

QUORA, DRUŠTVENA MREŽA I GLOBALNI MEDIJ, KAO CROWDSOURCING I SOCIAL NETWORKING ALAT ZA UPRAVLJANJE ZNANJEM

QUORA, SOCIAL NETWORK AND GLOBAL MEDIA, AS CROWDSOURCING AND SOCIAL NETWORKING TOOL FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT

Ljubiša Mičić¹

Sažetak

Internet medije karakteriše laka dostupnost i raznovrstan izbor izvora informacija. Međutim, uprkos tome ovaj medij karakteriše i nerijetko nedovoljna nefiltriranost pretraga, nedostupnost krajnjeg izvora informacija, visok stepen plagijature, kao i nerijetko neproverjena tačnost i blagovremenost sadržaja. Ovaj rad posvećen je primjeru jednog on-line knowledge resursa, Quori, koja polako postaje vodeći alat za pretragu znanja i dobijanje informacije putem kolaboracije i crowdsourcinga.

Uvodni dio rada posvećen je konceptima i alatima za upravljanje znanjem, kao i njihovim izazovima, sa naglaskom na alate fokusirane na komunikaciju, razmjenu znanja i kolaboraciju, a posebno na one specijalizovane za pretragu znanja kao što je Quora. Glavni dio rada bio bi posvećen pojašnjenju Quore, od kreiranja do današnjice sa potencijalnim trendovima razvoja ovog servisa. Moderni stručnjaci, posebno IT profesionalci, ali i druge specifične grupe stručnjaka Quoru nazivaju „novim (boljim) Googlom“ jer im na, između ostalog, precizniji način pronalazi informacije i omogućava lakši pronalazak potrebnog znanja. Imajući u vidu da je Quora i na neki način i „društvena mreža“ gdje su učesnici priznati stručnjaci, ona se može posmatrati i kao globalni medij - ektranet ili portal znanja sa ogromnom prednošću koja se ogleda u kolaboraciji i komunikaciji sa svjetski priznatim ekspertima i profesionalcima sa dugogodišnjim iskustvom. Imajući u vidu da je sama misija Quore „Dijeliti i uvećavati svjetsko znanje“ dovoljno govori o namjeri osnivača i ozbiljnosti ovog projekta u sferi razvoja i upravljanja znanjem. Kroz svoju misiju ističu da im je cilj da postanu „internet-skalirana biblioteka Aleksandrije“. Takođe, AngelList, renomirani sajt koji se bavi start up kompanijama, navodi Quoru kao broj 1 start up u oblasti Knowledge managementa. Quora je posebno priznata u IT zajednici, što svakako pojačava značaj ovog modela razmjene i upravljanja znanjem. Kroz zaključak se iznosi pregled prednosti i mana Quore sa naglaskom na njene funkcionalnosti kao alata za knowledge management. Takođe, kroz zaključak se daje i pregled osnovnih mogućih pravaca razvoja Quore, kao i njene veze sa knowledge managementom.

Ključne riječi: Quora, knowledge management, upravljanje znanjem, crowdsourcing, internet.

¹ Autor; predmetni asistent iz predmeta Poslovna informatika, Upravljački informacijski sistemi i Elektronsko poslovanje na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci, 78 000 Banja Luka, RS/BiH, (telefon: +387 51 430 026, e-mail: ljubisa.micic@efbl.org)

Abstract

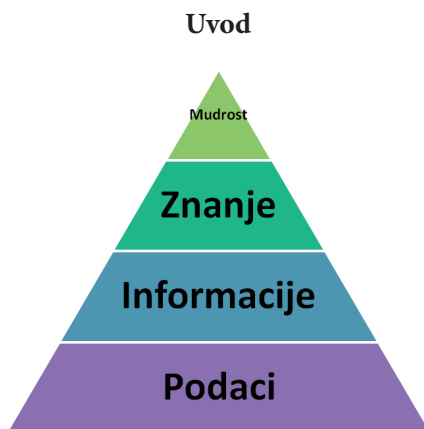
Internet media is characterized by easy accessibility and a diverse selection of information sources. However, despite that, this medium is characterized by seldom insufficient no filtration of searches, unavailability of ultimate source of information, a high degree of plagiarism and seldom not checked accuracy and timeliness of content. This paper is devoted to an example of an on-line knowledge resource, Quora, which slowly is becoming a leading tool for knowledge search and information obtaining through collaboration and crowdsourcing.

