


# Typologie van software voor kennismanagement

**Luuk Matthijssen**  
**Siemen Jongedijk**

organisatieadviseurs op het gebied van kennismanagement

 Kennismanagement is eerst en vooral een manier van organiseren. Kleinere organisaties kunnen hun kennis nog organiseren met eenvoudige middelen. Collega's kunnen bijvoorbeeld gemakkelijk bij elkaar binnenlopen als ze van elkaars kennis gebruik willen maken. In grotere organisaties worden de kennisbronnen omvangrijker en complexer en zijn meer geavanceerde methoden en instrumenten nodig. Geautomatiseerde systemen zijn dan ideale hulpmiddelen om op een efficiënte en systematische manier kennis te beheeren.

Er zijn veel verschillende automatiseringsproducten op de markt die onder de noemer van kennismanagement worden aangeprezen. Ook juridische advieskantoren hebben doorgaans niet te klagen over de aandacht die ze krijgen van softwareleveranciers. Deze leveranciers hebben goed door dat kennismanagement in de juridische adviespraktijk een actueel onderwerp is. Dit maakt het erg ingewikkeld voor kantoren om een goede keuze te maken bij de aanschaf van kennismanagementsoftware.

Het is op zich niet vreemd dat er zoveel verschillende kennismanagementsystemen zijn. 'Kennis' kent immers ook veel verschillende verschijningsvormen en kennisuitwisseling kan op veel verschillende manieren worden georganiseerd. Het is in elk geval

**Kennismanagement is vooral een manier van organiseren, en zeker niet alle software die door softwareleveranciers lustig als 'kennismangementproduct' wordt aangeprezen, draagt eraan bij. Er is vanzelfsprekend wel software op de markt die goed te gebruiken is, mits een kantoor weet wat het wil. Hier een overzicht van de belangrijkste typen software, met telkens enkele concrete voorbeelden.**

raadzaam om vóór de aanschaf van software eerst kritisch te kijken naar wat deze programma's precies doen en of ze aansluiten bij de behoeften.

## DE TYPEN

Om de grote variëteit aan systemen die onder de noemer kennismanagement wordt aangeprezen te bespreken, is het nuttig om uit te gaan van een heldere en kenmerkende rubricering. Deze typologie van kennismanagementsystemen kan het best aansluiten bij het soort kennis dat ze verwerken en de manier waarom de verwerking van kennis wordt ondersteund. Dit levert echter een weinig praktische typologie op omdat de systemen die we in de praktijk tegenkomen vaak meerdere kennismanagementfuncties combineren.

De typen systemen die we zullen bespreken sluiten aan bij de benamingen die we in de praktijk het meest tegenkomen. Bij elk type geven we aan wat voor kennis ermee verwerkt wordt en op welke manier. Ter illustratie geven we steeds enkele voorbeelden van programma's die we in de praktijk tegenkomen. De typen systemen die hierbij achtereenvolgens aan de orde komen zijn: intranetten, portals, documentmanagementsystemen (DMS), modellenprogramma's, *Groupware*, bibliotheeksystemen en zoekmachines.

## INTRANET

In grotere organisaties vormt het interne computernetwerk het zenuwstelsel van de informatievoorziening voor de medewerkers. Wanneer zo'n intern netwerk wordt

## INTRANETPRODUCTEN

**Green Valley.** Op het gebied van informatieontsluiting voor juridische beroepsgroepen heeft Green Valley de laatste jaren een aantal interessante intranettoepassingen ontwikkeld. De intranetsoftware van Green Valley onderscheidt zich door gebruiksgemak. Medewerkers kunnen zonder veel extra training gemakkelijk zelf hun kennis op het intranet publiceren.

**Smartsite.** Een andere leverancier die we in de juridische adviespraktijk tegenkomen is Smartsite. Deze software is in hoofdzaak gericht op content management. Het ondersteunt verschillende redactionele stappen met betrekking tot de kennisinhoud van het computernetwerk.

**Kluwer Inknowvation.** De Knowledge Portal van Kluwer InKnowvation is een website met een zoekmachine die geïntegreerd toegang biedt tot verschillende Kluwer databanken. De portal kan ook zodanig worden opgezet dat via hetzelfde systeem ook eigen bronnen en kantoor-knowledge toegankelijk worden gemaakt.

