

# Wiki voor kennisbeheer in Universiteitsbibliotheek Antwerpen

Aan de Universiteitsbibliotheek Antwerpen zijn enkele innovatieve projecten in ontwikkeling, veelal geïntegreerd in de bibliotheeksoftware Brocade die door de UA-bibliotheek zelf ontwikkeld wordt. Een daarvan betreft een tool op basis van een wiki bedoeld om het kennisbeheer onder de bibliotheekmedewerkers te verbeteren. In eerste instantie richt dit project zich op kennis met betrekking tot het werk in de leeszaal.

Karen JANSSENS, Projectmedewerker Anet  
(Universiteitsbibliotheek Antwerpen)  
karen.janssens@ua.ac.be



## Kennisbeheer en wiki's

### Kennisbeheer

In alle moderne organisaties, en zeker in bibliotheken, speelt kennis een erg belangrijke rol: het dringt stilaan door dat elk personeelslid over een unieke, enorme schat aan kennis beschikt die niet zomaar vervangen kan worden wanneer dat personeelslid de organisatie verlaat.

Zowel van 'kennisbeheer' als van 'kennis' bestaan vele definities. Wij hanteren de volgende:

- *Kennisbeheer* bestaat uit het vastleggen, beheren en toegankelijk maken van de kennis die binnen een organisatie beschikbaar is. Het gaat bovendien vooral om het zodanig inrichten van de organisatie en werkprocessen dat de aanwezige kennis optimaal benut kan worden<sup>1</sup>.
- Binnen een organisatie spelen twee soorten *kennis* een belangrijke rol: *expliciete* en *taciete* kennis<sup>2</sup>:
  - expliciete kennis is kennis die op een of andere manier is vastgelegd (bijvoorbeeld in documenten) en die gedeeld wordt binnen de organisatie;
  - taciete of impliciete kennis is kennis waarover een individu beschikt en op basis waarvan het functioneert. Dit gaat veel verder dan louter 'informatie' en omvat ook iemands ervaringen, vaardigheden en attitudes.

Taciete kennis zit niet zozeer in documenten maar veeleer in de hoofden van de mensen. Dit maakt het erg moeilijk om ze vast te leggen en met anderen te delen. Bovendien heeft onderzoek uitgewezen dat net deze taciete kennis 80% van

de belangrijkste kennis uitmaakt<sup>3,4</sup>. Met de opkomst van nieuwe technologieën werden instrumenten ontwikkeld om zowel expliciete als impliciete kennis binnen organisaties te verzamelen, te bewaren en toegankelijk te maken.

### Wat is een wiki?

De eerste wiki (Hawaïaans voor 'snel') werd in 1995 ontwikkeld door Ward Cunningham<sup>5,6</sup>. Het concept 'wiki' kun je definiëren als "webgebaseerde software waarmee bezoekers van een pagina de inhoud ervan online in de browser kunnen bewerken."<sup>7</sup> 'Wiki' omvat dus zowel het resultaat (de webpagina's) als de software om de pagina's aan te maken<sup>8</sup>. Het bekendste voorbeeld is ongetwijfeld de internetencyclopedie *Wikipedia*.

Er bestaan talloze wikisoftwares, waarvan de meeste volgende eigenschappen hebben:<sup>9</sup>

- Een wiki kan door zijn (al dan niet geautoriseerde) gebruikers gezamenlijk bewerkt worden.
- Een bestaande pagina bewerken of een nieuwe pagina toevoegen via hyperlinks gaat erg snel en gemakkelijk.
- Wiki's hanteren een specifieke opmaaktaal die meestal eenvoudiger is dan HTML. Meer en meer softwares hebben ook een wysiwyg-editor, zodat zelfs kennis van de eenvoudige wiki-opmaaktaal overbodig wordt.
- Een wiki doet aan versiecontrole: alle wijzigingen aan pagina's worden bijgehouden, waardoor het mogelijk is eerdere versies terug te plaatsen. Bovendien houdt de

wiki bij wie welke wijziging aanbracht, zodat ook kwaad opzet gesanctioneerd kan worden.

- Een wiki voorziet de mogelijkheid om de volledige tekst van de pagina's te doorzoeken. Daarnaast zijn er interessante navigatiestructuren, zoals een overzicht van 'Recente Wijzigingen'.

Al deze elementen maken van een wiki een uitermate geschikte technologie om aan kennisbeheer te doen. Iedere gebruiker kan immers snel en eenvoudig informatie toevoegen door een bestaande pagina aan te vullen of een nieuwe pagina aan te maken. De toegevoegde informatie is dan voor iedereen toegankelijk en doorzoekbaar. Zo functioneert de wiki als een soort van kennisdatabank voor de gebruikers. Dat een wiki webgebaseerd is, heeft het extra voordeel dat ook gedecentraliseerde groepen van gebruikers gezamenlijk aan een kennisdatabank kunnen werken en zo aan kennisdeling kunnen doen<sup>10,11</sup>. Het idee om een wiki aan te wenden om kennisbeheer te ondersteunen en te verbeteren, werd al door enkele vooraanstaande bedrijven (zoals Disney Corporation, Microsoft Corporation, Nokia ...) geadopteerd<sup>11,12</sup>. Recent vindt een wiki ook aarzelend zijn weg naar bibliotheken om kennismanagement te bevorderen. Gedocumenteerde voorbeelden en ervaringen zijn echter nog schaars. Bovendien gaat het veelal om interne wiki's, enkel raadpleegbaar door medewerkers van de eigen organisatie. In het Nederlandse taalgebied werken onder andere de bibliotheek van het Rijksmuseum (Amsterdam) en de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience (Antwerpen) al met een interne wiki<sup>14</sup>.

