

# Wiki 技术在企业知识管理中的应用

朱良兵 王 凡

(中国水电顾问集团贵阳勘测设计研究院, 贵州贵阳 550081)

**摘 要:** Wiki 技术应用于企业知识管理, 有助于企业的知识积累、交流、共享及创新。通过中国水电顾问集团贵阳勘测设计研究院的应用实践, 阐述了 Wiki 技术应用于企业知识管理的诸多优势及产生的效益。

**关键词:** 知识管理; Wiki, Web2.0; 协作; 共享

**中图分类号:** G203 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2009.04.013

## 1 引 言

Wiki 是一种以“知识库文档”为中心、以“共同创作”为手段, 靠“众人不停地更新修改”并借助互联网创建、积累、完善和分享知识的全新模式。Wiki 不是一种新发明, 它是以往知识积累和分享模式的互联网形式体现, 与古人注书立说也没有本质区别, 只是知识的贡献与分享更加广泛, 也是每个人的个人知识管理创建和增进的过程<sup>[1]</sup>。

Wiki 技术诞生于 1995 年, 虽然出现的时间短, 但发展十分迅猛。在短短的十余年间, 出现了大量的研究论文和专著, 每年全球都要举行许多与之相关的国际学术会议。Wiki 开源软件有 MediaWiki、PHPWiki、JSPWiki, 以及国内第一款具有自主知识产权的 HDWiki。通过开放合作, 目前已有大量活跃的 Wiki 站点。世界上最大的 Wiki 系统是维基百科全书, 从 2001 年 1 月开始至 2007 年 9 月, 英文条目的积累超过了 200 万, 中文条目数超过 15 万。在现实生活中, 各个领域也有了许多应用案例, 在科研领域, 中国科学院国家科学数字图书馆采用 Wiki 进行课题研究; 在 IT 领域, Donews 利用 Wiki 建立了国内最大的 IT 知识库; 还有众多综合性的百科知识库, 如百度公司构建了百度百

科, 互动在线构建了互动维客, 另外还有维库、天下维客、网络天书等。一些知名的企业已开始把 Wiki 引入企业信息化和企业内部的知识管理, 如雅虎、诺基亚、摩托罗拉等公司利用 Wiki 进行项目协作、知识共享和知识传播; 世界上最大的网上书店亚马逊也在利用 Wiki 共享购物者的经验。

下面, 我们介绍 Wiki 技术的特征<sup>[2]</sup>。

(1) 开放性。系统用户登录后可以任意创建、修改、删除页面。

(2) 协作共享性。Wiki 系统要求社群的成员积极参与, 共同创作, 实行分工合作完成某项任务。系统内页面的变动都可以被访问者以及社区的每一个成员所共享。

(3) 简单易用。快速创建、存取、更改超文本页面。用简单的格式标记来取代 HTML 的复杂格式标记, 类似所见即所得的风格。通过简单标记, 直接以关键字名来建立链接 (页面、外部连接、图像等)。关键字名就是页面名称, 并且被置于一个单层、平直的名空间中。

(4) 有组织、可增长。同页面的内容一样, 整个超文本的组织结构是可以修改、演化的。系统内多个内容重复的页面可以被汇聚于其中的某个之中, 相应的链接结构也随之改变。页面的链接目标可以尚未存在, 通过点击链接可以创建这些页面,

第一作者简介: 朱良兵 (1977 - ) 男, 助理工程师, 研究方向是 Topic Maps、知识管理。

收稿日期: 2009 年 3 月 3 日。

从而使系统得到增长。记录页面的修订历史和页面的各个版本都可以获取。

## 2 HDwiki 的应用

HDwiki 是国内第一款应用于建立 Wiki 百科网站的开源建站程序,基于 Apache + PHP + MySQL 架构,免费、易用、功能强大以及所见即所得的可视化编辑器,融合了 Ajax、Tag 等大量 Web2.0 元素,与 Discuz 无缝对接,一站式注册登录,用户信息完全共享,无须在两个站点之间来回切换,还可以导入 MediaWiki 数据<sup>[1]</sup>。下面以中国水电顾问集团贵阳勘测设计院为例,探讨 HDwiki 在知识管理中的应用。

中国水电顾问集团贵阳勘测设计研究院(以下简称贵阳院)是一家有着 50 年发展历史的科研机构,属于知识密集型高科技企业,在面板堆石坝、碾压混凝土拱坝、地下厂房一次成型设计等方面的技术处于行业前列。为了有效地对企业多年来的工程经验、技术诀窍、经营管理方法、科技优势等企业知识加以积累、整合和开发利用,实现知识共享,为促进科技创新和人才培养服务,在对已