**MS Sharepoint Portal Server.** Microsoft is berucht als het gaat om combinatieverkoop en het bevoordelen van eigen producten bij integratiemogelijkheden. Sharepoint is hierop geen uitzondering. Voor kantoren die al hun kennisbronnen in Microsoft-programma's hebben opgeslagen is het echter een zeer krachtig product.

opgezet met internettechnologie wordt het een intranet genoemd. Websites op een intranet werken hetzelfde en zien er net zo uit als die op internet maar de beveiliging door middel van een firewall schermt ze af voor onbevoegden.

Leveranciers van intranetsoftware zeggen vaak kennismanagement te bieden omdat ze het beheer ondersteunen van de kennis die in het computernetwerk wordt opgeslagen. Deze programma's worden ook wel content management-systemen (CMS) genoemd. Een andere belangrijke term in dit verband is extranet. Waar een intranet alleen toegankelijk is voor medewerkers van een organisatie, biedt een extranet verschillende autorisatieniveaus waarmee ook buitenstaanders (bijvoorbeeld klanten) tot delen van het organisatienetwerk kunnen worden toegelaten.

In advocaten- en notariskantoren worden vaak meerdere computertoepassingen gebruikt waar meerdere personen gebruik van moeten maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan cd-rom-databanken, elektronische dossiers, zaakadministratiesystemen en boekhoudpakketten. Via een intranet kunnen al deze toepassingen op een gemakkelijke manier in combinatie ontsloten worden. Verder worden intranetten ingezet om de communicatie en kennisuitwisseling tussen de medewerkers te ondersteunen.

Voorbeelden hiervan zijn e-mail, agenda- en planningssystemen, medewerkersgidsen en elektronische nieuwsbrieven. Intranetten vervullen ook een centrale rol bij kennismanagement door het delen van gemeenschappelijke kennis in de vorm van modellen, protocollen en best practices. Let er bij de aanschaf van intranetsoftware op of het mogelijk is om alle elektronische bronnen aan te sluiten die binnen de organisatie gebruikt worden.

#### PORTAL

Een portal is een website of een computerprogramma dat internettechniek gebruikt voor het zoeken in verschillende geautomatiseerde bronnen. Net als bij een intranet worden kennisbronnen via een computernetwerk gedeeld. Het verschil met intranetten is dat portals expliciet bedoeld zijn om kennis uit verschillende bronnen in combinatie toegankelijk te maken. Zo is het mogelijk om externe jurisprudentiedatabanken en eigen interne knowhow-databanken tegelijk met één zoekopdracht te doorzoeken. Een andere functie van portals is het geven van overzichtspagina's met links naar verschillende bronnen op een bepaald interessegebied.

Op internet is het aanbieden van een portal inmiddels een beproefde strategie van organisaties om bezoekers naar hun website te lokken. De bekendste Nederlandse portal voor algemene onderwerpen is Startpagina.nl. Een Nederlandse portal specifiek voor juristen is Recht.nl. Deze portal heeft een publiek gedeelte dat iedereen kan bekijken en een gedeelte dat alleen toegankelijk is voor betalende abonnees.

Organisaties kunnen voor eigen gebruik ook zelf een portal op hun interne computernetwerk inrichten. Dit is met name interessant voor organisaties die beschikken over

meerdere verschillende geautomatiseerde kennisbronnen. Portals verschillen onderling sterk in de verzameling van kennisbronnen die ze kunnen doorzoeken. Er is geen enkele portal die standaard alle mogelijke kennisbronnen aankan. Let daarbij op omdat leveranciers portals gebruiken om afnemers te verleiden om nog meer databanken en computerprogramma's van dezelfde leverancier af te nemen.

#### DOCUMENTMANAGEMENTSYSTEEM (DMS)

In de juridische adviespraktijk wordt kennis vaak vastgelegd in de vorm van tekstdocumenten. Voor bijna alle werkprocessen bestaat een parallelle stroom van meerdere documenten die in verschillende verwerkingsstappen de organisatie doorlopen. Het documentenarchief is daarom ook het geheugen van de organisatie dat noodzakelijk is voor de professionele verantwoording van juridische adviezen maar dat ook gebruikt kan worden voor kennismanagement. Een documentmanagementsysteem (DMS) is een computerprogramma dat bedoeld is om de documentstromen binnen een organisatie te automatiseren.

