

13.9-12. Kennisportals 2.0

G.J.M. Bierens

Inhoud

1	Inleiding	13.9-12.03
2	Het kennisproces in beeld	13.9-12.04
3	Het portal-concept	13.9-12.05
4	Portals volgens Microsoft	13.9-12.06
5	Portals volgens web 2.0	13.9-12.08
5.1	Blogs, Wiki's en RSS	13.9-12.10
5.2	Social Bookmarking	13.9-12.10
5.3	API's	13.9-12.12
5.4	AJAX	13.9-12.13
6	Praktijkvoorbeeld	13.9-12.13
7	Tot slot	13.9-12.16

Auteur:

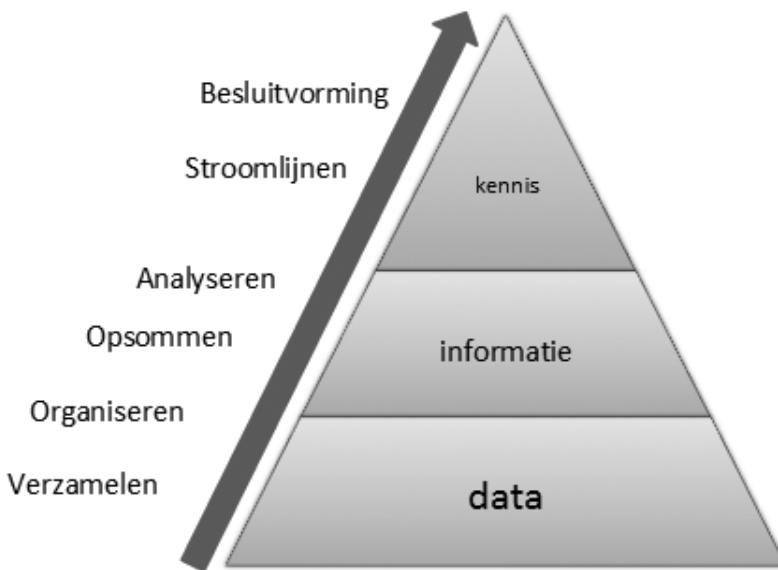
Gerard Bierens is werkzaam als staffunctionaris/webcoördinator voor de afdeling Mediavoorzieningen bij Fontys Hogescholen en initiator van de Fontys Mediatheek Portal (www.fontysmediatheek.nl), een dynamisch kennisplatform van en voor domeindeskundige informatiespecialisten. Daarnaast schrijft hij als freelance ICT-auteur zowel online als offline over onderwerpen als contentmanagement, informatisering en de vele aspecten van social software. Zijn persoonlijke weblog is te vinden op www.weblogzonderhaast.nl.

Email: gerard.bierens@gmail.com of email@gerardbierens.nl

1 Inleiding

De oud-directeur van Hewlett Packard, Lew Platt, wist vorige eeuw al te vertellen dat de meest succesvolle bedrijven in de 21e eeuw precies die bedrijven zijn die er het best in gaan slagen om gestructureerd vast te leggen wat hun werknemers weten. Waar Platt op doelde was een instrument dat in vele sectoren lange tijd werd ondergewaardeerd, maar inmiddels van enorme importantie is: kennismanagement (zie figuur 1). Anno 2006 is kennismanagement simpelweg een noodzakelijk instrument om te kunnen overleven in het - relatief gezien - nog maar net begonnen informatietijdperk. Iedere organisatie, klein of groot, is immers in sterke mate afhankelijk van kennis in hoofden van medewerkers, van hun opgedane ervaringen en van de informatie zoals door hen vastgelegd in documenten en informatiesystemen.

Figuur 1: Van dataverzameling naar kennismanagement



Het lijkt dus heel verstandig om zoveel mogelijk van die documenten en informatiesystemen te bundelen in een centraal systeem. De realiteit is echter dat het lang niet eenvoudig is om zo'n wens om te zetten in efficiënte kennismanagementoplossingen. Bij de ontwikkeling van een kennisportal ligt het zwaartepunt (helaas vaak) vooral op de technische realisatie en veel minder op inhoud. Tegelijkertijd ontbreekt het in zo'n ontwikkeltraject vaak aan voldoende aandacht voor het creëren van voldoende draagvlak binnen de organisatie. En zelfs met de juiste commitment blijft het mogelijk dat de gekozen portal-oplossing niet past binnen de bestaande bedrijfscultuur. Wanneer de uitvoering op technisch of organisatorisch vlak tekort schiet, sterft - hoe goed ook bedoeld - het bedrijfsbrede (en waarschijnlijk niet goedkope) portalproject een langzame maar zekere dood. Het is dus belangrijk om voor aanvang van een dergelijk ingrijpend traject eerst en vooral de informatiestromen, bedrijfsprocessen en

communicatiekanalen in beeld te brengen. Het advies is dus: Think, before you act.

Dat nadenken begint meestal ergens in de hoofden van ICT-ers, die zich afvragen of- en zo ja welke - praktische ICT-problemen opgelost zouden kunnen worden met een kennisportal. Daaraan voorafgaand hoort op het niveau van het informatiemanagement een aantal nog veel belangrijkere vragen gesteld te worden. Namelijk: 'Een kennisportal? Wat is dat? En hoe weet ik of dat meerwaarde heeft - en zo ja welke - voor het kennislogistieke proces in mijn bedrijf?'