## Kennisbeheer aan de Universiteitsbibliotheek Antwerpen

Sinds het begin van de jaren 1990 zijn bedrijven en organisaties er zich steeds sterker van bewust dat kennis belangrijk is en goed beheerd moet worden opdat de organisatie efficiënt kan functioneren en haar doelstellingen bereiken<sup>15</sup>. Ook aan de UA-bibliotheek is de nood aan een gedegen kennisbeheer de voorbije jaren erg duidelijk geworden.

### Achtergrondschets

Het voorbije jaar vonden ingrijpende veranderingen plaats in de UA-bibliotheken. Zo leidden de eenmaking van de UA en de concentratie van de faculteiten Humane en Sociale Wetenschappen en Rechten op de Stadscampus tot een ontzagwekkende verhuisoperatie van zowel collecties boeken en tijdschriften als personeel<sup>16</sup>. Om al het nieuwe materiaal een plaats te geven, werd de bestaande centrale bibliotheek van de Stadscampus grondig gerenoveerd en uitgebreid met een nieuwe vleugel. De officiële opening van de nieuwe bibliotheek HSW (Humane en Sociale Wetenschappen) had plaats in november 2007. Ook op de buitencampussen gebeurde heel wat: de collecties van

de faculteit Wetenschappen werden geconcentreerd op Campus Groenenborger en de leegstaande, oude leeszaal Rechten op Campus Drie Eiken werd volledig vernieuwd om de bibliotheek Biomedische Wetenschappen te huisvesten.

De bibliotheek Stadscampus is het omvangrijkst: ze omvat zes balies die vanaf het academiejaar 2008-2009 dagelijks bemand worden van 8.30 u. tot 21 u., en op zaterdag van 8.30 u. tot 17 u. Dit vraagt een zeer grote inzet van het personeel. Omdat het onmogelijk is de balies enkel met de vaste leeszaalmedewerkers te bemannen, worden regelmatig back-officemedewerkers ingeschakeld voor avond- en weekenddiensten, of ter vervanging van afwezige collega's.

### De leeszaalwerking

Een van de kerntaken van een bibliotheek is toegang verlenen tot *informatie*. In een moderne universiteitsbibliotheek winnen naast analoge ook digitale informatiebronnen, zoals databanken en elektronische tijdschriften, steeds meer aan belang. Het eerste aanspreekpunt voor gebruikers van de bibliotheek zijn uiteraard de baliemedewerkers. Zij worden dan ook geconfronteerd met zeer diverse vragen en problemen. Deze gaan over de collecties, het opzoeken in catalogus en databanken en het raadplegen van elektronische informatie tot het oplossen van problemen met printer-scanner-copiers, thin clients, pc's of het realiseren van netwerkverbindingen. Ook komen regelmatig mensen de bibliotheek binnen met vragen over de universiteit en/of de campus en ook dan wordt verwacht dat de baliemedewerker een antwoord kan geven.

Geroutineerde leeszaalwerkers, die meestal een vaste leeszaal voor hun rekening nemen, beschikken na enige tijd over een grondige kennis van de collectie, zoekinstrumenten en de databanken die binnen 'hun' vakgebied vaak gebruikt worden om onderzoeksvragen van gebruikers te beantwoorden. Zo kunnen ze zonder veel moeite op de meeste vragen of problemen reageren<sup>17,3</sup>. Het gaat dan vooral om taciete kennis: kennis die niet in documenten ligt opgeslagen, maar wordt opgedaan door ervaringen.

De vermelding 'na enige tijd' is niet onbelangrijk: de enorme verhuisoperaties van de afgelopen jaren hadden voor het baliepersoneel verregaande consequenties en vergden soms grote aanpassingen. Iemand die jarenlang achter de balie stond van een vrij kleine bibliotheekafdeling en daardoor een grondige kennis verworven had van zowel de collectie als het publiek, vond bijvoorbeeld een nieuwe werkplek in de veel grotere, nieuwe bibliotheek Stadscampus. Ook voor back-officemedewerkers die sporadisch ingeschakeld worden in de leeszaal, is het oplossen van problemen of het beantwoorden van vragen aan de balie veel minder evident. Zij komen bovendien niet telkens achter dezelfde balie terecht en moeten zich dus elke keer opnieuw inwerken.

## Aanpak: een wiki voor de leeszaalwerking

Deze problematiek geeft duidelijk het nut aan van een instrument om de kennis die aanwezig is bij de verschillende medewerkers op te slaan en voor iedereen beschikbaar te stellen. De bibliotheekmedewerkers beschikken al over enkele informatiekanalen die toegankelijk zijn vanuit de desktop voor het personeel. Dit Brocade-instrument kan worden gezien als een 'portal' dat toegang geeft tot de instrumenten die ze nodig hebben om hun taken uit te voeren zoals de catalogi, de Brocadeleenssoftware, de nieuwsbrief en ook de bedrijfsdocumentatie. De meeste documenten die nuttige informatie bevatten voor leeszaalmedewerkers (handleidingen, werkprocessen ...) staan op de WebDAV-omgeving. Dit instrument klasseert documenten in een folderstructuur, zoals bij het filesysteem van een modern besturingssysteem. WebDAV werkt echter over een netwerk, waardoor de documenten geopend en bewaard kunnen worden langs het web terwijl het voor de gebruiker lijkt of ze lokaal op zijn pc staan. Dat de WebDAV-omgeving informatie bevat in documenten en bestanden, betekent dat ze enkel geschikt is om de expliciete kennis van de bibliotheek te vatten. Daarenboven bleek uit een rondvraag (zie verder) dat enkele medewerkers de toegang tot de informatie op WebDAV toch als 'moeilijk' ervaren.

