

ویکی‌ها به عنوان ابزارهای مدیریت دانش در سازمان‌ها

حسین پاشائی‌زاد*

استادیار،

دانشگاه پیام نور ارومیه

دریافت: ۱۳۸۸/۰۲/۱۳ | پذیرش: ۱۳۸۸/۰۴/۰۲

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا(چاپی) ۵۲۰۶-۱۷۳۵
شاپا(الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
http://jst.irandoc.ac.ir
دوره ۲۷ | شماره ۱ | ص ۲۹-۴۵
پائیز ۱۳۹۰
نوع مقاله: مروری

چکیده: شرکت‌ها و سازمان‌ها در تلاش برای ارتقا و حفظ دانش و خرد کارکنان، در روش‌های مختلف طبقه‌بندی غرق شده‌اند. توجه به جنبه‌هایی از یک برنامه موفقیت‌آمیز مدیریت دانش می‌تواند منجر به خلق مزیت‌های رقابتی بسیاری گردد. از این رو، راه‌حل‌های متعددی برای مدیریت دانش، خلق و به‌کارگرفته شده است. ناخرسندانه، بسیاری از این راه‌حل‌های کاربردی به دلیل آنکه بیشتر بر فناوری تأکید داشته‌اند تا ایجاد یک فضای مساعد برای دریافت و به‌اشتراک‌گذاری دانش، با شکست مواجه شده‌اند. طرح‌های نوآورانه مدیریت دانش وسیله‌ای برای گردآوری و سازماندهی و دسترسی به اساسی‌ترین سرمایه یک شرکت یا سازمان، یعنی دانش، فراهم می‌کنند. نرم‌افزارهای اجتماعی و ابزارهای ارتباطی برای همکاری و تعامل با به‌کارگیری فنون اجتماعی به‌جای اجزای نرم‌افزاری، باعث به‌دست آوردن دانش از طریق روش‌های متعدد شده‌اند. ظهور و گسترش فناوری‌های اطلاعاتی، به‌ویژه اینترنت، امکانات بسیار زیادی را برای توسعه دانش در بین همه اعضای جوامع انسانی فراهم نموده است. یکی از پیامدهای بسیار مفید این فناوری، تولید نوع خاصی از ابزارهای تولید دانش توسط عموم مردم و به‌صورت مشارکتی به نام ویکی^۱ است که امکان مشارکت و سهیم شدن تمامی افراد جامعه را در تولید و خلق و نیز مدیریت دانش فراهم نموده است. ویکی، نوعی نرم‌افزار سرور یا خدمتگر است و از یک یا مجموعه‌ای از صفحات وبی تشکیل شده و با این هدف طراحی شده است تا هر فردی که به آن دسترسی داشته باشد بتواند محتوای آن را با استفاده از یک زبان نشانه‌گذاری^۲ ساده‌شده، نوشته یا اصلاح نماید. در این مقاله، یکی از راه‌حل‌های نرم‌افزار اجتماعی، یعنی روش ویکی، در تولید و مدیریت دانش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، ویکی، دانش مشارکتی، نرم‌افزار اجتماعی

*pashaeizad@gmail.com.

1. Wiki
2. Markup language

۱. مقدمه

در طول تاریخ بشری، «دانش» همواره مفهومی بوده که نیازی به مدیریت نداشته است. از زمان‌های باستان تا قرن ۲۰، اگر صحبت از دانش درباره یک موضوعی می‌شد، منظور بیشتر گوش دادن به معلم و بررسی و مطالعه کتاب‌ها (یا پارشمن‌ها) در یک کتابخانه بود. اما، عمر معلمان به پایان می‌رسد و دانش آنها از بین می‌رود، کتاب‌ها با تغییر در دانش علمی و تغییر مرزها به سرعت کهنه می‌شوند. تعداد چیزهایی که یک فرد برای بقاء خودش نیاز دارد تا بشناسد بسیار بیشتر از توان یک فرد است که بتواند به تنهایی انجام دهد (Lisitski 2008). بیشتر افرادی که با مدیریت دانش سروکار دارند از ویکی‌ها شنیده‌اند، اما بسیاری نیز هنوز مطمئن نیستند ویکی‌ها در واقع چه هستند یا چگونه در جعبه ابزارهای مدیریت دانش جای داده می‌شوند. این مقاله بر ویکی‌ها، به عنوان ابزارهای نوین مدیریت دانش نگاهی خواهد داشت، به ویژه مشخص می‌کند که ویکی‌ها چگونه می‌توانند به عنوان ابزار مدیریت دانش عمل کنند. برای انجام این کار ابتدا تعریفی از مدیریت دانش ارائه می‌شود. به دنبال آن، نشان داده می‌شود که سازمان‌ها چگونه از ویکی‌ها برای مدیریت دانش نهان و دانش عیان خود استفاده می‌کنند. هدف کلی این مقاله، ارائه یک دید جامع از این فناوری جدید و کاربرد آن در حوزه مدیریت دانش است.

۲. نگاهی کوتاه به تاریخچه و تعریف مدیریت دانش

از آنجا که مقاله حاضر به موضوع نقش و اهمیت ویکی‌ها، به عنوان یک ابزار نوین در مدیریت دانش می‌پردازد، ابتدا لازم است تاریخچه و تعریف مدیریت دانش به صورت مختصر و کوتاه بیان شود. کونی اشاره می‌کند که شاید اولین تعریف از دانش در مکالمه افلاطون^۱ با عنوان «باور راستین تصدیق شده»^۲ ارائه شده باشد. وی معتقد است که این عبارات موجز و زیبا منجر به پایان دادن بر این بحث که دانش چگونه تصدیق می‌شود و چه چیزی بنیان‌های حقیقت را تشکیل می‌دهد و نیز منجر به به وجود آمدن مجموعه‌ای از آثار با عنوان شناخت و معرفت‌شناسی^۳ گردیده است. هدف معرفت‌شناسی دست یافتن به یک تعریف بنیانی و اساسی از دانش است، یعنی دانستن این که ما چگونه به اساسی‌ترین چیزها شناخت پیدا می‌کنیم. معرفت‌شناسی سؤال می‌کند که فرد چگونه می‌داند و چه می‌داند و چگونه می‌داند آنچه که را می‌داند درست است (Cooney 2006). با این حال، فایراستون معتقد است که در تاریخ اندیشه بشری (از ابتدا تا به امروز)، هیچ نوع اجماعی درباره ماهیت دانش وجود نداشته است

1. Plato's Dialog

2. Justified true belief

3. Epistemology

(Firestone 2003). بنابراین، برای توسعه چارچوبی برای کسب دانش و شناخت ابزارهای لازم برای مدیریت آن، در ابتدا و قبل از هر چیزی باید بدانیم دانش چیست.

