



دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری

پایان نامه

**برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش
گروه مدیریت**

عنوان پایان نامه:

**بررسی نقش ویکی‌ها در چرخه مدیریت دانش
طبق مدل نوناکا و تا کوچی
(مورد مطالعه: دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان)**

اسماعیل اسدی

استاد راهنما: دکتر محمد محمودی میمند

استاد مشاور: دکتر علی شایان

بهمن‌ماه ۱۳۹۳

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری
مرکز تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد
رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش
گروه مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی نقش ویکی‌ها در چرخه مدیریت دانش

طبق مدل نوناکا و تاکوچی

(مورد مطالعه: دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان)

اسماعیل اسدی

استاد راهنما: دکتر محمد محمودی میمند

استاد مشاور: دکتر علی شایان

بهمن‌ماه ۱۳۹۳



دانشگاه پیام نور

(فرم شماره ۱۱: صورت جلسه دفاع از پایان نامه)

تاریخ:/...../.....

شماره:

بسمه تعالی

صورت جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد آقای اسماعیل اسدی دانشجوی رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش به شماره دانشجویی ۹۰۹۷۲۳۴۲۷ تحت عنوان «بررسی نقش ویکی‌ها در چرخه مدیریت دانش طبق مدل نانوکا و تاکوچی (مورد مطالعه: دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان)» با حضور هیئت‌داوران در روز..... مورخ/...../..... ساعت در محل ساختمان برگزار شد و هیئت‌داوران پس از بررسی، پایان‌نامه مذکور را شایسته نمره به عدد به حروف با درجه تشخیص داد.

ردیف	نام و نام خانوادگی	هیئت‌داوران	مرتبۀ دانشگاهی	دانشگاه/موسسه	امضاء
۱	دکتر محمد محمودی میمند	استاد راهنما	استادیار		
۲	دکتر علی شایان	استاد مشاور			
۳	دکتر حبیب اله دانایی	استاد داور			
۴		نماینده تحصیلات تکمیلی			

گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب اسماعیل اسدی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم، منبع و مأخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگویی آن خواهم بود. دانشجو تأیید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان‌نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مراجع آن را ذکر نموده است.

اسماعیل اسدی

۱۳۹۳/۱۱/۷

اینجانب اسماعیل اسدی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

اسماعیل اسدی

۱۳۹۳/۱۱/۷

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

بهمن‌ماه ۱۳۹۳

تقدیم به

تقدیم به همسر؛ ریحانه
که در سایه همیاری و همدلی او به این منظور نائل شدم.

و

تقدیم به فرزند دلبندم؛ ادیب
امیدبخش جانم که آسایش او آرامش من است.

سپاسگزاری

به نام خداوند متعال و سپاس از هر آنچه نعمت بیکران که بهره‌مندم ساخته است. در اینجا بر خود لازم دانسته که نهایت سپاس و قدردانی را نسبت به تمام عزیزانی که در انجام این پژوهش از راهنمایی‌ها و مساعدت‌های باارزش آنان بهره‌مند بوده‌ام، ابراز نموده و توفیق روزافزونشان را از درگاه احدیت آرزو نمایم:

از استاد راهنمای گرامی جناب آقای دکتر محمد محمودی میمند که به سبب قبول زحمت هدایت این تحقیق و راهنمایی‌های باارزششان کمال سپاس و امتنان را دارم.

از استاد مشاور گرامی جناب آقای دکتر علی شایان که با سعه‌صدر مشاوره این تحقیق را پذیرفتند و در طول نگارش این مجموعه همواره از نظرات کارشناسانه‌شان، بهره‌جستم.

همچنین از همکاران خوبم در دانشگاه صنعتی مالک اشتر که در طی اجرای این تحقیق، همکاری صمیمانه‌ای با من داشتند، قدردانی و تشکر می‌نمایم.