Dit hoofdstuk geeft een eerste aanzet om die vragen te kunnen beantwoorden. Allereerst brengen we in beeld welke bedrijfsprocessen, applicaties en andere factoren een rol spelen in het kennisproces. Zodoende kan ook worden aangetoond op welke onderdelen eventueel nog ruimte is voor verbetering. Wellicht via het portal-concept, waarvan de achtergronden en ontwikkelingen verderop in dit artikel worden toegelicht. Vervolgens laat paragraaf 4 zien hoe een grootmacht als Microsoft omgaat met het begrip kennisportal, waarna een paragraaf verder hetzelfde begrip onder invloed van de web 2.0 ontwikkelingen op een gehele andere wijze wordt uitgewerkt. Een eigen kennisportal voor ieder individu, dat lijkt de toekomst te worden. Zoals ook met het praktijkvoorbeeld NetVibes.com wordt aangetoond, lijkt het erop dat dit de toekomst van kennisportals gaat worden: niet langer de organisatie, maar het individu geeft - vanuit een collectieve context - een persoonlijke invulling aan de kennisportal.

2 Het kennisproces in beeld

In de basis zijn bedrijfssystemen en kantoorapplicaties gericht op het individu. De CRM-applicatie (Customer Relationship Management), voor die werknemer wiens dagelijkse taak het is om informatie over potentiële klanten te registreren. Of Macromedia Studio, voor de ontwerper die bezig is met het ontwikkelen van de eerste site voor een pas geworven klant. In principe lijken dit individuele toepassingen zonder enige onderlinge samenhang. Plaats beide toepassingen echter in een workflow-model, en dan zal blijken dat de in het CRM-systeem geregistreerde informatie over de bestaande klant mogelijk van groot belang kan zijn voor het werk van de webontwerper. Natuurlijk kan e-mail een hulpmiddel zijn om beiden nader tot elkaar te brengen en onderlinge informatie uit te wisselen, maar om daarbij dan puur op de goede bedoelingen van de medewerkers te vertrouwen is niet alleen naïef, maar zelfs uitermate riskant. De veronderstelling dat binnen een organisatie algemeen bekend is wie verantwoordelijk is voor welke informatie en daarop bevraagd kan en wil worden, daar zal geen enkel bedrijf vanuit willen gaan. Het is dus zaak voor iedere onderneming, klein of groot, om de aanwezige kennis in het bedrijf op een professionele wijze te gaan managen.

De ICT-infrastructuur speelt daarbij een elementaire rol, dat geldt voor veel bedrijven, maar in nog sterkere mate voor techno- en kennisondernemingen. Natuurlijk begint alles met het inrichten en aanbieden van een gebruiksvriendelijke, moderne en betrouwbare kantooromgeving, want voor de kenniswerker is een goed functionerende desktop nog steeds ontzettend belangrijk. De me-

dewerker in een moderne kennisonderneming mag uitgaan van een persoonlijke desktop die toegang biedt tot in ieder geval vier elementaire toepassingsmogelijkheden ter ondersteuning van de dagelijkse werkzaamheden:

- bedrijfssystemen;
- kantoorapplicaties;
- e-mail;
- webbrowser.

De sleutel tot een succesvolle implementatie van een bedrijfsportal zit echter niet zozeer in het aanbieden van allerlei individuele applicaties, maar ligt juist bij de integratiemogelijkheden daarvan. Niet alleen op softwareniveau, maar zeker ook direct op contentniveau, dus een stuk dieper. In het verlengde daarvan is het niet meer dan logisch dat ook de medewerkers zowel individueel als collectief betrokken worden bij alle fasen en onderdelen van het kennismanagement. Kennis zit nu eenmaal primair opgesloten in hoofden van mensen, en maar een fractie daarvan wordt zorgvuldig gedocumenteerd. Vertrekt de medewerker, dan is direct ook de opgedane kennis van die medewerker verloren voor het bedrijf. Feitelijk is dat een vorm van kapitaalvernietiging. De uitdaging van kennismanagement is daarom om de werknemers voldoende te prikkelen om hun kennis niet voor zich te houden of af te schermen, maar juist actief met anderen te gaan delen. Het palet aan ICT-instrumenten dat daarbij ondersteuning kan bieden bestond voorheen vooral uit vele losse componenten, maar dankzij internet kunnen die nu in een geconcentreerd raamwerk aangeboden worden aan zowel individuele als collectieve gebruikers.

De webbrowser speelt in het bedrijfsbrede kennismanagementproces een steeds crucialere rol. Het web kent geen openings- of sluitingstijden, het is altijd en overal beschikbaar. Alleen al daarom is internet het meest voor de hand liggende platform om al die kennis samen te brengen tot één geheel, de kennisportal.

3 Het portal-concept

Al in de begindagen van het internet waren slimme ondernemers bezig met het vermarkten van het portal-concept. Destijds stelde dat nog niet veel meer voor dan webpagina's volgestouwd met aan elkaar gerelateerde linkjes. In Nederland is in de jaren '90 bijvoorbeeld de van oorsprong uit de particuliere sector afkomstige startpagina.nl enorm groot geworden, alleen maar door een uitgebreide verzameling linkpagina's rondom afgebakende onderwerpen aan te bieden op internet.