دانش، استفاده‌کننده از اطلاعات را قادر می‌سازد تا تصمیماتی بگیرد یا از اطلاعاتی که ارائه شده است، چیزی یاد بگیرد. به نظر برخی دانش کالاست، برخی آن را یک ابزار یادگیری می‌دانند و عده‌ای نیز به آن به عنوان مجموعه‌ای از بهترین عمل‌ها می‌نگرند. با این حال، مدیریت دانش، اصطلاحی درباره اداره کردن دانش به مثابه یک منبع برای کسب قدرت و افزایش رقابت است. اساسی‌ترین ایده‌ای که از مدیریت دانش به دست می‌آید آن است که دانش یک دارایی راهبردی است و باید به مثابه یک دارایی، مثل زمین و سرمایه و کار، مدیریت شود. داوِنپورت و پروساک دانش را به مثابه استنتاج از اذهان تعریف کرده‌اند: «دانش ترکیب سیالی از تجربه دارای چارچوب، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای، و بینش ویژه است که چارچوبی را برای ارزیابی و پیوند دادن تجربیات با اطلاعات جدید فراهم می‌آورد. در سازمان‌ها، بیشتر این دانش نه تنها در مدارک یا سپردنگاه‌ها، همچنین در جریان معمول کارهای سازمانی، فرایندها، فعالیت‌ها، و هنجارها جای داده می‌شود» (Davenport and Prusak 1998). از دیدگاه فناوری اطلاعات، دانش دارای هویتی متفاوت از شیئی اطلاعاتی است و در آن عنصری از داوری خبره وجود دارد. این دیدگاه به موارد زیر تأکید دارد:

(۱) دانش منتج از عناصر اطلاعاتی کلیدی است که فضای مسأله را مشخص می‌کند و شامل

اطلاعات عینی و آشکار (برای نمونه موقعیت نیروها، جغرافیا، و آب و هوا) است.

(۲) دانش بر اساس تفسیرها قابلیت بارآوری پیدا می‌کند.

(۳) دانش، به طور عمده، در بین افراد و فضاها توزیع می‌گردد و بیشتر به یک حوزه و

فعالیت‌های خاص مربوط می‌شود (Corbin, Dunbar, and Zhu 2007).

دانشنامه ویکی‌پدیا، مدیریت دانش را شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی تعریف می‌کند که در یک سازمان برای شناسایی، خلق، ارائه، توزیع، و همچنین کمک به پذیرش دیدگاه‌ها و تجربیات مورد استفاده قرار می‌گیرد. این گونه بینش‌ها و تجربیات هم دانش موجود در ذهن افراد و هم دانش موجود در فرایندها یا فعالیت سازمانی را شامل می‌شوند (Wiki 2008b). مدیریت دانش، به طور عمده بر اهداف سازمانی مانند بهبود عملکرد، مزیت رقابتی، نوآوری، به اشتراک گذاری آموخته‌ها، و بهبود مستمر سازمان تأکید دارد. مدیریت دانش با یادگیری سازمانی نیز دارای وجوه مشترک زیادی است و از بسیاری جهات با آن همپوشانی دارد. مدیریت دانش می‌تواند به افراد و گروه‌ها کمک کند تا بینش و ایده‌های ارزشمند سازمانی را به اشتراک بگذارند، کارهای زائد را کاهش دهند، مانع از هدر رفتن زمان گردند، زمان

آموزش برای کارکنان جدید را به کمترین زمان برسانند، و هنگامی که کارمندی از سازمان منتقل می‌شود و می‌رود، سرمایه معنوی سازمان حفظ شود.

مفهوم مدیریت دانش در حدود اواسط دهه ۱۹۷۰ مطرح شد. شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد این مفهوم از طریق اثر دروتی لئونارد بارتون^۱ با عنوان *سرچشمه‌های دانش - ایجاد و نگهداری منابع نوآوری*^۲ معرفی گردیده است. تا اواسط دهه ۱۹۸۰، دانش به‌عنوان یک دارایی رقابتی اهمیت پیدا کرد. با این حال، بیشتر سازمان‌ها هنوز فاقد راهبردها و روش‌ها و فرایندهایی برای کمی‌سازی دانش و نیز مدیریت آن به‌عنوان یک دارایی و سرمایه بودند. در اواخر دهه ۱۹۸۰، حجم دانش قابل دسترس و نیز محصولات و فرایندها افزایش یافت و این امر باعث شد تا سازمان‌ها به فکر یافتن راه‌هایی برای مدیریت این دانش بیافتند. دهه ۱۹۸۰، همچنین شاهد ظهور آثاری در حوزه هوش مصنوعی، به‌ویژه نظام‌های خبره بود که نتیجه آن فراهم آوردن دانش، مهندسی دانش، نظام‌های دانش‌گرا، و هستی‌شناسی‌های کامپیوتری بود. در ادامه دهه ۱۹۸۰، یک کنسرسیوم از شرکت‌های ایالات متحده طرح مدیریت سرمایه‌های دانشی^۳ را آغاز نمود. هدف این سازمان فراهم نمودن یک پایگاه فناوریانه برای مدیریت دانش بود. این سازمان، همچنین اصطلاح «مدیریت دانش» را معرفی نمود.

از دهه ۱۹۹۰، تعدادی از شرکت‌های مشاور در امر مدیریت در ایالات متحده و اروپا و ژاپن، برنامه‌ها و فعالیت‌های مدیریت دانش را شروع نمودند. مدیریت دانش در مقاله معروفی در سال ۱۹۹۱ از طریق «نیروی ذهن» تام استوارت^۴ در مجله فورچن^۵ معرفی شد. در ۱۹۹۵، اکیو جیرو ناکا^۶ و هیروتو کارتا کوچی^۷ کتاب *شرکت خلق‌کننده دانش: چگونه شرکت‌های ژاپنی قدرت نوآوری را خلق می‌کنند*^۸ به رشته تحریر درآوردند که تا به امروز پرخواننده‌ترین کتاب درباره مدیریت دانش شناخته می‌شود (Rhem 2006). تلاش‌های مربوط به مدیریت دانش با افزایش استفاده از کامپیوترها در نیمه دوم قرن بیستم، پذیرش فناوری‌های خاص همچون بنیادهای دانش، نظام‌های خبره، سپردنگاه‌های دانش، نظام‌های حمایت از تصمیمات گروهی، و کارهای مشارکتی به کمک کامپیوتر، وسعت و گسترده‌گی بیشتری یافته‌اند.

۳. ابزارهای نوین مدیریت دانش

توسعه سریع و وسیع اینترنت، دسترس‌پذیری به پهنای باند بیشتر و شیوه‌های نوین دسترسی به دانش، روش‌هایی که افراد بشری می‌توانند زندگی حرفه‌ایشان را رشد و توسعه دهند،

1 Dorothy Leonard-Barton

2 Wellsprings of Knowledge-Building and Sustaining Sources of Innovation

3 Initiative for Managing Knowledge Assets

4. Tom Stewart

5. Fortune

6. Ikujiro Nonaka

7. Hirotaka Takeuchi

8. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation

راه‌هایی که مردم کار می‌کنند و به جستجوی اطلاعات می‌پردازند، ثبت می‌کنند، رزرو می‌کنند، تفریح می‌کنند و روش‌هایی که آنها روابط شخصی‌شان را برقرار می‌کنند، تغییر داده است. این زمینه سخت‌افزاری جدید (برای نمونه شبکه‌های کابلی یا بی‌سیم) درها را به روی روش‌های نوین انتشار و پخش محتوی و نیز به روی نسل جدیدی از کاربردها که در کل، وب ۲ خوانده می‌شود و مرورگران وب^۱ را قادر می‌سازد تا به بازیگران اصلی و مستقیم خلق محتوی تبدیل شوند، گشوده است (Anderson 2007 cited in Zilli et al. 2009).