The introductory part of the paper is devoted to concepts and tools for knowledge management, as well as the challenges of these, with an emphasis on tools focused on communication, knowledge exchange and collaboration especially those specializing in search of knowledge, such as Quora.

The main part of the work would be devoted to clarifying the Quora, from creation to today's trends with the potential development of this service. Modern experts, especially IT professionals as well as other specific groups of professionals in Quora-called "new (better) Google," because, among others, it is more accurate way to find information and makes it easier to find the required knowledge. Bearing in mind that the Quora is in some way and "social network" where participants are acknowledged experts, it can be seen as a global medium - extranet or portal with a vast knowledge advantage that is reflected in the collaboration and communication with world-renowned experts and professionals from the years of experience.

Considering that the mission of Quora is "share and magnify the world's knowledge" speaks enough about the intentions of the founders and the seriousness of this project in the sphere of development and knowledge management. Through its mission they point out that their aim is to become "internet-scaled library of Alexandria." Also, AngelList, a respectable site that specializes in start-up companies, said Quora to be the No. 1 start-ups in the field of Knowledge Management. Quora is specifically recognized in the IT community, which certainly reinforces the importance of this model of exchange and knowledge management. Through the conclusion of the amounts of review the advantages and disadvantages Quora-e with an emphasis on its functionality as a tool for knowledge management. Also, through the conclusion it is given a summary of the possible directions of development Quora and its links with knowledge management included.

Key words: Quora, knowledge management, , crowdsourcing, internet.



Ilustracija 1 - Hijerarhija znanja (Frické, 20017)

Savremeni mediji su nerijetko specijalizovani za određenu oblast, ali nažalost i nerijetko zavisni od kapitala tj. od vlasničke stukture. Specijalizacija i zavisnost od vlasničke

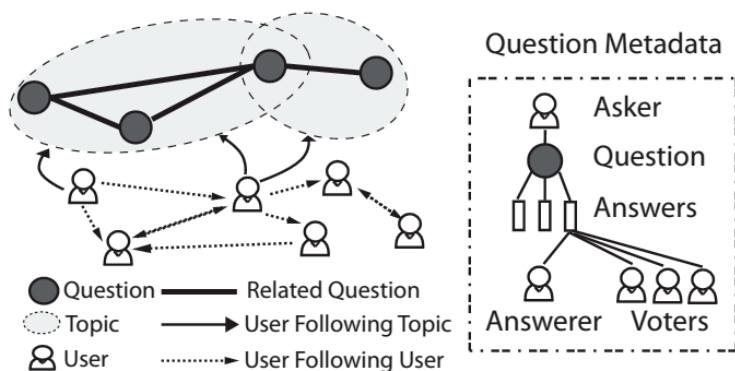
strukture obično karakterišu i lokalne i regionalne, ali i globalne medije. Takođe, u manjoj ili većoj mjeri, ove karakteristike vezuju i različite vrste medija iako, naravno, postoje određene jedinstvenosti svakog od medija. Kvalitetno pripremljeni korisnici medija nerijetko su upoznati sa ovom činjenicom i uveliko preispituju vjerodostojnost, istinitost i potpunost informacija koje su plasirane putem pomenutih medija. Sa druge strane, korisnici, posebno mladi i visokoobrazovani, se za pribavljanje informacija i znanja najčešće služe internetom, posebno koristeći savremene alate za pretrage interneta među kojima je, naravno, najrasprostranjeniji i daleko najviše korišten Google, koji, van svake sumnje, dominira ovim tržištem. Sa druge strane, rezultati pretraga korištenjem Googlovih servisa su nerijetko uveliko zavisni od SEO (optimizacije sajtova) i Googlovog algoritma, što sve češće dovodi do preispitivanja istinitosti pomenutih sajtova i nemogućnosti provjere krajnjih izvora informacija. Sa pribavljanjem znanja je situacija i više komplikovana nego sa informacijama: sadržaji su sve upitniji i sve češća je pojava profesionalno organizovanog dodavanja sadržaja (contenta) putem CMS-ova i sličnih pomoćnih alata i platformi. Primjer za ovo su svakako portali o zdravlju: zaposleni sami postavljaju pitanja, počinju diskusiju, razvijaju diskusije, a na kraju nerijetko i daju „stručne“ odgovore bez obzira na njihovo formalno obrazovanje i nerijetko apsolutno nepovezanost sa zdravstvom. To svakako dovodi do preispitivanja vjerodostojnosti informacija na sajtovima od strane samih korisnika, posebno onih informatički više obrazovanih i upoznatih sa funkcionisanjem IT kompanija.

