Auteur
Paul Bartelings

CONTENTINTEGRATIE:

Trend of een blijvertje in het zoeken en vinden van informatie?

Hier wordt een aantal veel voorkomende en dagelijkse problemen binnen een advocatenkantoor beschreven als het gaat om het zoeken en het vinden van de juiste informatie binnen een redelijke tijd en op een relatief eenvoudige wijze (zie kader op pagina 18).

1. de senior partner heeft weinig tijd en zeker te weinig tijd om uit te leggen wat hij precies zoekt. De casus is nog onbekend bij de medewerker.
2. de senior partner verwijst naar de secretaresse, die alles weet en alles kan vinden: zij is helaas niet aanwezig. Er is slechts een rommelig dossier.
3. de bibliothecaris of informatiespecialist kan de medewerker wel helpen, maar is al blij dat het artikel is gevonden (dat niet het juiste artikel blijkt te zijn). Waarom worden er fotokopieën van tijdschriften gemaakt?
4. de medewerker komt eigenlijk bij toeval op het artikel in het WPNR; maar het was toch het verkeerde artikel.
5. de bibliothecaris is bezig met het invoegen van losbladige werken: loopt de desbetreffende bron dan op dit moment niet achter? Hoe vaak stuurt de uitgever een update met de laatste wijzigingen naar de abonnees? En hoe lang duurt het vervolgens voordat de pagina's op de juiste wijze zijn ingevoerd?
6. het zoeken en vinden van de juiste informatie kost op deze manier veel tijd en is een risicovolle exercitie

Management van informatie binnen een advocatenkantoor

Het management van een advocatenkantoor is verantwoordelijk voor het goed en effectief organiseren van een aantal onderdelen van een advocatenkantoor: de strategie, het personeel, de financiën, de marketing, de (persoonlijke) ontwikkeling van medewerkers door middel van opleidingen en trainingen, het organiseren van de interne en externe knowhow en informatie en misschien wel de belangrijkste: de kwaliteit van de dienstverlening. De laatste drie onderdelen: knowhow, informatie en kwaliteit vormen ingrediënten van contentintegratie.

Wat is contentintegratie?

Van het management van een kantoor kan verwacht worden dat zij de ontwikkelingen op bovenvermelde onderdelen bijhoudt of dat zij zich goed laat informeren hierover. Het management neemt besluiten in het belang van de continuïteit van het kantoor. Dat kan betekenen dat allerlei nieuwe termen en externe ontwikkelingen langskomen waarvan het management niets of nauwelijks iets afweet en waar het management wel iets mee moet doen. Contentintegratie is een dergelijke ontwikkeling. Op dit moment worden kantoren overspoeld met nieuwe informatie en brochures afkomstig van juridische uitgevers en leveranciers die gaan over het, tegen betaling, aanbieden van externe bronnen via het internet (dus online), het integreren van interne en externe bronnen en de ontwikkeling van speciale portals. Wat is het doel van deze producten?

Een belangrijk doel van het integreren van content is het voorkomen van de problemen uit de bovengenoemde casus. Contentintegratie stelt de advocaat in de gelegenheid alle relevante bronnen (van individuele E-mail correspondentie in een bepaald dossier tot de laatste aflevering van jurisprudentie tijdschriften) gemakkelijk en op zijn eigen vertrouwde wijze, via de computer en na het intoetsen van een bepaald trefwoord te doorzoeken. Hiermee is in een klap een groot deel van de bovengenoemde risico's verdwenen. Immers, de documenten uit de dossiers zijn 24 uur per dag op te zoeken, het jurisprudentie tijdschrift is nooit uitgeleend, de E-mail is nooit kwijt. En, last but not least, de bibliothecaris of informatieprofessional kan zich beter bezig houden met de proactieve en directe knowhow ondersteuning van de advocaat in plaats van reactief wachten op opzoekklusjes en het hersendodende invoegwerk. Door het uitsluitend aanbieden van bronnen die voldoen aan bepaalde, door het kantoor opgestelde, kwaliteitsstandaarden en die bovendien worden geselecteerd voor specifieke secties, kan veel opzoektijd en geld worden bespaard. Het kantoor houdt dus zorgvuldig bij welke bronnen wel en welke bronnen niet geïntegreerd worden aangeboden. Contentintegratie betekent voor medewerkers dat zij gemakkelijk en te allen tijde kunnen beschikken over de juiste bronnen. Dit kan ook nog zorgen voor een prettige en interessante werkomgeving en is dus daarmee een middel om medewerkers te binden. Dit laatste is tegenwoordig binnen de advocatuur niet onbelangrijk.