Vooral bij grotere kantoren kan de inzet van een DMS grote efficiencywinsten opleveren, doordat de werkprocessen niet alleen deels worden geautomatiseerd maar ook worden geüniformeerd en gestroomlijnd. Om het DMS goed te laten werken, moet het worden afgestemd op de (herontworpen) werkprocessen van de organisatie. De invoering van dit soort systemen moet daarom niet te licht worden opgevat. De reorganisatie

#### DOCUMENTMANAGEMENTSYSTEEMEN

**Hummingbird.** DOCS Open is een DMS van Hummingbird dat het mogelijk maakt om alle documenten in een organisatie gecentraliseerd te beheren.

**Documentum.** Documentum bestaat uit verschillende modules die tezamen alle stappen van de levenscyclus van documenten ondersteunen.

**Livelink.** Open Text is de leverancier van Livelink, een DMS dat sterk is op het gebied van autorisatieniveaus, versiebeheer en *audit trails* bij elektronische documentverwerking.

**Zylab.** Zylab biedt verschillende producten voor documentmanagement. In vergelijking met de andere systemen is Zylab vooral goed in het elektronisch beheer van papieren documenten.

Er zijn meerdere elektronische producten op de markt die kennismangement-ondersteuning bieden in de vorm van modeldocumenten. Voorbeelden van kant-en-klare modellen die door de uitgever worden bijgehouden zijn:

**Kluwer Modellen voor de Rechtspraak.** De meeste modellen in dit systeem zijn statische documenten bestaande uit blokken van standaardformuleringen die verder met specifieke gegevens moeten worden ingevuld.

**Casus.com.** De internetdienst [www.casus.com](http://www.casus.com) gaat een stapje verder met de ondersteuning. Door het beantwoorden van vragen stelt het systeem dynamisch een document samen uit blokken van modelbepalingen.

Dit zijn modellen waarover iedereen die ervoor betaalt kan beschikken. Kantoren hebben echter ook eigen modellen waarin hun specifieke kantoor-knowhow besloten ligt.

Voorbeelden van systemen om het ontwikkelen van eigen modellen te ondersteunen zijn:

**Quantaris.** Quantaris levert een aktengenerator voor het notariaat. De aktengenerator heeft zowel statische als dynamische modeldocumenten die door organisaties zelf kunnen worden ontwikkeld en beheerd.

**Documade.** Het systeem van Documade is niet specifiek bedoeld voor de juridische adviespraktijk. Het is een generiek systeem voor het maken van documenten op basis van standaardformuleringen en huisstijl-elementen.

tie van de documentenstroom grijpt immers in op de dagelijkse werkzaamheden van bijna alle medewerkers. Bij kleinere organisaties is de efficiencywinst veelal te gering om de invoering van een DMS te rechtvaardigen.

In de juridische adviespraktijk treffen we verschillende systemen aan die elkaar qua functionaliteit niet veel ontlopen. Een punt van aandacht bij de aanschaf van deze systemen is dat ze naadloos moeten aansluiten bij de gebruikte besturingssystemen en desktopsoftware (zoals tekstverwerking). Omdat een DMS in sterke mate leunt op deze aansluiting hebben de leveranciers wel eens moeite om nieuwe versies van besturingssystemen en desktopprogramma's bij te houden. Ga dus na of er bekende aansluitingsproblemen zijn bij de versies waarvan de aanschaf wordt overwogen.

#### MODELLENBEHEER

In de rechtspraak ligt veel kennis besloten in modeldocumenten. Hoewel juridische documenten in principe redelijk vormvrij zijn, vertonen de meeste van deze documenten

ten toch een bepaald standaardpatroon. In deze standaardpatronen ligt kennis besloten over wanneer welke juridische overwegingen van toepassing zijn. Zodoende kan impliciete kennis van medewerkers over de aanpak van juridische casus expliciet worden gemaakt in documentmodellen.