چکیده

تاکنون در خصوص پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها، محققین شرایط متفاوتی را مورد بررسی قرار داده‌اند، اما در این پایان‌نامه سعی شده است از بین مدل‌ها و ابزارهای متعدد مدیریت دانش، مدل و ابزاری تعیین گردد که همپوشانی مطلوبی را داشته باشند. با توجه به موضوع تحقیق، بررسی تأثیر تمامی ابزارهای مدیریت دانش بر روی مدل‌های مختلف مدیریت دانش، کاری بس دشوار و زمان‌بر می‌باشد که با مطالعه و بررسی تحقیقات مختلف، از بین تعداد زیادی از ابزار مدیریت دانش، ابزار ویکی و از بین تعداد زیادی از مدل‌های مدیریت دانش، مدل مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی انتخاب گردیده و تأثیر ویکی بر این مدل در دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان بررسی شده است. پس از تعیین و تأیید شاخص‌های مرتبط با متغیرهای مستقل و وابسته توسط خبرگان، پرسشنامه تهیه شده در نمونه آماری توزیع گردید. با انجام تحلیل آماری بر روی داده‌های جمع‌آوری شده، مشخص گردید ویکی همپوشانی شدیدی با مدل نوناکا و تاکوچی داشته و تأثیر مثبتی بر روی هر یک از فرایندهای چهارگانه مدل مذکور (فرآیند بیرونی سازی دانش، فرآیند ترکیب دانش، فرآیند درونی سازی دانش و فرآیند اجتماعی سازی دانش) دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، مدل نوناکا و تاکوچی، ابزار ویکی، دانش ضمنی، دانش آشکار.

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۳-۱	۱- بیان مسئله
۴	۲- اهمیت و ضرورت تحقیق
۶	۳- پرسش‌های تحقیق
۶	۴- اهداف تحقیق
۷	۵- مدل مفهومی تحقیق
۸	۶- نوع تحقیق بر اساس ماهیت و روش
۸	۷- روش انجام تحقیق
۹	۸- قلمرو زمانی و مکانی
۹	۹- روش‌های موردنظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها
۹	۱۰- نتایج مورد انتظار پس از انجام تحقیق
۱۰	۱۱- واژگان تحقیق
۱۰	۱-۱۱-۱- دانش ضمنی
۱۰	۲-۱۱-۱- دانش آشکار
۱۰	۳-۱۱-۱- مدیریت دانش
۱۰	۴-۱۱-۱- مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش
۱۱	۵-۱۱-۱- مدل مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی
۱۱	۶-۱۱-۱- ابزار مدیریت دانش
۱۱	۷-۱۱-۱- ویکی
۱۲	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۱۳	مقدمه
۱۳	۱-۲- بخش اول: مفاهیم و اصطلاحات
۱۳	۱-۲-۱- مدیریت دانش

- ۱۴ ۲-۱-۲- اهمیت دانش
- ۱۵ ۳-۱-۲- دانش مستتر و آشکار
- ۱۶ ۴-۱-۲- تعاریف مدیریت دانش
- ۱۷ ۲-۲- بخش دوم: مدل‌ها و ابزارهای پیاده‌سازی مدیریت دانش
- ۱۷ ۱-۲-۲- مدل هیسینگ
- ۱۸ ۲-۲-۲- مدل مک‌الروی
- ۱۸ ۳-۲-۲- مدل بک‌من
- ۱۹ ۴-۲-۲- مدل C۷
- ۲۰ ۵-۲-۲- مدل نوناکا و تاکوچی
- ۲۳ ۶-۲-۲- ابزارهای مدیریت دانش
- ۲۳ ۱-۶-۲-۲- بلاگ
- ۲۳ ۲-۶-۲-۲- داده‌کاوی
- ۲۴ ۳-۶-۲-۲- سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم‌گیری
- ۲۴ ۴-۶-۲-۲- یادگیری الکترونیکی
- ۲۵ ۵-۶-۲-۲- سیستم‌های خبره
- ۲۵ ۶-۶-۲-۲- ابزارهای ردیابی خبره
- ۲۵ ۷-۶-۲-۲- سیستم‌های یادگیری مبتنی بر بازی
- ۲۶ ۸-۶-۲-۲- گروه‌افزارها
- ۲۶ ۹-۶-۲-۲- ابزارهای مدل‌سازی دانش
- ۲۷ ۱۰-۶-۲-۲- مخازن دانش
- ۲۷ ۱۱-۶-۲-۲- بصری‌سازی دانش
- ۲۷ ۱۲-۶-۲-۲- سیستم مدیریت یادگیری
- ۲۸ ۱۳-۶-۲-۲- ابزارهای بهره‌وری شخصی
- ۲۸ ۱۴-۶-۲-۲- پورتال
- ۲۸ ۱۵-۶-۲-۲- سیستم‌های پرسش و پاسخ
- ۲۹ ۱۶-۶-۲-۲- موتورهای جستجو

