



## **De Voordelen van Contentintegratie ten aanzien van 'Enterprise Search'**

**Door mr. dr. C. van Noortwijk**

September 2011

## De Voordelen van Contentintegratie t.a.v. 'Enterprise Search'

mr. dr. C. van Noortwijk

---

De hoeveelheid informatie die in digitale vorm te raadplegen is, is het afgelopen decennium exponentieel gegroeid. Er is tegenwoordig bijna geen tijdschrift of naslagwerk meer dat niet ook digitaal beschikbaar is. Ging het daarbij tien jaar geleden vaak nog om publicaties op cd-rom, tegenwoordig zijn de meeste digitale bronnen online beschikbaar.

Echter, zoals veel organisaties en afdelingen die zich bezighouden met informatiebeheer en -ontsluiting weten, brengt een groter aantal digitaal beschikbare bronnen ook nieuwe vraagstukken met zich mee: hoe zoek, en vind je nu juist *die specifieke* informatie die je nodig hebt? En dan zo snel mogelijk.

- Aan de ene kant biedt Google toegang tot een groot aantal websites die eventueel een deel van de relevante informatie zouden kunnen bevatten (Google biedt geen toegang tot de uitgeversbronnen). Dit zoekstelsel sorteert de zoekresultaten echter slechts in beperkte mate op relevantie. In plaats daarvan wordt er vooral rekening mee gehouden welke bronnen het meest geraadpleegd worden.
- Google biedt bovendien niet de (vakspecifieke) zoekhulpmiddelen om de gebruiker te voorzien van de voor de zoekvraag meest relevante documenten, of om verder te navigeren tussen de relevante documenten, of om de gevonden relevante informatie te integreren in het eigen werkproces.
- Uitgevers bieden aan de andere kant vaak wel de mogelijkheid om gericht naar specifieke informatie te zoeken, maar de gebruiker mist dan informatie uit andere bronnen, zoals tijdschriften en naslagwerken van andere uitgevers, openbare informatie en 'interne' informatie uit de eigen organisatie.
- Uitgeversbronnen hebben vaak ook nog elk een eigen specifieke raadpleegtoepassing. Het is daarom geen uitzondering wanneer medewerkers van een organisatie moeten leren werken met meer dan tien verschillende databanken, en veel tijd kwijt zijn met het combineren van de daarin gevonden informatie. Deze 'zoeksystemen' zijn onvoldoende in staat om de oorspronkelijke vraag van een gebruiker volledig te beantwoorden.

**Contentintegratie biedt een oplossing voor bovengenoemd vraagstuk; het biedt een bron- en uitgever overschrijdende functionaliteit. Voor het eerst wordt niet de 'aanbieder' (de bronnen), maar de 'gebruiker' centraal gesteld: Contentintegratie is het samenbrengen en toegankelijk maken van *alle* relevante (vak)informatie in een bepaald segment, middels één intuïtieve en gebruiksvriendelijke zoekinterface.**

De gevonden documenten, uit welke databank ze ook afkomstig zijn, worden door het systeem getoond in één geïntegreerde trefferlijst. Een door experts opgezet systeem zorgt ervoor dat het meest relevante document bovenaan de lijst verschijnt. De documenten in de trefferlijst zijn bovendien (indien van toepassing) voorzien van aanklikbare verwijzingen ('links') naar andere gerelateerde informatie, niet alleen uit de bron waaruit het document zelf afkomstig is, maar ook uit totaal andere bronnen. Zo wordt ervoor gezorgd dat informatie die bij elkaar hoort, ook volledig wordt gevonden. De gebruiker staat centraal, waarbij het contentintegratiesysteem nadrukkelijk assisteert bij het snel **vinden** van gewenste informatie, in tegenstelling tot eerdergenoemde zoeksystemen die het zoekproces centraal stellen. En door de in het systeem aanwezige attenderingsmogelijkheden wordt ervoor gezorgd dat nieuw toegevoegde, relevante documenten steeds onder de aandacht worden gebracht.

## De Voordelen van Contentintegratie t.a.v. ‘Enterprise Search’

mr. dr. C. van Noortwijk

---

Een belangrijk ander voordeel van contentintegratie is dat gebruikers de gevonden informatie op eenvoudige wijze kunnen integreren in het eigen werkproces. Een goed voorbeeld hiervan is de ‘Mijn Dossier’ functie in het product Rechtsorde.nl. Dit is een krachtige functie die de gebruiker in staat stelt op eenvoudige wijze tekstfragmenten uit alle relevante gevonden documenten, middels ‘drag & drop’, in een eigen dossier te plaatsen. Deze dossiers kunnen worden bewerkt, opgeslagen en gedeeld met andere (geselecteerde en geautoriseerde) collega’s. Collega’s, die deze dossiers later kunnen voorzien van aanvullende gegevens. Met andere woorden: ‘know how’ opbouwen en delen binnen de organisatie.

