

知识管理中社会性软件的比较分析

——以 Blog 和 Wiki 为例

王千君

(南京大学信息管理系, 江苏南京 210093)

摘要: 知识管理是知识经济时代一种重要的管理模式, 知识管理软件是实施知识管理的物质基础, 而基于 Web2.0 的社会性软件给陷入困境的知识管理带来了转机。文章以 Blog 和 Wiki 为例, 从两者的概念入手, 简要介绍了 Blog 和 Wiki 这两种社会性软件, 分别阐述了作为知识管理工具的各自特点及其功能, 并对其进行比较分析。在此基础上, 分析两者在解决知识管理实际问题中的具体应用, 最终提出知识管理中运用 Blog 和 Wiki 的对策建议。

关键词: 社会性软件; Blog; Wiki; 知识管理

中图分类号: G250

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2011.01.008

Comparison Study on Social Software in Knowledge Management

——Take Blog and Wiki as Examples

Wang Qianjun

(Department of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210093)

Abstract: Knowledge Management is a critical management mode in knowledge economy era. Knowledge Management software is the foundation to implement knowledge management, and the social software based on Web 2.0 bring a favorable turn for the bottleneck of Knowledge Management. This paper firstly takes the Blog and Wiki as examples, briefly introduces these two social software from their concepts, and then discusses their characteristics and functions as the knowledge management tools respectively. And a comparison is made on the two software. Based on that, it analyses their application to solve the problems of knowledge management, and finally proposes suggestions on their use in knowledge management.

Keywords: social software, blog, wiki, knowledge management

1 引言

自 Web2.0 的概念提出至今, 关于 Web2.0 的许多思想和技术已经得到了广泛传播和应用, 成为新一代互联网发展、网络信息交流等领域的研究热点。随着网络向 Web2.0 时代升级换代的发展, 其特征正在向个性化、互动化和去中心化转变, 在这一转变过程中网络的社会功能越来越明显, 而社会性软件也越来越受到人们的关注。社

会性软件是构建于信息技术与互联网之上任何可以促使团体或者社群沟通与写作的应用软件, 在功能上能够反映和促进真实的社会关系的发展和交往活动的形成, 使得人的活动与软件的功能融为一体。关于社会性软件的定义有很多, 而且都还在不断地发展演变过程中。无论从哪个定义来看, 社会性软件的核心内涵在于: 互联网应用模式开始从传统的“人机对话”逐渐转变为“人人对话”, 这也是其与传统软件的区别。目前社会

作者简介: 王千君 (1985-), 女, 南京大学信息管理系情报学专业在读硕士, 研究方向: 网络信息资源管理。

收稿日期: 2010年1月29日。

性软件有很多种，从早期的 E-mail、BBS 等，到近几年盛行的 RSS 阅读器、社会性标签、Blog、Wiki、威客、SNS 等。对目前的社会性软件可以做以下分类^[1]：

(1) 信息搜集类：RSS 阅读器、社会性标签。这类软件能够将用户所关注的相同信息进行聚合，从而将这些信息的学习者联系起来形成一个社会网络，相互联系、协同作业。

(2) 信息存储、整理与发布类：Blog、BBS。利用这一类型的软件用户可根据自己的要求和爱好表达自己的思想，并对其存储及整理，同时也可以与其他用户进行交流。但与 BBS 的纷繁杂乱相比，Blog 的主体个性色彩更加强烈。

(3) 交流协作类：Wiki、威客。这类软件的特点是协作式交流模式。它为用户提供了一个开放平台，提供了参与知识共建和完善的渠道。

此外还有 QQ、MSN、SNS 等目前用户众多的软件。由于这几类软件融合了多种基于 Web2.0 的软件技术，不能简单地将其分类。如 QQ、MSN，用户除了可以进行聊天讨论外，还可以拥有自己的空间，这个空间的功能跟 Blog 类似。SNS 是以用户为中心进行信息交流与分享的一个平台。这类软件的信息量大，但大多是非正式交流。笔者认为，可将这些软件归为社会交往类社会性软件。

在以上提到的这些社会性软件中，Blog 和 Wiki 更适合用于知识管理。文中对 Blog、Wiki 以及目前知识管理所遇到的困境做一个简单的介绍，并通过这两款软件的特点、功能等比较来分析各自在知识管理运用中的优缺点。在此基础上，分析两者在解决知识管理实际问题中的具体应用，最终提出知识管理中运用 Blog 和 Wiki 的对策建议。