DIKW (Data-Information-Knowledge-Wisdom) teorija tj. teorija Podaci-Informacije-Znanje-Mudrost je savremena teorija na kojoj je zasnovan značajan dio teorije informacionih sistema i menadžmenta informacionih sistema. Pomenuta teorija, između ostalog, kroz poznatu Hijerarhiju znanja ili Piramidu znanja, pojašnjava podatak, kao sirovi materijal i činjenicu; informaciju kao obrađeni podatak stavljen u kontekst koji donosi ovu spoznaju/novinu; znanje kao sposobnost primjene informacije u određenom kontekstu do mudrosti koja nastaje kontinuiranom primjerom uz učenje i korigovanje u primjeni.

Pomenuta DIKW teorija naglašava da je postupak dolaska do znanja složen i komplikovan i uveliko zavisan od informacija njihovog izvora. Navedeni razlozi su i doveli do potrebe kreiranja servisa kao što je Quora, a njen koncept, kvalitet u radu i rasprostranjenost među ciljnim grupama su garancija daljeg rasta i razvoja ove kompanije.

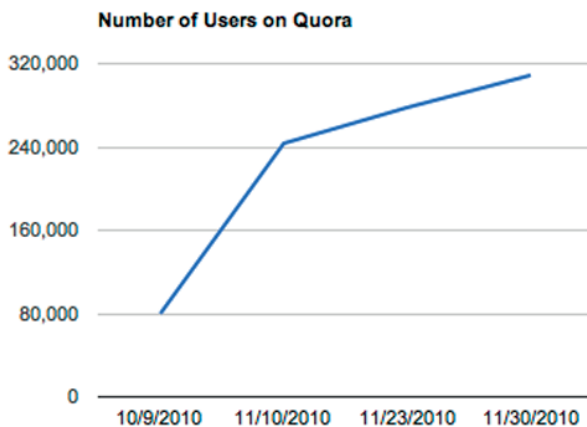
Quora

Quora je web site, aplikacije i svojevrсни sistem za upravljanje znanjem zasnovana na principu pitanja-odgovori. Samo ime se povezuje sa skraćenicom na engleskom jeziku Q&A (Questions and Answers, pitanja i odgovori). U Quori pitanja i odgovori se kreiraju, odgovaraju, obrađuju i organizuju od strane zajednice korisnika. Osnovali su je 2009. godine Adam D'Angelo i Charlie Cheever, bivši uposlenici Facebooka. Adam D'Angelo je čak bio i CTO u Facebooku, što je svakako interesantno imajući u vidu pojedine funkcionalnosti Quore (Campbell, 2010). Javna verzija je puštena u javnost 21. juna 2010. godine. Osnivači su, kako navodi sajt Socialmediakerala.com, bili inspirisani nedostatkom kvalitetnog Q&A servisa – postoji ih mnogo na internetu, ali nijedan nije tako organizovan i pogodan za korištenje kao Quora. Prema sajtu siteanalytics.com, Quoru je u maju 2015. godine u jednom danu posjetilo rekordnih 9.483.756 jedinstvenih ID posjetilaca (SiteAnalytics, 2015). Sjedište Quore je u Palo Altu u Kaliforniji, SAD.



