

# Verlag enterprise search seminar 'Effectieve zoekoplossingen voor uw organisatie'

3 februari 2010

## Interactief programma

Op woensdag 3 februari 2010 organiseerde DNV-CIBIT het seminar "Enterprise search: effectieve zoekoplossingen voor uw organisatie". Bijna 50 deelnemers van ruim 30 verschillende organisaties waren op het seminar afgekomen om te luisteren naar de kennis en ervaringen van DNV-CIBIT op het gebied van selectie en implementatie van enterprise search oplossingen. Het evenement vond plaats bij DNV-CIBIT op de sfeervolle locatie Park Berg en Bosch in Bilthoven.

Het programma had een interactieve insteek: na een presentatie gingen de deelnemers zelf aan de slag in een aantal parallele workshops.

## Aanleiding

Medewerkers moeten vaak (te) lang naar informatie zoeken, vinden benodigde informatie niet of weten niet dat informatie beschikbaar is. Het verschil met het zoeken op het internet is groot. Google en Yahoo leiden een gebruiker snel en eenvoudig naar de gewenste informatie. Binnen de organisatie echter, wordt dezelfde gebruiker geconfronteerd met een veelheid aan bronnen zoals portals, intranets, wiki's, documentmanagementsystemen (DMS), folders en teamsites die ook nog eens verschillend werken. Zoekresultaten sluiten niet aan bij de vraag en helpen niet bij het krijgen van overzicht.

Enterprise Search oplossingen maken het mogelijk om verschillende bronnen en systemen via één zoekingang te doorzoeken. De selectie en implementatie roepen vaak vragen op. Welke eisen worden aan bronnen en informatie gesteld? Kan het zoeken geoptimaliseerd worden voor organisatiespecifieke informatie? Hoe kunnen gebruikersbehoeften in kaart gebracht worden? Hoe werken de tools eigenlijk en waarin verschillen ze? Deze en nog veel meer vragen én natuurlijk antwoorden kwamen tijdens het seminar aan bod.

## Opening en introductie

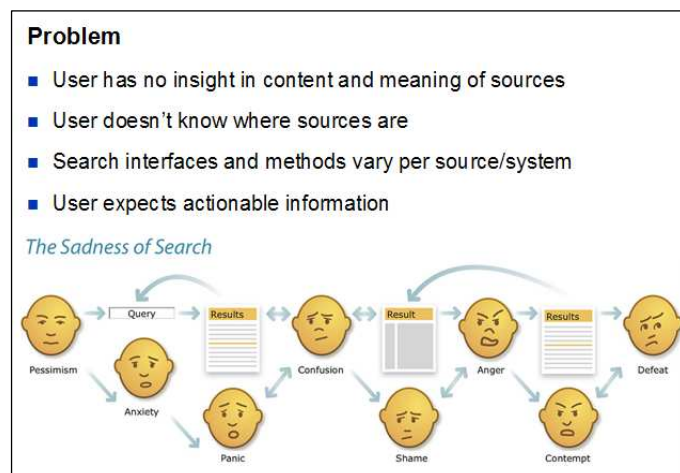
Jan Kingma, principal consultant bij DNV-CIBIT opende het seminar. Hij heette de deelnemers van harte welkom en gaf een korte introductie over de kennismanagement afdeling binnen DNV-CIBIT en haar doel. Het verbeteren en innoveren van de informatie- en kennishuishouding van organisaties.

