

Discovery, slim systeem of embedded librarian?

IK 2012 nr 4 - tekst en beeld Erik Bouwer

gespreksleiding Henk Verbooy

Is discovery een modekreet en wachten we nog steeds op een werkelijk intelligente interface? Of is een geïntegreerde discovery-oplossing juist het hoogst haalbare omdat je toch nooit zeker weet dat je alles doorzocht hebt? Aan de discussietafel: drie leveranciers, twee gebruikers en een onafhankelijke consultant.

In zoek- en vindtechnologie is een duidelijke evolutie zichtbaar. Die gaat gelijk op met de groeiende complexiteit van het informatielandschap. Met de komst van het web (en the deep web) is de lang bestaande en vanzelfsprekend lijkende koppeling tussen (fysiek aanwezige) informatie en een doorzoekbare catalogus echter verdwenen. Een deel van de informatie bevindt zich binnen de bedrijfsmuren, een deel daarbuiten; en zowel binnen als buiten bestaat gestructureerde en ongestructureerde informatie. De hoeveelheid ongestructureerde data groeit daarbij drie maal zo hard als die van gestructureerde informatie. Zoeken en vinden wordt ingewikkelder: tegenwoordig weet je niet meer zeker of informatie wel of niet bestaat.

De deelnemers aan de IK rondetafeldiscussie over discovery:

Ewout van Opstal, sales manager Benelux, Autonomy.

Frans Rikhof, director center for tax and legal knowledge, Ernst & Young.

Ronald van Dieën, consultant digitale diensten, Ingressus.

René Dales, regional sales manager Benelux, EBSCO.

Bart van der Meij, consultant, Pulsar Partners.

Ron Bogerd, directeur bedrijfsvoering, De tweede verdieping.

Niet alles doorzoekbaar

René Dales van EBSCO (foto onder links): "Niet alle informatie is doorzoekbaar. Natuurlijk willen we wel dat alles zo breed mogelijk doorzoekbaar wordt. Databanken, wetenschappelijke informatiedatabanken, abstract- en indexdatabanken: ze worden vaak over het hoofd gezien terwijl er wel veel voor wordt betaald."

"Er zijn veel meer bronnen te doorzoeken dan mensen zich realiseren", geeft ook Ewout van Opstal (Autonomy) aan. Autonomy richt zich op de combinatie van gestructureerde en ongestructureerde informatie, "vanuit de gedachte dat ongestructureerde informatie het merendeel is van hetgeen vandaag de dag gecreëerd wordt, denk aan big data, social media en YouTube." Autonomy spreekt daarbij over *meaning based computing*, waarbij niet alleen zoveel mogelijk bronnen worden ingezet, maar ook relaties tussen informatieonderdelen worden gelegd.



Paardensprong

Frans Rikhof (Ernst & Young) associeert discovery met de ontdekking dat zoeken met alleen een woordje het niet is, en dat er een nieuwe laag moeten worden aangebracht. "Ik ben opgeleid door een oude fiscalist, ik heb nog nooit iemand ontmoet die zo goed kon zoeken. Hij zei dat er eigenlijk drie manieren zijn om te zoeken: Ik weet dat er iets is; ik wil iets *weten*, maar ik weet niet precies waar ik moet zoeken of wat ik zoek; en op de derde plaats de *paardensprong*: je doet een stap naar voren en komt in een andere richting uit. Je raakt

als het ware geïnspireerd door je zoekresultaten en die wijzen je een andere kant op."

Rikhof legt uit dat het zoekstelsel van Ernst & Young daarop is ingericht: het is mogelijk om zelf te zoeken via

een search page, maar er zijn ook 70.000 ‘voorgekookte’ queries. “Dat laatste zorgt er voor dat je informatie kunt aanbieden waar mensen nooit zelf op komen”, aldus Rikhof. “We hebben natuurlijk te maken met tijdgebrek; *vinden* is voor mensen vaak toch het belangrijkste terwijl *zoeken* een ondergeschoven kindje is. Wanneer je daarbij ondersteuning wil bieden, moet je beschikken over materiekennis en moet je weten hoe de engine werkt.”