۲۹ ۱۷-۶-۲-۲-ویکی
۳۰ ۷-۲-۲-ویکی به‌عنوان مدیریت دانش نوظهور
۳۰ ۸-۲-۲-نقش ویکی در مدیریت دانش سازمانی
۳۲ ۹-۲-۲-ویکی؛ مفهوم و تاریخچه
۳۴ ۱۰-۲-۲-کاربردهای سازمانی ویکی
۳۷ ۱۱-۲-۲-چالش‌های پذیرش و استفاده از ویکی
۳۹ ۱۲-۲-۲-پلت فورم ویکی برای نوآوری سازمانی
۴۱ ۱۳-۲-۲-نمونه‌هایی از ویکی‌های جهانی
۴۲ ۳-۲-بخش سوم: مروری بر مطالعات و پژوهش‌های انجام‌شده
۴۲ ۱-۳-۲-مطالعات و پژوهش‌های خارجی
۴۷ ۲-۳-۲-مطالعات و پژوهش‌های داخلی
۵۹ ۴-۲-خلاصه فصل
۶۱ فصل سوم: روش تحقیق
۶۲ مقدمه
۶۲ ۱-۳-روش جمع‌آوری داده‌ها
۶۳ ۲-۳-طراحی پرسشنامه
۶۴ ۳-۳-روایی و پایایی
۶۵ ۴-۳-متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق
۶۷ ۵-۳-فرضیه‌ها و مدل مفهومی تحقیق
۶۹ ۶-۳-معیارها و شاخص‌های تحقیق
۷۲ ۷-۳-روش آماری
۷۲ ۸-۳-جامعه و نمونه آماری
۷۳ ۹-۳-قلمرو زمانی و مکانی تحقیق
۷۳ ۱۰-۳-خلاصه فصل
۷۴ فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۵ مقدمه

۷۵	۱-۴-آمار توصیفی نمونه آماری
۷۹	۲-۴-آمار استنباطی نمونه آماری
۷۹	۱-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی اول
۸۰	۲-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی دوم
۸۱	۳-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی سوم
۸۱	۴-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی چهارم
۸۲	۵-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی پنجم
۸۳	۶-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی ششم
۸۳	۷-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی هفتم
۸۴	۸-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی هشتم
۸۴	۹-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی نهم
۸۵	۱۰-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی دهم
۸۶	۱۱-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی یازدهم
۸۶	۱۲-۲-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه فرعی دوازدهم
۸۷	۳-۴-تجزیه و تحلیل و آزمون رتبه بندی تأثیرات
۹۰	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۱	مقدمه
۹۱	۱-۵-نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق
۹۵	۲-۵-مقایسه نتایج تحقیق با پژوهش های پیشین
۹۵	۳-۵-دستاوردهای تحقیق
۹۶	۴-۵-پیشنهادات و راهکارهای بهبود چرخه مدیریت دانش با استفاده از ابزار ویکی
۹۶	۱-۴-۵-پیشنهادات متناسب با فرضیه اصلی اول
۹۷	۲-۴-۵-پیشنهادات متناسب با فرضیه اصلی دوم
۹۷	۳-۴-۵-پیشنهادات متناسب با فرضیه اصلی سوم
۹۸	۴-۴-۵-پیشنهادات متناسب با فرضیه اصلی چهارم
۹۸	۵-۵-پیشنهادات برای تحقیقات آتی

۶-۵- محدودیت‌های تحقیق ۹۸

پیوست‌ها ۹۹

پیوست الف: سؤالات پرسشنامه جهت توزیع در نمونه آماری ۱۰۰

پیوست ب: جدول میانگین پاسخ به سؤالات پرسشنامه ۱۰۴

پیوست ج: جدول نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای فرضیات فرعی ۱۰۶