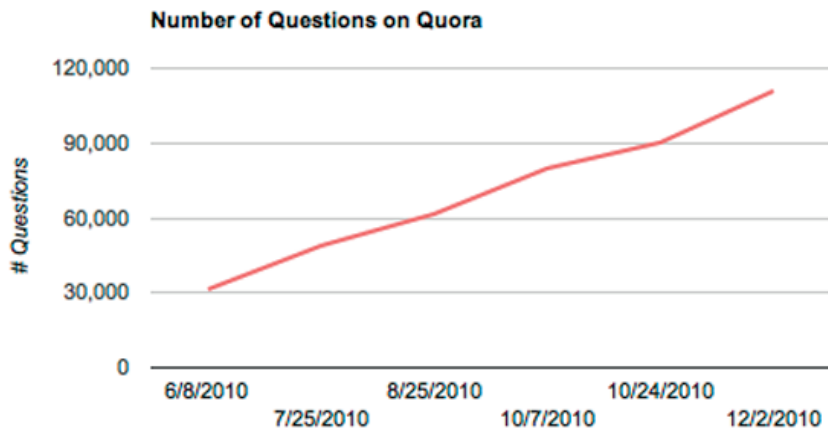
Ilustracija 2 - Struktura pitanja, tema i korisnika u Quora-I (Gang Wang, n.d.)

Wstats navodi da je Quora, iako registrovana prije pet godina, trenutno 194. na Alexi-noj listi, a Google ju je rangirao kao 7/10 PageRank. Po procjeni istog sajta, vrijednost Quore je 910.634.403 USD, a procijenjeni dnevni prihod je 42.159 USD (WStats, 2015).



Ilustracija 3 Broj korisnika Quore do 2010. (Tsotsis, 2010)

Na Quori je trenutno postavljeno više od 4,7 miliona pitanja (podaci za 2015. godinu) (Quora Inc., 2015)



Ilustracija 4 Broj pitanja na Quori do 2010. (Tsotsis, 2010)

Quora trenutno ima 106 zaposlenih sa tendencijom rasta broja zaposlenih i privlačenja IT stručnjaka iz cijelog svijeta. Svoje profile na Quori imaju različiti profesionalci: od IT profesionalca do uglednih političara, glumaca, pjevača i drugih. Sam CEO Facebooka Mark Zuckeberg je i postavljao pitanja i odgovarao, a takođe i Barack Obama ima svoj službeni profil, kao i holivudski glumci kao što je Ashton Kutcher i drugi. Međutim, profili su pojedinci, a Quora ne dozvoljava brendovima i kompanijama da prave vlastite profile i promoviraju sebe i svoje proizvode. Međutim, brendovi se spominju kroz Q&A i zanimljivo je da je više od 1,3 miliona korisnika pratilo temu u vezi sa 100 najpoznatijih svjetskih brendova (podatak za 2012. godinu) što svakako dovodi do zaključka da se kvalitet i usluga i te kako diskutuju kroz Quora Q&A teme (SMA Liked, 2014).

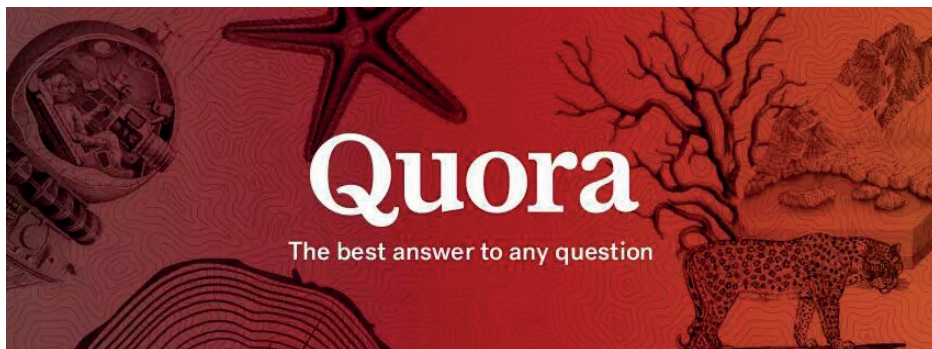
Moderni stručnjaci, posebno IT profesionalci, ali i druge specifične grupe stručnjaka, Quoru nazivaju „novim (boljim) Googlom“, jer im na, između ostalog, precizniji način pronalazi informacije i omogućava lakši pronalazak potrebnog znanja. Imajući u vidu da je Quora i na neki način i „društvena mreža“, gdje su učesnici stručnjaci, ona se može posmatrati i kao globalni medij - ektranet ili portal znanja sa ogromnom prednošću koja se ogleda u kolaboraciji i komunikaciji sa svjetski priznatim ekspertima i profesionalcima sa dugogodišnjim iskustvom. Imajući u vidu da je sama misija Quore „*Dijeliti i uvećavati svjetsko znanje*“ dovoljno govori o namjeri osnivača i ozbiljnosti ovog projekta u sferi razvoja i upravljanja znanjem. Kroz svoju misiju ističu da im je cilj da postanu „internet-skalirana biblioteka Aleksandrije“.