زیلی و همکارانش بر این باورند که نوآوری‌های فناورانه این امکان را به مرورگران وب می‌دهد تا خلاقیت و قوه تخیل خودشان را به مرحله عمل درآورند. آنها حالا یک ابزار فوق‌العاده نیرومند برای انجام کارهایشان در اختیار دارند. با قابل دسترس شدن اطلاعات از طریق فشار چند دکمه ماوس، دیگر دانش‌کاران می‌توانند بیشتر بر روی فعالیت‌های ارزشمندتر، مثل استخراج دانش از فضای اطلاعاتی، استخراج دانش از اطلاعات گردآوری‌شده، برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های مبتنی بر دانش، و ایجاد ارتباط بین داده‌ها و اطلاعات متمرکز شوند (Zilli et al. 2009). جنبه مهم دیگر حیات سازمان‌ها که با ظهور اینترنت تغییر کرده است مربوط به مدیریت تیمی و رفتار مشارکتی در یک تیم و نیز بین چند تیم است. امروزه، افراد می‌توانند در سطح جهانی با هم همکاری داشته باشند، جوامع تخصصی پدیدار شده‌اند و با استفاده از همکاری مبتنی بر اینترنت به هم پیوند پیدا می‌کنند؛ شبکه‌های افراد متخصص و حرفه‌ای مثل پزشکان و وکلا در گروه بحث‌های مجازی با هم ملاقات می‌کنند. تیم‌ها و جوامع گسترده‌تر، دانش بیشتر (عیان و نهان)، چشم‌اندازهای وسیع‌تر، متخصصان بیشتر و نیز توانایی‌های خلاقانه بیشتری را مد نظر دارند. به همین دلیل، سازمان‌ها برای بهبود همکاری در تیم‌هایشان شروع به استفاده از وب نمودند. وب، به عنوان سکویی برای انواع دیگر شبکه‌های اجتماعی مثل جوامع کاربران و مصرف‌کنندگان که هدف عمده‌شان تبادل دانش درباره یک موضوع خاص، مانند عملکرد و کاربردپذیری یک نرم‌افزار یا رفتار بنگاه‌هاست، عمل می‌کند. خلاصه اینکه افراد، روش جدید مشارکت در تولید و به اشتراک گذاری دانش را از طریق این نرم‌افزار تجربه می‌کنند.

با گسترش فناوری‌های اطلاعاتی، به‌ویژه اینترنت، پایگاه‌ها و نظام‌های تولید محتوای آزاد در حال رشد مداوم و در عین حال مشارکتی، همچون ویکی‌پدیا، به‌طور فزاینده‌ای عمومی‌ت یافته‌اند. بر این اساس، در یک تلاش گسترده، بیشتر ناشران سنتی و سازمان‌های اطلاعات‌محور، فرایندهای تولید و خلق اطلاعات را با اضافه کردن ویکی‌ها و بلاگ‌هایی به عنوان کانال‌های

1. Web surfers

معمول تولید و توزیع اطلاعات خود به‌روی عموم مردم گشوده‌اند. امروزه، شاهد ایجاد و تأسیس شبکه پویایی از نظام‌های بزرگ اطلاعاتی آزاد و باز با مشارکت فعالانه از طرف عموم مردم در خلق محتوی و فعالیت‌های مربوط به تضمین کیفیت آنها هستیم. شبکه اطلاعاتی جدید با وجود فراهم نمودن خدمات اطلاعاتی با ارزش برای کاربران، در بسیاری از حوزه‌های مربوط به سازماندهی اطلاعات، از جمله کیفیت اطلاعات تولیدشده، چالش‌های تازه و مهمی را به‌وجود آورده و مطرح ساخته‌اند (Stvilia et al. 2008).

۴. تاریخچه ویکی

واژه ویکی مربوط به زبان هاوایی و به‌معنای سریع است (Cunningham 2008b). ویکی ویکی وب^۱ اولین سایتی است که می‌توان آن را یک ویکی نامید. یک ویکی عبارت از صفحه یا مجموعه‌ای از صفحات وبی است و با این هدف طراحی شده است که هر فردی که به آن دسترسی دارد بتواند محتوای آن را با استفاده از یک زبان نشانه‌گذاری^۲ ساده‌شده نوشته یا اصلاح نماید (Wiki 2008a). ویکی‌ها بیشتر برای ایجاد وب‌سایت‌های مشارکتی و پربار کردن وب‌سایت‌های عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرند. دانشنامه مشارکتی ویکی‌پدیا یکی از شناخته‌شده‌ترین ویکی‌ها به‌شمار می‌رود (Wiki 2008b). ویکی‌ها در بازرگانی برای فراهم نمودن اینترنت‌ها و نظام‌های مدیریت دانش مورد استفاده قرار می‌گیرند (Cunningham 2008a). توسعه اولیه نرم‌افزار ویکی، با نام ویکی ویکی وب را به‌وارد کانینگهام^۳ نسبت می‌دهند، کسی که اولین سپردنگاه^۴ ویکی را در سال ۱۹۹۵ ایجاد نمود. ویژگی اصلی و کلیدی نرم‌افزار ویکی آن است که با استفاده از یک مرورگر معمولی وب و زبان نشانه‌گذاری ساده و همچنین با هزینه بسیار کم، امکان تولید محتوی را فراهم می‌آورد. این ویژگی‌ها، نرم‌افزار ویکی را به یک انتخاب مرسوم و رایج برای طرح‌های تولید دانش تبدیل ساخته است که در آن هزینه تولید محتوای جدید یا ویرایش و ارزیابی محتواهایی که از قبل موجود هستند به کمترین حد ممکن می‌رسد.

کانینگهام در توسعه ویکی تا حدودی از هایپرکارد اپل^۵ الهام گرفت. اپل نظامی را طراحی نموده بود که به کاربران اجازه می‌داد تا دسته کارت‌های مجازی^۶ را جهت پشتیبانی از پیوندها بین کارت‌های مختلف ایجاد نمایند. اوایل ۲۰۰۰، ویکی‌ها به‌طور فزاینده‌ای در شرکت‌ها و مؤسسات اقتصادی به‌عنوان نرم‌افزار مشارکتی، پذیرفته شدند. استفاده‌های از آن در ابتدا به کاربردهای فنی، ارتباطی، اینترنت‌ها، و نیز مستندسازی محدود می‌شد. امروزه، برخی از شرکت‌ها از ویکی به‌عنوان تنها نرم‌افزار مشارکتی و به‌عنوان جایگزینی برای

1. Wikiwikiweb
4. Repository

2. Markup language
5. Apple's HyperCard

3. Ward Cunningham
6. Card stacks

اینترنت‌های غیر پویا و ایستا استفاده می‌نمایند. به‌علاوه ممکن است از ویکی‌ها استفاده‌های بیشتری نیز در پشت دیوارهای آتش^۱ سروهای سازمان‌ها به‌عمل آید (Wiki 2008b).