Wat komt er kijken bij contentintegratie?

Zodra het management overtuigd is van de voordelen en toepassingsmogelijkheden van contentintegratie is het van groot belang dat er wordt geïnventariseerd waar precies behoefte aan is met behulp van een gebruikersgroep.

Om te komen tot een contentintegratie-plan is het belangrijk om de eerste stappen meteen goed te zetten. Ik wil hiermee niet zeggen dat men moet wachten met de uitvoering van het plan totdat iedereen het eens is over het hoe en waarom, want dat kan erg lang duren. Het is veel belangrijker dat het management de early adapters steunt door achter het plan te staan en door aan te geven dat contentintegratie de kwaliteit van de dienstverlening bevordert.

Gebruikersgroep

Stel een gebruikersgroep samen. Wie zitten er in deze groep en waarom? In de gebruikersgroep nemen behalve toekomstige gebruikers van iedere sectie ook critici zitting. Op deze manier komen allerlei vragen uit de praktijk aan de orde maar ook redenen om vooral niet over te gaan tot contentintegratie. Een argument zoals "alle kantoren doen aan contentintegratie dus wij zullen ook wel moeten" is natuurlijk onzin. Maar de wens van met name medewerkers die tijdens hun rechtenstudie op de universiteit konden beschikken over goed werkende zoeksystemen in de digitale bibliotheek, is er een om rekening mee te houden: zij zijn immers gewend om op deze manier te zoeken.

Inventarisatie

Welke content wordt geïntegreerd? Om deze vraag goed te beantwoorden worden de (werk)processen binnen kantoor onder de loep genomen. Aan de hand van een vragenlijst kan goed in kaart worden gebracht waaraan in de praktijk behoefte is en op welk moment. De centrale vraag luidt: op welke momenten in de dagelijkse processen zoekt de advocaat informatie en welke informatie zoekt hij? Is dat uitsluitend informatie die rechtsreeks verband houdt met het oplossen van een juridische kwestie uit het dossier of wordt het systeem juist geraadpleegd

Praktijkcasus

'Binnen!' Roept de senior partner van kantoor. De medewerker komt de kamer binnen en vraagt wat hij voor de partner kan betekenen. 'Ik heb ergens vorig jaar een ingewikkelde zaak gehad over de verjaring van een vordering en nu doet zich een vergelijkbare situatie voor. Wil jij even uitzoeken wat ik toen heb geadviseerd, hoe het proces verliep en of ik nu, gezien de rechtspraak en jurisprudentie weer hetzelfde kan adviseren? Oh ja, ik heb het vanmiddag, voor mijn vakantie nodig. Begin maar bij mijn secretaresse zou ik denken, die weet alles.' De medewerker gaat op zoek naar de secretaresse. Helaas, zij heeft juist vandaag vrij en niemand kan de medewerker helpen. Behalve een vrij rommelig dossier is er niets te vinden. Dan maar naar de bibliotheek. Daar kunnen ze vast helpen om de theorie weer op te vijzelen: hoe zat het ook alweer met verjaring van vorderingen? De medewerker had er laatst nog een artikel over gelezen: maar in welk tijdschrift was dat? Er is een bibliothecaris aanwezig die al dagen bezig is met het invoegen van de losbladige abonnementen en er ligt nog een stapel van 15 cm van die losse blaadjes. De medewerker vraagt op vriendelijke doch dringende toon hulp aan haar bij het snel zoeken naar alles over verjaring. De bibliothecaris is wel toe aan een nieuwe opdracht. Maar zij weet nou net niet erg veel over dit onderwerp: het is toch niet haar taak om alles bij te houden? Gelukkig heeft de bibliothecaris veel verstand van catalogiseren en bewaart die handige jaarindexen van een aantal tijdschriften en de jurisprudentie op trefwoord in een kaartenbak. De medewerker wordt naar de juiste boekenplank geleid waar de standaardwerken te vinden zijn en met de kaartenbak en de indexen komt hij een eind verder. Hij komt er achter in welk nummer het artikel is gepubliceerd en gaat op zoek naar het tijdschrift: WPNR. Snel gaat hij terug naar de informatiebalie en vraagt waar hij het tijdschrift kan vinden. Nu gebeurt er iets wat vaak op een kantoor voorkomt. Het tijdschrift is meegenomen door een collega en nog niet teruggebracht. Dat is pech. Gelukkig is er een fotokopie gemaakt van het WPNR. Die kopie is snel gevonden. Vlug leest de medewerker het artikel door en de bibliothecaris gaat door met invoeren: hij heeft de medewerker goed geholpen en kan nu weer verder met zijn dagelijkse werkzaamheden.... Toch niet: de medewerker had zich vergist. Het artikel ging niet over verjaring van vorderingen maar over verval. Hij snelt weer naar de bibliothecaris en vraagt nu iets dringender naar bronnen waarin hij iets kan vinden over verjaring en de stand van de literatuur en rechtspraak daarover.