Dalje se kroz viziju navodi da većina znanja koje posjeduje čovječanstvo i dalje nije na internetu i da je, kako oni navode, „zarobljeno u formi iskustva u glavama pojedinaca“ ili „zakopano u knjigama i papirima kojima mogu samo stručnjaci pristupiti“ (D'Angelo, 2012). Nadalje se navodi da bi osnovna svrha interneta trebalo da bude da omogući pojedincima da dijele svoje znanje, ali da je to do sada bilo ili nemoguće ili teško ostvarivo.

Quora, kako je navedeno u njenoj misiji, omogućava svakom pojedincu da dijeli svoje znanje i da kroz to dijeljenje dramatično uvećava ukupno raspoloživo znanje svijeta. Kako osnivač navodi, današnja forma Quore je većinom zasnovana na konceptu pitanja-odgo-

vori, ali da je namjera kompanije da se drugi načini širenja, sticanja i dijeljenja znanja povremeno dodaju kao servis kako kompanija bude rasla (D'Angelo, 2012).

Takođe, AngelList (Anon., 2015), renomirani sajt koji se bavi start up kompanijama, navodi Quoru kao broj 1 start-up u oblasti Knowledge managementa (KM nadalje). Quora je posebno priznata u IT zajednici, što svakako pojačava značaj ovog modela razmjene i upravljanja znanjem.



Ilustracija 5 - Novi logo i slogan kompanije Quora

Tehnologije korištene u razvoju i radu Quore

Quoru su razvili iskusni IT profesionalci. Zasnovana je na sljedećim programskim jezicima: Python and JavaScript (Cheever, 2010). Za komunikaciju između različitih backend sistema je korišten Thrift, a kao Comet server je korišten Tornado. Baza podataka koja je korištena je MySQL (Cheever, 2010). Kao operativni sistem je korišten Ubuntu Linux, a značajno je još za napomenuti da Quora razvija sopstveni algoritam za rangiranje odgovora koji funkcioniše kao i PageRank. Quora koristi Amazon Elastic Compute Cloud kao tehnologiju za hostovanje servera koji pokreću sajt. (Joshi, 2012).

Quora kao svrsishodan model za knowledge management

Neupitno je da je Quora efektivan i kvalitetan izvor znanja za pojedince, jer im pruža priliku za pribavljanje znanja od profesionalaca i iskusnih stručnjaka iz oblasti interesa pojedinca. Tako koristeći Quoru pojedinac može lako doći do znanja. Na primjer, ukoliko pojedinac želi naučiti više o fotografiji koristeći Quoru, doći do korisnih savjeta, linkova i vodiča iz ove oblasti i pokrenuti se u procesu učenja – što i jeste osnova za sticanje znanja. Međutim, postavlja se razumno pitanje: da li Quora može biti efektivan model za korporativni knowledge management? Da li se može koristiti kao alat knowledge managementa? Marissa Peacock u svom istraživanju navodi da je Quora ništa druge nego kolekcija pitanja i odgovora koja se uređuje od strane samih korisnika sa ciljem akumulacije znanja kroz proces kolaboracije (Peacock, 2011). Imajući u vidu da je Quora posebnu popularnost dobila u IT zajednici posljednjih godina, njene perspektive su sve veće, a i sam resurs i kapacitet postaju sve veći, što proširuje listu potencijalnih oblasti iz kojih je moguće dobiti znanje.