2 社会性软件对知识管理的影响

知识管理的概念产生于 20 世纪 90 年代初，最初出现在管理学领域，后来被各个行业引用。著名的知识管理专家 Thomas H. Davenport 和 Lurence Prusak 认为知识管理就是如何最大限度地调用组织或个人本来已经拥有但可能不被觉察的知识资源^[2]。知识管理与传统的管理不同，它不仅涉及显性知识，而且涉及隐性知识。有人认为

知识管理主要是对上述两种知识进行管理，其核心是管理两类知识之间的转化过程，具体包括：隐性知识到隐性知识的转化，隐性知识到显性知识的转化，显性知识到隐性知识的转化，显性知识到显性知识的转化^[3]。

知识管理在实践中遇到的主要问题有：知识陈旧且不愿意共享，知识拥有者希望通过独占某种知识来获得特权和保持竞争优势；知识地图编制不符合用户思维习惯，用户难以根据其从现有知识库中找到需要的知识；知识的适用性差，因缺乏相关背景或知识背景差异，缺乏专家引导，用户难以发现和理解对自己有用但不属于自己知识范围的知识；用户对知识库中知识的正确性产生怀疑，不信任知识管理系统，难以建立起运用知识库解决问题的正面经验^[4]。

在知识管理陷于如此境地的时候，基于 Web 2.0 的 P2P 社会性软件给这一切带来了转机。首先，社会性软件促进不同种类知识的管理。知识管理无处不在，其管理的内容十分丰富，主要包括专业知识、兴趣爱好知识、灵感知识、人际网络知识等，社会性软件能够在以上领域内容的管理中发挥重要作用。其次，社会性软件促进显性知识与隐性知识的互相转化。通过这些软件用户能将一些内隐于头脑中的零散混乱的知识进行系统化整理并在这些工具上发表自己的观点，这是隐性知识转化为显性知识的过程；使用社会性软件的各用户之间相互交流与分享，对自己发表的信息进行整理修改，则形成异构更新后的显性知识，同时通过吸收自己的新知识以及别人的知识，用户又可以对自己头脑中的隐性知识进行更新。整个过程见图 1。

如图 1 所示，基于社会性软件的知识管理是一个循环往复的过程。正是这样循环的过程使得知识得到充分的交流、共享以及更新，再加上简单易用，几乎每个人都可以利用它表达自己的知识，与大家进行分享，所以它在知识管理方面的作用显而易见。Blog 和 Wiki 正是这样两款社会性软件，笔者将在下文中对两者进行比较。

3 Blog 和 Wiki 的比较分析

3.1 特点比较

(1) Blog。Blog 是 Weblog 的简称，是在网络

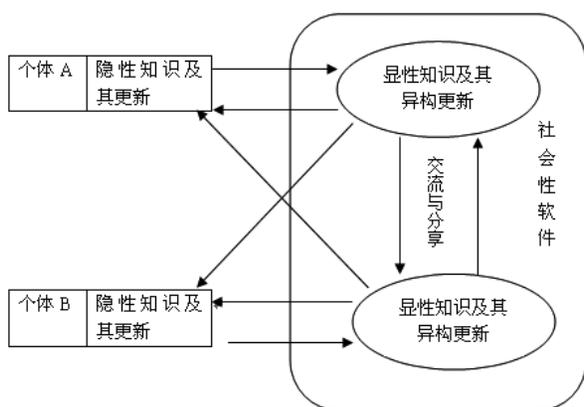


图1 社会性软件在知识管理中的作用

上的一种流水式的记录形式，因此也称为“网络日志”。它既具有传统日记记录感想、摘抄有用信息的功能，又有BBS分享与交流的作用。一个Blog就是一个网页，它通常由一些个性化的经常更新的帖子构成。目前，Blog的作用已经从最早的“网络信息过滤器”更多地成为Blogger（写博客的人）的个人日志，是Blogger以更自由的形式、更开放的结构对个人的观点和思想所作的记录。一般Blog的构成包括：日志、日志发布日期和时间、日志归档与分类、留言或评论、公告、RSS等。