Dit zoekproces kan nog wel even doorgaan en de medewerker komt maar heel langzaam verder. Bovendien het dossier van de oude zaak biedt ogenschijnlijk geen soulaas.

om de kennis over en de ontwikkeling van een bepaald thema bij te houden, of allebei?

Grosso modo bestaan er twee soorten informatie waar een advocaat mee werkt in de praktijk: interne en externe informatie. De interne documenten worden gemaakt door de advocaten: memo's, knowhow documenten, brieven, processtukken, E-mails, facturen en modellen. Externe informatie bestaat uit publicaties die worden uitgegeven door (juridische) uitgevers, externe websites en databases.

Juridische uitgevers

Tijdens de inventarisatiefase wordt bepaald welke informatie moet worden opgenomen in het contentintegratiesysteem. Gelukkig helpen uitgevers hierbij. Bijna alle grote juridische uitgevers brengen momenteel portals uit. De portals geven via één website, toegang tot de titels (zoals tijdschriften, jurisprudentie, commentaren) die worden uitgegeven door die uitgever. Dat is op zichzelf zeer fraai want dan kan de bovengenoemde advocaat snel en gemakkelijk zoeken naar de nieuwste publicaties en uitspraken op het terrein van verjaring. Maar helaas werken uitgevers allemaal langs elkaar heen en brengen zij hun eigen portals en bijbehorende technische specificaties, woordenlijsten en ondersteuning op de markt. In Nederland brengen de volgende uitgevers enigszins belangrijke portals uit: Kluwer, Sdu en Elsevier.

De overige uitgevers zijn momenteel ook bezig met het ontwikkelen van interessante portals.

Het is op dit moment vrij problematisch, zo niet onmogelijk, om de portals van de verschillende uitgevers met elkaar te laten praten. Dus bijvoorbeeld de Kluwer Portal met de Sdu Portal. Het gaat voor dit artikel te ver om een vergelijking te maken tussen de bestaande portals: dit zou nader moeten worden onderzocht.

Leveranciers van integratiesystemen

Het kantoor kan ook kiezen voor samenwerking met een leverancier van een contentintegratiesysteem. Deze systemen bieden een oplossing voor het bovenvermelde langs elkaar werken van de verschillende portals van de juridische uitgevers. Deze leveranciers maken het met een eigen portal mogelijk om te zoeken in diverse bronnen tegelijk van verschillende uitgevers. Op dit moment bestaan er een aantal aanbieders:
JP Index (iLLUMiON), Legal Intelligence, Recht.nl en Rechtsorde.nl. Er komen steeds meer aanbieders op de markt. Het is niet eenvoudig om de producten en systemen van deze aanbieders met elkaar te vergelijken. Een groot verschil tussen deze aanbieders is de plaats waar de bronnen worden opgeslagen: blijven ze bij de uitgever of staan ze op de server van de leverancier? De gebruiker merkt er echter niet veel van. Een ander verschil is: op welke wijze wordt omgegaan met vaste trefwoorden en indelingen (thesauri en taxonomieën). Kan een kantoor haar eigen indeling blijven gebruiken of is zij afhankelijk van de leverancier?

De beslissing om met een bepaalde leverancier in zee te gaan hangt af van de eisen van het kantoor, de technische eigenschappen, het bronnenassortiment, de flexibiliteit van het systeem en de technische ondersteuning (support). Tevens spelen de kosten een belangrijke rol. Een aantal advocatenkantoren werkt nu al samen met aanbieders van contentintegratiesystemen, dus de partijen hebben hiervoor prijsmodellen ontworpen.

(ADVERTENTIE)

Inkopen van de bestanden bij de uitgevers

Een derde mogelijkheid is die van het geheel inladen van de externe bestanden op de kantoorserver. Het kantoor kan zelf bepalen welke bronnen wel en welke niet worden gebruikt en heeft dan zelf de beschikking over de content en kan daar naar eigen behoefte mee spelen. Er kunnen bijvoorbeeld digitale dossiers worden aangemaakt, commentaren van verschillende auteurs op een rij worden gezet, de wetteksten en jurisprudentie kunnen gekoppeld worden aan bepaalde interne documenten zodat de advocaat in een oogopslag de meest recente informatie over een onderwerp heeft. Alle bronnen zijn doorzoekbaar onafhankelijk van welke uitgever ze afkomstig zijn.
Bij het dossier over verjaring komt automatisch de laatste jurisprudentie en de meest recente wettekst erbij. Dat scheelt een heleboel tijd.