Er was dus nood aan een nieuw, complementair instrument om in de eerste plaats de taciete kennis op te vangen en ook de bestaande expliciete kennis beter toegankelijk te maken. Daartoe werd een wiki opgezet.

Wat zijn de doelstellingen van de wiki?

- *Inhoudelijk*: de wiki moet vooral taciete, informele kennis bevatten. Het gaat dus om erg feitelijke informatie: feitjes, wetenswaardigheden, antwoorden op vragen, oplossingen voor plotse problemen ...
- *Vorm*: de informatie op de wiki zal bij voorkeur bestaan uit 'informatie-snipjets': korte en duidelijke informatie-eenheden, helder geformuleerd, bijvoorbeeld in de vorm 'vraag/antwoord' of 'probleem/oplossing'.
- *Doelpubliek*: het doelpubliek bestaat uit alle bibliotheekmedewerkers van de UA-bibliotheken, over de verschillende campussen heen. De wiki is dus een gemeenschappelijk project, een kennisdatabank voor en door de bibliotheekmedewerkers. Zij kunnen de informatie op de wiki raadplegen en doorzoeken, maar zullen ook zelf informatie kunnen bijdragen.

## Resultaten van de rondvraag bij het personeel

Voordat de wiki werd opgezet, hebben we via een rondvraag bij alle personeelsleden gepeild naar hun taciete kennis en hun kennisnoden. Daarnaast gingen we na hoe bekend het concept 'wiki' is. Tot slot peilden we naar de verwachtingen en bedenkingen rond de wiki-in-ontwikkeling

en naar de bereidwilligheid om actief aan het project mee te werken.

De antwoorden toonden aan dat er wel degelijk een informatienood bestaat. Het gaat zowel om feitelijke informatie die (tot nog toe) nergens te vinden is, als om informatie die wél al ergens neergeschreven is, maar die beter toegankelijk gemaakt moet worden. De informatie zit nu te veel verspreid, wat het (snel) terugvinden en opzoeken belemmert. Als 'moeilijk toegankelijke instrumenten' worden vooral de WebDAV-omgeving en de UA-website aangehaald. Wie nood heeft aan informatie, gaat in de eerste plaats te rade bij collega's of op internet.

De meeste respondenten blijken wel te weten wat een wiki is, met de *Wikipedia* als grote voorbeeld. Slechts een kleine minderheid heeft echter al ooit actief bijgedragen aan een wiki.

De mensen hopen vooral dat de wiki een verzamelpunt zal worden van alle beschikbare informatie, die toegankelijker gemaakt zal worden, waardoor ze hun job beter kunnen uitvoeren. De meerderheid is bereid actief mee te werken, hoewel slechts iets meer dan de helft ook effectief meent over nuttige kennis te beschikken. Doorgaans vinden ze het geen probleem dat eigen bijdragen aangevuld of verbeterd worden, als dat voldoende geargumenteed wordt en niet anoniem gebeurt.

## De wiki opzetten en implementatie

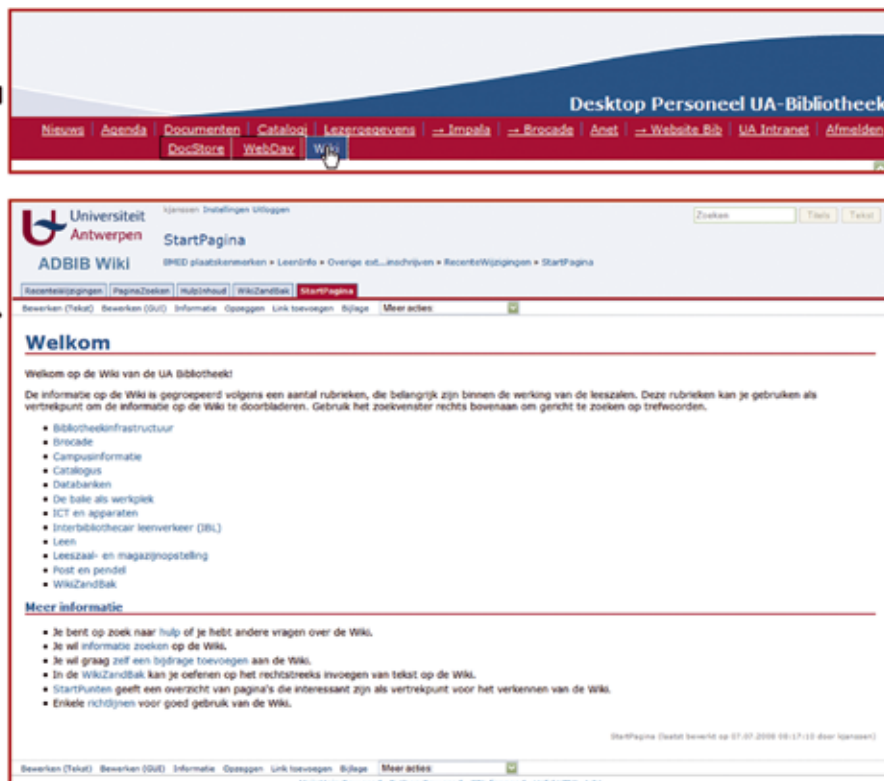
### Keuze van de software

Een eerste stap bij het opzetten van een wiki is de keuze van de software. Er zijn talloze producten op de markt, van gratis beschikbare, open-sourcetoepassingen tot betalende producten, vooral gericht naar grote bedrijven.