Laagdrempelig informatie aanbieden

Systemen inzetten die klanten helpen om tot bruikbare informatie te komen? Een uitdaging voor de openbare bibliotheek, zo blijkt uit de ervaringen van Ron Bogerd (De tweede verdieping): “Bibliotheken verzamelen al jaren informatie. We hebben veel te bieden aan gestructureerde en ongestructureerde informatie, maar hebben als bibliotheek jaren geleden de plank misgeslagen als het gaat om ontsluiten. Onze klanten kunnen wel zoeken, maar niet vinden.” Volgens Bogerd moeten bibliotheken het niet meer hebben van het uitlenen van boeken, maar meer van het laagdrempelig aanbieden van informatie. “Daarvoor zijn wel systemen nodig”, aldus Bogerd, die uitlegt dat er op dit moment “een simpel CMS” wordt gebruikt naast een bibliotheekstelsel, maar dat dat twee gescheiden werelden zijn. *Bicewise* wordt als traditioneel catalogussysteem gebruikt voor het vindbaar maken van materiaal. “We wachten in de bibliotheek de landelijke ontwikkelingen af, dat gaat denk ik niet hard genoeg. We zijn nu samen met een aantal andere bibliotheken aan het bekijken hoe we dat proces – voor klanten vooral *het vinden van informatie* – kunnen gaan versnellen.” De tweede verdieping doet mee aan de Nationale Bibliotheek Catalogus, maar ook dat project gaat Bogerd niet snel genoeg.

Verschillende wensen

De techniek – systemen, software, interfaces – is het meest populaire onderwerp als er over discovery wordt gepraat, aldus Bart van der Meij (Pulsar Partners, foto boven, rechts). “Voor grote organisaties spelen dan weer andere vraagstukken dan voor kleine: kun je van informatie waarvan je niet wist dat je het had, aantonen dat je het wel hebt, of nog beter: kun je met zekerheid aantonen dat je het niet hebt?” Discovery verandert volgens Van der Meij van betekenis al naar gelang de context: “Ik heb een project gedaan bij de publieke omroep – daar trof ik een groot gat aan tussen wat redacties willen en wat documentaristen willen. Documentaristen willen heel graag dat ene artikel waarvan ze weten dat het er moet zijn. Over het algemeen is dat ook de vraag die ze van een medewerker van de redactie krijgen. De eerste vraag die een van de redactieleden van *Radar* stelde, was: ‘kan ik in jouw systeem ook zien wat *Kassa* geprogrammeerd heeft, dan hoeven wij ons daar niet mee bezig te houden.’ Dus websites moesten ook aangehaakt worden en al die informatie moest bij elkaar gebracht worden.” Bij de overheid constateert Van der Meij juist te veel nadruk op het nadenken over processen: “Welke technologie is er om een probleem in een proces op te lossen? Maar over welke informatie daar nu precies bij hoort, laat staan over wat voor rol *search* of *discovery* daarin kan spelen, wordt eigenlijk nauwelijks nagedacht. Ook de gekozen toepassingen, bijvoorbeeld de zoekmachine achter Overheid.nl, worden – als het gaat om mogelijkheden – minimaal benut.”

Van Opstal sluit zich daarbij aan en legt zijn klanten vaak de vraag voor: ‘wat zou jij nou doen als je de juiste informatie zou hebben op het juiste moment?’ “Die vraag zet mensen aan het denken”, aldus Van Opstal.

Organiseren is iets anders dan consumeren

Dienstverlening en toepassingen moeten goed in elkaar grijpen, stelt Van Opstal (foto links). “Alleen software is niet genoeg. Je hebt goede implementatiepartijen nodig en mensen die weten wat de software kan om het te vertalen in services.” De meeste informatiegebruikers zijn alleen actief aan de kant van *informatiecreatie* en *informatieconsumptie*, zo stelt Rikhof (foto rechts) – de organisatie van informatie is een vak apart waar gebruikers zich niet echt mee bezig houden. Volgens Van der Meij is het probleem nog groter: “Ook IT-architecten die moeten nadenken over dit soort vraagstukken houden zich alleen bezig met processen en applicaties. Ook daar bestaat een blinde vlek voor informatie; dat geldt ook voor de bibliotheekwereld en de consument. Het besef dat informatie van strategische waarde kan zijn, is op managementniveau marginaal – ook in zeer kennisintensieve organisaties.”