In de huidige hoogwaardige technologische setting zal niemand nog de startpagina.nl-formule als kennisportal durven kwalificeren, al helemaal niet binnen een bedrijfsomgeving. Maar het is wel tekenend voor de staat waarin kennisportals heel lang zijn blijven hangen: het simpelweg aanbodgericht klaarzetten van een bulk aan informatie. Pas recentelijk is er het besef dat een goed gevulde knowledge base op zich wel waardevol is maar nog altijd geen kennis bevat, maar informatie. De nieuwe portals begrijpen dat er meer nodig

is om van informatie kennis te kunnen maken, namelijk een hoog interactief gehalte.

Het voorgaande geeft aan hoe lang de weg is die kennisportals hebben afgelegd. In de laatste twee decennia is een fabelachtige technologische vooruitgang geboekt, daarmee samenhangend werden telkens weer verschillende terminologieën opgevoerd (en soms ook snel weer weggehoond); van extranet, knowledge base, document information system, corporate knowledge portal tot enterprise portal, en zo zijn er nog wel meer. In de kern deden ze allemaal hetzelfde: centrale informatieverzamelingen aanleggen en decentraal distribueren.

Meer recentelijk heeft de technologische vooruitgang eindelijk ook effect gesorteerd op het gebied van applicatieoverstijgend contentmanagement. Voorheen was integratie van content uit verschillende applicaties alleen mogelijk wanneer ze echt volledig dezelfde taal spraken, en zelfs dan lagen er vaak nog complexe in- en exportconstructies aan de samenwerking tussen twee applicaties ten grondslag. Inmiddels kan vrijwel elke professionele toepassing overweg met standaardprotocollen als XML en SOAP en dus zijn er nog weinig technologische belemmeringen om een bedrijfsapplicatie zonder vertraging met iedere willekeurige andere toepassing te laten communiceren. Of beter nog, op content-niveau met elkaar te integreren. Voeg hier nog access- en securitymanagement aan toe (belangrijk in het kader van Single Sign On) en het technische raamwerk om een enterprise portal te kunnen implementeren is aanwezig.

De voornaamste reden voor bedrijven om een portal te implementeren heeft meestal echter geen technische achtergrond, maar komt voort uit de wens om informatiestromen beter te kunnen managen. Aanvullend daarop ziet men het belang en de meerwaarde in van het harmoniseren en stimuleren van samenwerking, de zogenaamde collaboratieve processen. Techniek en inhoud zijn daarbij nauw aan elkaar verbonden; de content levert de context waarbinnen - over individuele applicaties heen - constructief samengewerkt kan worden.

4 Portals volgens Microsoft

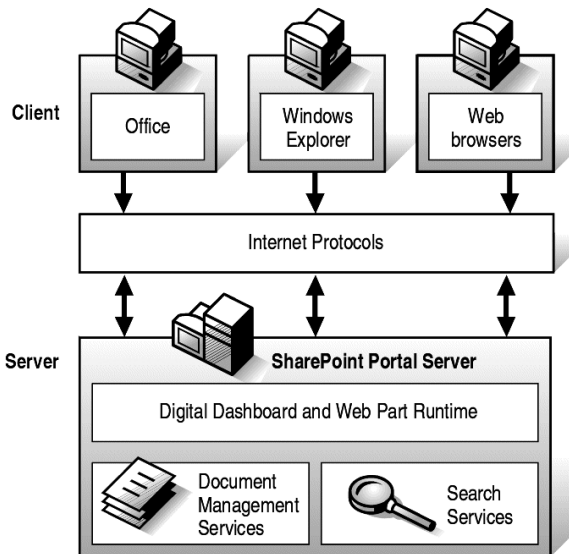
Microsoft heeft, net als vele anderen overigens, die filosofie van 'techniek als katalysator voor inhoud' tot zich genomen en vertaald in een productlijn met Sharepoint als algemene koepeltitel. Het vlaggenschip van de steeds groter wordende Sharepoint vloot is momenteel Sharepoint Portal Server. Deze serversoftware is geprogrammeerd met ASP.NET en werkt uiteraard het beste in combinatie met Microsoft SQL Server.

De huidige Sharepoint Portal Server wordt nu nog aangeboden als gratis onderdeel van Microsoft Windows Server 2003. De eerstkomende release laat nog even op zich wachten, maar de naam is al wel bekend; het product zal Microsoft Office Sharepoint 2007 gaan heten. Meest opvallend aan die naamstelling is toch wel het weglaten van het woord 'portal', maar ook opmerkelijk is de toevoeging van het label 'Office'. Hiermee geeft Microsoft duidelijk aan dat het uit-

drukkelijk de bedoeling is om van MS Office en Sharepoint een geïntegreerde productlijn te maken. En dat ligt zeker ook voor de hand, want, zoals zichtbaar in figuur 2, functioneert Sharepoint in de basis vooral als bindende factor tussen de diverse Office applicaties. Ook 'third party' software kan worden geïmporteerd naar Sharepoint, meestal gebeurt dat via webparts. Dit zijn een soort van extensions c.q. plugins, waarmee vrij eenvoudig ontbrekende of aanvullende functionaliteiten aan Sharepoint kunnen worden toegevoegd.

Dat verbinden van applicaties gebeurt vooral door middel van het creëren van een webgebaseerde gebruikersomgeving waarin documenten niet langer lokaal of op een netwerkschijf worden opgeslagen, maar direct in de portal, dus op het web. Inhoudelijk kan de portal georganiseerd worden op basis van personen, informatievormen en organisatieonderdelen (of andersoortige samenwerkingsverbanden). Uiteraard kan alle content ook weer gedeeld worden met anderen via check-in/check-out, door middel van virtuele groepsruimten, maar ook 'live' samenwerking is mogelijk. Directe integratie van instant messaging in Office-applicaties is mogelijk wanneer Sharepoint gekoppeld wordt aan een Live Communications Server. In deze hoedanigheid levert Sharepoint een flinke bijdrage aan de realisatie van het werken volgens het 'any place, any time, any where'-model.

