

# Sociale software verovert de organisatie

Een mooi voorbeeld is de wereldwijde elektronica- keten BestBuy, die wiki's inzet om zijn 160.000 medewerkers op te leiden. En, zoals SuiteTwo van Intel, Lotus Connections van IBM en TWiki laten zien, functioneren wiki's in 'sociale software' vandaag de dag binnen een volwassen omgeving.

## Tekortkomingen en Intellipedia

Ward Cunningham is lui en organisatorisch een chaoot. Daarom heeft hij de wiki ontwikkeld. Een open community had hij simpelweg nodig om zijn onvolmaaktheid te repareren. Dat zegt Ward op Channel 9, het videoblog van Microsoft.

Veel was er al gezegd en geschreven over wikigebruik in organisaties, toen verleden jaar de Wikipedia-kloon 'Intellipedia' de kern werd van het nieuwe werken binnen de Amerikaanse veiligheidsdiensten. Intellipedia was de reactie op de kritiek dat de best geoutilleerde spionnen ter wereld toch vaak verkeerd en onvoldoende geïnformeerd bleken. Wiki's worden nu ingezet bij terrorismebestrijding, maar ook bijvoorbeeld in het H5N1-programma. Andere landen doen waar mogelijk mee, want samenwerking en gecontroleerde openheid kenmerken de wiki-werkwijze.

Intellipedia is een goede graadmeter voor de trend dat zogeheten 'sociale software' in organisaties steeds meer zal worden gebruikt. De wiki is het moderne archetype van deze categorie: eenvoudig, toegankelijk, informatief en flexibel.

## Naar dynamische webcollectieven

Na een jaar of tien wennen, begint websamenwerking op basis van goed ingerichte standaardomgevingen nu door te breken. Individuele onvolkomenheden, zoals die van Ward Cunningham, blijken perfect te kunnen worden geneutraliseerd door peer-to-peer communicatie en -coördinatie in een minimale organisatiehiërarchie. Idealiter functioneert een organisatie natuurlijk ook 'organisch', wat wil zeggen dat we ons eigenlijk niet bewust zijn van

regels en processen. Dat kan worden gerealiseerd doordat er steeds een optimale bezetting is van betrokken en deskundige medewerkers, die een optimaal bruikbare basisset van communicatiemiddelen tot hun beschikking hebben.

Dit vereist openheid, want zorgen dat een groep haar taken helder voor ogen heeft, is slechts één kant van de medaille. Om die focus te scherpen en tegelijk in perspectief te kunnen blijven zien, is een optimale en verfrissende groepsbezetting in elke fase van levensbelang. Is dat vanwege unieke expertise of vanwege geheimhouding niet haalbaar, zorg dan tenminste voor een open blik naar buiten en een 'gezond groepsgebeuren'. Want hoe productief collectieven ook zijn, ze zijn tevens hun eigen ergste vijand. Zonder bewuste interne en liefst externe openheid muteert elke groepsdemocratie vroeg of laat tot 'mediocratie': tot kwaliteitsbedreigende gemiddeldheid en middelmatigheid. Behalve expertise en betrokkenheid zijn voor (web)collectieven daarom spanning, scherpheid en een adequaat perspectief van het grootste belang. Op het lijstje van operationele cultuurkenmerken nemen openheid en dynamiek dus op zijn laatst een gedeelde tweede plaats in.

*Ward Cunningham is lui en een chaoot. Daarom heeft hij de wiki ontwikkeld.*

## Een kwestie van e-mancipatie

Door de successen van samenwerking via internet kan sinds een paar jaar niemand meer de kracht ontkennen van open collectieven. De kans om te excelleren – als groep, individu en organisatie – blijkt zo enorm veel groter te worden door anderen in de samenwerking te betrekken dat dit principe leidend aan het worden is.

Noem het 'het nieuwe werken', noem het 'open of shared source', noem het 'open innovatie', noem het 'web 2.0' of 'collaboration 2.0', noem het 'crowdsourcing', noem het 'e-mancipatie'.

Deze ontwikkeling is meteen het antwoord op de vraag naar de waarde van IT. Eerst was er IT, daarna werd het ICT, en nu – met een knipoog naar Nicholas Carrs stelling 'IT Doesn't Matter' – kunnen we concluderen dat IT zo 'pervasief' en normaal is geworden, dat het niet langer een status aparte verdient: de hardware niet en evenmin de meeste software, want die gaat steeds meer naar 'mashups' van functionaliteit. De IT is een gegeven en dus blijft de C over. De waarde van ICT is C: van communicatie en van community; van collaboratie en coördinatie.