پیوست د: جدول نتایج آزمون فریدمن ۱۰۷

فهرست منابع و مأخذ ۱۰۹

فهرست جداول

- جدول ۱-۲- تبدیل دانش بین شکل‌های نهان و آشکار آن..... ۲۲
- جدول ۲-۲: خلاصه سوابق پژوهش‌های خارجی..... ۵۵
- جدول ۳-۲: خلاصه سوابق پژوهش‌های داخلی..... ۵۸
- جدول ۱-۳: مقیاس لیکرت پرسشنامه..... ۶۴
- جدول ۲-۳: مقدار آلفای کرونباخ..... ۶۵
- جدول ۳-۳: مهم‌ترین قابلیت‌های ویکی..... ۶۵
- جدول ۳-۴: فرایندهای تبدیل دانش در مدل نوناکا و تاکوچی..... ۶۶
- جدول ۵-۳: شاخص‌های متغیرهای مستقل و وابسته..... ۷۰
- جدول ۶-۳: ارتباط فرضیات و سؤالات..... ۷۱
- جدول ۱-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر مستندسازی دانش از طریق ویکی بر فرایند بیرونی سازی دانش..... ۸۰
- جدول ۲-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر مستندسازی دانش از طریق ویکی بر فرایند ترکیب دانش..... ۸۰
- جدول ۳-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر مستندسازی دانش از طریق ویکی بر فرایند درونی سازی دانش..... ۸۱
- جدول ۴-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر مستندسازی دانش از طریق ویکی بر فرایند اجتماعی سازی دانش.. ۸۲
- جدول ۵-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر اشتراک دانش از طریق ویکی بر فرایند بیرونی سازی دانش..... ۸۲
- جدول ۶-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر اشتراک دانش از طریق ویکی بر فرایند ترکیب دانش..... ۸۳
- جدول ۷-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر اشتراک دانش از طریق ویکی بر فرایند درونی سازی دانش..... ۸۳
- جدول ۸-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر اشتراک دانش از طریق ویکی بر فرایند اجتماعی سازی دانش..... ۸۴
- جدول ۹-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر نظارت عمومی بر دانش درون ویکی بر فرایند بیرونی سازی دانش. ۸۵
- جدول ۱۰-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر نظارت عمومی بر دانش درون ویکی بر فرایند ترکیب دانش..... ۸۵
- جدول ۱۱-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر نظارت عمومی بر دانش درون ویکی بر فرایند درونی سازی دانش..... ۸۶
- جدول ۱۲-۴: آزمون T تک نمونه‌ای ساده: تأثیر نظارت عمومی بر دانش درون ویکی بر فرایند اجتماعی سازی دانش.. ۸۷
- جدول ۱۳-۴: آزمون فریدمن: رتبه‌بندی تأثیر عناصر ویکی..... ۸۸
- جدول ۱-۵: خلاصه نتایج فرضیه‌های پژوهش..... ۹۲
- جدول ۲-۵: میانگین پاسخ به سؤالات در فرضیه‌های فرعی اول، پنجم و نهم..... ۹۳
- جدول ۳-۵: میانگین پاسخ به سؤالات در فرضیه‌های فرعی دوم، ششم و دهم..... ۹۳
- جدول ۴-۵: میانگین پاسخ به سؤالات در فرضیه‌های فرعی سوم، هفتم و یازدهم..... ۹۴
- جدول ۵-۵: میانگین پاسخ به سؤالات در فرضیه‌های فرعی چهارم، هشتم و دوازدهم..... ۹۴
- جدول ۶-۵: مقایسه نتایج تحقیق با پژوهش‌های پیشین..... ۹۵

فهرست نمودارها و شکل‌ها

- شکل ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق..... ۸
- شکل ۱-۲: مدل VC..... ۱۹
- شکل ۲-۲: مدل حلزونی مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی..... ۲۰
- شکل ۳-۲: نحوه و اجزای شکل‌گیری مراحل چهارگانه..... ۲۲
- شکل ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق..... ۶۹
- نمودار ۱-۴: توزیع شغل پاسخ‌دهندگان نمونه آماری..... ۷۶
- نمودار ۲-۴: توزیع مدرک تحصیلی پاسخ‌دهندگان نمونه آماری..... ۷۷
- نمودار ۳-۴: توزیع جنسیت پاسخ‌دهندگان نمونه آماری..... ۷۷
- نمودار ۴-۴: توزیع سن پاسخ‌دهندگان نمونه آماری..... ۷۸
- نمودار ۵-۴: توزیع سابقه خدمتی پاسخ‌دهندگان نمونه آماری..... ۷۸