Figuur 2: Sharepoint als bindende factor tussen diverse Office applicaties



Natuurlijk kent Sharepoint nog tal van additionele features, waaronder personalisatie, document management, versiebeheer en 'single sign on'. De eerlijkheid gebied echter te zeggen dat dit tegenwoordig doorsnee functionaliteiten zijn die aanwezig horen te zijn in ieder zichzelf respecterend Content Management Systeem. De onderscheidende kracht van Sharepoint ligt echter specifiek in de mogelijkheden die het biedt om webenabled in een geïntegreerde kan-

toomgeving te kunnen (samen)werken met veelgebruikte kantoortoepassingen als MS Word, Windows Explorer, Excel, Powerpoint en Outlook.

5 Portals volgens web 2.0

Hoewel Sharepoint wel zo'n beetje model staat voor wat van een moderne bedrijfsbrede portal verwacht mag worden, blijven er natuurlijk altijd kapers op de kust. Concurrentie is er ook zeker wel; bijvoorbeeld van grote ondernemingen als IBM, Oracle en Sun, maar ook van veel kleinere open source projecten als Liferay. Echter ook in dit marktsegment moeten leveranciers opboksen tegen de bijna onaantastbare suprematie van Microsoft. Geen enkele portal-leverancier anders dan Microsoft zelf kan namelijk eenzelfde verregaande integratie garanderen met standaard kantoorapplicaties als MS Office, Exchange en Internet Explorer. Iedere onderneming waarbinnen Microsoft de defacto standaard is, zal daarom al snel geneigd zijn om ook wat betreft de bedrijfsportal te kiezen voor de Microsoft oplossing.

Een luxe positie dus voor Microsoft Sharepoint, zo leek het tot voor kort tenminste. Want opeens kwam daar begin 2005 bijna vanuit het niets een stormachtige nieuwe internethype opzetten, web 2.0. Waarom dat een reële bedreiging voor Sharepoint zou kunnen zijn, blijkt wel uit de web 2.0 definitie, zoals die door Wikipedia gegeven wordt:

'Web 2.0 generally refers to a second generation of services available on the World Wide Web that lets people collaborate and share information online. In contrast to the first generation, Web 2.0 gives users an experience closer to desktop applications than the traditional static Web pages.'

De term 'web 2.0' komt oorspronkelijk uit de koker van Tim O'Reilly, hij refereert daarmee aan de eerste internet-'bubble' die in 2001 abrupt ten einde kwam. Om de verschillen tussen web 1.0 en web 2.0 te illustreren kwam O'Reilly met het volgende lijstje:

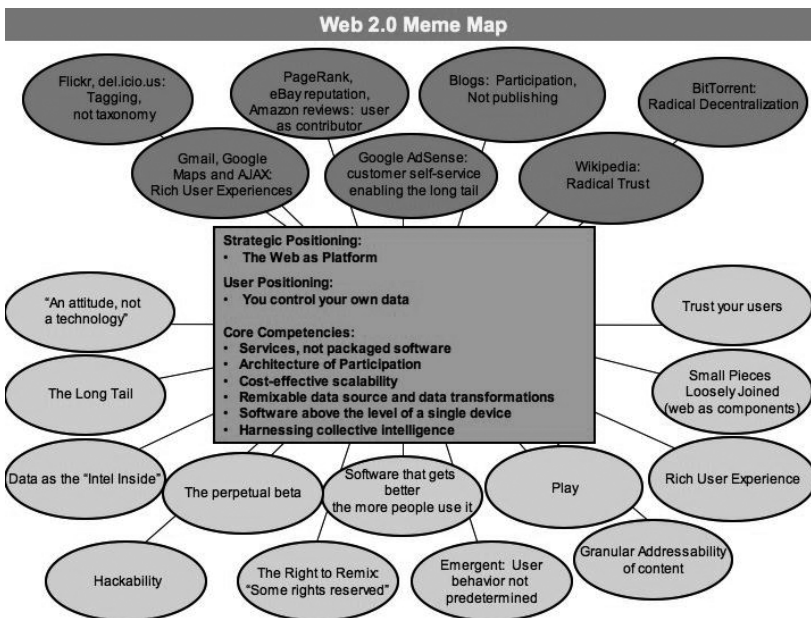
Web 1.0	Web 2.0
DoubleClick	Google AdSense
Ofoto	Flickr
Akamai	BitTorrent
mp3.com	Napster
Britannica Online	Wikipedia
personal websites	blogging
evite	upcoming.org and EVDB
domain name speculation	search engine optimization
page views	cost per click
screen scraping	web services
publishing	participation
content management systems	wikis
directories (taxonomy)	tagging ('folksonomy')
stickiness	syndication

