



# HAALT U MET WEB 2.0 DE KILLERAPP VOOR UW INTRANET BINNEN?



EEN WHITEPAPER OVER DE INVLOED VAN SOCIAL SOFTWARE EN WEB2.0 OP  
KENNISDELING EN SAMENWERKING.

DIT WHITEPAPER IS IN LICHT AANGEPASTE VORM VERSCHENEN IN DE COMPUTABLE VAN 12 MEI 2006.

Den Haag, 12 mei 2006.



Er is een toenemende aandacht voor Web 2.0. Ook Computable besteedde hier reeds aandacht aan. Web 2.0 lijkt de belofte van de internet hype alsnog waar te maken. Een grote waarde ligt daarbij om een "Intranet 2.0" binnen organisaties te creëren.

## Wat is Web 2.0?

"2.0" klinkt als een goedkope wasmiddelreclame: "Het web, nu nog interactiever". Bestaat er dan zoiets als Web 1.0? Het web zoals we dat allemaal kennen gaat vooral over het ontsluiten en publiceren van informatie. Content managementsystemen, webbificering van back-office systemen en e-commerce staan hierbij centraal. Het bouwen van dit soort webtoepassingen hebben we ondertussen goed in de vingers en is een commodity geworden.




Langzamerhand ontwikkelt het web zich tot een platform om mensen met elkaar in contact te brengen, kennis en ervaringen te delen en samen te werken. Deze ontwikkeling wordt Web 2.0 genoemd. Een harde scheiding met Web 1.0 is echter niet te maken (en is ook niet relevant). Belangrijker is: wat kunnen deze nieuwe ontwikkeling op webgebied voor u betekenen?

De bekendste verschijningsvormen van Web 2.0 zijn blogs, wiki's, social networking en social bookmarking. Bloggen is ondertussen wel bekend, maar wiki's en social bookmarking staan in Nederland nog in de kinderschoenen. En daarmee laten organisaties veel kansen liggen en wordt onnodig tijd en geld over de balk gegooid. Dit wordt geïllustreerd met een tweetal cases.

## Projectplan met Wiki in plaats van MS Word

Femke is projectmanager bij een producent van persoonlijke verzorgingsproducten. Ze is verantwoordelijk om een website voor een nieuwe productlijn te realiseren. Ze werkt met een kernteam van collega's uit verschillende business units aan het "Projectvoorstel". Ze schrijft een eerste voorstel en stuurt hem via mail rond. De kernteamleden gebruiken de "comments" en "track changes" functionaliteit van Word om commentaar aan het document toe te voegen en kleine wijzingen voor te stellen, en sturen deze via mail weer terug. Femke verzamelt en verwerkt alle input. Vervolgens stuurt ze de aangepaste versie weer rond, en na een paar iteraties is het kernteam akkoord. Dan volgt een vergelijkbare rondzendingsronde langs de klankbordgroep en de stuurgroep.

Hoe kan Web 2.0 Femke helpen sneller te werken? Femke zou geholpen zijn met een "wiki". Een wiki is een soort intelligent white board, een "collaborative writing environment". Iedereen schrijft en werkt in hetzelfde online document. Omdat aanpassingen en commentaar van iedereen direct zichtbaar zijn, ontstaat snel een convergerende versie waar eenieder zich in kan vinden. Of niet, maar dat maakt een wiki ook direct duidelijk, omdat het verloop van de groei van het document en de inbreng van alle auteurs voor iedereen zichtbaar is (zoals bij track changes in Word). De voordelen van een wiki voor Femke zijn helder:

-  Tijdbesparing voor Femke omdat alle input rechtstreeks verwerkt wordt;
-  Omdat alle input direct verwerkt wordt is er een kortere doorlooptijd;
-  De praktijk leert dat er ook sneller convergentie van de meningen plaatsvindt.

Wat zijn de beperkingen? Een wiki betekent dat iedereen zijn input kan leveren, en dat alle input zichtbaar is. Dat vraagt om een open cultuur van samenwerking. Juist daardoor heeft een Wiki



grote potentie in een zakelijke omgeving: men kent elkaar, en de wiki wordt ingezet naast fysieke projectbijeenkomsten waardoor men elkaanders input eenvoudiger respecteert.

Technisch kan een wiki op twee manieren gerealiseerd worden. Op het intranet kan wiki software geïnstalleerd worden (bijvoorbeeld: Confluence van <http://www.atlassian.com/>). Makkelijker nog is om gebruik te maken van een full service provider (Bijvoorbeeld <http://socialiteit.com>). Daarmee heeft Femke binnen vijf minuten een closed user group wiki om het beschreven scenario mogelijk te maken.