## Key note presentatie:

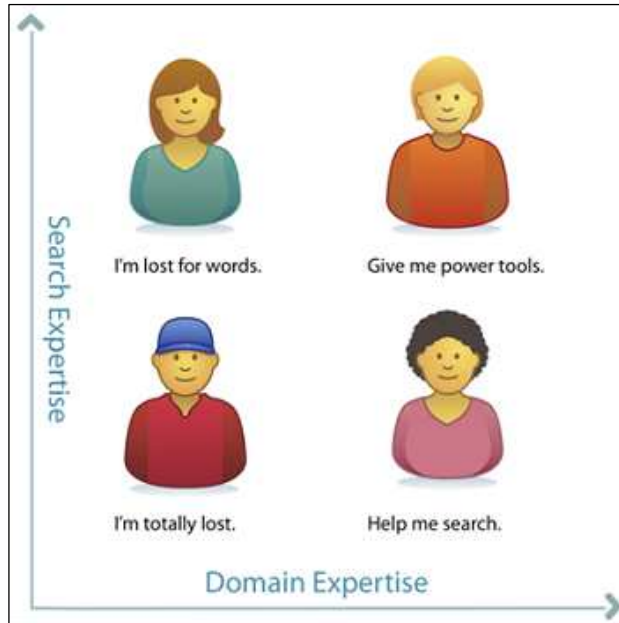
### Zoeken is géén doel

In een uur tijd schetste Timo Kouwenhoven, senior consultant bij DNV-CIBIT, de problematiek rond zoeksystemen. Gebruikers hebben niet als doel om naar informatie te zoeken, ze willen informatie vinden. Dat dit binnen organisaties vaak mis gaat blijkt uit veelgehoorde klachten van gebruikers als "Ik kan niet vinden wat ik nodig heb", "Ik vind te veel resultaten" of "Ik begrijp niet waarom deze resultaten bovenaan de lijst staan".

## Searching, instead of finding



## User types



Om gebruikers informatie te laten vinden, moeten zoeksystemen begrijpelijk zijn voor de gebruiker en aansluiten bij zijn/haar manier van zoeken. Hoe een gebruiker zoekt is afhankelijk van zijn domeinexpertise, zijn zoekexpertise en zijn kennis van bronnen. Timo schetste op basis hiervan vier verschillende user types. De types analisten, beleidsmakers, informatiespecialisten en de massa onderscheiden zich van elkaar door criteria als: Hoe bekwaam zijn ze in het zoeken? Kunnen ze complexe zoekvragen formuleren? Gebruiken ze vakjargon of moeten ze geholpen worden bij het vinden van woorden?

Wanneer je inzicht hebt in de (toekomstige) gebruikers van je zoekstelsel, kun je een onderbouwde keuze maken in de aan te bieden zoekmogelijkheden, zoals geavanceerd zoeken, facetgebaseerde

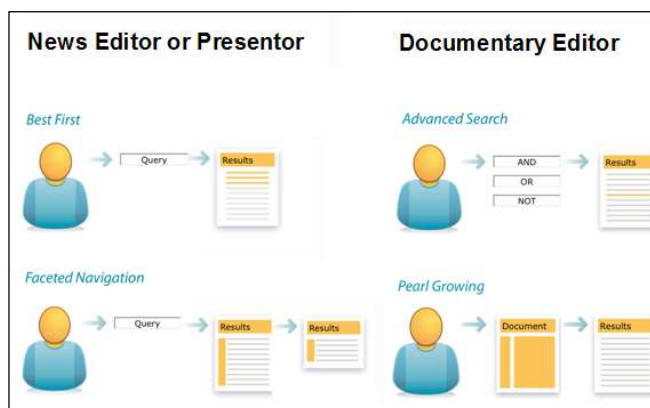
navigatie of het zogenaamde "pearl growing" (vanuit een relevant document verder zoeken naar andere relevante documenten).

## Study the way users search for information

Target groups / User types	Domain Expertise <i>WHAT</i>	Search Expertise <i>HOW</i>	Knowledge of sources <i>WHERE</i>	Query formulation	Requirements for result-list
Analysts/ Researchers	High	High	High	Uses domain jargon and query language	Cannot miss anything (high recall)
Topic Specialists/ Policy makers	High	Low	Average	Uses domain jargon, mostly not query language (lack of competence)	Can recognise relevant results, even from brief summaries
Information Specialists	Low	High	Average	Has difficulties with domain jargon, can formulate complex queries	Needs precisely ranked result lists with extensive descriptions to choose the relevant ones
'the masses'	Low	Low	Low	Uses unprecise jargon, Formulates queries with 1 or 2 words	Needs detailed results to choose the relevant ones

