



# DE NIEUWE GROUPWARE HEET SOLOWARE

SAMENWERKEN IN DE NETWERKECONOMIE: LEVE HET INDIVIDU!



EEN WHITEPAPER OVER DE INVLOED VAN SOCIAL SOFTWARE EN WEB2.0 OP  
GOED GEREEDSCHAP VOOR KENNISWERKERS IN DE KENNISECONOMIE

DIT WHITEPAPER IS IN AANGEPASTE VORM VERSCHENEN IN DE AUTOMATISERING GIDS VAN MEI 2006.

Den Haag, mei 2006.



We groeien steeds meer van een industriële economie naar een kenniseconomie. Nu de industriële processen optimaal geautomatiseerd zijn met supply chain management en ERP systemen, is de vraag: hoe kunnen wij het werk van kenniswerkers beter ondersteunen met ICT? Het afgelopen decennium gebeurde dat vooral met groupwaresystemen. Groupware is echter aan het eind van zijn kunnen. Samenwerken in de netwerkeconomie kun je daarom het beste ondersteunen met “soloware”.

## **De kenniswerker**

Organisaties worden steeds kennisintensiever. Kennis is dé productiefactor van de 21e eeuw. Ondanks het belang van kennis, is er echter nog weinig bekend over de “kenniswerker”. Wie is de kenniswerker, hoe werkt hij met kennis en, een relevante vraag vanuit automatiseringsperspectief, hoe kan de kenniswerker beter ondersteund worden met ICT?

Een kenniswerker kan gekarakteriseerd worden als een hoogopgeleide professional, wiens werk voor een belangrijk deel bestaat uit communiceren, informatie zoeken, begrijpen en gebruiken, het creëren en verspreiden van nieuwe informatie en het leggen en onderhouden van contacten. Kenniswerkers werken in een grote diversiteit van beroepen, bijvoorbeeld als consultant, business analist, beleidsmedewerker, marketeer of onderzoeker. Een belangrijk deel van het werk van kenniswerkers is het interacteren met een grote diversiteit van mensen en informatiebronnen. Kenniswerkers werken vaak parallel aan verschillende projecten, hebben met veel stakeholders te maken en communiceren veel met mensen buiten hun eigen afdeling of organisatie.

De overeenkomst tussen al deze beroepen is dat de professional een grote mate van vrijheid heeft om zijn werk in te richten. Processen zijn nauwelijks gestandaardiseerd en niet hiërarchisch georganiseerd. De kenniswerker gebruikt continu zijn kennis en ervaring om zijn eigen handelen te sturen. Op basis van zijn ervaringen en dankzij zelfreflectie leert hij steeds bij om in toekomstige situaties nog effectiever te kunnen handelen. De kenniswerker ontwikkelt zich niet door het aanleren van feitelijke informatie of procedures, maar leert vooral in een meester-gezel setting (denk aan de partnerstructuur bij consultancybureaus) of middels “communities of practice” met collega’s en vakgenoten.

Kenniswerkers worden zelden als een specifieke groep onderscheiden. Niemand herkent zichzelf pro-actief in de term “kenniswerker”. Bij het beschrijven van de karakteristieken en soort werkzaamheden herkennen veel mensen zich echter wel direct in dit profiel. Volgens het CBS zijn er in Nederland zo’n 1,5 miljoen kenniswerkers die aan het profiel van kenniswerker voldoen.

## **ICT ondersteuning voor kenniswerkers**

De belangrijkste software tools die zijn geïntroduceerd om kenniswerkers te ondersteunen, zijn de verschillende varianten van groupware systemen. Groupware heeft tot doel om groepen kenniswerkers te ondersteunen bij het samenwerken. Een gemeenschappelijke plaats om documenten op te slaan, een gemeenschappelijke kalender, een gemeenschappelijke actielijst, vooral handig voor gedistribueerde teams waarbij iedereen op verschillende locaties en tijdstippen werkt. Het concept is groot geworden met Lotus Notes, en in het internettijdperk gekopieerd naar een grote diversiteit van online teamrooms. Hedendaagse groupware is verder uitgebreid met allerlei handige communicatiefuncties als chat en (video)bellen via internet.