Dat geldt voor personen die met elkaar mailen, chatten of twitteren, maar ook voor elke communicatie tussen personen, processen, data/informatie/applicaties en apparaten, zoals de computer of de telefoon. E-mancipatie wil zeggen dat webvirtualiteit onze realiteit opvallend verrijkt. Ze is een krachtige motor voor de vervulling van de menselijke potentie en ambitie.

Dit is geen heilsboodschap, maar een vanzelfsprekende ontwikkeling waarin 'sociale software' een centrale plaats heeft: zakelijk, privé en in de combinatie van die twee.

### **De sociale-software-revolutie**

Eind 2003 legde Ward Cunningham in een interview uit hoe hij, herkenbare algemene redenen van luiheid en organisatorisch onvermogen even daargelaten, op het wikiconcept was gekomen. Zijn doel was om alle ervaringen van de leden van zijn club te koppelen, teneinde programmeerpatronen te kunnen identificeren in het kader van het PLoP-project (Pattern Languages of Programming). Cunningham, die vertrouwd was met het Macintosh-programma HyperCard, realiseerde zich dat hij een webversie daarvan nodig had. De collaboratieve wiki-omgeving moest iedereen die iets te melden had, motiveren om zijn zegje te doen – hoe beperkt ook. En zo faciliterend bleken wiki's inderdaad te werken. Ten tijde van het interview bevatte de PLoP-wiki 25.000 pagina's met bijna 15.000 patroonbeschrijvingen.

Uit dit succes concludeerde Cunningham dat een wiki voor heuristische situaties het meest geschikt is: wanneer nog onduidelijk is wat we allemaal moeten weten. Het voordeel van wiki's ten opzichte van blogs of discussiegroepen is het systeem van links, waardoor context en samenhang als vanzelf aan de dag treden met de toename van informatie. Maar denk erom, zegt Cunningham, een wiki is "the simplest online database that could possibly

work". Dus gewoon een lege huls, een mini-internetje, dat door hard werken, nadenken, analyseren en aggregeren moet worden gevuld.

*Door de successen van  
samenwerking via internet  
kan niemand meer de kracht  
onthouden van open collectieven*

In plaats van een wikistructuur te bestempelen als taxonomie, wordt vaak gesproken over een meer 'emergente' (organisch opborrelende) folksonomie (een indeling van 'folks', van mensen). Vanwege die 'menselijke maat' is het niet verwonderlijk dat de immense lemmalijsten van Wikipedia worden gebruikt om de ontologiën te bouwen die zo hard nodig zijn voor de ontwikkeling van het Semantische Web.

In dat verband spreekt de Amerikaanse CIO Council tegenwoordig van Web 3.0. Daarbij wordt de rol van semantische wiki's benadrukt, en worden in een typisch Gartner-kwadrant het Sociale Web en het Semantische Web gespiegeld – onderweg als we zijn van het statische InformatieWeb naar het dynamische Ubiquitous Web.

Eveneens in 2003 constateerde webkenner Clay Shirky in zijn befaamde toespraak/essay 'A Group Is Its Own Worst Enemy' het volgende: "Er is een revolutie in sociale software gaande, want er zijn heel veel mensen bezig om software te ontwikkelen die de samenwerking in groepen ondersteunt en verbetert."

Het zou nog duren tot 2008 eer sociale software daadwerkelijk haar triomftocht door organisaties zou beginnen. Begin 2007 kreeg de trend waarvan Shirky vijf jaar eerder de voortekenen waarnam, zijn beslag met de mashupmaker QEDwiki en met de aankondiging van Lotus Connections en SuiteTwo. Die ontwikkeling hing in de lucht. 2006 was het jaar van Wikipedia (onder meer vanwege Intellipedia, de groei naar meer dan een miljoen Engelse Wikipedia-lemma's, en het dispuut met Eyclopaedia Britannica). 2007 werd het jaar van de wiki (onder meer vanwege Wikinomics en het bijbehorende Playbook). En in 2008 komt logischerwijs de doorbraak van sociale software. ■

Door Jaap Bloem, Senior analyst bij VINT, het Verkenningeninstituut Nieuwe Technologie van Sogeti Group  
E-mail: jaap.bloem@sogeti.nl  
Weblog: fauxtoeil.blogspot.com