Blog简单易用，页面很容易生成，可以由博主不断地更新，不需要专门的网站维护，操作简单，人人能用。Blog带有浓厚个人色彩，它不但是对网络信息的吸收，更是对其凝结了思考的消化，是个人原创的表达。分享和交流是Blog的一个最重要的特征，其留言与评论功能提供了一个很好的交流平台，而且Blog的管理也很方便，技术门槛低，具备及时编辑、及时发布、自动管理功能，并且可以按照时间或者自己特定的分类进行整理归档。Blog页面的版式也可以根据用户自己的喜好进行排版，还可以加上自己喜欢的音乐和视频等内容。除了链接功能外，Blog还可以通过RSS技术，将某些Blog的相近内容聚合起来，并保持更新，配以评论，使Blogger之间能够以最新的信息进行处理和讨论。基于上述特点，Blog已经成为家庭、公司、部门和团队之间越来越盛行的沟通工具，也逐渐被应用在企业内部网络。上海师大黎加厚教授曾撰文指出，博客简单易用，具有在线“共享”和积累的功能，还可以认

为是一个小型的个人知识管理系统^[5]。Blog亦是一种“零进入壁垒”的个人知识管理工具。“零进入壁垒”主要是满足“四零”条件（零编辑、零技术、零成本、零形式）^[6]。

(2) Wiki。Wiki源自夏威夷语“wee kee wee kee”，本意为“快点快点”。它是一种多人协作式创作的超文本系统，中文译名为“维基”。Wiki一般被认为诞生于1995年，是由“Wiki之父”沃德·坎宁安(Word Cunningham)所创。目前，Wiki应用最成功的案例是维基百科全书(Wikipedia)，同时这也是世界上最大的Wiki系统。

Wiki提供了基于Web形式的超链接结构，使用简单，内容开放。Wiki的用户可以在Web基础上对Wiki文本进行浏览、创建、更改，同时所有修改过的页面都会得到保存。Wiki的成果是一个不断完善的知识库，享用这个知识库的人要比为这个知识库做贡献的人多得多。作为一种社会性软件，Wiki在提供知识共享的同时，不断推进、激发知识创新。

Wiki的使用也很方便，具有使用便捷、格式简单、链接方便等特点。同时Wiki是一个有组织的系统软件，这体现在它的自组织和可汇聚的特点上，其整个超文本组织结构也是可以修改、演化的，而系统内多个内容重复的页面可以被汇聚于其中的某个，相应的链接结构也随之改变。Wiki系统是一个可增长系统，页面的链接目标可以不存在，通过点击链接，可以创建这些页面，从而使系统得到增长。开放性是Wiki的一个重要特征，社群的成员可以任意创建、修改、删除页面，系统内页面的变动可以被访问者观察到。Wiki体现的是“人之初，性本善”的哲学思想，认为不会有人故意破坏网站。Wiki上的知识分享者要远远多于知识贡献者。为了避免有人对页面不当的修改及维护网站的正确性，Wiki在技术和运行规则上作了一些规范，既做到了向大众公开的原则，又尽量降低众多参与者带来的风险，例如记录页面的修订历史，页面的各个版本都可以被获取，用户在更新页面时可在描述栏中写上更新依据或与管理员对话，以便管理员知道页面更新情况。

正是由于Wiki具有上述的特点，而成为进行

知识管理的优秀平台和工具。IBM、Yahoo 等公司都在内部启用了Wiki系统，作为知识管理的工具。

(3) Blog 和 Wiki 特点比较。Blog 和 Wiki 特点的比较，可以从表 1 中清晰地反映出来。

3.2 功能比较

3.2.1 基于 Blog 的知识管理

Blog 发展至今，已经成为一个知识管理中重要的社会性软件。人们在互联网上自发地运用 Blog 收集与自己的学习、工作及兴趣有关的知识与信息，记录自己的思考与心得，创造、管理个人知识并根据专业志趣自发聚合，积极与他人互动交流，相互之间共享知识、协同学习和工作、共创知识。目前，网上也有很多以受众不同而细分出来的 Blog 平台，如电子商务博客、娱乐博客等，同时在同一 Blog 平台上也划分了很多博客圈，这样更有利于信息的交流与分享。作为一种基于 Web2.0 的开放式的网络交互软件，Blog 以其不可替代的优势能够有效实现知识管理，它的优势主要体现在知识发布、知识收集、知识提取和过滤、知识共享和知识应用的过程中^[6]。