Goede modellen zijn voor juristen een zeer waardevol hulpmiddel, maar ze zijn tijdrovend om te maken en te onderhouden. De grondslag voor een juridisch document kan in de loop van de tijd wijzigen waardoor de modellen voortdurend onderhouden moeten worden. De grotere kantoren hebben hiervoor speciaal juristen in dienst genomen. Kleinere kantoren kunnen niet altijd de mankracht vrijmaken voor modellenbeheer en zullen daarom meer gebruikmaken van algemene modellen.

#### GROUPWARE

*Groupware* is computerprogrammatuur die bedoeld is om samenwerking in groepen of projectteams te ondersteunen. Uit het oogpunt van kennismangement gaat het hierbij vooral om het uitwisselen van kennis en

#### TYPEN GROUPWARE

**Lotus Notes.** Lotus Notes is een veelzijdig systeem dat is ontwikkeld om vele vormen van samenwerken op afstand te ondersteunen. Wanneer organisaties de moeite nemen om het systeem op hun werkprocessen af te stemmen biedt het vele mogelijkheden voor kennismangement. Omdat dit meestal niet gebeurt kennen de meeste Lotus Notes-gebruikers echter alleen de mail- en agendafuncties.

**Windows Sharepoint Services.** Verwar dit systeem niet met Sharepoint Portal Server. Windows Sharepoint Services is een eenvoudig *Groupware*-systeem dat bedoeld is voor projectteams. Het biedt onder meer een projectagenda, discussieforums en gezamenlijke documentmappen.

het gezamenlijk ontwikkelen van nieuwe kennis. Dit type ondersteuning past niet bij de typische werksituatie in de juridische adviespraktijk waarbij één advocaat één client bijstaat. Er zijn echter ook situaties bij grotere adviesopdrachten waarin teams van juristen aan dezelfde zaak samenwerken. Het komt ook voor dat medewerkers van de klant nauw in het projectteam worden betrokken. Als in deze gevallen de behoefte bestaat om onafhankelijk van tijd en plaats samen te werken en een gezamenlijk elektronisch archief bij te houden, kan *Groupware* worden ingezet. Deze programma's bieden een beveiligde elektronische omgeving waarin geautoriseerde gebruikers gezamenlijk aan projectdocumenten kunnen werken.

#### BIBLIOTHEEKSYSTEMEN

Kennismangement in de advocatuur begint veelal bij het uitbreiden van de bibliotheek. Naast het beheren van boeken en tijdschriften wordt de bibliotheek dan opgedragen om ook kantoor-knowhow bij te houden. Bibliotheeksystemen zijn echter in eerste aanleg bedoeld om bibliografische gegevens te beheren. Complete bibliotheekpakketten hebben daarnaast ook voorzieningen om het uitlenen van titels te ondersteunen. Voor het toegankelijk maken van bibliografische gegevens zijn deze systemen voorzien van trefwoordssystemen of onderwerpcatalogi.

Deze onderwerpsontsluiting kan ook worden gebruikt voor het opslaan en toegankelijk maken van de knowhow van het kantoor. Zodoende is het uitbreiden van het bibliotheekstelsel een relatief goedkope manier om kennismangement te ondersteunen. Het nadeel is dat bibliotheekstelsel

**Topic.** Het bedrijf Verity brengt het systeem Topic op de markt. Topic beschikt over functies om betekenisrelaties tussen termen te definiëren. Er kunnen verschillende typen relaties worden gedefinieerd, zoals bijvoorbeeld synoniemen en hyponiemen, die bovendien kunnen worden voorzien van gewichten om zoekresultaten ordenen.

**Legal Intelligence.** Legal Intelligence levert een nieuw geavanceerd text retrieval systeem dat werkt op basis van statistische overeenkomsten in woordgebruik tussen documenten. Legal Intelligence heeft hiervoor een specifiek juridisch vocabulaire ontwikkeld. Dit maakt het mogelijk om op basis van een voorbeelddocument te zoeken naar andere documenten die over hetzelfde onderwerp gaan. Een feitenrelaas van een client kan in het systeem van Legal Intelligence gebruikt worden als zoekargument om uit een jurisprudentie-databank vergelijkbare gevallen op te halen.

men meestal niet voor het doel van kennismanagement zijn uitgerust. De ondersteuning die deze systemen bieden gaat dan ook niet veel verder dan opslaan en classificeren van gestructureerde kennis. Wanneer kantoren de kennis in hun bibliotheekstelsysteem willen gaan exploiteren zullen ze snel tegen de grenzen van de mogelijkheden aanlopen.