Kako Peacock navodi, ona trenutno nije raspoloživa kao integrisano rješenje – alat (kao što je npr. Yammer i sl) ali da je veoma laka u korištenju i dosta efektivna, jer korisnici

sami kroz podršku kvalitetnim odgovorima pozicioniraju taj odgovor bolje, a one odgovore koji su za korisnike besmisleni degradira i spušta u listi odgovora. Međutim, Quora bi se lako mogla koristiti kao vrsta intraneta kroz koju zaposleni mogu postavljati pitanja, provjeravati kvalitet svojih ideja, ispitivati reakciju potencijalnih korisnika proizvoda, raditi istraživanje i sl. Tako dobijeno znanje bi se lako moglo dokumentovati, a sa rastom kompanije bi rastao i resurs dobijen putem ovog alata. Takođe, na ovaj način bi se i razmjenjivalo znanje i podsticala kolaborativnost zaposlenih, međusobna komunikacija i naravno, dijeljenje znanja.

Quorin princip je izgradnja KM sistema od dolje preko gore tj. ne ide se de facto u izgradnju formalnog knowledge management sistema nego se koristeći jednostavan obrazac pitanje-odgovori dođe do znanja i niza drugih sporednih efekata koji dolaze uz korištenje Quore.

To nas sve dovodi do zaključka da je Quora zapravo postavila model po kojem bi savremene kompanije trebalo da se ponašaju u uvođenju i izgradnji sistema za knowledge management. Botton-up pristup, kolaboracija na visokom nivou, dobrovoljna participacija zasnovana na sopstvenom interesu (dobijanje odgovora na pitanja koja muče samog zaposlenog) i društvenim razlozima (pomoć prijatelju, uklapanje u tim i sredinu i sl).

Naravno, Quora nije i vjerovatno neće uskoro biti „najbolji“ izvor znanja (Hanley, 2013) ali je svakako veoma dobar izvor za sticanje znanja kroz kolaboraciju i savjete iskusnijih stručnjaka nego sam postavljač pitanja.

Način i najznačajnije karakteristike funkcionisanja Quore:

- Kreirate nalog i profil, kao da je riječ o društvenoj mreži i networking alatu (slično LinkedInu). Većina profila nose pravo ime i prave informacije (npr. podatke o karijeri) pojedinaca
- Dobijate pravo da postavljate pitanja kao i da dajete odgovore
- Korisnici se „rangiraju“ po kvalitetu odgovora koje daju, a samo odgovore ocjenjuju korisnici koje interesuje odgovor na specifično pitanje
- Unutar određenog pitanja/teme imate pravo ocijeniti svaki od odgovora. Bolje ocijenjeni odgovori po algoritmu se pozicioniraju bolje, a samim tim i rejting onoga koji odgovara raste
- Ukoliko vam se sviđa način i kvalitet odgovora određenog korisnika imate pravo pratiti ga, a takođe, možete pratiti i određena pitanja/teme
- Omogućeno je tzv. „tagovanje“ tj. dodjeljivanje ključnih riječi i tema, što svakako olakšava pretragu i omogućava lakši dolazak do znanja (Hester, 2011)

Hanley kroz svoje istraživanje navodi najznačajnije prednosti Quore (Hanley, 2013):

1. Sadržaji kreirani kroz Quoru su visokopozicionirani kroz Google pretragu. I to ne samo pitanja nego i odgovori i ključne riječi. Pojedinci čak i pretpostavljaju da i Google koristi sličan algoritam kao i sama Quora
2. Postoji mogućnost povezivanja odgovora sa nekim od prethodno datih odgovora
3. Lako je postaviti odgovore sa Quore na blogove i slične druge CMS-ove
4. Koristeći Quoru otvoriće vam se prilika povezivanja sa profesionalcima iz drugih, srodnih ili različitih oblasti, koji su zainteresovani za određenu temu

Hutch Carpentere navodi nekoliko prednosti i nedostataka same Quore (Carpenter, 2011).