Het probleem van groupware is dat het georganiseerd is rond groepen. Groepen binnen groupware kennen duidelijke grenzen: het projectteam, de afdeling of het bedrijf. Juist hierom zweren veel IT-afdelingen van grote organisaties bij groupware: het is beheersbaar wie toegang heeft en wie wat mag binnen de omgeving.

Een kenniswerker heeft echter last van deze harde scheiding van groepen:

- Kennis uit oude projecten kan maar moeizaam meegenomen worden naar nieuwe projecten, maar ook de kennis tussen parallelle projecten kan niet gedeeld worden;
- Kennis uit de ene omgeving is niet toegankelijk vanuit de andere omgeving, ook niet als dat wel nuttig en gewenst zou zijn;
- Er moet steeds geswitcht worden tussen verschillende groupware omgevingen (het ene project, het andere project, bij de ene klant, de andere klant, de buurtvereniging en de apple discussieforums bijvoorbeeld).

## Nieuwe tools voor kenniswerkers

Gesteld dat kenniswerkers een belangrijke motor zijn van economische ontwikkeling en innovatie, en constaterende dat hun bestaande ICT ondersteuning niet optimaal is, ligt er een uitdaging om software te ontwikkelen die de kennisprofessional beter ondersteunt. Uitgangspunten daarbij zijn dat het

- de flexibiliteit moet hebben om informatie te kunnen uitwisselen over afdeling- of organisatiegrenzen heen;
- de diversiteit van taken en wisselende projectcontexten van een kenniswerker goed ondersteunt;
- en tegelijkertijd grip geeft op de overload aan informatie en communicatie waar een kenniswerker mee geconfronteerd wordt.

Betere software ter ondersteuning van de kenniswerker kan alleen slagen als het ontworpen is vanuit de behoefte en werkcontext van de "individuele kenniswerker", in plaats van vanuit de doelen en context van de "groep". In Amerika is hiervoor onlangs de term "soloware" geïntroduceerd als tegenhanger van het conventionele "groupware" denken.

## Box: web2.0 als enabler voor soloware

De eerste contouren van soloware vinden we terug in het opkomende web2.0. De media-aandacht voor web2.0 in de grote internationale en vooral Amerikaanse media neemt bijna de vorm aan van een tweede golf van de internet hype. Wie echter web2.0 afdoet als slechts een nieuwe hype of marketing kreet loopt de kans een interessante ontwikkeling te missen. Web1.0 richtte zich vooral op het ontsluiten en publiceren van informatie, waarbij content managementsystemen, webbificering van back-office systemen en e-commerce centraal stond. De essentie van web2.0 is dat de mens centraal wordt gesteld. Het maakt internet tot een sociaal platform waar mensen laagdrempelig met elkaar in contact komen, kennis en ervaringen delen en samenwerken.



Soloware biedt de kenniswerker nieuwe vormen van ondersteuning voor taken als het organiseren van zijn eigen informatie, het vinden van interessante informatie, het vinden van interessante personen en het interpreteren en begrijpen van informatie.

## **Organiseren met tags**

Met de huidige tools moeten kenniswerkers hun informatie hiërarchisch, veelal per project, in een folderstructuur organiseren. Bij web2.0 wordt gewerkt met tags (trefwoorden) waarmee je als gebruiker kunt karakteriseren waar informatie voor jou over gaat. Waarmee recht wordt gedaan aan het feit dat informatie vaak meerdere associaties heeft en dus ook in meerdere contexten relevant is, bijvoorbeeld voor meerdere projecten waar je als kenniswerker aan werkt.

## **Vinden van informatie**

Bij web2.0 is het sociale aspect erg belangrijk. Dit betekent onder andere dat informatie (gecontroleerd) gedeeld wordt met anderen in het netwerk. Informatie die jij toevoegt dient zo als aanbeveling voor je collega-kenniswerkers. Daarmee werkt het als een sociale variant van Google, waarbij een kenniswerker niet slechts de informatie vindt die een computersysteem voor je selecteert, maar informatie die door collega's als relevant is bestempeld.