کایننگهام و همکارش لیوف در کتاب‌شان با عنوان روش ویکی: همکاری سریع بر روی وب^۲ اساس مفهوم ویکی را به‌شرح زیر توصیف می‌کنند:

- یک ویکی امکان ویرایش یک صفحه موجود یا ایجاد صفحات جدید را بر روی وب‌سایت ویکی توسط تمامی کاربران و فقط با استفاده از یک مرورگر ساده وب و بدون آنکه نیازی به نظام‌های دیگر باشد، فراهم می‌نماید.
- یک ویکی با ایجاد پیوند صفحه و نشان دادن اینکه آیا یک صفحه مشخص وجود دارد یا خیر، امکان همکاری‌های موضوعی بین انواع مختلف صفحات را فراهم می‌سازد.
- یک ویکی به‌معنای سایتی که برای بینندگان گذرا و موقتی ایجاد شده باشد، نیست بلکه هدف آن است تا بینندگان را در یک فرایند مداوم خلق و همکاری که به‌طور دائم نمای وب‌سایت را تغییر می‌دهد، درگیر سازد.
- ویکی‌ها برای کاربران این امکان را فراهم می‌سازند که بدون داشتن دانش برنامه‌نویسی به ایجاد صفحات اینترنتی درباره موضوعات مختلف اقدام نمایند. برای این منظور، ویکی‌ها از قراردادهای ساده‌تری برای اصلاح ظاهر متونی که در ویکی گذاشته می‌شوند استفاده می‌کنند که این قواعد در ویکی‌های مختلف ممکن است متفاوت باشند.
- یکی دیگر از مزایای ویکی‌ها آن است که هر تغییر در صفحات ثبت می‌شود و صفحات قابل بازگرداندن به وضعیت قبل از تغییر هستند. همچنین، بسیاری از ویکی‌ها (مثل ویکی‌پدیا) این امکان را برای کاربران فراهم می‌کنند که محتوای یک صفحه را قبل و بعد از انجام چندین مرحله تغییر، مقایسه کنند.
- ویژگی جالبی که به‌صورت‌های مختلف در ویکی‌ها دیده می‌شود، همانا قابلیت پیوند خودکار به نوشته‌ها و مقالات دیگر درون پایگاه ویکی است. اگر مدخل پیوند داده‌شده در ویکی موجود باشد به رنگ آبی و در غیر این صورت به رنگ قرمز نشان داده می‌شود و این نوعی دعوت از افراد جهت شروع آن مدخل و نوشتن درباره آن است (Leuf and Cunningham 2001).

یک ویکی این امکان را فراهم می‌سازد تا یک مدرک با استفاده از یک زبان نشانه‌گذاری و با استفاده از یک مرورگر، به‌صورت مشارکتی نوشته شود. یک صفحه منفرد در وب‌سایت یک ویکی صفحه ویکی خوانده می‌شود درحالی‌که مجموعه کل صفحات که

1. Fire walls

2. The wiki way: Quick collaboration on the web

به طور معمول به خوبی به وسیله فرایوندها^۱ به همدیگر متصل شده‌اند، «ویکی» خوانده می‌شوند (Cunningham 2008a). یک ویکی، در اصل، یک پایگاه اطلاعاتی برای خلق و مرور و جستجو در بین اطلاعات است. یکی از ویژگی‌های مشخص فناوری ویکی، آسان بودن ایجاد و روزآمدسازی آن است. در کل، هیچ بررسی‌ای قبل از پذیرفته شدن اصلاحات صورت نمی‌گیرد. بیشتر ویکی‌ها بر روی عموم باز هستند و آنها می‌توانند بدون نیاز به ثبت نام جهت دریافت حساب کاربری، در محتواهای ویکی‌ها تغییراتی را ایجاد نمایند. با این حال، بیشتر ویرایش‌ها را می‌توان در زمان واقعی انجام داد و بیشتر به محض اعمال تغییرات، بر روی ویکی ظاهر می‌شوند، ولی این امر می‌تواند موجب سوء استفاده از نظام گردد. سرورهای ویکی شخصی برای ویرایش صفحات و گاهی حتی برای مطالعه آنها از کاربر تأییدیه می‌خواهند (Wiki 2008b).

اورن و همکارانش ویکی‌ها را محیط‌های مشارکتی فرامتنی می‌دانند که بر دسترسی آزاد و سهولت استفاده و اصلاح مداوم محتوی تأکید دارند. ویکی‌ها ابزارهای موفقی محسوب می‌شوند برای گردآوری و مجموعه‌سازی اطلاعات مشارکتی که در دانشنامه دارای کیفیت نسبی ویکی‌پدیا دیده می‌شود. این اواخر، ویکی‌ها شهرت فراوانی نیز برای مدیریت دانش شخصی و سازمانی کسب نموده‌اند. دانش کاران به طور شخصی و سازمان‌ها به صورت داخلی و سازمان‌های طرحی از ویکی‌ها برای کسب مشارکت و همکاری استفاده می‌نمایند. یک ویکی میدان بحث مجازی مؤثری ارائه می‌کند که به کاربران اجازه می‌دهد تا به تولید محتوی پردازند و نیز آن را به کمک نوشتن مشارکتی و جمعی، بحث‌های آزاد، تعامل، و وب‌نوشتاری^۲ ویرایش نمایند (Oren et al. 2006). به علاوه، یک ویکی، فضا و سکوی غیرهمزمان^۳ را برای جوامع مجازی عمل^۴ فراهم می‌کند و با ظرفیت و توانایی خود برای آرشيو کردن نسخه‌های مختلف صفحات می‌تواند به عنوان واسپارگاه عمل کند و از این رو، امکان مؤثرتری را برای مدیریت دانش فراهم نماید (Zilli et al. 2009).

۵. ویژگی‌های ویکی‌ها

اسپک ۶ ویژگی را برای ویکی‌ها برمی‌شمارد که عبارتند از:

(۱) هرج و مرج گرای^۵ - ویکی‌ها هرج و مرج گرا هستند، از این نظر که فاقد هرگونه ساختار قوی هستند. در ویکی به طور تقریبی، هیچ کاربری نسبت به کاربر دیگر حقوق بیشتری ندارد هر چند که گاهی اوقات در آنها برخی ساختارهای قدرت ایجاد می‌شود. به عبارت

1. Hyperlinks

3. Asynchronous platform

2. Web-authoring

4. Virtual Communities of Practice

5. Anarchistic

دیگر، برخی اعضا نسبت به اعضای دیگر از اختیارات بیشتری برخوردار هستند. برای نمونه، بر روی ویکی‌پدیا چند اپراتور نظام (سیسپاس)^۱ وجود دارد که دارای وظایف بیشتری جهت برطرف کردن خرابکاری‌های ویرایشی هستند. به علت ماهیت هرج و مرج گرایانه، یک ساختار قدرت^۲ می‌تواند برخوردهای بین کاربران را برای نمونه به‌هنگام تعیین اپراتورهای جدید، هدایت نماید.