De belangrijkste voordelen van een contentintegratiesysteem zijn derhalve:

- Eén toegang tot *alle* relevante vakinformatie in een specifiek segment (openbare bronnen, publicaties van uitgevers, én informatie van de eigen organisatie)
- Geavanceerde ‘relevance ranking’(waardoor de meest relevante documenten bovenaan worden getoond)
- Integratie van gevonden informatie in het eigen werkproces (opbouwen en delen van kennis)
- Attendering op nieuwe relevante documenten die voldoen aan de vraagstelling

De gebruiker is er daardoor van verzekerd dat hij/zij ten aanzien van de gestelde vraag geen informatie mist, dat de relevante documenten op een geordende wijze worden gepresenteerd en dat hij/zij ook in de toekomst, middels de attenderingsfunctie, altijd op de hoogte kan blijven van de laatste wijzigingen ter zake.

Naast deze primaire voordelen worden gebruikers ook op vele andere manieren ondersteund bij het vinden van informatie:

- Documentclassificatie toegespitst op vakgebied(t.b.v. vóórselectie van bronnen of eenvoudig verfijnen van de zoekresultaten)
- Zoekvraaginterpretatie(een geavanceerde functie die ‘begrijpt’ wat de gebruiker bedoelt met een specifieke zoekvraag)
- Op organisatie toegespitste ‘relevance ranking’(waardoor de gevonden documenten, op basis van de behoeften van de gebruikers in een bepaald segment of een bepaalde organisatie, worden getoond)
- ‘Contextual search’(het herkennen van de betekenis van een document op basis van de content)
- ‘Word wheel’(automatische aanvulling van zoektermen)
- Gesegmenteerde verfijsiopties(om sneller tot het gewenste document in de trefferlijst te kunnen afdalen)
- Automatische ‘linking’ voor snelle toegang tot andere relevante documenten
- De mogelijkheid tot het delen van dossiers met collega’s
- Taalondersteuning bij het zoeken(zoals spellingsuggesties, meezoeken van woordvarianten, synoniemen en gerelateerde termen en interpretatie van vakspecifieke termen (jargon) en verwijzingen)
- Gedetailleerd zoekscherm per domein
- Altijd de laatste edities
- Actueel nieuws

## De Voordelen van Contentintegratie t.a.v. ‘Enterprise Search’

mr. dr. C. van Noortwijk

---

Op basis van het bovengenoemde kan worden geconcludeerd dat contentintegratie een antwoord kan bieden op informatieontsluitingsproblemen die – ten gevolge van het toenemende aanbod van digitale informatie – tegenwoordig steeds vaker optreden. Het systeem stelt de gebruiker en niet de aanbieder van de informatie centraal. Met een diepgaande analyse van de informatiebehoefte van de gebruiker, zorgt het systeem er bovendien voor dat de meest relevante documenten als eerste gepresenteerd worden aan de gebruiker. Mede gezien de bovengenoemde voordelen is de verwachting dat deze systemen de toekomst van de informatieontsluiting (lees: ‘zoeken’ naar de juiste informatie) voor professionele gebruikers vormen. Deze verwachting komt mede voort uit het feit dat contentintegratie voldoet aan de ultieme wens van de professionele gebruiker: ‘Toegang tot alle relevante informatie via één overzichtelijk zoekstelsel’.

Voorbeelden van de toepassing van contentintegratie in de praktijk zijn beschikbaar voor de juridische, fiscale en accountancy markt in Nederland ([www.rechtsorde.nl](http://www.rechtsorde.nl)), voor (lokale) overheden in de vorm van My-Lex Overheid® ([www.my-lexoverheid.nl](http://www.my-lexoverheid.nl)) en voor de Europese Normen industrie ([www.perinorm.com](http://www.perinorm.com)). In alle gevallen is de beschikbaarheid van alle relevante en meest actuele informatie van cruciaal belang voor de gebruiker. Tevens is er voor al deze contentintegratie portals sprake van een zeer divers aanbod van informatiebronnen. Hiervan bestaat een deel uit openbaar toegankelijke bronnen en wordt een ander deel geproduceerd door vele grotere en kleinere uitgeverijen en door overheidsinstanties. Het is dan ook begrijpelijk dat een belangrijk deel van de (middel)grote advocatenkantoren en een groeiend aantal fiscalisten, accountants en professionals in de overheidssector in Nederland intussen beschikt over contentintegratiesystemen waarmee al deze bronnen kunnen worden ontsloten. Dit geldt eveneens voor de honderden internationaal opererende fabrikanten en bouwondernemingen die dagelijks via een dergelijk contentintegratiesysteem de geldende nationale, internationale en interne normen raadplegen.

---

[i] mr. dr. C. (Kees) van Noortwijk ([k.vannoortwijk@rechtsorde.nl](mailto:k.vannoortwijk@rechtsorde.nl)) is als Hoofddocent Rechtsinformatica verbonden aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Tevens is hij als Voorzitter van het Kenniscentrum parttime werkzaam bij Rechtsorde b.v., leverancier van contentintegratiesystemen voor de juridische, fiscale, accountancy en overheidsmarkt.