Om te beginnen is er de keuze tussen een 'hosted service' of software op een eigen server<sup>18</sup>. De eerste optie gaat erg snel gaat en vraagt weinig technische expertise. Voor de tweede moet je beschikken over een webserver, eventueel een databank en kennis van een scriptingtaal. Maar die heeft wel als voordeel dat je volledige controle hebt over de opgeslagen gegevens en een veel grotere flexibiliteit om de wiki aan te passen en te integreren in andere toepassingen. In ons geval was die controle erg belangrijk. Omdat we ook over de technische knowhow beschikten, was de keuze snel gemaakt.

Om een juiste keuze te maken uit de vele softwares<sup>19</sup>, is het belangrijk dat je vooraf enkele randvoorwaarden en criteria vastlegt waaraan je software moet voldoen. Ze moet bijvoorbeeld ingebed worden in de bestaande hard- en software en ze moet voldoen aan functionaliteiten die de wiki

moet bieden. Dat bracht ons bij de open-sourcesoftware MoinMoin<sup>20</sup>. Die steunt op een actieve gebruikers- en ontwikkelgemeenschap, voldoet aan de technische vereisten (compatibiliteit met operating system en webserver), is geschreven in de scriptingtaal python en geeft de juiste licentie voor inclusie in Brocade. Gezien ook Brocade grotendeels in python geschreven is, is de wiki er volledig in te integreren. Bovendien is er binnen Anet ook een grote expertise op dit gebied. Ten slotte biedt MoinMoin belangrijke functionaliteiten, zoals de mogelijkheid om pagina's te bewerken via een graphical user interface (GUI), goede zoek- en navigatiemogelijkheden en de mogelijkheid om gebruikers in te delen in groepen met verschillende rechten.



Figuur 1.

### Specificatie van de workflow en implementatie: integratie in Brocade

De workflow voor de wiki omvat enerzijds de toegang tot en het raadplegen van de wiki en anderzijds het bewerken ervan. Bij het uittekenen en implementeren van deze workflow stond een volledige integratie in Brocade voorop. Brocade is immers voor alle bibliotheekmedewerkers een vertrouwd instrument dat zij dagelijks gebruiken. Zo blijft de drempel om de wiki te raadplegen en te bewerken zo laag mogelijk.

- **Toegang tot en raadplegen van de wiki:** de wiki is bedoeld als intern informatiekanaal en kan vertrouwelijke informatie bevatten. Hij zal daarom enkel toegankelijk zijn voor bibliotheekmedewerkers van de UA-bibliotheken, nadat ze hebben ingelogd via de desktop. Die is op te vatten als een 'portal' met menu-ingangen naar de diensten. Zo is er een menu documenten, dat de documentatiekanalen voor de bibliotheekmedewerker groepeerd. Hier hoort ook de wiki thuis (figuur 1). Een specifieke authenticatiemodule maakt dat wie ingelogd is op de desktop ook automatisch (met dezelfde gebruikersnaam) ingelogd is op de wiki. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van de cookie die gezet wordt bij inloggen in Brocade.
- **De wiki bewerken:** hiervoor zijn er twee mogelijkheden. Je kunt de wiki rechtstreeks bewerken via de wikitoepassing zelf. Boven aan de meeste pagina's vind je de optie 'Bewerken' waarmee je de pagina aanvult of corrigeert. Hiervoor kun je gebruikmaken van de grafische user interface of tekst invoeren volgens de wikiopmaakregels. Bewerken via de GUI is eenvoudiger omdat je via een

knoppenbalk de opmaak kunt verzorgen, zoals bij de meeste tekstverwerkers. Toch vreesden we dat zelfs dit voor sommigen te hoogdrempelig zou zijn. Daarom is een alternatieve manier ontwikkeld. In de Brocadetoepassing bestond al de functie 'helpdesk', waarbij mensen vragen over en/of problemen met de software of gegevens kunnen melden. Dit werd aangevuld met de optie: 'Je meldt een stukje nuttige informatie voor opname in wiki' (figuur 2). Bijdragen die via de helpdeskfunctie worden aangeleverd, komen eerst terecht bij een wikiredacteur (in de praktijk de persoon verantwoordelijk voor de helpdesk) die de bijdragen evalueert, van een paginatitel voorziet en aan een rubriek toewijst. Via een automatisch proces wordt de bijdrage dan als een nieuwe wikipagina opgenomen.