Niet iedereen zal alle genoemde termen en diensten kennen, maar het verschil tussen de formules van het statige, trage en vooral zeer besloten instituut Bri-

tannica Online en die van de volledig open en door iedereen vrij te bewerken encyclopedie Wikipedia zal duidelijk zijn. Hetzelfde verschil bestaat tussen het oubollige web 1.0 format van de personal website, en web 2.0 dat daartegenover het fenomeen blogging neerzet; zeer dynamisch, interactief en binnen het bereik van iedereen met een internetaansluiting. Ook contentmanagementsystemen worden in sneltreinvaart ingehaald door de tijd en massaal vervangen door wiki's, collectieve webbased tools met grote mogelijkheden, weinig beheer en een zeer lage instapdrempel. Het beeld is duidelijk, web 1.0 was vooral eenrichtingsverkeer, waarbij de aanbieder c.q. eigenaar alle touwtjes in handen wilde hebben. Web 2.0 rekent daarmee af en stelt de gebruiker centraal. Deze bepaalt zelf wel of een service bruikbaar is, en meer dan dat, de gebruiker wil daarin ook actief en samen met anderen participeren. Belangrijk gegeven is dat nu niet langer de desktop, maar het web als dominante gebruikersomgeving wordt beschouwd. Kortom, web 2.0 breekt radicaal met alle uitgangspunten waarop web 1.0 uiteen is gespat.

En vervolgens ziet de mindmap van web 2.0 er dan zo uit zoals weergegeven in figuur 3:

Figuur 3: Mindmap van web 2.0



Web 2.0 beschouwt het internet dus als een serieus alternatief platform voor de desktop. In feite wordt het web gezien als besturingssysteem en webservices als ondergrond voor volledig webgebaseerde applicaties. Die ontwikkeling is al enige tijd gaande, maar heeft een flinke steun in de rug gekregen door een aantal bijna simultane ontwikkelingen, zoals de stormachtige opmars van weblogs, wiki's en in het spoor daarvan RSS (really simple syndication). Nog zo'n aanverwante nieuwe toepassing is social bookmarking, het bewaren van bookmarks op het web. Ook de techniek staat niet stil; de vrijgave van API's en de

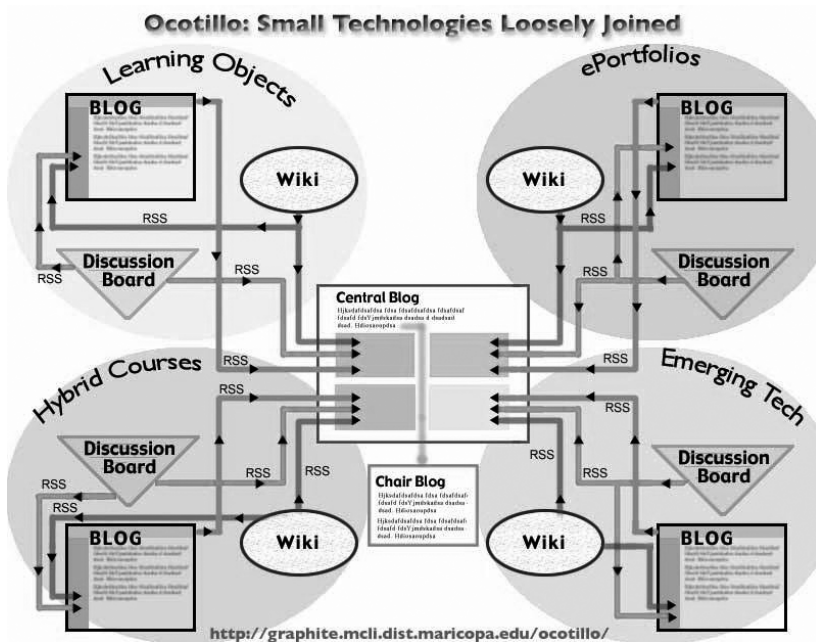
innovatieve combinatie van JavaScript en XML in een nieuwe programmeertaal AJAX levert ongekende mogelijkheden op.

5.1 BLOGS, WIKI'S EN RSS

Allereerst waren daar lichtgewicht web-applicaties als weblogs en wiki's, instrumenten waarmee publiceren op internet niet langer voorbehouden was aan de professionals, maar ook voor de buurman op de hoek een peulenschil-letje werd.

Op de succesgolven van weblogs brak ook de begeleidende techniek RSS (Real Simple Syndication) definitief door. De techniek waarmee ieder individu zich anoniem en vrijblijvend kan abonneren op nieuws uit weblogs en andere informatiestromen zorgde voor een ware explosie van nieuwe webservices. Figuur 4 toont de potentie aan van een leer- en kennisomgeving, samengesteld uit diverse functioneel verschillende componenten als blogs, wiki's en discussiefora. Deze worden met behulp van het contenttransportprotocol RSS losjes aan elkaar gekoppeld.

Figuur 4: Illustratie van de potentie van een leer- en kennisomgeving, samengesteld uit diverse functioneel verschillende componenten als blogs, wiki's en discussiefora, losjes aan elkaar gekoppeld met behulp van het contenttransportprotocol RSS



5.2 SOCIAL BOOKMARKING

Deze ontwikkeling begon met de ver-'webbing' van het aloude favorietenlijstje. Door favoriete websites niet langer lokaal te bewaren, maar via een simpele handeling direct op het web op te slaan, verplaatst ieders favorietenlijstje zich

naar een persoonlijk online archief. In eerste instantie leek dit niet meer dan een vervanging van het pc-gebonden favorietenlijstje, maar niets is minder waar. Er bleek namelijk een enorme meerwaarde te zitten in de kracht van het grote getal. De vele persoonlijke archieven vormen tezamen namelijk de kern van één grote collectieve repository. Juist omdat alle content online bewaard wordt kunnen ieders favorieten gedeeld, vergeleken en in relatie gebracht worden met de vondsten van anderen. Dat gebeurt op basis van metadata, data over data.