有的开源知识管理系统进行广泛调研的基础上,采用 HDwiki 作为企业内部知识管理平台。

首先,在咨询相关领域专家的基础上,对企业全方位的知识进行梳理分类,形成一个科学、全面的知识分类体系,然后在系统后台按照此分类作类目设置,构建起两级类目。类目设置情况如图 1 所示。一级分类包括企业概况、行业动态、组织机构、科技成果、工程业绩、专业建设、精英人物、大事记、站务管理等。其中工程业绩的子分类包括水电勘测设计、监理工程、工程总承包、工民建、新能源工程、岩土工程等。

作好分类设置后,就可在前台构建新词条,并为词条选择一个所属分类,词条具有唯一性,如果词条名称重复,系统会自动提示。图 2 是一个创建新词条的界面。

贵阳院分别在 2002 年和 2007 年撰写了两本院志,近 200 万字。两本志书翔实记述了贵阳院 50 年来各时期生产、管理和精神文明建设的情况,全面回顾了院情、院史,收集了大量珍贵资料,为了充实系统内容,在系统建立之初首先把两本院志的内容按条目录入系统,供全院员工使用。如图 3 是系统首页截图,左边是知识分类列表,中间是推

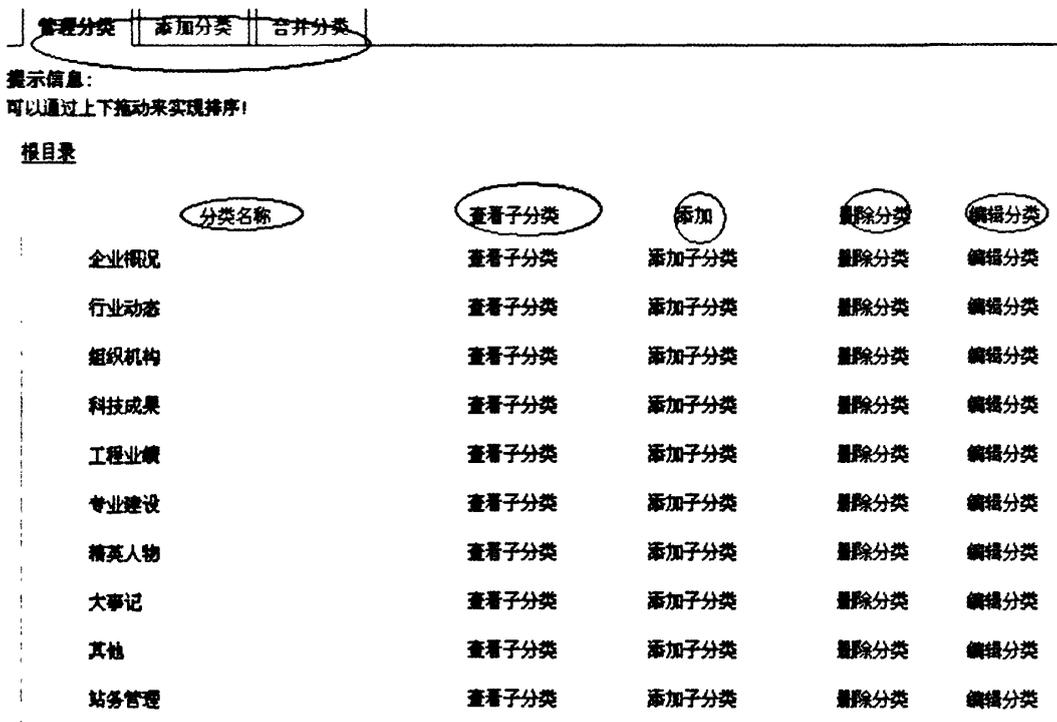


图 1 一级类目设置界面

中国水电顾问集团贵阳勘测设计研究院知识管理系统 >> 创建词条

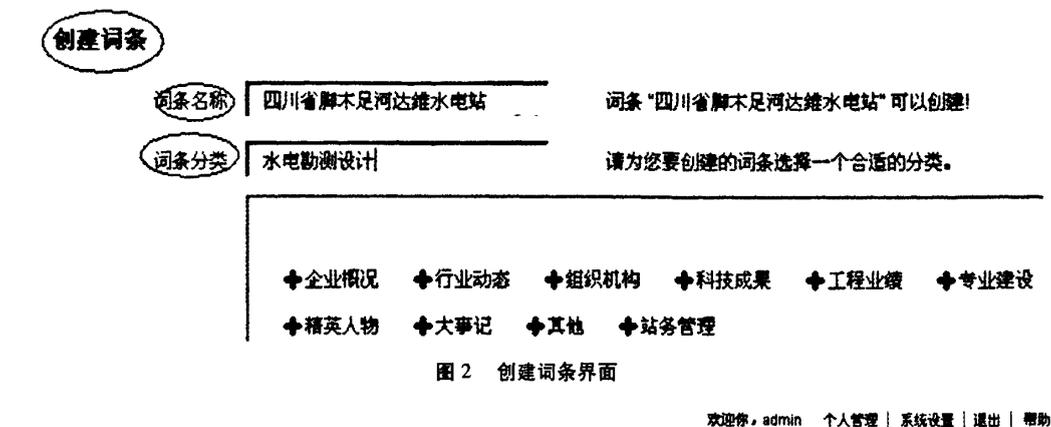


图2 创建词条界面



图3 系统首页截图

荐词条、热点词条、最近创建词条、最近编辑词条，右边是热门标签。

把系统上传到服务器，全院员工就可以注册登录系统参与新建、修改条目，条目每修改一次都会保存一个版本。系统中的条目经过用户的参与不断修改完善，其内容越来越准确完善、越来越科学合理。

### 3 Wiki 应用于企业知识管理的优势

(1) 有利于“组织记忆”的形成与知识管理，逐步形成知识与工程经验共享库。企业人才更新换代，或者员工离职的时候，都会造成企业知识资源

的流失,特别是知识密集型、以人力资本为主的高科技企业。据研究,公司的资产有 80% 是无法度量的,当这些无法度量的资产流失时,很难测算出公司受到的损失有多大。利用 Wiki 构建该知识库有利于记载过去的历史知识,有利于企业知识的传承和企业文化的积累。