**TEXT RETRIEVAL-SYSTEEM: ZOEKMACHINE**

De hiervoor besproken systemen zijn geschikt voor het beheer van kennis die min of meer gestructureerd is. Wanneer het echter gaat om kennis in ongestructureerde tekstdocumenten kunnen ze echter niet worden gebruikt. De enige manier om dan nog tot een praktische ordening te komen die de kennis toegankelijk maakt is full text retrieval. De basisfunctie van full text retrieval-systemen is een zoekmachine die de volledige tekst van documenten doorzoekt naar opgegeven zoektermen. De documenten waarin de opgegeven zoektermen voorkomen worden als zoekresultaat aan de gebruiker gepresenteerd. Text retrieval-systemen maken voor dit doel gebruik van een index waarmee het zoeken versneld kan worden uitgevoerd.

De index van text retrieval-systemen kan echter ook gebruikt worden voor meer geavanceerde zoekfuncties. Het in combinatie voorkomen van termen kan gebruikt worden om onderwerpen te identificeren en om documenten te clusteren. Text retrieval-systemen verschillen onderling in de manier waarop ze deze geavanceerde hulpmiddelen inzetten om tekstdocumenten te ontsluiten.

Bij het gebruik van verschillende externe bronnen is het vaak vervelend dat elke bron zijn eigen zoekmachine heeft. Bij kennismanagementtoepassingen worden meerdere verschillende bronnen met tekstdocumenten door dezelfde zoekmachine toegankelijk gemaakt.

**NIET VAN ALLES ÉÉN**

Er zijn veel geautomatiseerde systemen op de markt die worden aangeprezen voor kennismanagement. Bij nadere bestudering valt vooral de grote variëteit op in de functionaliteiten die deze systemen bieden. Wanneer kantoren een kennismanagementsysteem zoeken, hoeven ze zeker niet van elk type een exemplaar aan te schaffen. Men moet beginnen met bekijken om welke kennis het gaat en wat voor geautomatiseerde verwerkingsfuncties daarbij nodig zijn.

**Bibis.** In de juridische adviespraktijk is Bibis een veelgebruikt systeem. Het systeem wordt aangeprezen als 'Library portal' omdat het naast bibliografische gegevens ook eigen kantoor-knowhow kan verwerken. Voor serieus kennismanagement zijn deze mogelijkheden echter beperkt.

**Adlib.** Net als Bibis is dit een specifiek bibliotheekstelsysteem. Naast het beheer van bibliografische gegevens omvat het systeem specifieke bibliotheekfuncties zoals uitlenen en bestellen.

Intranetten  
[www.greenvalley.nl](http://www.greenvalley.nl)  
[www.smartsite.nl](http://www.smartsite.nl)

Portals  
[www.kluwerinknowvation.nl](http://www.kluwerinknowvation.nl)  
[office.microsoft.com/sharepoint/](http://office.microsoft.com/sharepoint/)

Documentmanagementsystemen (DMS)  
[www.documentum.com](http://www.documentum.com)  
[www.hummingbird.com](http://www.hummingbird.com)  
[www.opentext.com](http://www.opentext.com)  
[www.zylab.nl](http://www.zylab.nl)

Modellenbeheer  
[www.quantaris.nl](http://www.quantaris.nl)  
[www.documade.nl](http://www.documade.nl)  
[www.shopkluwerjuridisch.nl](http://www.shopkluwerjuridisch.nl)  
[www.casus.com](http://www.casus.com)

Groupware  
[www.microsoft.com/windowsserver2003/technologies/sharepoint](http://www.microsoft.com/windowsserver2003/technologies/sharepoint)  
[www.lotus.com/notes](http://www.lotus.com/notes)

Bibliotheeksystemen  
[www.squareis.com](http://www.squareis.com)  
[www.adlibsoft.com](http://www.adlibsoft.com)

Information retrieval-systemen  
[www.topic.com](http://www.topic.com)  
[www.legalintelligence.com](http://www.legalintelligence.com)