۲) همکاری و مشارکت^۳ - یک ویکی بخش مهمی از یک ابزار همکاری و مشارکت است. کاربران با هم برای ایجاد یک محصول نهایی کار می‌کنند، خواه آن محصول یک گزارش یا یک راهنمای مرجع و یا یک دانشنامه باشد. مزیت آن در قابلیت تسهیل کار برای کاربران جهت همکاری بدون هیچ نوع تقسیم کار از پیش تعیین شده است. به حمایت آنچه که «جنگ ویرایشی»^۴ خوانده می‌شود، کاربران می‌توانند حتی بر روی یک صفحه در یک زمان کار کنند. یک ویکی جهت پشتیبانی از ارتباط بین کاربران چیز خوبی نیست. همچنین، بسیاری از ویکی‌ها دارای صفحات بحث هستند، اما برای بحث‌های دقیق‌تر ابزارهای دیگری مثل پست الکترونیکی یا گروه‌های بحث ویکی کارکرد بهتری دارند.

۳) در کل، صفحات ویکی دارای نظم از پیش تعیین شده‌ای، همانند نظامی که در کتاب است، نیستند. همانند وب، صفحات ویکی در یک ساختار شبکه‌ای به هم پیوند داده می‌شوند. سازماندهی دانش در یک شبکه، به جای نظم ترتیبی، به روش زبان طبیعی ارائه دانش، ظاهر می‌شود. ایجاد پیوند در یک ویکی در کل، بسیار آسان است یعنی استفاده از نحوه پیوندی برای یک گزینه خاص، به‌طور معمول، با قرار دادن آن گزینه بین دو علامت پرانتز یا نوشتن آن با حروف بزرگ و کوچک (مثل WikiWikiWeb)، یک پیوند بلادرنگ به یک صفحه ویکی که دارای آن واژه به‌صورت عنوان است، ایجاد می‌کند.

۴) اندام‌واره^۵ - به دلیل نبودن نظارت کافی و نیز تقسیم کار، یک ویکی خود را به‌شیوه اندام‌واره توسعه می‌دهد. درباره یک موضوع ممکن است اطلاعات دارای جزئیات بسیار زیادی باشد، درحالی که موضوع‌هایی با اهمیت مشابه ممکن است جزئیات زیادی نداشته باشند.

۵) خوددرمانگری^۶ - ویکی‌ها به خرابکاری و تخریب (کاربران بدخواه، اطلاعات را حذف می‌کنند یا اطلاعات اشتباه وارد می‌کنند) حساس هستند. به‌ویژه ویکی‌هایی که به کاربران ثبت‌نام نکرده اجازه ایجاد تغییرات را می‌دهند با این مشکل مواجه هستند. با این حال، یک ویکی توان بالقوه زیادی برای خوددرمانگری دارد. این جمله معروف درباره توسعه نرم‌افزار منبع باز یعنی «وقتی تعداد چشم‌های ناظر به اندازه کافی وجود داشته باشند، تمام

1. Sysopos
2. Editing war

2. Power hierarchy
5. Organic

3. Collaborative
6. Self-healing

جاسوس‌ها ناپدید می‌شوند»، برای یکی‌ها نیز به کار می‌رود. موقعی که تعداد زیادی از افراد صفحات را مطالعه می‌کنند، اگر جامعه به اندازه کافی بزرگ بوده باشد و افراد متخصص از حوزه‌های مختلفی نیز حضور داشته باشند، در آن صورت خرابکاری و اطلاعات نادرست به احتمال زیاد در یک زمان به نسبت کوتاه، تصحیح خواهد شد.

۶) اعتماد^۱ - جوامع و یکی بر اعتماد بین کاربران خود بسیار متکی است. از آنجا که در یکی‌ها برگرداندن تغییرات اعمال‌شده توسط کاربران بسیار آسان است، در مواقعی که چندین کاربر به دلیل عدم توافق بر سر یک موضوع تغییرات یکدیگر را برمی‌گردانند، ممکن است این کار به سرعت به یک «جنگ ویرایشی» تبدیل شود و به علت ویژگی هر ج و مرج گراپانه آن هیچ فرد صاحب اختیاری برای اتخاذ تصمیم نهایی وجود ندارد. البته جامعه می‌تواند از طریق رأی‌گیری به اجماع دست یابد، ولی هیچ راهی برای مجبور کردن کاربران درگیر برای پذیرفتن اجماع وجود ندارد (Spek 2007).

۶. مزایای یکی‌ها

ویکی‌ها نسبت به سایر ابزارهای مشارکتی دارای مزیت‌هایی هستند. آنها این امکان را برای کاربران فراهم می‌سازند که به صورت هم‌زمان بر روی یک مدرک یا بخشی از یک مدرک کار کنند. کاربران می‌توانند در هر زمانی بدون آنکه ویراستاران آنها را مجبور کرده باشند، نسخه‌های جدید را بر روی ویکی ارسال نمایند یا آخرین نسخه مدرک را ببینند و مورد استفاده قرار دهند. مزیت مهم دیگر برخی ویکی‌ها (نه همه آنها) آن است که نقش ویراستار در آن حذف می‌شود؛ به عبارت دیگر، هر کسی یک ویراستار محسوب می‌شود. بنابراین، این امر باعث می‌شود تا ویکی نسبت به هر نوع نشر دیگری سریع‌تر و آسان‌تر باشد و از این رو، سریع‌تر توسعه پیدا می‌کند و با سرعت بیشتری روزآمدتر می‌شود. البته، در برخی مواقع این ویژگی (عدم وجود ویراستار) می‌تواند به عنوان یک عامل مخرب عمل کند، زیرا باعث پایین آمدن کیفیت اطلاعات می‌شود. در بیشتر موارد، ویژگی و توانایی‌های خوددرمان‌کنندگی آن باعث می‌شود داده‌هایی که ناخواسته بارگذاری شده‌اند، حذف یا اصلاح گردند. هر کاربری می‌تواند در محدوده خاصی نقش خود را تعیین و انتخاب نماید و آن به این معنی است که کاربران از کارشان رضایت‌مندی بیشتری به دست خواهند آورد و بیشتر می‌توانند برانگیخته شوند. همچنین، به کاربران اجازه خاصی داده می‌شود تا فرایند خلاقانه‌ای را شیبه‌سازی نمایند که می‌تواند به یافته‌های غیرمنتظره جدیدی منجر گردد. فرض بر این است که این فرایند خلاقانه حتی می‌تواند از مرزهای سازمانی گذر کند، به طوری که افراد از بخش‌های مختلف

1. Based on trust

می‌توانند بر روی اسناد و مدارک یا مفاهیمی که ممکن است برای چند بخش مربوط باشد، کار کنند (Spaek 2008).

