-----  
针对企业的知识管理入门工具书 行文大都是搜集素材拼接起来的 拼凑感太强

-----  
入门指导，很新颖，关键是要读其中介绍的书。

-----  
了解知识管理的一些知识

-----  
入门级的企业知识管理的书籍，其实个人更关注个人知识管理

-----  
对知识管理入门基础做了问答式的普及

-----  
[百问知识管理\\_下载链接1](#)

## 书评

虽然我们在简介、目录中都强调了《百问知识管理》是一本针对企业知识管理的书，里面关于个人知识管理的内容非常少，但还是有人没有注意到我们的提醒，购买了这本书，一方面，我们感谢读者的支持，另一方面，也深感抱歉，毕竟，这本书可能无法为您提供您所预期的价值。我们的...

---

年前就收到这本书了，当天就读完第一遍，但思维导图和笔记一直到这周才做完，借做思维导图的机会，对企业知识管理有了更为深入的了解。  
这本书是主要讲企业级知识管理系统规划和实施，非常实用，适合知识管理类软件从业人员和对知识管理有兴趣的企业中高层人员。想在企业中...

---

《百问知识管理》是一本问答式讲述知识管理的书籍，知识本身就是错综复杂而不是线性关系，如何通过知识管理达到知识增值的过程给企业或个人带来效益，书中从准备期、导入期、应用期、扩散期和创新期几个阶段进行了细致讲解，这些点串出了一个比较清晰的知识管理体系，很多都是...

---

是关于企业知识管理的书，如果你在企业做这方面的工作，那么确实是很不错的入门书，从最基本的概念，到详细的应用指导，每个问题都回答得很仔细。  
可目前最想了解的是关于个人知识管理如何做更有效，所以并不是我期待的样子，主要是自己太过于疏忽了，没有先仔细了解再...

---

《百问知识管理》这本书非常易读，是一本企业知识管理方面的入门级读物。采用问答式的方式来理清企业实施知识管理的思路，在限定内容的情况下答疑解惑，非常具有针对性。  
书中经常会有小案例，这些案例很多是以往看过的，但是通过三位作者的总结都可以得到新的启发，实属难...

---

这部书主要可以作为一本知识管理扫盲读本，了解一些知识管理的概念，但是仅于此。没有太多实践意义，虽然书中也有提到一些操作方法，但是感觉都很泛，没有具体的参考价值。  
整本书逻辑性一般，有点像罗列知识的感觉。而且提到更多地是企业知识管理，说到个人知识管理的也不多，...

---

从准备到实施提供了知识管理在企业的整个流程，通过145个问答给出了知识管理在企业全生命周期的系列问题以及参考答案。  
此书可以看作是一张关于企业知识管理的知识地图，前五章是知识管理在企业实施过程的全生命周期相关问题集锦，后面两章的附录以及参考文献从知识库（书籍、...

-----  
从准备到实施提供了知识管理在企业的整个流程，通过145个问答给出了知识管理在企业全生命周期的系列问题以及参考答案。  
此书可以看作是一张关于企业知识管理的知识地图，前五章是知识管理在企业实施过程的全生命周期相关问题集锦，后面两章的附录以及参考文献从知识库（书籍、...

-----  
[百问知识管理\\_下载链接1](#)