(1) 知识发布：Blog 提供了个人非常容易进行使用和维护的知识发布系统，这为隐性知识向显性知识的转化提供了很好的平台，也为知识管理提供了很好的前提。在 Blog 中那种随意、破碎、不严密的主观感受比比皆是，而正是这些内容中聚集了很多平时不能表达的隐形知识。

(2) 知识收集：Blog 可以通过搜索引擎和超

文本链接进行知识收集，RSS 技术也提供了分布式的信息聚合方式。将零散的知识通过 Blog 使之整体化、显性化，从而更加易于人们所理解、接受。

(3) 知识提取与过滤：Blog 对知识收集过程中获得的知识，进行有意识的筛选，是知识的“过滤器”。这是一个知识积累的过程，人们将所提取的知识进行消化，转化为头脑中的隐性知识。

(4) 知识共享：Blog 是个性与共性结合体，当人们在 Blog 上发表观点和看法时，就为其他人提供了共享机会。人们将 Blog 中学到的知识应用于具体工作中，发挥知识的实际作用，通过实际工作，来验证自己所获知识的正确性，完善和充实知识内容，进一步提高自己的知识结构和深化头脑中隐性知识的深度。

作为一个知识管理的软件，Blog 正是这样将隐性知识与显性知识进行转化的，而这也是知识管理的实质所在。

3.2.2 基于 Wiki 知识管理

同样作为知识管理的工具，Wiki 不同于 Blog 浓厚的个人色彩，它更强调的是匿名与合作精神。Wiki 的基本管理单位是页面，每个页面可以代表一个知识片段、一系列知识总结。知识的发布就是一个页面的创建，每个页面的创建都可以看作是一个知识从隐性到显性的外化过程，每个页面的修改和链接的添加都可以看作是显性知识的组合和深入表达过程，Wiki 通过人工将信息整

表 1 Blog 与 Wiki 两者特点的比较

特点	Blog	Wiki
管理与维护	每个Blog只能由一个用户即博主进行管理与维护。博主可以自由地更改Blog的内容、版式等。对其他人发布的Blog信息无权进行修改	Wiki提供了一个共享平台，用户须在一定的规范下发布内容、对内容（无论是自己还是别人发布的）进行修改和删除等，以确保网站信息的质量
交流与共享	Blog通过留言与评论进行讨论与直接交流，博主可以对留言与评论进行回复、删除等，并可以通过复制其他博文或其链接进行共享	Wiki用户可以直接交流，但大多数通过对已有内容的阅读或者在其基础上的修改进行间接讨论，这种交流是知识贡献者与知识共享者之间的
链接与聚合	通过链接、关键词、RSS等进行内容上的整合。Blog的链接目标必须是实实在在存在的页面	通过链接、关键词、RSS等进行内容上的整合。Wiki的链接目标可以不存在，是一个可增长系统
版式与版本	博主可以根据喜好更改Blog版式以及Blog的内容，个人色彩强烈。每一次修改之后就只保留最新的内容，并不保留之前的版本	Wiki的版式比较简单，方便阅读，客观性强，一般用户不能更改，Wiki保留了每一次的修订历史，各个版本都可以被获取
受众与目的	Blog的目标用户不但包括以分享知识为目的的贡献者，更多的是以日志为目的的用户。这与Blog的目的相符：为用户提供一个多样化的自由平台	Wiki的目标用户很多都是以知识贡献及知识共享为目的的。Wiki的目标是不断提高信息质量，完善知识库，为用户带来很好的知识共享平台

理、分类,形成一种网状的链接,各个词条之间的关联性十分智能,是搜索引擎无法完成的。而 Wiki 的自组织形式也促进了显性知识的进一步内化。Wiki 的社会化特性使得人人都可以参与知识的收集、编辑与修改, Wiki 的灵活性又允许参与者按照各种格式来组织知识。Wiki 虽然允许任何个体对页面进行编辑,但为了保证 Wiki 网站的正确性,在技术与运行规则上都作了一些规范,以保证 Wiki 条件下知识共享与创作的顺利进行,这些规范包括版本管理、更新描述、IP 禁止、编辑规则等。