۷. کاربردهای ویکی‌ها

ویکی‌ها کاربردهای بسیار زیادی در سازمان‌ها دارند و به‌طور عمده، برای حمایت و پشتیبانی از یک فرایند خاص، برای توزیع/به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات یا برای کمک به ارتباط و همکاری مورد استفاده قرار گرفته‌اند. کاربرد ویکی‌ها، به‌عنوان نظام مدیریت اسناد، پایگاه دانش، صفحات زرد مشارکتی، یا برای ذخیره‌سازی اطلاعات و مستند کردن محصول، بازخورد دادن به کاربر، خلق و تولید ایده، مدیریت طرح نمونه‌هایی از استفاده از ویکی‌ها برای به‌اشتراک‌گذاری یا توزیع اطلاعات و نیز ایجاد ارتباط و همکاری محسوب می‌شوند. همچنین، استفاده از ویکی‌ها برای مدیریت منابع و پست الکترونیکی گروهی و یادداشت و ثبت فروش‌ها نشان می‌دهد که ویکی‌ها چگونه برای پشتیبانی از فرایندهای کاری خاص، مورد استفاده قرار می‌گیرند. کونی فهرستی از این کاربردها را به‌شرح زیر بیان کرده است:

- نظام مدیریت مدرک - مدارک (ورد، اکسل، پی‌دی‌اف، و غیره) را می‌توان به صفحات ویکی ضمیمه نمود. بیشتر، می‌توان محتوای مدارک را مورد جستجو قرار داد و نمایه‌سازی کرد. در این روش، یک ویکی می‌تواند به‌عنوان یک نظام اولیه مدیریت مدرک، عمل کند.
- مدیریت طرح^۱ - ویکی‌ها این امکان را فراهم می‌کنند که بتوان وضعیت طرح را به‌سهولت به‌وسیله گروه‌های جدا از هم از طریق یک مرورگر وب دنبال نمود. از طرح‌های کوچک‌تر و موقتی مثل گزارش‌های وضعیت به‌کارگیری نرم‌افزار گرفته تا مدیریت طرح‌های کامل، قابل تحویل، دستور جلسات، گزارش‌های وضعیت، گزارش‌های پیشرفت، استانداردها، و رویه‌ها را می‌توان در یک ویکی ایجاد نمود. در برخی موتورهای ویکی می‌توان کاربردهایی را برای مدیریت طرح‌ها اضافه نمود.
- فضای کار مشارکتی - ویکی‌ها، به‌طور گسترده‌ای، به‌عنوان هر نوع فضای کار یا میدان همکاری و مشارکت مورد استفاده قرار می‌گیرند. می‌توان مدارک را از طریق یک مرورگر وب با ایجاد امکان بارگذاری و اصلاح، نمایش و ویرایش نمود. به‌علاوه، برخی از ویکی‌ها اجازه ارسال الکترونیکی تغییرات صورت گرفته را در یک مدرک می‌دهند. کاربران می‌توانند به‌صورت مشارکتی بر روی طرح‌های اولیه، مدارک،

1. project

فهرست‌ها، و گزارش‌ها کار کنند. تمام تغییرات، به‌طور معمول، قابل ردگیری و بازگرداندن هستند.

- ارتباط بین گروه‌های پراکنده و از نظر جغرافیایی دور از هم - به‌دلیل آنکه ویکی‌ها از طریق یک مرورگر وب قابل دسترس هستند و به هیچ نرم‌افزار اضافی نیازی ندارند می‌توان اطلاعات را به‌آسانی در بین کاربران در طول دوره‌های زمانی و محیط‌ها به‌اشتراک گذاشت.
- پست الکترونیکی گروهی - ویکی‌ها یک جانشین مؤثر و کارآمد برای پست الکترونیکی گروهی فراهم می‌کنند. صفحات ویکی (یا یک پیوند به آنها) را می‌توان در آن واحد به‌صورت الکترونیکی به یک گروه از کاربران ارسال نمود. پس از آن، کاربران می‌توانند آن را مشاهده نمایند، یادداشت‌ها و تفسیرهایی به آن بیفزایند و تغییراتی در اطلاعات روی صفحه ایجاد نمایند. تمام اطلاعات بعدی و تغییرات را می‌توان از طریق صفحه انتقال داد همان‌گونه که می‌توان آن را به‌عنوان یک تابلوی ارسال پیغام به کاربران از طریق ارسال اطلاعات به صفحه‌ای که هم‌زمان توسط همه قابل مشاهده است، مورد استفاده قرار داد.
- پایگاه دانش خصوصی و عمومی - در بیشتر موتورهای ویکی، هر صفحه می‌تواند دارای امنیت کاربری ضمیمه‌شده به آن باشد، بنابراین می‌توان اطلاعات را عمومی یا خصوصی نمود. برخی افراد از ویکی‌ها برای ایجاد پایگاه دانش (هم پایگاه دانش درونی و هم بیرونی) استفاده می‌کنند.
- اطلاعات محصول و مستندات محصول - برخی شرکت‌ها از ویکی‌ها برای ذخیره اطلاعات محصول و مستندسازی محصول استفاده می‌کنند. می‌توان صفحات را به‌سرعت و به‌آسانی به انتخاب کاربران و قابل دسترس ساختن اطلاعات به‌صورت داخلی، هم برای مشتریان و هم شرکا، اصلاح نمود.
- بازاریابی - ویکی‌ها به‌شيوه‌های مختلفی برای ردیابی گرایش‌های بازار، گردآوری اطلاعات، یادداشت فروش‌های روزانه، ثبت اطلاعات درباره مشتریان و شرکا، پیش‌بینی فروش‌ها، اصلاح ویژگی‌های جدید، و ارتباط با مشتریان مورد استفاده قرار گرفته‌اند.
- توسعه نرم‌افزار / پشتیبانی فناوری اطلاعات - بیشتر هر چیزی که وابسته به توسعه و تکامل نرم‌افزار باشد، توسط یک ویکی مورد حمایت قرار می‌گیرد. مواردی چون مستندسازی، پیگیری، فرایند و طراحی طرح، اطلاعات مرجع، اطلاعات تأسیس، پیکره‌بندی، ویژگی‌ها، و آموزش‌ها برای نصب نرم‌افزار از طریق یک ویکی قابل اجراست.

- صفحات زرد^۱ مشارکتی - ویکی‌ها می‌توانند اطلاعاتی را درباره کاربران و رابطه آنها با طرح‌ها یا دارایی‌های دانشی آنها ثبت نمایند.
 - بازخورد به کاربران حوزه‌های تصمیم - ویکی‌ها به‌عنوان فضایی برای گردآوری یادداشت‌های کاربران یا بحث‌های مربوط به یک مسأله خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند.
 - اینترانت - ویکی‌ها گاهی به‌عنوان استخوان‌بندی و ستون فقرات^۲ یک اینترانت مورد استفاده قرار گرفته‌اند. هر صفحه روی اینترانت یک صفحه ویکی است، بنابراین توسط همه یا برخی از کاربران منتخب قابل ویرایش است. این امکان، نوعی ساختار اینترانت از پایین به بالا را ایجاد می‌کند.
 - مدیریت اطلاعات شخصی - ویکی‌ها توسط افراد برای مدیریت اطلاعات شخصی آنان مورد استفاده قرار می‌گیرند. آنها شامل یادداشت‌ها، فهرست کارها برای انجام، چگونگی انجام برنامه‌های مرخصی، عکس‌ها، کتابچه‌های نشانی، سالنامه‌ها، و بلاگ‌ها می‌شوند. در خارج از شرکت می‌توان از ویکی‌ها برای حفظ ارتباط یا به‌اشتراک‌گذاردن اطلاعات با اعضای خانواده و دوستان استفاده نمود.
 - جوامع عمل - نمونه‌های زیادی از استفاده از ویکی‌ها برای به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات در بین جوامع عمل یا سایر گروه‌ها وجود دارد.
 - خلق ایده - ویکی‌ها، به‌عنوان فضایی برای ایجاد طوفان مغزی و بحث و تولید ایده‌ها، مورد استفاده قرار گرفته‌اند.
 - ویکی‌ها برای ذخیره بهترین اقدامات و روش‌های نوآورانه و فرایندهای به‌کاررفته در جاهای دیگر، مورد استفاده واقع شده‌اند (Cooney 2006).
- مرادی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای که به بررسی نقش ویکی‌ها در مدیریت دانش پرداخته است به چند نمونه عملی از کاربرد ویکی‌ها برای مدیریت دانش از جمله ویکی‌پدیا، تی‌ویکی^۳، سوئیت‌ویکی^۴، ویکی‌های پزشکی، و اسکولارپدیا^۵ اشاره کرده است.