Die worden deels uit de vaste elementen van een bron gehaald (titel, URL, ...) en daarnaast door de gebruiker aangevuld met trefwoorden. Het succes van social bookmarking staat of valt dan ook met de bereidheid van een grote groep gebruikers om bruikbare tags aan hun documenten toe te kennen. Waar top-down opgelegde metadatering via complexe taxonomieën nogal eens op weerstand en/of belemmeringen stuit, blijkt deze bottom-up benadering wonderwel te werken. De verklaring daarvoor is ligt voor de hand: de trefwoorden die iemand zelf toekent zijn vaak dezelfde trefwoorden als de trefwoorden waarmee die persoon zou zoeken naar informatie. Het toekennen van trefwoorden (tagging) is dus belangrijk, want gemeenschappelijke trefwoorden vormen weer de basis van collectieve interessegebieden. Even grasduinen binnen zo'n interessegebied levert vaak waardevolle nieuwe informatie op en - meer dan dat - er ontstaan als vanzelf relaties tussen bronnen, ranglijsten van populaire bronnen en waardevolle connecties met anderen. En zie daar, op bijna speelse wijze ontstaat een heus kennisnetwerk.

Figuur 5: Kennisportal, instrument voor 'spel zonder grenzen'



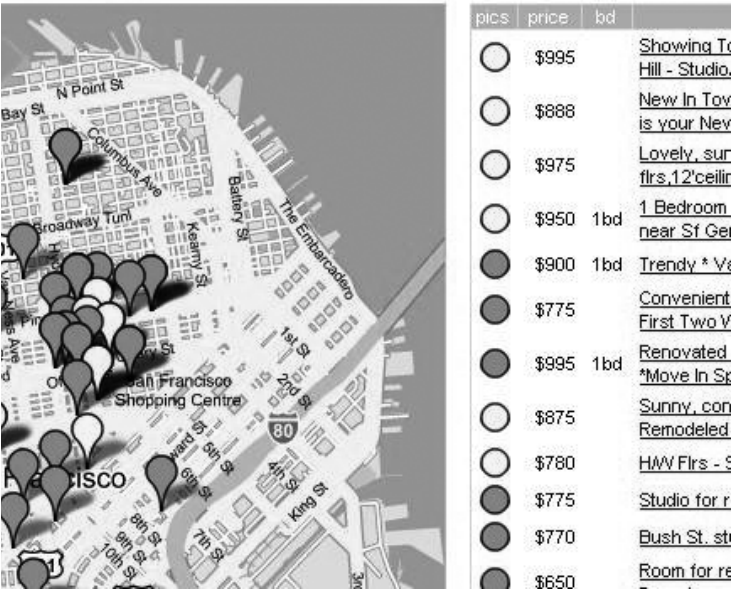
Het toekennen van vrije trefwoorden aan informatie lijkt op het oog niet direct een heel significante ontwikkeling, maar bekeken vanuit het perspectief van

kennisdeling en kenniscirculatie is er sprake van een ware aardverschuiving. Deze werkwijze wordt inmiddels toegepast in vrijwel alle web 2.0 toepassingen, met als gevolg dat de individuele gebruiker voor het eerst de beschikking heeft over krachtige instrumenten om niet alleen kennis te verzamelen, maar ook te verrijken en weer te distribueren. De aangetoonde meerwaarde van het delen van kennis in een breder kader werpt ook een ander licht op het begrip kennisportal. Zoals zichtbaar in figuur 5 wordt de kennisportal niet langer begrensd door de muren van de eigen organisatie, zelfs niet door geografische of taalkundige grenzen. Ineens is de hele wereld in beeld als potentiële kennispartner.

5.3 API's

Een belangrijk kenmerk van web 2.0 applicaties is de eenvoud waarmee ze onderling uitwisselbaar zijn. Volgens de filosofie van 'small techniques loosely joined' geven de makers van web 2.0 toepassingen maar al te graag inzicht aan derden in hun applicatiearchitectuur. Met behulp van API's (Application Programming Interface) kan die uitwisseling veel verder gaan dan het leggen van basale koppelingen op applicatieniveau. Zo worden bijvoorbeeld op basis van de Google Maps API doorlopend nieuwe webservices gelanceerd, waarbij de API er voor zorgt dat de demografische kaarten uit Google Maps volledig in die toepassingen verweven kunnen worden.

Figuur 6: API huizenmakelaars



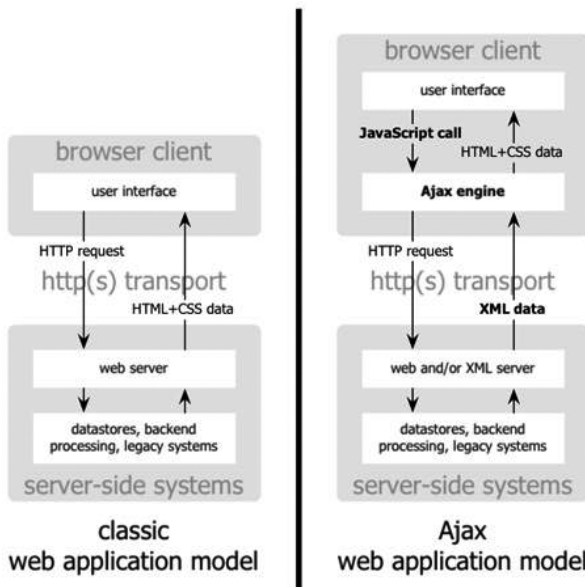
De lijst met toepassingen, van huizenmakelaars (zie figuur 6) tot vacaturesites en telefoongidsen, is al enorm lang en wordt dagelijks weer uitgebreid. Steeds meer softwareproducenten leveren applicaties op inclusief gedetailleerde

API's, daardoor zorgen ze er voor dat het product beter en in een breder kader gebruikt kan worden. Bovendien zorgen API's ervoor dat applicaties niet langer geïsoleerde entiteiten zijn, maar bouwstenen waarmee data gemixt en getransformeerd kunnen worden in toepassingen met een geheel andere context.