由于 Wiki 的公共参与性特征,参与者通过充分的交流,就共同关心的主题作内涵式和外延式的扩展和深入探讨,实现“头脑风暴”式的社群成员之间的知识共享与知识创新。群体中的任何一个个体都可以通过对 Wiki 知识库的学习将自己已有的隐性知识外化,群体成员对其进行讨论修改,达成一致意见形成系统的新知识后再汇入 Wiki 知识库,以便新一轮的共享与创新(图 2)。

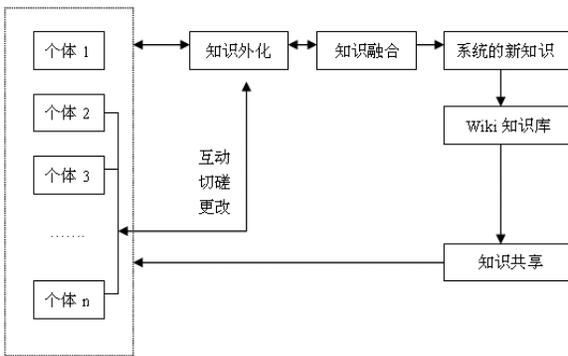


图 2 Wiki 平台上的知识共享与创新模型^[7]

通过以上分析可见, Blog 和 Wiki 在知识管理方面各有优势。与 Blog 相比, Wiki 更具开放性、自组织性和协作性,能够更好地满足群体知识共享的需要。但 Blog 的个性化给个人知识管理提供了很好的技术平台。表 2 是二者功能的比较分析。

4 在知识管理中的应用

4.1 运用 Blog 和 Wiki 解决知识管理问题

前已述及知识管理目前遇到的困境。针对这些困境,笔者认为恰好可以运用 Blog 和 Wiki 来加以解决。

(1) 知识陈旧且不愿意共享。Blog 和 Wiki 这两款软件都很好地解决了这个问题。它们为用户提供了一个平台,在这个平台上,用户可以自由地发表和共享知识,在解决了自己知识缺乏及陈旧问题的同时,也完成共享。特别是对于 Wiki 这样一个增长式平台来说,它不仅更新用户的知识,而且更新了知识库,从而不断地提高共享的质量。

(2) 难以找到需要的知识。笔者认为,相比 Blog 来说 Wiki 更能有效地帮助用户找到所需的知识。Wiki 的知识既可以按照主题组织,也可以按照时间组织,相关的信息很容易被用户找到。并且 Wiki 页面简单、表述清晰,用户可以通过目录、关键字、链接等清晰地找到相应的知识。Blog 虽然也有关键字、链接等功能,但是 Blog 的个人色彩使得其内容表述、版面形式较为随意,不利于用户的查找。目前, Blog 按照用户群的不同进

表 2 Blog 和 Wiki 功能比较分析

功能	Blog	Wiki
知识源	目前多数以个人 Blog 出现,但也支持团队 Blog 的形式, Blog 的发布者即知识的贡献者,其他人没有权利对其进行修改,只能进行评论或交流	Wiki 用户可以对别人发布的内容进行编辑修改,同一条知识的贡献者并不是单一的,即每个人都可以成为知识贡献者
知识发布	没有规则限定,对于用户来说真正可以做到随时发布随时修改,但内容可能比较随意琐碎	有规则限定。用户要在提供依据或得到允许的情况下进行知识发布及修改。内容更为严谨
知识表述与组织 ^[8]	Blog 是流水式的,按时间组织的知识可能相关性不大。按主题组织比按时间组织更为实用,可通过主题分类找到相应页面	Wiki 的知识表述与组织不受时间影响。按主题组织和按时间组织一样实用,都可以直观地看到知识之间的相关性
知识提取与过滤	内容表达、关键字和链接选取都跟博主自身水平相关,也直接影响了知识提取与过滤的难易程度	Wiki 的编辑规则及协作模式使得内容、关键字、链接等内容都较为严谨,方便提取与过滤
知识共享与创新	目标用户,指定话题参与。只有博主才有权限更改,其他人通过评论与交流对话题进行讨论,便于激发博主知识创新,但更新速度较慢	多用户、多话题参与。可以直接对原有版本进行改进,并保留原有版本,从而对知识库进行更新,达到知识创新的目的。