۸. ویکی‌ها به‌عنوان ابزار مدیریت دانش

ویکی‌ها امکان و راهکار انعطاف‌پذیری را برای نرم‌افزار انعطاف‌ناپذیر سنتی مدیریت دانش ارائه می‌کنند. اردوس آنها را جایگزین قدرتمندی برای نرم‌افزار مدیریت دانش می‌داند زیرا آنها امر تسخیر^۶ (به‌دست آوردن) و یافتن و مصرف دانش را تسهیل می‌سازند:

1. Yellow pages
4. SweetWiki

2. Backbone
5. Scholarpedia

3. TWiki
6. Capture

الف) به دست آوردن اطلاعات^۱: اطلاعات اینجاست؛ هر جا، شاید بر روی یک کامپیوتر شخصی، شاید در داخل یک فایل ضمیمه شده به یک پست الکترونیکی، شاید به صورت مستند نشده در سر هر فردی. با یک ویکی، تمام مدارک در یک سپردنگاه مرکزی ذخیره می شود و فایل ها بیش از ضمیمه شده به پست الکترونیکی بار گذاری می شوند. بنابراین، احتمال زیادی وجود دارد که اطلاعات گرفته و ذخیره و برای استفاده مجدد قابل دسترس شوند.

ب) یافتن اطلاعات: وقتی کاربری مجبور به جستجوی یک سرور فایل شبکه است، باید دقیق بداند که کجا را باید بگردد. یک ویکی به کاربر اجازه می دهد تا از روی قرائن جستجو نماید. به علاوه، به علت این که لازم نیست ساختار خطی باشد - آن طور که در نرم افزار مدیریت دانش است - پیوندهای متقابل صفحات به کاربران کمک می کند نه تنها به جستجوی اطلاعات پردازند، همچنین در فرایند این جستجو اطلاعات مربوط و مناسب را پیدا نمایند.

ج) مصرف اطلاعات: علاوه بر یافتن آسان تر اطلاعات با یک ویکی، کاربر آن اطلاعات را در زمینه می یابد، این به معنای آن است که اطلاعات در محلی قرار دارد که برخی زمینه ها و دورنمای مربوط به داده ها را به کاربر می دهد. این کار، کاربر را قادر می سازد تا سریع تر معنی و اهمیت و ربط آن تکه از اطلاعات را درک نماید (Erdos 2007).

ویکی ها، به عنوان یک ابزار مدیریت دانش برای برطرف کردن یک نیاز خاص کارکنان مدیریت دانش به وجود نیامدند. در واقع، آنها یک نوآوری در حوزه مدیریت دانش هستند که امروزه با سایر ابزارهای فناوری اطلاعات برای مدیریت دانش مقایسه می شوند. به طور کلی، ویکی ها به عنوان یک ابزار مدیریت دانش در نظر گرفته می شوند، زیرا می توان آنها را به عنوان ابزارهای تولید دانش مشارکتی مورد استفاده قرار داد. هر چند که آنها به نسبت فاقد ساختار هستند، طرح هایی هستند که موفقیت آمیز بودنشان به اثبات رسیده است و همانند جوامع عمل، بسیار بر پایه ارتباط و مشارکت و همکاری استوار هستند. می توان ویکی ها را مشابه یک نظام مدیریت محتوی دانست. نرم افزار ویکی روشی برای خلق و سازماندهی محتوی در قالب صفحات وب و فایل های ضمیمه فراهم می نماید. یک ویکی شبیه یک نظام مدیریت محتوی وب و نیز نظامی برای مدیریت انتشار محتوی وب است، همچنین از طرح و نگهداری از یک وب سایت پشتیبانی می کند که شامل همه وظایف مربوط به نوشتن و نشر و انتقال محتوی در قالب وب است.

یک ویکی به چند دلیل نوعی نظام مدیریت محتوی منحصر به فرد است. یک دلیل آن است که استفاده از آن بسیار آسان است. برای ویرایش یک صفحه یا افزودن محتوی، یک کاربر به سادگی بر روی یک پیوند در روی صفحه کلیک می کند. هیچ نوع صفحه تعاملی

1. Capturing information

2. Contextually

مدیریتی یا قالبی برای وارد شدن از طریق آن وجود ندارد. همچنین هدایت در یک ویکی، ساده و مبتنی بر حس ادراکی است. به علت وجود عمل پیونددهی بین عناصر ویکی، تعاریف مفاهیم و اطلاعات مربوط به هم را می‌توان به سادگی به هم پیوند داد. این اطلاعات را به طور طبیعی سازماندهی می‌کند و آن را به طور معنایی و از طریق قرائن بیان می‌کند، اما نمی‌تواند شبکه‌ای از صفحات سازماندهی نشده را ایجاد کند.

ویکی‌ها، همچنین به عنوان یک ابزار مشارکتی و همکاری توصیف می‌شوند، به ویژه می‌توان آنها را به عنوان یک نوع ابزار گروهی (کار مشارکتی به کمک کامپیوتر یا نرم‌افزار اجتماعی) در نظر گرفت. این شامل هر نوع نظامی است که از گردآوری و سازماندهی و به اشتراک گذاری اطلاعات میان یک گروه از افراد دور از هم و پراکنده (پست الکترونیکی، تقویم‌های گروهی، راهنماها، فضاها، اشتراکی، و غیره) حکایت دارد. گروه ابزار^۱ برای کار و همکاری کمتر سازمان یافته و غیررسمی به کار می‌رود، در حالی که نظام‌های مدیریت جریان کار در عوض برای فرایندهای سازمان یافته مورد استفاده قرار می‌گیرند. ویکی‌ها شبیه ابزارهای گروهی هستند زیرا آنها روشی برای مشارکت و همکاری گروهی بر روی مدارک به صورت آنلاین فراهم می‌کنند، همچنین دارای فضاها، بحث و روشی‌هایی برای ارسال پست الکترونیکی به سایر کاربران هستند که به صفحات ضمیمه شده‌اند و در کل، راهی برای کاربران به منظور قرار دادن دانش‌شان بر روی وب و به اشتراک گذاری آن با سایر کاربران فراهم می‌کنند (Cooney 2006).