Kao prednosti navodi:

- Svrsishodnost
- Crowdsourcing tj. mogućnost pribavljanja resursa, odgovora i znanja od „gomile“ putem servisa koje nudi sama Quora
- Social networking tj. djelimična koncipiranost Quore slično društvenim mrežama
- Kao nedostatke navodi:
- Nedovoljna mogućnost filtriranja odgovora
- Mogućnost previsoke ocjene korisnika ili odgovora zbog velikog broja pratilaca
- Prijetnja u vidu nedovoljne participacije korisnika u budućnosti

Zaključak

Quora je neupitno postala vodeći on-line servis za pribavljanje znanja kroz crowdsourcing i kolaboraciju. Njen kvalitet se i ogleda u kvalitetu odgovora pojedinaca, posebno iskusnih stručnjaka, ali i mogućnosti tagovanja i pretrage po tagovima, temama, ključnim riječima, konkretnim pitanjima, autorima i sl. Takođe, koncept na kojem je zasnovana Quora, kao i širok izbor tema i pitanja na koje ona nudi odgovore su svakako pozicionirali Quoru kao vodeći servis takve vrste na svijetu sa tendencijom rasta i prepoznavanja i većeg broja korisnika nego što je trenutno.

Knowledge management se sve više prepoznaje kao značajan segment ukupnog poslovanja modernih kompanija. Značaj očuvanja, razvoja, dijeljenja i proširivanja znanja postoje jedan od faktora uspješnosti kompanija. Nerijetko se one odlučuju za top-bottom strategiju za uspostavljanje sistema za KM, ali Quora je značajan primjer koji može poslužiti i kao model za korporativne sisteme KM zasnovane na bottom-up pristupu.

Quora je jedinstveni sistem, model, alat i primjer kako se znanje dijeli, kreira, uvećava i čuva što će svakako poslužiti kao osnova za razvoj knowledge managementa i u budućnosti.

Osnovna literatura i izvori

(Harvardski stil navođenja)

1. Anon., 2015. *AngelList*. [Online]
Available at: <https://angel.co/knowledge-management>
[Accessed maj 2015].
2. Anon., 2015. <https://angel.co>. [Online]
Available at: <https://angel.co/knowledge-management>
[Accessed 18 May 2015].
3. Biddle, S., 2013. <http://valleywag.gawker.com>. [Online]
Available at: <http://valleywag.gawker.com/is-quora-actually-smart-510343042>
[Accessed Maj 2015].
4. Campbell, S., 2010. <http://www.makeuseof.com>. [Online]
Available at: <http://www.makeuseof.com/tag/quora-share-knowledge-find-answers-toughest-questions/>
[Accessed Maj 2015].
5. Carpenter, H., 2011. <http://www.innovationexcellence.com>. [Online]
Available at: <http://www.innovationexcellence.com/blog/2011/02/06/quora-and-knowledge->