### Inhoudelijke structuur en opbouw van de wiki

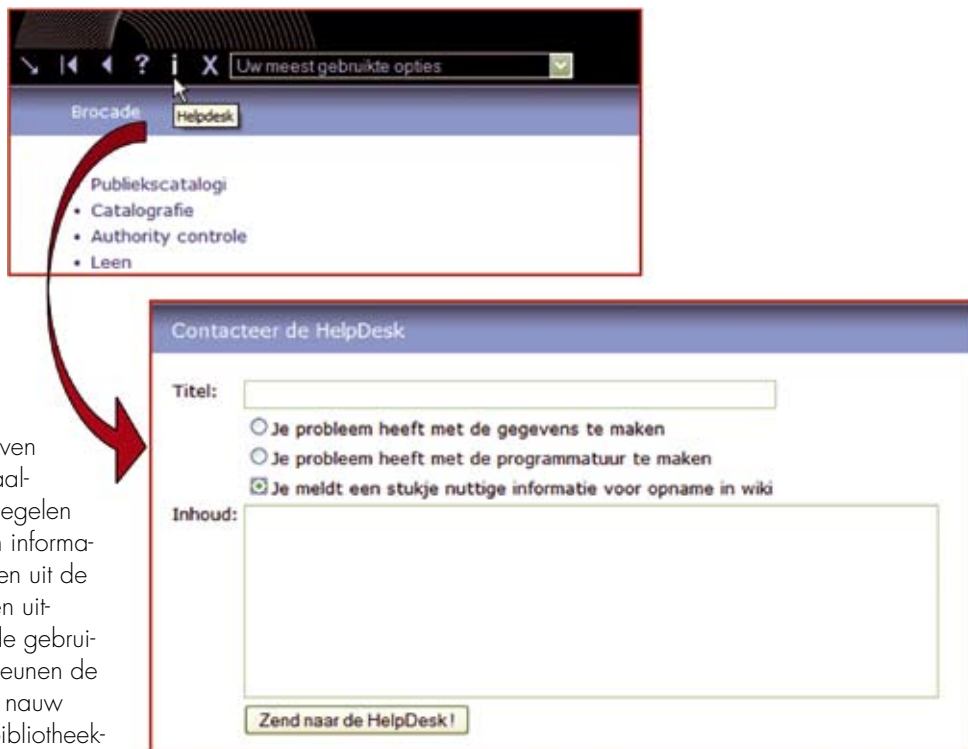
Nadat de technische implementatie achter de rug was, werden de inhoudelijke krijtlijnen voor de wiki uitgetekend. Een belangrijk criterium was dat de gebruikers een vlotte toegang zouden hebben tot de informatie. Gebruiksvriendelijkheid stond dus op de eerste plaats.

Inhoudelijk bevat de wiki verschillende onderdelen:

- de eigenlijke informatie: die informatie waarvoor de gebruikers zich tot de wiki richten en die ze ook veelal zelf zullen aanleveren;

- de randinformatie: achtergrondinformatie over het concept 'wiki', richtlijnen en hulppagina's voor het gebruik van de wiki (zowel raadplegen, opzoeken, navigeren en bewerken van de wiki komen hier aan bod).

De 'eigenlijke informatie' vormt het grootste onderdeel. Zij is opgedeeld in tien rubrieken, die elk een thema weergeven dat belangrijk is voor de leeszaalwerking. Deze thema's weerspiegelen ook grotendeels de clusters van informatienoden die naar voren kwamen uit de rondvraag. De rubrieken moeten uitgroeien tot een leidraad voor de gebruikers bij de navigatie. Daarom leunen de benamingen en de indeling zo nauw mogelijk aan bij wat voor de bibliotheekmedewerkers 'logisch' lijkt.



Figuur 2.

Elke nieuwe wikipagina zal worden toegewezen aan een bepaalde rubriek. De startpagina toont een overzicht van de rubrieken. Doorklikken op een rubriek geeft een lijst van alle pagina's die er thuishoren. Momenteel is er geen verdere structurering aangebracht, om de wiki niet van in het begin te 'overstructureren'. Een wiki is immers een organisch gegeven dat groeit naarmate meer gebruikers bijdragen leveren. Indien nodig, kan er na verloop van tijd altijd een bijkomende structuur aangebracht of een de bestaande structuren aangepast worden.

## Integratie van wikitechnologie in Brocade

Het integreren van de nieuwe wikitechnologie in de Brocadesoftware lijkt misschien een evidente keuze, maar is allesbehalve een sinecure. Brocade is immers een commercieel product dat niet enkel door de UA-bibliotheek wordt gebruikt maar ook door tal van andere, wetenschappelijke én openbare, bibliotheken in Vlaanderen.

Diverse aspecten moesten daarom worden overwogen:

- op technologisch vlak:
  - past de nieuwe technologie bij Brocade?
  - kan deze op dezelfde rigoureuze wijze worden onderhouden?
  - wat zijn de gevolgen voor de installatie van de Brocadesoftware?
- op het vlak van licenties:
  - laat de licentie van de wikisoftware toe dat ze binnen een commercieel product gebruikt wordt?

- integratie van de wikitechnologie in Brocade betekent een uitbreiding van de functionaliteit van deze software. Wat betekent dit voor de kostprijs van Brocade?
- op het vlak van de Brocadegebruikers: introductie van een nieuwe component in de software betekent dat elke afnemer van de software er gebruik van moet kunnen maken. Welke gevolgen heeft dit voor de opleiding van de gebruikers?