مقدمه

تحقیق حاضر به بررسی یکی از ابزارهای به اشتراک‌گذاری دانش بنام ویکی می‌پردازد که می‌تواند راهگشای مشکلات پیرامون اشتراک دانش باشد. این پایان‌نامه از پنج فصل تشکیل شده است. در فصل اول، کلیات پژوهش شامل شرح موضوع پژوهش و منطق پشتوانه آن، زمینه پژوهش، دامنه پژوهش، پرسش‌های پژوهش، اهداف و ضرورت‌ها و مزایای پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. فصل دوم بررسی ادبیات موضوع بوده و به دنبال آن در فصل سوم روش تحقیق ارائه شده است. در فصل چهارم، تجزیه و تحلیل داده‌ها برای اثبات فرضیه‌ها ارائه شده است و فصل پنجم به نتایج، یافته‌ها، برداشت‌های حاصل از تحلیل‌ها، دستاوردها و پیشنهادات برای تحقیقات آتی اختصاص یافته است.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه سازمان‌ها نیاز دارند که بتوانند به سرعت دانش نخبگان، افراد جامعه و یا کارکنان خود را آشکار نموده و با به‌کارگیری ابزارهای اشتراک دانش، دانش جدید را ایجاد و مورد بهره‌برداری قرار دهند. دانش و تجربه‌ای که به واسطه چندین سال و بعضاً چندین دهه فعالیت هر فرد در ذهن او جا گرفته است چنانچه به نحو صحیح و کارآمدی به اشتراک گذاشته و مورد استفاده قرار گیرد، می‌تواند در هر دوره زمانی انقلابی فناورانه را به وجود آورد. ذهن هر فرد از یک پردازشگر پیشرفته کامپیوتری، بسیار خلاق‌تر و باهوش‌تر می‌باشد؛ بنابراین تصور اینکه یک جامعه کوچک و یا سازمان دانش‌محور (مثل دانشگاه)، مجموع دانش و تجربه اعضای آن می‌تواند فراتر از یک ابررایانه عمل نماید و در ارتقاء فناوری‌های موجود و یا ایجاد انقلابی فناورانه نقش اصلی را بازی کند، انگیزه‌ای را ایجاد می‌کند تا بتوان به شکلی این دانش نهفته ذهن افراد را آشکار و مورد استفاده قرار داد.

در این فصل به بررسی کلیات تحقیق پرداخته شده است. ابتدا مسئله اصلی تحقیق بیان می‌شود و سپس به‌طور مختصر به تشریح و بیان موضوع پرداخته می‌شود. در ادامه ضرورت انجام تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد. سپس به سؤالات تحقیق، اهداف اساسی از انجام تحقیق و نتایج حاصل از تحقیق پرداخته شده و در ادامه روش انجام تحقیق، قلمرو تحقیق و آزمون‌های استفاده شده برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بیان می‌گردد و در انتها واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی، به صورت عملیاتی تعریف می‌شود.

۱-۱- بیان مسئله

پژوهشگران و متخصصان تلاش می‌کنند دریابند، چگونه دانش به صورت مؤثری گردآوری و مدیریت شود تا بتوان به عنوان مزیتی رقابتی از آن استفاده کرد.

برای آشکارسازی دانش ضمنی افراد و اشتراک آن در سازمان، ابزارها و رویکردهای گوناگونی پیشنهاد و اجرا شده است. ولی مسئله‌ای که هنوز در میان است، اثربخشی کمتر از انتظار پیاده‌سازی این ابزارها می‌باشد.

به عبارت دیگر، پیاده‌سازی سامانه‌ها و بهره‌مندی از ابزارهای اشتراک دانش، تضمینی بر ایجاد ارزش از دانش افراد سازمان نیست.

در مدیریت دانش، فرایندهای بسیاری همچون شناسایی دانش مورد نیاز سازمان، اکتساب دانش، بهره‌گیری از دانش، ارزیابی دانش و ... مورد توجه است که آشکارسازی و اشتراک دانش افراد از مهم‌ترین آن‌ها به شمار می‌رود. دلیل اهمیت این موارد از این بابت است که دانش تجربی که افراد در طی سال‌های خدمت خود در سازمان کسب نموده‌اند؛ دانشی عملیاتی، متناسب با فضای کسب‌وکار همان صنعت و با در نظر گرفتن تمام عوامل مرتبط (همچون فرهنگ ملی و سازمانی) است و از این لحاظ، معمولاً بر دانش‌های تئوری و اصطلاحاً وارداتی که سازمان از منابع مختلف می‌تواند اکتساب نماید، ارجحیت دارد.