行了细分, 这样可能会对知识的查找有所帮助。

(3) 知识的适用性差, 缺乏专家的指导。Blog 和 Wiki 在这个问题上各有优势。现在很多专家都拥有自己的 Blog, 用户可以通过订阅其 Blog 或在 Blog 上直接与其交流的方式得到自己想要的信息。专家 Blog 具有更新速度快、观点新颖等特点。Wiki 上的知识是不断更新、不断进步的, 用户可以根据知识的各个版本来判断知识的优劣。像维基百科还有自己的评分机制和标准对文章进行分类, 给用户提供了指导。

4.2 运用 Blog 和 Wiki 进行知识管理的对策建议

4.2.1 运用 Blog 进行知识管理的对策建议

(1) 加强 Blog 的管理。这里所说的 Blog 管理有两层意思, 第一是 Blog 平台的管理; 第二是个人 Blog 的管理。

我国目前拥有将近两亿的 Blog 用户, 一个好的 Blog 平台将更有利于用户找到有用信息, 是个人知识管理成功的开始。为此可以采取如下措施以加强 Blog 平台的管理。①完善 Blog 分类: 如新浪将其 Blog 分为娱乐、IT、女性、文化等类, 分类的准确性将有效提高信息查找的效率。②加强 Blog 推荐建设: 对于专家博文、热点问题等点击率较高的文章应及时推荐, 以使用户及时得到信息。③提供详细的帮助信息: Blog 建设的主体是写 Blog 的人即博主, 帮助信息越详细越有利于其进行知识管理, 例如标签的添加、订阅和收藏博客等。

Blog 对于用户来说就是一个个人知识管理系统。Blog 的个人色彩可以使使用者更加便利地进行知识管理, 例如用户自己可以将知识进行分类, 可以给知识添加上便于记忆的标签等。建立起属于用户自己的一套知识识别系统, 将更有利于个人知识管理。

(2) K-Blog 的提出。K-Blog 即知识博客, 是指具体的建立在知识生产、收集、加工、链接、传播、共享基础上的博客空间, 是基于博客的知识管理理念。K-Blog 的基础是 Blog, 是基于博客的思考与交流, 在其运作过程中体现了知识管理的思想。K-Blog 是一个非常个性化的网络交流平台, 它通过个性化的页面设计, 为个人知识管理提供了更为开放、个性化的空间, 成为个人知识管理的重要工具。

4.2.2 运用 Wiki 进行知识管理的对策建议

(1) 强化技术规范, 加强信息质量控制。没有规矩不成方圆的道理任何地方都是适用的, 尤其是 Wiki 的开放性给其信息的质量带来一定的挑战, 所以必须加强技术规范以提高信息质量, 如保留网页每一次更改的版本, 对一些主要页面进行锁定以及版本对比、更新描述等。

(2) 对现有知识进行评价及分类, 为用户的阅读提供参考。Wiki 提供的知识质量良莠不齐, 使用户很难去辨别优劣。对于这种情况, Wikipedia 作为最成功的 Wiki 技术平台采取了一定措施。将一些它认为可靠的文章标记为“featured articles”。Wikipedia 认为这些文章是它所提供信息的最优代表。但是这些文章只是 Wikipedia 数以万计文章中很小的一部分。所以寻找一种普遍适用的评价机制对 Wiki 上的信息进行等级分类, 也是目前的一个研究热点。

5 结语

本文围绕知识管理对 Blog 与 Wiki 这两种软件进行了比较分析, 并讨论两款软件在知识管理中的实用性。目前, Blog 和 Wiki 的知识管理功能还不是很全面, 完善其功能可能成为将来的一个发展方向。当然, 知识管理更多的并不是技术层面的, 如何激发人们贡献自己的知识添加到现有的知识库中以及如何加强所添加信息的准确性都是比较棘手的课题。总之, 随着网络的发展和知识管理需求的不断增加, Blog 和 Wiki 这两种社会性软件正被越来越多的专家和企业所接受, 它们必将成为知识管理中不可或缺的组成部分。

参考文献

- [1] Jiang Zhenzhen. Research on Social Software in Informal Study[J]. Journal of Hebei Radio & TV University, 2009(2):47-48. (in chinese)
〔姜珍珍. 社会性软件在非正式学习中的应用研究[J]. 河北广播电视大学学报, 2009(2):47-48. 〕
- [2] Thomas H. Davenport, Lurence Prusak. Working Knowledge: How Organizations Manage What They
(下转第 58 页)