Uiteindelijk zou elke bibliotheek die gebruikmaakt van de Brocadesoftware één of meerdere wiki's moeten kunnen opzetten, met heel uiteenlopende toepassingsgebieden voor verschillende bibliotheken. De wiki's moeten dus op diverse nieuwe terreinen inzetbaar zijn, en tegelijkertijd de bestaande zwaktes in de Brocadesoftware kunnen wegwerken.

## Introductie van de wiki bij de bibliotheekmedewerkers

Voordat een wiki bij het grote publiek geïntroduceerd wordt, is het aangewezen dat er al een aantal pagina's met 'echte' informatie bestaan. Buiten Wikipedia zijn wiki's voor de meeste mensen immers nog erg onbekend. We verwachten dan ook dat mensen in het begin vooral zullen navigeren op de wiki om vertrouwd te worden met de informatie die erop staat, en met de vorm en het taalgebruik ervan. De informatie die ze op de wiki vinden, zal dienen als voorbeeld en aanzetten om ook zelf een bijdrage te leveren. Treffen ze een lege wiki aan, dan kan dat tot onzekerheid leiden:

‘Wat is nu de bedoeling?’, ‘Wat verwacht men van ons?’

...

Voor het introduceren van de wiki bij het personeel zijn we dan ook in drie fasen te werk gegaan.

### Fase 1: voeden van de wiki door diensthoofden en de wiki-administrator

In een eerste fase werden de diensthoofden van de bibliotheek opgeleid om met de wiki te werken. Iedereen nam één of enkele rubrieken voor zijn/haar rekening en voerde er enkele pagina's aan toe op basis van bestaande procedures en handleidingen. De taak van de wiki-administrator was vooral om de randinformatie (met name de hulppagina's) te voorzien.

### Fase 2: wiki-ambassadeurs per campus

Zodra er enkele pagina's in de wiki aangemaakt waren, is een pilotproject gestart. Per campus werd een leeszaalmedewerker aangeduid als 'wiki-ambassadeur'. Deze kreeg een individuele opleiding door de wiki-administrator en de vraag om de wiki te verkennen. De bedoeling was om zowel het doorbladeren en doorzoeken van de wiki als het leveren van nieuwe bijdragen uit te testen en de bevindingen aan de wiki-administrator door te geven. Dit pilotproject had volgende doelstellingen:

- De eerste evaluatie van de wiki door een beperkt aantal gebruikers is een goede manier om moeilijkheden of gebreken aan het licht te brengen en geeft de mogelijkheid om verbeteringen of aanvullingen aan te brengen voordat de wiki wordt opengesteld voor alle gebruikers. Dit heeft niet alleen betrekking op de technische functionaliteiten, maar ook op de inhoudelijke structuur en op de beschikbare hulppagina's.
- Het aanduiden van een wiki-ambassadeur per campus maakt dat er bij de definitieve lancering op elke campus al iemand vertrouwd is met de wiki-omgeving. Dit is een belangrijk voordeel aangezien de wiki-administrator zich op de Stadscampus bevindt en dus geen eerstelijns hulp kan bieden bij problemen op de drie buitencampussen. De wiki-ambassadeurs kunnen hun collega's bijstaan om de meer evidente vragen of problemen op te vangen. Door hun ervaring zijn ze ook meer betrokken bij het project en kunnen zij hun collega's stimuleren om ook mee te werken. Het is bekend dat een stimulans vanuit de groep, 'grassroots', een positieve invloed heeft op de adoptie van een wiki<sup>21</sup>.
- De bijdragen van de wiki-ambassadeurs vergroten het informatieaanbod op de wiki. Dit is interessant omdat we verwachten dat na openstelling voor alle medewerkers de meesten de wiki in eerste instantie zullen verkennen. Een groot aantal gediversifieerde bijdragen geeft een beter idee van het nut en de mogelijkheden van de wiki.

Deze fase viel in de periode juli/augustus 2008, iets rustigere maanden voor de leeszaalmedewerkers, zodat de ambassadeurs iets meer tijd en ruimte hadden om met de wiki bezig te zijn.

### Fase 3: introductie van de wiki bij alle bibliotheek-medewerkers

De definitieve lancering van de wiki gebeurde in september 2008. Omdat uit de rondvraag bleek dat het werken met wiki's voor veel medewerkers nagenoeg onbekend terrein was, was het belangrijk dat de introductie gepaard ging met een opleiding. Hierin komen de toegang tot de wiki, het raadplegen van de informatie op de wiki (zoeken en navigeren) en het leveren van bijdragen aan de wiki aan bod.

De wiki-opleiding vormt een onderdeel van de opleidingen e-info voor de personeelsleden. Zij worden ingedeeld in groepen op basis van hun ICT-kennis. Ook de sessie over het werken met de wiki kan zo aangepast worden aan het niveau van de groep.

### Stand van zaken

De doelstelling bij het opzetten van de UA-wiki was dat hij vooral feitelijke informatie zou bevatten, verwoord in korte, helder geformuleerde snippets. Ondertussen (half oktober) is de wiki enkele maanden operationeel en kunnen we enkele voorbeelden geven. Zo vinden we op de wiki onder de rubriek 'Bibliotheekinfrastructuur' de contactgegevens van de huisbewaarders op de verschillende campussen op de pagina's:

- Hoe kan ik de huisbewaarders van campus CGB/CMI contacteren?
- Hoe en waarvoor kan ik de huisbewaarders van campus CST contacteren?
- Hoe en waarvoor kan ik de huisbewaarders van campus CDE contacteren?

