

# Zestien miljoen zoekexperts

In de afgelopen jaren zijn er vele rapporten over de informatiehuishouding bij de overheid verschenen. Maar er is nauwelijks aandacht voor de rol van de gebruikers van informatie, behalve verwijzingen in algemene zin naar een abstracte gebruiker, burger of publiek. De cruciale rol die gebruikers spelen blijft tot nu toe onbesproken.

In de afgelopen jaren zijn er vele rapporten verschenen die wijzen op het belang van goede en betrouwbare informatiehuishouding bij de overheid. Een goed voorbeeld is het rapport 'Informatie: grondstof met toekomstwaarde'.<sup>1</sup> Deze rapporten schetsen zonder uitzondering een somber en zorgelijk beeld: als we nu geen ingrijpende acties ondernemen gaat het mis. Ook is kenmerkend dat de rapporten

een abstracte gebruiker, burger of publiek. De cruciale rol die gebruikers zelf spelen – we kunnen bewaren wat we willen, maar zonder effectieve zoekstrategie blijft informatie onvindbaar – blijft tot nu toe onbesproken. Zoals alle informatie, is ook het begrip 'zoekstrategie' alleen maar in de juiste context te duiden. Deze context bestaat uit een tweetal belangwekkende ontwikkelingen.

## De rapporten over informatiehuishouding bij de overheid schetsen een zeer helder beeld van de problematiek, maar doen veel minder daadkrachtige voorstellen over oplossingen



Jaap Kamps  
kamps@uva.nl

vaak een zeer helder beeld schetsen van de problematiek, maar veel minder daadkrachtige voorstellen doen over mogelijke oplossingen. In het bijzonder is er nauwelijks aandacht voor de rol van de gebruikers van al deze informatie, behalve verwijzingen in algemene zin naar

### Alles faalt als het niet schaal

De eerste ontwikkeling is die op het gebied van de informatie zelf. Er is een onvoorstelbare schaalvergroting van de informatievoorziening aan de gang. We worden nu al overspoeld met informatie, vooral in digitale vorm, die allemaal van belang zou kunnen zijn, soms als bewijslast soms als informatieve waarde. Onze huidige informatievoorziening heeft veel weg van 'dweilen met de kraan open'. Met de traditionele methoden zijn we niet in staat om alles te verwerken, omdat ze niet schaalbaar zijn zonder extreme kosten te maken. Dit geldt zelfs wanneer er extreme selecties worden gemaakt en moderne documentvormen (e-mail, sms, tweets, etc.) links blijven liggen. Dit heeft nu al verregaande consequenties voor het juridische domein, waar alle potentiële bewijslast cruciaal kan zijn, zoals Jason Baron en Ralph Losey duidelijk laten zien.<sup>2</sup> Er is dus een urgente behoefte aan nieuwe methoden en hulpmiddelen, zoals specialistische zoektechnieken voor 'professionele' zoekers.

### Iedereen is een zoekexpert

Een tweede, minstens zo revolutionaire ontwikkeling is die op het gebied van de zoekers zelf. De huidige informatiemaatschappij wordt gekenmerkt door een nieuw soort gebruiker: de doe-het-zelver. In het midden van de vorige eeuw gold het 'autoriteitsmodel': als je iets wilde weten dan zocht je een 'expert' en vertrouwde honderd procent op zijn/haar antwoord. Een dokter, een advocaat, een conservator, een bibliothecaris, een zoekintermediar, et cetera. Vroeger ging je naar een dokter, vertelde je klachten, kreeg een pilletje, en ging naar huis. Tegenwoordig zoekt iemand zelf uit wat hij of zij heeft en komt bij de dokter met een diagnose of vraagt om een bepaald medicijn. Is de arts het hier niet mee eens, dan willen we een second opinion of bestellen het gewenste medicijn zelf op internet. Deze zelfde verandering hebben de gebruikers van de informatievoorziening ondergaan. Vroeger raadpleegden zij de intermediairs, nu willen zij zelf alles uitzoeken, willen zelf alle informatie die hun helpt – of waarvan zij denken dat die hen helpt. Gebruikers gebruiken het op het web aangeleerde zoekgedrag. Zoekmachines zijn net als voetbal: iedereen heeft een mening over zoekmachines. Nederland heeft 16 miljoen bondscoaches, maar ook 16 miljoen zelfverklaarde zoekexperts.

### Google is de nieuwe zoekintermediar

De vorenstaande ontwikkelingen schetsen een duidelijke verschuiving in de informatievoorziening. Waar vroeger de documentgerichte benadering centraal stond, lijkt tegenwoordig de

zoeker kijkt verder dan de eerste tien resultaten. In feite vertrouwt onze doe-het-zelf-zoeker net zo veel op de zoekmachine als zijn voorganger een paar decennia geleden op de informatie-intermediar. ●

## In feite vertrouwt onze doe-het-zelf-zoeker net zo veel op de zoekmachine als zijn voorganger een paar decennia geleden op de informatie-intermediar

gebruikersgerichte benadering minstens even opportuun. Een geordende en toegankelijk staat van de informatiebronnen (tot zover dat nog mogelijk is) is niet meer voldoende en de nadruk moeten liggen op het ondersteunen en ontwikkelen van effectieve zoekstrategieën van de eindgebruikers. Hoe goed zoeken onze eindgebruikers nu eigenlijk? Sinds 2007 is er bij de Text Retrieval Conference (TREC) veel aandacht voor e-discovery in de Legal Track.<sup>3</sup> Hier bleek onder andere dat zelfs de professionele zoekers slechts zo'n twintig procent van de relevante documenten vinden. Hoe vergaat het nu onze zelfzoekende eindgebruiker? Daar is opvallend weinig onderzoek naar gedaan. Een opmerkelijk verschil met de professionele zoekers is dat de professionals met Booleaanse queries soms grote verzamelingen resultaten bekijken, maar dat doorsnee webzoekers zelden, heel zelden, verder kijken dan de eerst gevonden resultaten. Voor iedere query geeft Google honderdduizenden zo niet miljoenen hits, maar bijna geen enkele

Jaap Kamps  
kamps@uva.nl

Dr. ir. Jaap Kamps is verbonden aan de leerstoelgroep Media en Cultuur van de Universiteit van Amsterdam.

<sup>1</sup> 'Informatie: grondstof met toekomstwaarde: contouren van een visie op de rol en betekenis van informatie, advies van de raad voor cultuur en de raad voor openbaar bestuur', 2008. <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2008/07/04/raadsadvies-informatie-grondstof-met-toekomstwaarde.html>

<sup>2</sup> Jason R. Baron en Ralph C. Losey, 'e-Discovery: Did You Know?', YouTube, 2010. <http://www.youtube.com/watch?v=bWbJWcsPp1M>

<sup>3</sup> TREC Legal Track, 2007–2010. <http://trec-legal.umiacs.umd.edu/>

(Advertentie)

'Mag ik een hangbuikzwijn in mijn tuin houden?'



Wat kost het uw gemeente aan tijd en geld om alle burgervragen goed te beantwoorden? Veel meer dan u denkt. Het kan ook anders.

Voor iedereen het juiste antwoord.

[www.sdu-informationsolutions.nl](http://www.sdu-informationsolutions.nl)

Sdu INFORMATION SOLUTIONS