Het is dus cruciaal om te bedenken op welke wijze het kantoor de externe bronnen toegankelijk wil laten zijn en te laten onderzoeken of de bestaande systemen die binnen kantoor al bestaan werken op de systemen van de portals. Een goede samenwerking met de leverancier en/of de uitgever is essentieel.

Interne documenten

De interne documenten staan vaak op een kantoorserver en zijn over het algemeen goed toegankelijk. Het kantoor kan ervoor kiezen om alle dossiers te digitaliseren. Hiervoor moeten echter wel keuzes gemaakt worden. Maken we alles digitaal of alleen de stukken die bijvoorbeeld naar de cliënt zijn gestuurd? De interne documenten kunnen een onderdeel vormen van het contentintegratiesysteem.

Communicatie en acceptatie: digitale content personificatie

Nadat deze eerste stappen zijn gezet en het systeem is geïmplementeerd volgt een communicatie en acceptatie fase.
Het is op zichzelf niet erg moeilijk om, na de keuzes te hebben gemaakt, het systeem op te zetten. De fase erna is moeilijker. De advocaat moet weten wat het systeem kan betekenen voor zijn praktijk. Naar mate de communicatie over het systeem meer gericht is op zijn praktijk en wellicht zijn specialisme wordt het systeem sneller geaccepteerd.
De bovengenoemde advocaat wordt dus bijvoorbeeld direct geïnformeerd over het onderdeel burgerlijk recht van het systeem. De communicatie houdt niet op met een bericht over de implementatie van het systeem maar is een niet te onderschatten continu proces.

Wanneer is het systeem geaccepteerd?

De investering in het contentintegratiesysteem moet iets opleveren. Het waarborgen van de constant hoge kwaliteit van de dienstverlening is, naast de besparing van tijd en geld, een van de belangrijkste overwegingen om het systeem op te zetten en in te voeren. Dat kan alleen maar als het systeem ook zoveel mogelijk door iedereen wordt gebruikt. Het gebruik van het systeem kan worden onderzocht: hoe vaak wordt het systeem geraadpleegd, door wie en welke bronnen en documenten zijn het meest populair, op welke manier wordt er gezocht? Niet alleen het gebruik is van belang, ook het aantal toevoegingen van interne documenten door de advocaten moet worden bijgehouden. Indien niemand iets toevoegt kan men zich afvragen of het systeem wel is geaccepteerd en of het gewenste resultaat wel wordt bereikt. Hiervoor moeten binnen kantoor afspraken worden gemaakt. De acceptatie van het systeem staat of valt met het gebruikersgemak, overzichtelijkheid en flexibiliteit: geen ingewikkelde inlogprocedures, geen onnodige informatie en zoveel mogelijk gepersonificeerde inhoud.

Slot

In dit artikel heb ik aangeven waarmee een kantoor te maken krijgt als het wil overgaan tot de aanschaf van een contentintegratiesysteem: de trends, het plan, de gebruiker, de aanbieders, de financiën en ICT. Steeds meer uitgevers zullen komen met portals waarin hun producten worden aangeboden. De bibliotheken op advocatenkantoren worden steeds meer digitaal: daarbij past, zonder twijfel, een contentintegratiesysteem die het liefst op maat wordt gemaakt (qua vorm en inhoud) op basis van de behoefte van de gebruikers. Voor de meer technische aspecten van contentintegratie en de zoektechnologieën verwijs ik naar het net verschenen: 'Nut en noodzaak van contentintegratie voor advocaten', in InformatieProfessional, nr 9, 2007 en www.ikmagazine.nl.

Over de auteur
Paul Bartelings is jurist (1989, Vrije Universiteit Amsterdam) en senior manager training en knowhow bij Holland Van Gijzen advocaten en notarissen. Hij heeft in de afgelopen 17 jaar met name ervaring opgedaan met verschillende aspecten van kennis- en informatie management en de toepasselijkheid daarvan bij advocatenkantoren zowel nationaal als internationaal. Hij werkte als Chief Knowledge Officer en informationmanager voor diverse "professional services firms". Bartelings is voorzitter van de stichting Het Overleg van kennismanagers en informatiespecialisten werkzaam bij Nederlandse advocatenkantoren.