۹. نتیجه‌گیری

در طول دهه‌های گذشته، به اشتراک گذاری اطلاعات و دانش سرعت بی‌سابقه‌ای یافته است. هم حجم اطلاعات به اشتراک گذاشته شده و هم سرعت ظهور اطلاعات رشد زیادی پیدا کرده‌اند. در بسیاری از حوزه‌ها، سازمان‌های حرفه‌ای بسیار پیشرفته شده‌اند و این امر، اهمیت به اشتراک گذاری دانش را بسیار بیشتر کرده است. ویکی‌ها توان بالقوه‌ای برای درک مزیت‌های درازمدت مدیریت دانش دارند و برخی از چالش‌های مشخص را برطرف می‌نمایند. ویکی‌ها توانایی گسترش دانش به حوزه‌هایی متعدد را دارند. می‌توان آنها را به عنوان بخشی از یک فرایند کاری یک کارمند جهت سهولت بخشیدن به امر به اشتراک گذاری دانش و به کارگیری نظام به کار برد. علاوه بر آن، ویکی‌ها نظام پویایی برای به دست آوردن دانش و امکان زیادی برای هم‌سویی با نیازهای در حال تغییر فراهم می‌نماید. ویژگی آزاد بودن ویکی، اجازه ارتباط و مشارکت و مستندسازی دانش را می‌دهد.

1. Groupware

توان کاربردهای ویکی به فراتر از طرح‌های مدیریت دانش از جمله حفاظت و نگهداری از مدارک، مدیریت طرح‌ها، ارزیابی کارکنان، میزهای کمک، تقویم‌ها، و نظایر آنها گسترش یافته است. در اصل، ساختار انعطاف‌پذیر صفحات ویکی‌ها به آنها اجازه می‌دهد تا به شکلی درآیند که با نیازهای خاصی انطباق پیدا کنند. تمام اطلاعات مربوط را می‌توان به یک صفحه ویکی مناسب ارسال نمود و می‌توان اطلاعات را ذخیره و روزآمد و پالایش نمود و مورد جستجو قرار داد. در دنیای مشارکتی که زمان فشرده شده است، به عبارت دیگر در دنیایی که زمان برای ایجاد و تولید محتوی کوتاه‌تر شده است، این امر اجتناب‌ناپذیر است که آینده ویکی‌ها پایدارتر از ظهور مستمر محتوای صفحاتشان خواهد بود. بنابراین، برنامه نرم‌افزار اجتماعی نوید بیشتری برای تغییر محیط کار و تعامل بیشتر کارمندان با همدیگر را می‌دهد. ویکی‌ها راه‌های نوینی برای کار فراهم می‌آورند و می‌توانند برای سازمان‌های حرفه‌ای سودمند باشند. با این حال، برای این که ویکی‌ها بتوانند در سازمان‌های حرفه‌ای موفقیت به دست آورند، باید تغییراتی در ساختار نرم‌افزارهای خودشان به وجود آورند.

۱۰. منابع

مرادی، شیمیا. ۱۳۸۸. بررسی نقش سیستم‌های ویکی در مدیریت دانش. در مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها به کوشش محمد حسن زاده، سید امید فاطمی، و ابراهیم عمرانی، ۱۸۳-۲۰۵. تهران: کتابدار.

- Cooney, L. 2006. Wiki as a knowledge management tool. Master thesis. <http://cooney.wikidot.com/local-files/thesis1/lauras%20thesis.pdf> (18 Nov. 2008).
- Corbin, R. D., C. B. Dunbar, and Q. Zhu. 2007. A three-tier knowledge management scheme for software engineering support and innovation. *The Journal of Systems and Software* 80: 1494-1505. www.betsaonline.com/KM/KnowledgeManagementSES.pdf (12 Nov. 2008).
- Cunningham, W. 2008a. What is a Wiki. <http://www.wiki.org/wiki.cgi?WhatIsWiki> (12 Dec. 2008).
- Cunningham, W. 2008b. Wiki History. <http://c2.com/cgi/wiki?WikiHistory> (12 Dec. 2008).
- Davenport, T., and L. Prusak. 1998. *Working knowledge*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Erdos, Z. 2007. Wikis are not knowledge management tools. <http://www.enterpriseirregulars.com/EI/20493> (8 Dec. 2008).
- Firestone, J. M. 2003. *Enterprise information portals and knowledge management*. Boston, MA: KMCI Press/Butterworth Heinemann.
- Leuf, B., and W. Cunningham. 2001. *The Wiki way: Collaboration and Sharing on the Internet*. Boston, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Lisitski, D. 2008. How Wikis are transforming knowledge management. http://www.ittoday.info/Articles/How_Wikis_Are_Transforming_Knowledge_Management.htm (4 Nov. 2008).
- Nonaka, I., and H. Takeuchi. 1995. *The knowledge creating company*. New York: Oxford University Press.
- Oren, E. et al. 2006. Semantic Wikis for personal knowledge management. citeseer.ist.psu.edu/761201.html (19 Nov. 2008).
- Rhem, A. J. 2006. *UML for developing knowledge management systems*. New York: Taylor & Francis Group.

- Spek, S. 2007. Wikis are good for knowledge management. <http://arxiv.org/abs/0802.0745v1> (15 Jan 2009).
- Spek, S. 2008. Knowledge management by wikis. <http://www.cs.unimaas.nl/s.spek/wikiposition.pdf> (15 Jan 2009).
- Stvilia, B., M. B. Twidale, L. C. Smith, and L. Gasser. 2008. Information quality work organization in Wikipedia. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 59 (6): 983–1001.
- Wiki. 2008a. In *Encyclopædia Britannica*. <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/1192819/wiki> (26 Sep. 2011).
- Wiki. 2008b. In *Wikipedia: the Free Encyclopedia*. http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page (4 Jan. 2009).
- Zilli, A. et al. 2009. *Semantic knowledge management: an ontology-based framework*. New York: Information Science Referenc.



Wikis as the Knowledge Management Tools in Organizations

Hossein Pashaeizad*

PhD in LIS, Uromieh Payam-e-Noor University

Iranian Research Institute
For Science and Technology
ISSN 1735-5206
eISSN 2008-5583
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC
Vol.27 | No.1 | pp: 29-45
autumn 2011

Abstract: In an attempt to enhance knowledge, firms and corporations have been overwhelmed with assorted methods for retaining employee wisdom. To pay attention to the benefits of a successful knowledge management program can help create competitive advantage. Therefore, numerous knowledge management solutions have been developed and implemented. Some of these knowledge management initiatives provide a means to accumulate, organize, and access the firm's most essential asset. With the advent and spread of information and communication technologies, especially Internet, social software and communication tools has risen to the challenge of capturing knowledge with a variety of methods. One of these tools is wiki that provides a new way of collaboration and knowledge sharing. Wiki is a software that allows users to work collectively on a web-based knowledge base. This paper reviews the role of wikis in knowledge creation and management.

Keywords: wikis, knowledge management, knowledge sharing, social software, groupware, collaborative software.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

*pashaeizad@gmail.com