

COS'è wiki

Si definisce wiki una applicazione web-based finalizzata alla creazione, alla conversione ed alla condivisione della conoscenza in modo collaborativo nella quale i contenuti vengono modificati direttamente dai suoi utilizzatori usando un linguaggio di formattazione semplificato.

Dalla definizione emergono i caratteri comuni ad ogni wiki.

Anzitutto è una applicazione Web sviluppata su elementi svincolati dalla piattaforma software ed hardware su cui viene eseguita. In altri termini ogni utente può accedere al programma indipendentemente dal computer che possiede e dal sistema operativo installato. Gli necessita solamente il browser usato comunemente per la navigazione sul Web (Figura 5.1). Inoltre, dal momento che l'applicazione risiede su un server, tutte le problematiche connesse all'aggiornamento ed al miglioramento del sistema non ricadono sugli utilizzatori ma vengono gestite in modo accentrato, con conseguente riduzione dei costi di gestione.

Livello utente	Web browser		
Livello network	Squid		
	Apache webserver		
Livello logico	MediaWiki's PHP scripts		
	PHP		
Livello dati	File system	MySQL Database	Caching system

Figura 5.1

Architettura del software Mediawiki. In evidenza il livello utente al quale è richiesto solamente l'utilizzo di un comune Web browser.

Relativamente alla creazione, alla conversione ed alla condivisione della conoscenza si specifica che questo processo deve essere svolto in modo collaborativo coinvolgendo i diversi utenti. Si tratta quindi di co-generazione di contenuti da parte di persone che si relazionano tra di loro e nei confronti dello strumento in modo proattivo e partecipativo¹. Gli utenti diventano autori ed a ognuno è data la possibilità di produrre i contenuti, sia *ex-novo* sia modificando e rielaborando quanto creato da altri. Proprio per questa caratteristica peculiare si può affermare che, più e meglio di altri strumenti che rientrano nella corrente del Web 2.0, i wiki consentono l'attivazione ed il coordinamento di un processo di condivisione fertile di conoscenza (v. par. 4.2).

Inoltre si consideri la dimensione sociale sottostante. Il fatto di disporre di uno strumento che invita gli utenti alla partecipazione attiva nella creazione di valore impatta in modo significativo sulla loro motivazione. L'adozione di una piattaforma wiki consente la creazione di un clima positivo che facilita l'iniziativa individuale inserita in un contesto collettivo con conseguenti benefici per l'organizzazione. Nel momento in cui le persone si sentono parti attive di un gruppo sociale sono più disposte ad accettarne le regole e gli standard attraverso un processo di identificazione sociale e si muovono

insieme verso obiettivi comuni. Inoltre, per merito della libertà operativa data dallo strumento, ogni utente può ritagliarsi uno spazio consono alle proprie caratteristiche.

Ulteriore aspetto è l'uso di un linguaggio di formattazione semplificato. Per poter operare all'interno di un sistema wiki non viene richiesta la conoscenza di particolari linguaggi informatici. In fase di creazione dei contenuti, gli utenti si trovano di fronte ad una interfaccia del tutto simile ai più comuni editor di testi e la formattazione si realizza attraverso l'uso di semplici codici. In molti casi l'inserimento di tali codici è facilitato dal ricorso a comandi grafici (menu, pulsanti, icone) che consentono l'attivazione di funzioni avanzate. L'estrema facilità d'uso è una delle caratteristiche che influenzano in modo determinante l'adozione delle piattaforme wiki all'interno delle imprese.