## Behavior and search modes

Timo liet sprekende voorbeelden van zoeksystemen uit de praktijk zien. Zo werd bij het Instituut voor Beeld en Geluid duidelijk dat een nieuwsjournalist een totaal andere zoekbehoefte heeft dan een documentairemaker. Als een journalist zoekt naar beelden, is er meestal haast bij en geldt "goed is goed genoeg". Uit de resultatenlijst zal hij alleen de eerste resultaten scannen, een goede beschrijving per resultaat is voor hem essentieel. Een documentairemaker heeft echter meer tijd om te zoeken, zal de gevonden materialen uitvoerig willen bekijken. Het zoekstelsel van Beeld en Geluid komt aan beide zoekbehoeften tegemoet.



Na de presentatie kreeg de zaal de mogelijkheid zich in te schrijven voor één van de drie parallele workshopsessies.

### Workshop: facetgebaseerde navigatie en semantiek



In deze workshop werd dieper ingegaan op facetgebaseerde navigatie, wat het is en hoe het werkt. Verschillende voorbeelden van user-interfaces met facetgebaseerde navigatie passeerden de revue en werden toegelicht. Daarnaast werd de rol van semantiek in een zoekstelsel behandeld. Hoe wordt het toegepast en in welke vormen kan een semantisch netwerk voorkomen? Wederom aan de hand van voorbeelden uit de praktijk.

De deelnemers van de workshop gingen vervolgens in subgroepen aan de slag met het ontwerpen van een facetgebaseerde navigatie voor hun eigen situatie. Dit bleek nog geen sinecure. De deelnemers stuiten op vragen als: op basis waarvan kies je de typen facetten, ga je de diepte of de breedte in, hoe sluit je aan bij het taalgebruik van je gebruiker? Het werd al snel duidelijk dat inleven in het denkpatroon van de gebruiker bij het maken van een facetgebaseerde navigatie essentieel is.

Twee voorbeelden van facetnavigatie:

### Q&A sessie

Tijdens de vraag en antwoord sessie over zoeksystemen was "Onze zoekmachine geeft zoveel resultaten dat onze gebruikers de weg kwijtraken, wat kunnen we hieraan doen?" een veel gestelde vraag. Timo Kouwenhoven beantwoordde deze en alle andere brandende vragen van de deelnemers aan deze sessie.

### Workshop: informatiebehoefte en zoekgedrag van gebruikers

Bij een enterprise search oplossing moet de gebruiker het uitgangspunt zijn. Maar hoe breng je de informatiebehoefte en het zoekgedrag van de gebruikers in kaart?

En hoe vertaal je deze vervolgens naar het zoekstelsel. In deze workshop werden hiervoor methoden geïntroduceerd, waarmee de deelnemers aan de slag gingen.



Het werd een creatieve sessie waarin de deelnemers een beknopte persona opstelden om een typische gebruiker van het zoekstelsel te verlevendigen, en zijn of haar zoekgedrag inzichtelijk te maken. De interactie tussen het persona en het stelsel werd vervolgens beschreven in een voorbeeld van een scenario: welke stappen doorloopt deze persona wanneer hij gaat zoeken in het zoekstelsel? De persona en het opgestelde scenario waren op hun beurt weer input voor een schermontwerp op basis waarvan keuzen voor functionaliteiten gemaakt kunnen worden.

### Afsluiting

Als afsluiting werden de belangrijkste conclusies en eye-openers van de verschillende workshops plenair besproken. Dagvoorzitter Jan Kingma sloot het seminar af. Voor de deelnemers stond vervolgens een lunch klaar. Een mooie gelegenheid voor de aanwezigen om hun ervaringen en vragen met elkaar en met consultants van DNV-CIBIT te delen.

### Vragen en meer informatie

Wilt u naar aanleiding van dit verslag meer informatie? Bekijk dan de DNV-CIBIT dienstverlening rond enterprise search op [www.dnv.nl/kennismanagement](http://www.dnv.nl/kennismanagement). Voor vragen neemt u contact op met Enrico Heidelberg ([enrico.heidelberg@dnv.com](mailto:enrico.heidelberg@dnv.com), 030-2308900).