Op deze pagina's wordt naast 'huisbewaarders' ook de alternatieve benaming (conciërge) gebruikt. Zo leidt een fulltext opzoeking op elke synoniem tot een goed resultaat. Onder de rubriek 'Databanken' vinden we een pagina 'Hoe sla ik in Jura iets op op een USB-stick?' Jura is een juridische databank die studenten Rechten vaak raadplegen vanuit de bibliotheek. Het is dan ook te verwachten dat deze vraag aan de balie Rechten zeer regelmatig gehoord wordt. Een bibliotheekmedewerker die niet vertrouwd is met de collectie en met deze databank vindt na een eenvoudige opzoeking op de wiki (trefwoord 'Jura' invoeren in het zoekvenster) een heldere schets van de handelingen die moeten worden uitgevoerd (figuur 3).

## Toekomst

### Evaluatie van de wiki

Op het moment van schrijven van dit artikel (oktober 2008) is fase 2 (de introductie bij de medewerkers) net achter de rug. De eerste kennismaking met het nieuwe instrument is vlot verlopen: de toegang tot de wiki en de zoek- en navigatiefaciliteiten werden als zeer interessant ervaren. Wat het 'zelf bijdragen' tot de wiki betreft: door de verschillende mogelijkheden (rechtstreeks of via de helpdesk) bleek de technologische drempel voor niemand te hoog. Dit geeft uiteraard geen garantie dat mensen ook effectief bijdragen zullen leveren. Momenteel kunnen hierover nog geen uitspraken gedaan worden; het personeel zit nog volop in de 'kennismakingsfase'.

Nadat het project enkele maanden gelopen zal hebben, volgt rond januari 2009 een eerste evaluatie. Zowel de perceptie als het gebruik van de wiki door het personeel zullen daarbij aan bod komen. Daaraan zal een nieuwe rondvraag gekoppeld worden over de volgende punten:

- Raadplegen van de wiki:
  - Frequentie: hoe vaak consulteert u de wiki?
  - Gebruiksgemak: is de wiki een gebruiksvriendelijk instrument?
  - Doeltreffendheid: vindt u de gezochte informatie op de wiki terug?
  - Kwaliteit: hoe ervaart u de opbouw/structuur van de wiki en de inhoud van de wikipagina's?
  - Complementariteit: is de wiki complementair met de bestaande documentatiekanalen?
- Bewerken van de wiki:
  - Frequentie en methode: hoe vaak en via welke weg leverde u al een bijdrage?
  - Gebruiksgemak: hoe vlot verloopt het bijdragen aan de wiki?
  - Redenen waarom u nog geen bijdrage hebt geleverd?
- Algemeen:
  - Toekomstig gebruik: zult u de wiki in de toekomst meer gebruiken (zowel raadplegen als bewerken)? Waarom (niet)?
  - Suggesties ter verbetering van de wiki.



Figuur 3.

Naast een rondvraag bij het personeel zullen ook de statistieken van de wiki onder de loep genomen worden. Hoeveel gebruikers leverden al een bijdrage? Hoe vaak? Via welke methode? Betrof het een nieuwe bijdrage of ging het om een aanvulling of correctie van een bestaande pagina?

### Andere wiki's binnen de bibliotheek?

Deze wiki is specifiek gericht op het beheren van de kennis met betrekking tot de werking van de lezersdiensten. Als dit project eenmaal een tijdje loopt en het wiki-concept ingeburgerd is bij de bibliotheekmedewerkers, verwachten we dat ook andere afdelingen van de bibliotheek naar een eigen wiki zullen vragen.

Zo is er al een wiki in ontwikkeling voor het 'Institutional Repository' projectteam. De UA-bibliotheek heeft de taak op zich genomen om een Institutional Repository (IR), een digitaal wetenschappelijk archief, voor UA-onderzoekers te ontwikkelen. Ook dit repository zal volledig geïntegreerd worden in de Brocadesoftwareomgeving, en is een van de andere innovatieve projecten die momenteel door Anet gere-

aliseerd worden. Zowel de technische implementatie van dit platform als meer organisatorische aspecten aangaande de introductie van het IR aan de universiteit brengen een hoop informatie mee. Voor het beheer van al deze informatie heeft het team dat verantwoordelijk is voor het opzetten van het IR gekozen voor een wiki. Elk teamlid kan er informatie toevoegen en de verzamelde informatie doorzoeken. Verder zal de wiki gebruikt worden om gezamenlijk procedures en documenten (bijvoorbeeld een set 'Frequently Asked Questions (FAQ)') aan te maken en te bewerken.