(2) 有利于在知识交流过程中产生“头脑风暴”效应,促进知识创新。Wiki 的开放性和协作性特征有利于企业内部的交流,在交流的过程中产生思想的碰撞,激发思维的火花,有利于知识的创新,能够让每一个参与者,按照各自的思路将一个观点进行发散性质的延展。在任何一个话题中,使用者都可以按照自己的理解去进行细分,或是将其引向深层或是引向另外一个领域。Wiki 同时又具备把各自一些相关的话题进行汇总,但 Wiki 所提供的相关话题远比那些传统的相关信息要丰富得多,逻辑性也更强,毕竟每一位参与 Wiki 的人员,观点不同、经验背景不同、知识储备也存在差异,因此 Wiki 的信息汇总理论上可以做到极致,从而起到知识聚类的作用<sup>[4]</sup>。

(3) 有利于消除信息鸿沟,提供知识共享与协作式管理,创建知识型企业。Wiki 成为企业人际交流与沟通的最佳平台,企业突破了时空与障碍的限制,交流沟通得到极大便利。由于 Wiki 在信息传播上具有的公开性、即时性、直接性、存储性及纠错补遗及时性等特点,从而在信息的准确性和完整性这个关键环节上,优于其他的传播方式,从而保障了企业对内部人际交流沟通的有效管理。Wiki 蕴含了“与他人同创共享”的理念,从服务企业的角度看,Wiki 最适合于做企业的百科全书、企业知识库,以及整理某领域知识等集体性工程,适合于企业内部和外部管理的许多应用<sup>[5]</sup>。

(4) 有利于员工在线学习和对员工进行院情、院史在线教育,以及培养知识型员工。Wiki 站点的内容具有高度的相关性,学习者只需登陆 Wiki 网站就可以轻松地获得与主题相关的大量深刻的信息资源。由于 Wiki 具有可增长的特性,只要通过点击链接就能创建页面,从而使系统得到增长,有利于学习者对某一主题内容的共建和扩展,最大程度地激发学习者的兴趣,引导学习者不断补充相关资源,使得内容更加翔实、条目更加细化,解

决了学习者学习时信息资源不足的缺陷。

(5) 有利于“隐性知识”转化为“显性知识”,增强企业创造力和竞争力,巩固和提高企业技术优势。通过方便的协作编辑功能,对同一个知识点可以多次编辑修改完善,社区中的成员可以对词条进行评价,从而可以实现把员工头脑中的“隐性知识”转化为“显性知识”。全体工作人员可以方便地登录该系统,在线创建、修改、点评、讨论、学习系统中的知识<sup>[6]</sup>。Wiki 能将分散的个性化知识组织成有机的知识体系,充分实现企业知识资源的整合、发展、共享和增值,从而通过组织知识体系的有效运用和持续提升,巩固和提高院技术优势,增强企业创造力和核心竞争力。