شرکت‌ها و سازمان‌ها در تلاش برای ارتقاء 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 بکار گرفته شده است.

ناخرسندانه، بسیاری از این راه‌حل‌های کاربردی به دلیل آنکه بیشتر بر فناوری تأکید داشته‌اند تا ایجاد یک فضای مساعد برای دریافت و به اشتراک‌گذاری 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 اجرای نرم‌افزاری، باعث به دست آوردن دانش از طریق روش‌های متعدد شده‌اند.

در این پژوهش سعی شده است یکی از توانمندترین ابزار به اشتراک‌گذاری دانش بنام ویکی^۱، فرایندهای اصلی چرخه مدیریت دانش مطابق مدل نوناکا و تاکوچی^۲ را بررسی نماییم.

۱-۲- اهمیت و ضرورت تحقیق

¹ Wiki

² Nonaka & Takuchi Model

در سال‌های اخیر، باهدف یافتن راهکاری برای بهبود مسئله آشکارسازی و اشتراک دانش در سازمان بررسی‌ها و مطالعاتی انجام گردیده که نتایج آن‌ها منجر به ارائه مفهوم جدیدی در حوزه مدیریت دانش تحت عنوان اینترنت‌پرایز^۱ ۲.۰ شد. (لگزیان و همکاران، ۲۰۱۳۹۱)

خلق این مفهوم پس از ظهور ابزارهای جدید، ساده و کارآمدی بود که فناوری وب^۲ به ارمغان آورده بود. اگر توجه نماییم، هرروز بیشتر شاهد ظهور این ابزارهای اجتماعی در سطح اینترنت هستیم.

نکته جالب توجه اینجاست که هر یک از این ابزارها، یک وسیله خوب برای آشکارسازی دانش و ذخیره‌سازی آن به حساب می‌آیند. این موضوعی بود که توجه بسیاری از محققین مدیریت دانش را به سوی خود جلب کرد. آن‌ها می‌دیدند که مردم بر روی اینترنت به صورت خودجوش و بدون دریافت دستمزدی مشغول آشکار کردن و مستند کردن دانش و اطلاعات و دیدگاه‌های خود هستند؛ اما در همین هنگام سازمان‌ها در استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش خود مشکلات زیادی دارند و روند ثبت اطلاعات در دیتابیس‌های^۳ دانش سازمانی به‌کندی پیش می‌رود. در این هنگام بود که برخی از محققین به این فکر افتادند تا ابزارهای شبکه‌های اجتماعی را به درون سازمان‌ها بیاورند و از مزایای آن در جهت افزایش ارزش افزوده و بهره‌وری سازمان استفاده کنند. اینجا بود که مفهوم نوینی از سازمان به وجود آمد و به اینترنت‌پرایز ۲.۰ معروف شد. (لگزیان و همکاران، ۲۰۱۳۹۱)

ویکی‌ها در حوزه‌های مختلفی به کار گرفته می‌شوند تا طیف گسترده‌ای از هدف‌ها را پوشش دهند. کاربرد علمی ویکی‌ها در جهت توسعه و همگانی کردن دانش از جمله شناخته شده‌ترین هدف‌های ویکی‌هاست. از تدوین دانش‌نامه‌های عمومی و تخصصی تا پیشبرد پروژه‌های مشارکتی با حضور متخصصانی از نقاط جغرافیایی مختلف را می‌توان با استفاده از ویکی‌ها جلو برد.

ویکی‌ها در حوزه سرگرمی و هواداری نیز مورد توجه هستند و طرفداران حوزه‌های مختلف صنعت سرگرمی با استفاده از ویکی‌ها اطلاعاتشان را به اشتراک می‌گذارند. گونه‌ی سازمانی ویکی‌ها نیز که در ایران کمتر شناخته شده، از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. ویکی‌های سازمانی برای

¹ Enterprise 2.0

² Web 2

³ Database