5.4 AJAX

Het laatste zetje dat nodig was om het web als serieus alternatief voor de desktop te zien is AJAX (Asynchronous JavaScript and XML). Dit is een techniek voor het ontwerpen van interactieve webpagina's waarin gevraagde gegevens asynchroon via het XMLHttpRequest protocol worden opgehaald van de webserver. Daardoor hoeven met AJAX gecomponeerde pagina's niet telkens volledig ververst te worden, alleen de gewijzigde content wordt aangepast (zie figuur 7). Toepassing van deze techniek heeft als uitwerking dat in de webbrowser draaiende applicaties op een bijna gelijkwaardig niveau kunnen functioneren als desktop-applicaties.

Figuur 7: Webapplicatiemodel, van klassiek naar Ajax



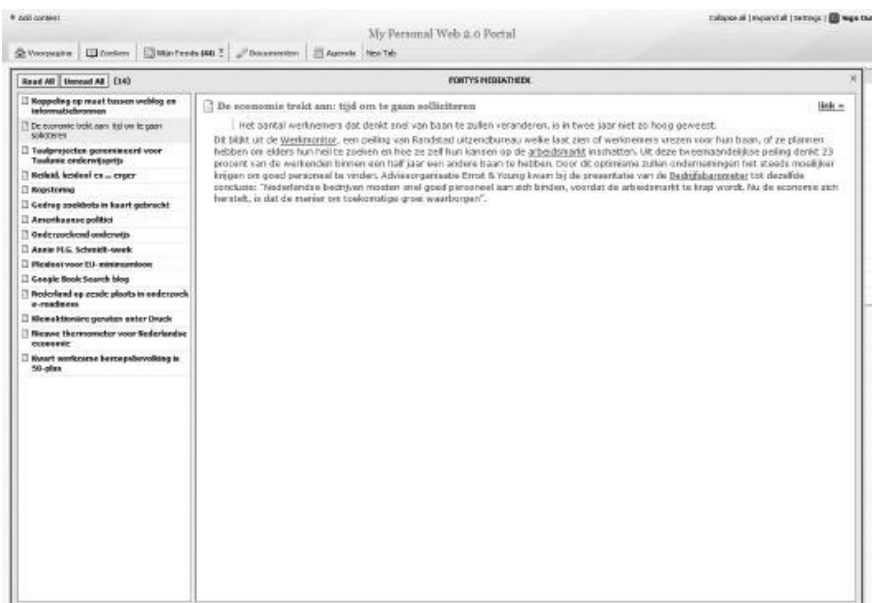
6 Praktijkvoorbeeld

Wie de moeite neemt om de term 'web 2.0' bij Blogsearch.google.com in te typen, of even langs te gaan bij trendwatcher TechCrunch.com ziet vanzelf al hoe groot de aanwas van nieuwe 2.0 toepassingen is. Op werkelijk ieder onderdeel van wat tot voor kort alleen bestond als desktop-applicatie zijn nieuwe web-based varianten gelanceerd. De trend wordt gezet door Google, waar met onder andere Gmail, Writely, Google Reader en Google Calendar de contouren van de persoonlijke kennisportal steeds duidelijker zichtbaar worden. Maar ook anderen, zoals AJAXlaunch.com, SocialText.com en 37signals.com timmeren hard

aan de weg. Met de web 2.0 technieken in het achterhoofd (AJAX, RSS, API's) is het vanuit deze reeks van min of meer losse applicaties geen al te grote stap meer naar het aanbieden van alle data in een geïntegreerde kennisportal. Met die gedachte storten velen zich nu op het portal-concept, waaronder grootheden als Microsoft (live.com), Yahoo (my.yahoo.com) en uiteraard ook weer Google (google.com/ig). De momenteel beste uitwerking van de gepersonaliseerde kennisportal komt echter uit een minder bekende hoek: deze staat op naam van Netvibes.com.

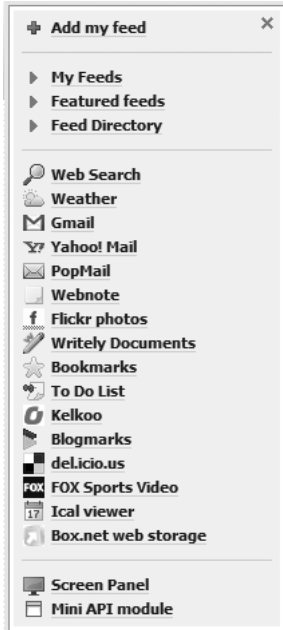
Wellicht juist omdat Netvibes niet gelieerd is aan een van de grote drie (Microsoft, Yahoo, Google) is men daar vrij om een portal-oplossing met 'the best of the 2.0 web' aan te bieden. De basis waarmee Netvibes gebruikers naar zich toetrekt is, naast de gelikte interface, de veelzijdigheid van de ingebouwde RSS-lezer (zie figuur 8).