## 4 结 语

Wiki 技术具有开放性、协作性、共享性和简单易用等特征,应用于企业知识管理,有助于促进企业的资源共享,消除“信息鸿沟”,促进“隐性知识”向“显性知识”的转化,对科技创新、技术交流、企业文化建设、员工教育都能发挥较大的作用。有利于积累企业知识库,减少由于人员的流动造成企业知识资产的流失。员工可以随时上网获取所需的企业资源,减少获取信息的中间节点,降低获取信息、增长知识的成本,提高工作效率,极大地丰富企业信息化建设的内涵。

## 参考文献

- [1] 什么是 Wiki[EB/OL]. [2008-12-28]. <http://tech.163.com/05/0407/09/1GNQ148I00091589.html>
- [2] 朱焯. 浅析 Wiki 在企业知识管理中的应用[J]. 现代情报,2006,26(9):157-159.
- [3] HDwiki 介绍[EB/OL]. [2008-12-28]. <http://www.php-open.com/open210025.htm>
- [4] 李纲,赵杨. 基于 wiki 的组织内部知识共享[J]. 江西社会科学,2006(7):50-53.
- [5] 朱春雷. Wiki 实现知识共享[EB/OL]. [2008-12-28]. [http://www.ccw.com.cn/06/0623/a/0623a17\\_1.shtml](http://www.ccw.com.cn/06/0623/a/0623a17_1.shtml)
- [6] 程娟,杨帆. Wiki 知识共享模式及其对知识型企业的启示[J]. 情报探索,2008,129(7):85-87.

## Application Research of Wiki Technology in Enterprise Knowledge Management

Zhu Liangbing, Wang Fan

(HydroChina Guiyang Engineering Corporation, Guiyang 550081)

**Abstract:** Enterprise knowledge management is very important to enterprise knowledge accumulation, knowledge exchange, knowledge sharing and knowledge innovation. Wiki is a web2.0 application, has some characters, such as openness, cooperation, sharing and usability. HydroChina Guiyang Engineering Corporation is a high technology enterprise which has been engaged in hydropower station investigation and design for 50 years history. The thesis discusses some advantages and effects of the application of Wiki technology in enterprise knowledge management through a real application case of wiki technology in knowledge management of this corporation.

**Keywords:** knowledge management, Wiki, Web2.0, cooperation, sharing

### 第六届中国数据挖掘与商业智能研讨会 暨海峡两岸应用统计研讨会在京举行

本刊讯 2009年6月6日,“2009(第六届)中国数据挖掘与商业智能研讨会暨海峡两岸应用统计研讨会”在中国人民大学逸夫会议中心举行。本届研讨会由中国人民大学统计学院主办,中国人民大学应用统计科学研究中心、中国人民大学统计咨询研究中心、中国人民大学数据挖掘中心、中华资料采矿协会、中国台湾辅仁大学统计资讯学系承办。

中国人民大学副校长袁卫教授、澳门科技大学副校长陈乃九教授、中国人民大学统计学院院长金勇进教授、中国台湾辅仁大学谢邦昌教授、首都经贸大学统计学院院长纪宏教授到会并致辞。中国台湾辅仁大学谢邦昌教授、美国雪城大学陈江教授、中国科学院数学与系统科学研究院陈敏教授、中国台湾政治大学郑宇庭教授、美国耶鲁大学公共卫生学院马双鸽博士、北京商智通信息技术有限公司匡晓波总经理等教授、研究者与企业家,分别从各自的研究角度报告了近年来数据挖掘与商务智能的

成功应用。

本届研讨会在3个分会场同时进行。第一分会场以数据挖掘的方法应用为主题,着重介绍了各种数据挖掘的方法与软件工具在实际生活中的应用;第二分会场以金融数据挖掘为主题,深入探讨了数据挖掘技术在金融风险管理等领域的应用;第三分会场为中国人民大学统计学院、中国台湾辅仁大学统计资讯学系、中国台湾政治大学统计系学生数据挖掘研究成果的交流平台,两岸学生围绕数据挖掘技术的理论与应用,思维碰撞与融合,进行了认真而细致的讨论。

本届研讨会的成功举办,加强了海峡两岸学术界和企业界对数据挖掘技术发展前沿与应用的合作,促进了高校统计研究与企业实践更好地结合,对于推动统计学科的发展将产生重要的影响。与此同时,两岸学者在研讨会上的广泛交流与相互学习,增进了彼此的了解,建立了深厚的友谊。

(曾红波)