## **Vinden van personen**

Zoals gezegd is bij web2.0 het sociale aspect erg belangrijk. Dit betekent dat naast het delen van informatie, ook de meta-informatie wordt gedeeld binnen het netwerk van mede-kenniswerkers. Het blijkt dat een trefwoordenwolk na verloop van tijd een goede afspiegeling is van de interesses en ervaringen van een kenniswerker, immers, onderwerpen waar de kenniswerker mee bezig is komen automatisch terug in zijn eigen trefwoordenwolk. Het systeem suggereert vervolgens kenniswerkers met elkaar in contact te treden als ze overeenkomstige trefwoorden gebruiken. Zo ontstaan "bottom up" dynamische groepen van informatiedelende kenniswerkers, in plaats van de vooraf gedefinieerde hiërarchische groepen bij groupware.

## **Interpreteren en begrijpen van informatie**

Om informatie te kunnen interpreteren en begrijpen is het belangrijk om informatie in zijn context te kunnen plaatsen. De trefwoorden die de verschillende kenniswerkers in het netwerk gebruiken om een artikel of document te karakteriseren geven samen een goede beschrijving waar die informatie over gaat. Daarbij is het interessant dat verschillende mensen verschillende interpretaties kunnen geven aan informatie. Wat de één als "marketing" bestempeld, kan door de ander als "strategie" worden gekarakteriseerd. Het mooie is dat dat soort interpretatieverschillen niet uit het systeem gefilterd worden door een grootste gemene deler te trekken of "meest voorkomende" term te gebruiken, maar dat de diversiteit juist een uitgangspunt is, waarmee een heel rijk informatiesysteem ontstaat.

## **Conclusie**

In plaats van harde grenzen te stellen vanuit de "groep" gedachte van groupware, een van de belangrijkste problemen die we voor groupware beschreven, gaat soloware uit van de dagelijkse realiteit van de individuele kenniswerker waarin een rijkheid van onderwerpen relevant is. De trefwoordenwolk verbindt de kenniswerker op dynamische wijze met steeds wisselende groepen en draagt op die manier bij aan "bottom up kennismanagement". Dat sluit goed aan op de steeds



populairder wordende theorieën op het gebied van communities of practice, waarmee ook levende dynamische groepen worden gevormd.

De individuele kenniswerker in haar steeds wisselende dynamische netwerken zal binnen organisaties steeds belangrijker worden dan de huidige hiërarchische afdelingsgrenzen. Hiermee doet soloware voorzichtig haar intrede als onderliggend paradigma voor nieuwe tools voor de Nederlandse kenniswerker. Technisch gezien zal soloware mogelijk gemaakt worden door technieken als tagging, RSS en trackback, die wel als web2.0 technieken worden gekarakteriseerd. Deze technieken creëren een web aan onderlinge relaties tussen kleine, identificeerbare brokken informatie. Hierdoor kan informatie afhankelijk van werkcontext, doel en de groep waarin op dat moment geopereerd wordt worden ontsloten en gepresenteerd. Waarmee gecontroleerde kennisdeling over groepsgrenzen heen mogelijk wordt. En kenniswerkers, als motor van de nieuwe kenniseconomie, steeds effectiever kunnen werken en samenwerken.



## Over de auteurs

Dit whitepaper is een initiatief van Winkwaves, het Haagse adviesbureau voor online communicatie, kennisdeling en samenwerking. Winkwaves ondersteunt organisaties om online ruimtes te creëren waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, kennis en ervaringen met elkaar kunnen delen, en elkaar kunnen inspireren en versterken. Daarbij ontwerpt Winkwaves voor "de menselijke maat in de digitale ruimte".

Voor meer informatie over dit whitepaper of over Winkwaves kunt u contact opnemen met Dr. René M. Jansen via [rene@winkwaves.com](mailto:rene@winkwaves.com) of op 070 - 7 119119.