Figuur 8: Portal-oplossing van Netvibes



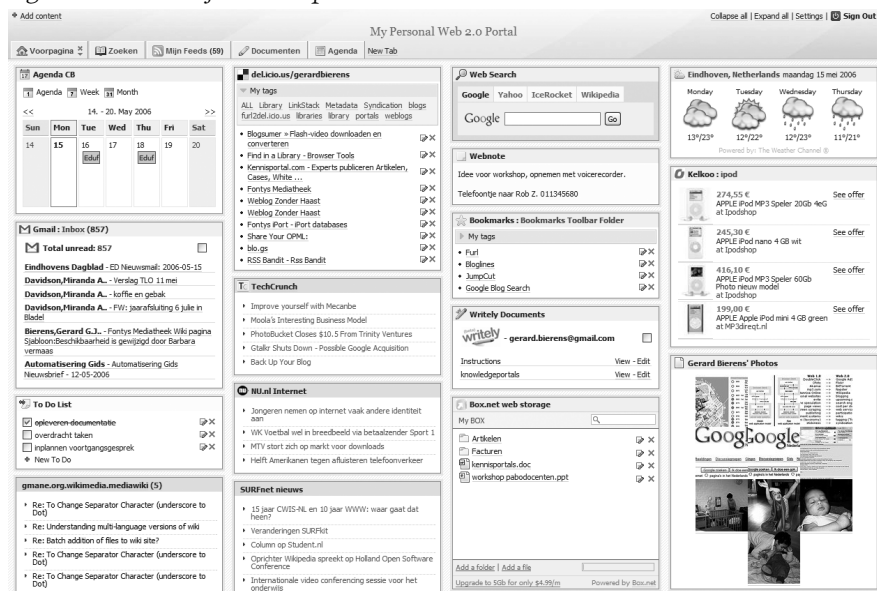
Iedere gebruiker kan zelfstandig de persoonlijke portal inrichten, het is een kwestie van de gewenste functionaliteiten selecteren, plaatsen en configureren. Zoals figuur 9 aantoont is de lijst van standaard beschikbare (en volledige geïntegreerde) applicaties behoorlijk indrukwekkend:

Figuur 9: Standaard beschikbare (en volledige geïntegreerde) applicaties bij Netvibes



Uiteraard komt ook Netvibes weer met een eigen API, waardoor er - bijna als vanzelf - doorlopend nieuwe door derden ontwikkelde toepassingen beschikbaar komen, die ook weer heel eenvoudig aan Netvibes kunnen worden toegevoegd. Met al die elementen is het inrichten van een persoonlijke Netvibes-portal een kwestie van kiezen, rangschikken en direct in gebruik nemen. Dankzij AJAX gebeurt dat allemaal in 'real time', dus zonder onderbrekingen vanwege paginaverversingen. Vensters kunnen direct met een muisbeweging versleept worden naar een bestemming elders op de pagina en ieder onderdeel is individueel configureerbaar. Groot pluspunt van Netvibes ten opzichte van concurrerende systemen is de mogelijkheid om tabs te gebruiken. Dit geeft alle vrijheid aan de gebruiker om een eigen onderverdeling te maken, bijvoorbeeld op basis van functionaliteit, per informatievorm of aan elkaar gerelateerde onderdelen. Maar ook dat is weer een keuze die geheel wordt overgelaten aan de gebruiker.

Figuur 10: Persoonlijk web 2.0 portal



Figuur 10 toont veel informatie uit veel verschillende applicaties; maar nog belangrijker dan dat is het besef dat alle inhoud leeft op het web. Alle content kan direct vanuit de webbrowser geopend, bewerkt en weer opgeslagen worden, zonder ook maar één keer een beroep te hoeven doen op desktop-software. Daarmee is het web als platform een feit.

7 Tot slot

De kennisportal heeft in de loop der jaren telkens een andere inhoudelijke invulling gekregen. Toch is er vanuit historisch perspectief een duidelijke lijn te ontdekken die parallel loopt met de steeds verdergaande technologische ontwikkelingen. Waar het ooit begon met het centraal vastleggen van belangrijk geachte links op een lokale webpagina, zorgde de steeds groter wordende informatiebehoefte voor opslag van kennis in knowlegde bases. Als gevolg van de steeds verdergaande mogelijkheden om systemen, applicaties en later ook data te kunnen integreren werd ook de behoefte aan uitwisseling van kennis steeds groter. Aan die behoefte wordt nu invulling gegeven door de bedrijfsbrede kennisportal, waarin applicaties, processen en data samenvloeien in een geharmoniseerde gebruikersschil.

Maar inmiddels laten vele kenniswerkers zich onder invloed van de groeispurt zoals die nu is ingezet door web 2.0 niet meer tegenhouden door de grenzen van de eigen organisatie. Het web als platform geeft een geheel andere, zeer dynamische invulling aan de wijze waarop informatie gevonden, geassembleerd en tot kennis verwerkt kan worden (figuur 11). In die nieuwe wereld is het niet

langer de organisatie, maar juist het individu dat - redenerend vanuit een collectieve context - een persoonlijke invulling geeft aan de term kennisportal.

Figuur 11: Het web als platform, dat een geheel andere, zeer dynamische invulling geeft aan de wijze waarop informatie gevonden, geassembleerd en tot kennis verwerkt kan worden