Bepaalt content de oplossing?

Bogerd staat voor andere uitdagingen: “Wij zijn van mening dat bibliotheken lokaal bezig moeten zijn: burgers moeten in hun omgeving datgene kunnen vinden wat ze zoeken, wat relevant is in hun dagelijks bestaan. Bijvoorbeeld: waar is nu die huisarts met die speciale achtergrond? Wat is daarover gepubliceerd? Hoe kan ik daar meer over vinden?”

Van Opstal vraagt zich af of in de moderne wereld de grenzen niet juist vervagen waardoor ‘het lokale’ mogelijk minder belangrijk wordt. Bogerd legt uit dat het vaak lokale vraagstukken en problemen zijn waarover burgers in hun lokale setting niet voldoende antwoord op krijgen. “Onze overheid is er niet op uit om de burger neutraal voor te lichten.”

Ronald van Dieën (Ingressus, eerste foto midden) leidt daar uit af dat de openbare bibliotheek meer gebaat is bij een oplossing die het mogelijk maakt om lokale informatie beschikbaar te stellen, dan bij een discovery-oplossing waarmee content doorzoekbaar wordt. “Soms pushen leveranciers een product of willen bibliotheken met de volgende hype mee. Maar wat men nodig heeft is sterk afhankelijk van de aard en omvang van collecties.”

Kennisgebrek

Het antwoord is grotendeels verbonden met de content, onderstreept ook Van der Meij. “Als je in een openbare bibliotheek zit waar je eigenlijk steeds meer opschuift richting de welzijnsfunctie, meer dan alleen het leveren van boeken en tijdschriften, dan verandert die behoefte natuurlijk ook. Maar wanneer je veel gemeentelijke en provinciale overheidsinformatie wil verbinden met informatie uit bijvoorbeeld het plaatselijke sufferdje, dan kun je wel weer iets met een discovery-tool.”

Zowel Van Dieën als Van der Meij concluderen dat er over de volle breedte gebrek aan kennis over de mogelijkheden is. Van Dieën: “Ik kom regelmatig bij IDM-opleidingen, ook bij docenten en studenten. In de vierjarige IDM-opleiding heeft nog geen student iets gehoord over link resolvers of over knowledge bases. Dat is waanzin.”

Zoekvaardigheid hoort bij je job

Ook al hebben instellingen de mogelijkheid op basis van een duidelijke businesscase geld te verdienen, ze concluderen steeds vaker dat er wel eerst betaald moet worden – en dat geld is er vaak nu even niet, aldus Van der Meij. Natuurlijk kunnen kennisintensieve organisaties zoals E&Y strategisch voordeel behalen. Maar los van het toolingvraagstuk moeten organisaties volgens Van der Meij ook beseffen dat strategisch voordeel “begint bij het in huis hebben van goede mensen” – systemen zijn daaraan ondersteunend. Van Opstal draait het om: je moet het voor goede mensen in je organisatie gemakkelijk maken om over de juiste informatie te beschikken. Rikhof: “Zoeken is natuurlijk een vaktechnische aangelegenheid. Maar er wordt nooit tegen mensen gezegd: het

is je *verplichting* om serieus te zoeken en je daar goed in te laten trainen. Denk aan computerwerk, hoeveel mensen hebben een typdiploma en kunnen met tien vingers blind tikken? Die fiscalist waar ik het eerder over had, zei: 'Je kunt niet van een systeem verwachten dat dat het voor je oplost.' Je moet je vakliteratuur bijhouden, je zult moeten weten wat er speelt. Dat biedt gelijk het kader voor je zoektermen."

Slimme interface?

Dales herkent het streven naar *gemak* in de markt: "De academische markt is op zoek naar een oplossing om het zo Google-achtig en gebruiksvriendelijk mogelijk te maken voor de eindgebruiker. Het is jammer dat niet iedere gebruiker wat dieper onder de motorkap kan of wil kijken."