- management/
[Accessed May 2015].
6. Cheever, C., 2010. *Quora Inc.*. [Online]
Available at: <https://www.quora.com/What-languages-and-frameworks-are-used-to-code-Quora>
[Accessed April 2015].
 7. D'Angelo, A., 2012. <http://blog.quora.com>. [Online]
Available at: <http://blog.quora.com/Our-Mission>
[Accessed May 2015].
 8. Frické, M., 20017. The Knowledge Pyramid: A. *Journal of Information Science*, Issue 20.
 9. Gang Wang, K. G. M. M. H. Z. B. Y. Z., n.d. *Wisdom in the Social Crowd: an Analysis of Quora*. [Online]
Available at: <http://www.cs.ucsb.edu/~gangw/quora-www13.pdf>
[Accessed Maj 2015].
 10. Hanley, R., 2013. <http://www.ryanhanley.com>. [Online]
Available at: <http://www.ryanhanley.com/quora/>
[Accessed May 2015].
 11. Hester, J., 2011. <http://jeffhester.net>. [Online]
Available at: <http://jeffhester.net/2011/01/15/what-is-quora-and-why-should-i-care/>
[Accessed June 2015].
 12. Irma Becerra-Fernandez, R. S., 2010. *Knowledge Management: Systems and Processes*. First ed. New York: M.E.Sharpe, Inc..
 13. Irma Becerra-Fernandez, R. S., 2010. *Konowledge Management - Systems and processes*. New York, USA: M.E.Sharpe Inc..
 14. Jay Liebowitz, M. F., 2010. *Knowledge Management and E-Learning*. s.l.:Auerbach Publications.
 15. Joseph Corneli, A. M., 2009. *Crowdsourcing Education: A Collaborative Knowledge Management Approach*, Milton Keynes : Knowledge Media Institute, The Open University.
 16. Joshi, K., 2012. *Quora Inc.*. [Online]
Available at: <https://www.quora.com/What-languages-and-frameworks-are-used-to-code-Quora>
[Accessed April 2015].
 17. Jyarmis, 2011. <http://doctordisruptive.com/>. [Online]
Available at: <http://doctordisruptive.com/2011/01/06/quora-the-winning-formula-for-knowledge-management/>
[Accessed Maj 2015].
 18. Kolker, R. J., 2013. <http://www.quora.com>. [Online]
Available at: <http://www.quora.com/Is-Quora-really-the-best-source-of-knowledge>
[Accessed May 2015].
 19. Lei Chen, D. L. M. Z., 2014. *Crowdsourcing in Information and Knowledge Management*. Shanghai, s.n.
 20. O'Connor, M., 2012. <http://gawker.com>. [Online]
Available at: <http://gawker.com/5878861/most-demented-questions-from-quora-the-qa-website-the-white-house-will-soon-use>
[Accessed Maj 2015].
 21. Peacock, M., 2011. <http://www.cmswire.com>. [Online]
Available at: <http://www.cmswire.com/cms/enterprise-20/quora-is-an-effective-model-for-knowledge-management-009792.php>
[Accessed May 2015].

22. Quora Inc. , 2014. <http://www.likeable.com>. [Online]
Available at: <http://www.likeable.com/blog/2014/09/why-you-should-be-on-quora>
[Accessed Maj 2015].
23. Quora Inc. , n.d. <http://www.cs.ucsb.edu>. [Online]
Available at: <http://www.cs.ucsb.edu/~gangw/quora-www13.pdf>
[Accessed Maj 2015].
24. Quora Inc., 2015. *Quora.com site*. [Online]
Available at: <http://www.quora.com/How-many-questions-are-on-Quora-answered-or-not>
[Accessed June 2015].
25. Quora Inc., n.d. <https://www.pinterest.com>. [Online]
Available at: <https://www.pinterest.com/pin/178173728978342384/>
[Accessed Maj 2015].
26. Sanchez, R., 2005. Knowledge Management and Organizational Learning: Fundamental Concepts for Theory and Practice. *Working Paper Series*.
27. Schneider, K., 2009. *Experience and Knowledge Management in Software Engineering*. s.l.:Springer.
28. SiteAnalytics, 2015. siteanalytics.compete.com/. [Online]
Available at: <https://siteanalytics.compete.com/quora.com/#.VdHckVPp6SA>
[Accessed August 2015].
29. SMA Liked, 2014. <http://www.socialmediakerala.com>. [Online]
Available at: <http://www.socialmediakerala.com/quora-your-best-source-for-knowledge/>
[Accessed May 2015].
30. Swartz, J., 2015. <https://www.quora.com>. [Online]
Available at: <https://www.quora.com/Is-Quora-attempting-to-become-an-artificial-intelligence-knowledge-engine-as-the-next-evolution-of-a-search-engine?srid=tTbr&share=1>
[Accessed 22 May 2015].
31. Tsotsis, A., 2010. *TechCrunch*. [Online]
Available at: <http://techcrunch.com/2010/12/03/quora/>
[Accessed July 2015].
32. Virtanen, I., 2014. *How Tacit Is Tacit Knowledge?*. [Online]
Available at: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95444/978-951-44-9493-2.pdf?sequence=1>
[Accessed 30 May 2015].
33. WStats, 2015. <http://www.wstats.ws>. [Online]
Available at: <http://www.wstats.ws/www/quora.com>
[Accessed Maj 2015].