## **Social bookmarking in plaats van een kennisdatabase**

Eelco is verantwoordelijk voor het kennismanagement bij een middelgroot ICT adviesbedrijf. Hij organiseert een workshop met een aantal consultants om hun kennisbehoefte te inventariseren. De belangrijkste uitkomst: men wil graag van elkaar leren om te voorkomen dat wielen opnieuw worden uitgevonden. Kennis en ervaring moet opgeslagen worden zodat het ook gedeeld kan worden. Verder blijkt het vaak moeilijk om binnen het bedrijf de juiste persoon te vinden voor een bepaalde klus. Daarom wordt gesuggereerd om een database met kenniskaarten in te voeren waarop iedereen zijn interesses, competenties en wensen voor projecten aan kan geven.

Een eerste probleem voor Eelco is dat het expliciteren van de kennis en het opstellen (en onderhouden) van de kenniskaarten gezien wordt als “extra werk”. In de drukte van alledag neemt niemand vrijwillig de tijd om het kennissysteem te voeden. Juist in de consultancy-business blijken de CV’s van de mensen met de meeste tijd (lees: de minste opdrachten) het beste up to date te zijn. Een tweede probleem is dat de opgeslagen informatie statisch is en niets zegt over de context waarin de informatie relevant is.

Eelco zou geholpen zijn met een “Social Bookmarking” omgeving. Met social bookmarking kunnen Eelco’s collega’s alle documenten en webpagina’s die ze gebruiken in hun dagelijkse praktijk, markeren en voorzien van karakteriserende trefwoorden of een korte samenvatting. Vervolgens kunnen ze de trefwoorden gebruiken om alle verzamelde brokjes informatie te ordenen en te verwerken tot een rapport of presentatie. Dit is allereerst nuttig voor elke individuele consultant, die zijn eigen informatie tóch moet ordenen voor zichzelf. Het interessante netwerk effect is echter dat als alle collega’s dit doen, er automatisch een beschrijvend semantisch netwerk ontstaat van alle onderwerpen waar alle consultants, en dus de organisatie, mee bezig zijn.

Social bookmarking lost de problemen van Eelco op:

- Kennisdeling is opeens geen “extra werk” meer, omdat het ingebed is in het eigen werkproces van elke consultant;
- Social bookmarking is dynamisch en geeft een actueel beeld van wat relevante onderwerpen zijn en wat daarover voor informatie te vinden is;
- Het maakt inzichtelijk “wie” er actief is op elk gebied (de trefwoordenwolk van een consultant blijkt een betrouwbare beschrijving van zijn actuele interesses en expertisegebied), waarmee een automatisch gegenereerde, altijd actuele wie-is-wie functie ontstaat.



Een beperking van social bookmarking voor kennismanagement is dat het slechts een onderdeel van het totale gebied van kennismanagement afdekt. De werkzame stof van social bookmarking (het karakteriseren met trefwoorden en het opbouwen van een semantisch netwerk) zou ook voor andere kennisgebieden gebruikt kunnen worden, maar dit staat in Nederland nog in de kinderschoenen.

Technisch gezien kan social bookmarking op drie manieren worden gerealiseerd. Scuttle is een open source social bookmarking systeem dat op het intranet geïnstalleerd kan worden (<http://sourceforge.net/projects/scuttle>). Een tweede oplossing is om gebruik te maken van een social bookmarking service provider, bijvoorbeeld Winkwaves Stage (<http://winkwaves.com/producten/winkwaves-stage/>). Als de kennis breder gedeeld mag worden dan de bedrijfsmuren kan ook van een publieke social bookmarking dienst gebruik gemaakt worden. Een bekend voorbeeld is <http://del.icio.us> of in Nederland <http://watvindenwijover.nl>.

## Conclusie

Het is belangrijk om niet zomaar een blog of wiki in te zetten op je intranet, maar goed te kijken naar de problemen die je wilt oplossen, om vervolgens een juiste mix van wiki's, blogging en social bookmarking in te zetten:

- De belangrijkste rol van Wiki is dat collaborative writing een eenvoudig middel is om snel afstemming te realiseren of een interne thesaurus of kennisbank op te zetten.
- Blogs zijn vooral interessant als een beperkte groep experts of managers rond een thema informatie willen publiceren met een beheersbare vorm van feedback.
- Social bookmarking is vooral geschikt als platform voor kennisdeling rond documenten en webpagina's, en biedt een rijk platform om business intelligence slimmer te organiseren.

Met deze voorbeelden wordt geïllustreerd dat Web 2.0 goede mogelijkheden biedt om binnen organisaties ingezet te worden, en wel eens de killerapp voor intranetten zou kunnen blijken te zijn. Met een knipoog zou dit het "Intranet 2.0" genoemd kunnen worden...



## Over de auteur

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.