Als de gebruikers niet *meer* willen nadenken, moet de intelligentie dan niet in de interface gestopt worden? Dales vindt dat er inderdaad zoveel mogelijk gedacht moet worden aan de ervaren en onervaren gebruikers. Een deel van de oplossing zit in het zo goed mogelijk indexeren van informatie en om meta-informatie te verstrekken over de relevantie van gevonden documenten: is het een wetenschappelijk document, een tijdschrift, een krantenknipsel?

Van Dieën legt uit dat een interface – met middelen als 'did you mean...', spellingssuggesties of aquabrowsers – het probleem maar gedeeltelijk kan oplossen: "Begin jaren tachtig werkten we nog met de online databanken. De gebruiker ging met zijn zoekvraag naar de bibliothecaris, die de vraag vervolgens op papier uitwerkte, want verbindingstijd en bits en bytes waren toen nog duur. Daarna kwamen de cd-roms: zowel bibliothecarissen als leveranciers riepen 'nu kan je alles zelf.'" Maar de werkelijkheid bleek anders bij de invoering van de *silver platters*, aldus Van Dieën: "Artsen konden helemaal niet zoeken, wilden niet zoeken of hadden er geen tijd voor. Hetzelfde is zichtbaar bij de huidige discovery-oplossingen: je hebt nog steeds te maken met informatievaardigheden of met een *embedded librarian*."

Van der Meij: "Die intelligente interface hadden we al, die noemen we bibliothecaris. We hebben de illusie gewekt dat we die kunnen automatiseren. De bibliothecaris is eigenlijk als enige in staat zich in de zoekvraag in te leven."

Rikhof: "Ik ben van een ander soort, dat realiseer ik mij, waarschijnlijk een uitstervend soort. Je kunt natuurlijk je hoop vestigen op technologie. Het blijft de vraag of je langs die weg de werkelijke oplossing hebt gevonden of dat je tevreden bent met wat je krijgt – denkend dat dat is omdat je niet beter weet."



Kosten

Een van de stellingen van Rikhof is dat we nooit hebben kunnen of durven becijferen wat slecht zoeken bedrijven heeft gekost. Een conclusie kan zijn dat we dan waarschijnlijk ook niet weten wat goed zoeken opbrengt.

Van Dieën betwijfelt dat en refereert aan een artikel van een analistenbureau waarin een berekening te vinden was: het zou kennisintensieve organisaties 500 dollar per kenniswerker per jaar schelen. Het is de vraag of het alleen over kosten, efficiency of snelheid moet gaan, vindt Rikhof. "Dit gaat over het zoekresultaat, waarbij je denkt dat het resultaat goed is. Terwijl op een andere plek misschien iets bestaat wat je over het hoofd hebt gezien."

Van Dieën geeft daarvan twee voorbeelden: "Denk aan Unilever met Omo Power of aan Johns Hopkins University, waar geneesmiddelenonderzoek werd gedaan. Tijdens de klinische trials overleed een gezonde vrouw – er was wel op PubMed gezocht, maar niet in oudere literatuur uit de jaren vijftig want die was nog niet elektronisch beschikbaar. De informatie was er wel, maar niet gemakkelijk terug te vinden."

Managementinformatie

Van Dieën vindt ook in algemene zin dat er onvoldoende aandacht is voor managementinformatie; of het nu statistieken zijn over het gebruik van elektronische bronnen of de eigen performance. Je hebt een businesscase

nodig als je wilt investeren, je moet het meetbaar kunnen maken.

Van der Meij betwijfelt of de businesscase relevant is en of investeren in discovery het bedrijf als geheel iets oplevert. “De afdeling kan wel beter functioneren, maar voor het bedrijf is het volstrekt irrelevant. Ik heb ook wel eens lijstjes gezien waarvan men zei ‘schrijf hier de naam maar op van de personen die we over een maand niet meer nodig hebben’.”

Rikhof ziet wel degelijk toegevoegde waarde – al is het maar wanneer je informatie op een logische manier bij elkaar zet in de vorm van complete dossiers in plaats van versnipperde bronnen.

Ook Bogerd (foto hierboven) is er niet van overtuigd dat sneller altijd leidt tot beter. “De IDM levert voor ons niets meer af waar we wat aan hebben – traditionele bibliothecarissen weten nog wel hoe ze moeten zoeken, maar wat ze moeten vinden is toch een probleem.”

[terug naar de inhoud](#)