Ook binnen de afdeling catalografie staat de idee voor een eigen wiki in de steigers. Hier werd de voorbije jaren een zeer exhaustieve handleiding ontwikkeld, 'Regels voor de catalografie'. Momenteel wordt ze aangemaakt in SGML, wat allesbehalve gebruiksvriendelijk is. Speciaal hiervoor ontwikkelde tools maken de informatie echter contextgevoelig: vanuit de catalografische module van Brocade wordt men vanuit elk invoerveld automatisch naar de overeenkomstige sectie in de handleiding gebracht. Momenteel loopt er binnen Anet een project dat het invoeren en bewerken van informatie in de handleiding veel gebruiksvriendelijker wil maken, maar tegelijk de contextgevoelige functionaliteit wil behouden én de (momenteel onbestaande) mogelijkheid wil ontwikkelen om de volledige handleiding doorzoekbaar te maken. De doorgedreven zoek- en navigatiemogelijkheden maken van een wiki het aangewezen instrument om aan deze laatste vraag tegemoet te komen. Het aanmaken van de tekst zal gebeuren met de tekstverwerker OpenOffice Writer, waarvoor enkele specifieke macro's ontwikkeld worden. Momenteel is er een tool in ontwikkeling die een automatische conversie van de tekst uit Writer naar wikipagina's mogelijk maakt. Stof voor een andere bijdrage.

#### Noten

1. Mackenzie Owen, John S., *Kennismanagement*, in: *Handboek Informatiewetenschap*. - Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, 2001; 1 560: 1-27. Zie: <http://cf.hum.uva.nl/bai/home/jmackenzie/pubs1.htm> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
2. Nonaka, I. en Takeuchi, H., *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. - Oxford: Oxford University Press, 1995. - 304 p.
3. Gandhi, Smiti, *Knowledge management and reference services*, in: *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2004) 5; p. 368-381.
4. Stamps, David, *Is knowledge management a fad?*, in: *Training*, 36 (1999) 3; p. 40. Zie: <http://www.allbusiness.com/services/educational-services/4275599-1.html> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
5. <http://c2.com/cgi/wiki/> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
6. Bejune, Matthew M., *Wikis in Libraries*, in: *Information Technology and Libraries*, (September 2007); p. 26-38.
7. Ebersbach, Anja, Glaser, Markus en Heigl, Richard, *Wiki: Web collaboration*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag, 2006. - 383 p.
8. Klobas, Jane, *Wikis: Tools for information work and collaboration*. - Oxford: Chandos Publishing, 2006. - 229 p.
9. Kille, Angela, *Wikis in the Workplace: how wikis can help manage knowledge in library reference services*, in: *LIBRES (Library & Information Science Research Electronic Journal)*, 16 (2006) 1. Zie: <http://libres.curtin.edu.au/libres16n1/index.htm> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
10. Wagner, Christian, *Wiki: a technology for conversational knowledge management and group collaboration*, in: *Communications of the Association for Information systems*, 13 (2004); p. 265-289.

11. Wagner, Christian, *Supporting knowledge management in organizations with conversational technologies: discussion forums, weblogs, and wikis*, in: *Journal of Database Management*, 16 (2005) 2; p. i-viii.
12. <http://www.ikiw.org/2008/01/08/7-effective-wiki-uses-and-the-companies-that-benefit-from-them/> (laatst geraadpleegd op 17 oktober 2008).
13. <http://wiki.wetpaint.com/page/Corporate+Wikis+at+Work> (laatst geraadpleegd op 17 oktober 2008).
14. Saskia Scheltjens en Peter Rogiest, *persoonlijke communicatie*.
15. Selhorst, Karolien, *Knowledge Cafés: minder slides, meer gesprekken*, in: *InformatieProfessional* (2008) 5; p. 12-15.
16. Van Borm, Julien, Rega, Veronique en Noordermeer, Trudi, *een nieuwe UB voor de UA*, in: *Bibliotheek- & archiefgids*, (2008) 5; p. 5-15.
17. Jantz, Ron, *Knowledge management in academic libraries: special tool and processes to support information professionals*, in: *Reference Services Review*, 29 (2001) 1; p. 33-39.
18. [http://en.wikibooks.org/wiki/Wiki\\_Science:\\_How\\_to\\_start\\_a\\_Wiki](http://en.wikibooks.org/wiki/Wiki_Science:_How_to_start_a_Wiki) (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
19. Een overzicht van de vele wikisoftwares op de markt en hun specifieke kenmerken, vind je op <http://www.wikimatrix.org/> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008). Deze site biedt eveneens de handige mogelijkheid de verschillende softwares met elkaar te vergelijken.
20. <http://moinmo.in/> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).
21. <http://www.ikiw.org/2008/02/05/day-1-grassroots-is-best/> (laatst geraadpleegd op 9 oktober 2008).

## SAMENVATTING

Aan de Universiteitsbibliotheek Antwerpen werd in de bibliotheeksoftware Brocade een wiki geïntegreerd om het kennisbeheer onder de bibliotheekmedewerkers te verbeteren. Deze interne wiki is in een eerste fase gericht op kennis met betrekking tot de leeszaalwerking. Het opzet van dit project is enerzijds de kennis vast te leggen die momenteel enkel bestaat in de hoofden van de medewerkers en anderzijds de informatie die ligt opgeslagen in documenten beter doorzoekbaar en toegankelijk te maken. Dit artikel schetst naast het hoe en waarom van het project ook de verschillende fasen die doorlopen werden bij het opzetten van de wiki.

## ABSTRACT

At the University Library of the University of Antwerp, a wiki was integrated into the in-house developed library software suite Brocade to improve the knowledge management among the library staff. In a first phase, this internal wiki aims at the knowledge regarding the front office tasks. This project intends to capture the implicit knowledge that currently solely exists in the heads of people, and at the same time render the information that is already stored in documents more searchable and accessible. This article outlines why and how this project was set up and details the different hurdles to tackle when setting up a wiki.