

De slimme informatiewerker

Negentig procent van alle nieuwe banen in de westerse wereld draait om het zoeken en verwerken van informatie. Informatie is daarmee voor veel organisaties het belangrijkste hulpmiddel geworden. Voor een informatiewerker is het belangrijk om een goede informatieproductiviteit te hebben. Inzicht in het eigen informatiegedrag en dat van anderen helpt hierbij. Maar ook IT-middelen als portalen zijn voor een medewerker belangrijk om effectief met informatie om te gaan.

Guus Pijpers

We verzamelen veel, ook wat informatie betreft. Informatie speelt immers een belangrijke rol in ons leven. Legio zijn de redenen waarom mensen op het maniakale af informatie verzamelen. Sommigen leggen grote collecties aan op hun harde schijven, in hun kasten en in hun werkkamers, thuis en op het werk. Deze persoonlijke verzamelingen bestaan uit informatiedragers in diverse vormen en formaten, zoals brieven, web prints, boeken of tijdschriften. Ook structuren die de informatie ordenen of beschrijven worden gebruikt, bijvoorbeeld agenda's, folders op de computer, geordende stapels documenten of to-do lijsten. Ten slotte bevat zo'n collectie ook verwijzingen naar de bronnen, zoals je favorietenlijst, mailinglijsten en de namen in je mobieltje. Om dan nog te vinden wat je hebt, vereist een goed geheugen – dat de meeste mensen niet hebben – en een goed ordeningssysteem – dat velen niet goed bijhouden.

Overvloed

Door het groeiende aanbod aan informatie, mogelijk gemaakt door IT-middelen maar zeker ook door een veranderende houding van organisaties, streven wij af op een overvloed eraan. Of je nu spreekt van een plaag, moeras, stress, vermoeidheidssyndroom, berg, tsunami

of overmaat, in combinatie met het woord informatie wordt duidelijk dat er een probleem is ontstaan. Toch zien we nog steeds een grote verzamelwoede. Vanwaar nu die honger naar zoveel informatie? Wanneer mensen informatie binnenkrijgen, maken ze een afweging tussen opslaan voor mogelijk toekomstig gebruik of direct weggooien. Missers kennen we allemaal. Soms bewaren we informatie die waardeloos blijkt te zijn. In andere gevallen hebben we te vroeg onze informatievernietiger aangezet. Maar we leren vaak niet om onze impliciete criteria voor bewaren of weggooien regelmatig bij te stellen. Sterker, we bewaren heel veel omdat we denken dat het opnieuw zoeken naar informatie meer tijd en geld kost. Onzekerheid in de toekomstige vraag naar informatie is daar mede debet aan.

Er zijn legio redenen waarom mensen zoveel informatie verzamelen:

- omdat ze denken dat de verzamelde informatie ooit waarde heeft;
- omdat collega's ook de hele dag informatie aan het verzamelen zijn;
- omdat ze denken alles nodig te hebben.

Tabel 1 Feiten over de informatiewerker

De informatiewerker:

- krijgt gemiddeld 75 e-mails per dag, zo'n 25.000 op jaarbasis;
- zoekt gemiddeld 150 uur per jaar naar informatie;
- besteedt 40% van zijn tijd aan het verwerken van informatie met behulp van IT;
- heeft zo'n 20.000 gearchiveerde e-mailberichten;
- bezit meer dan drie e-mail accounts;
- gebruikt met 1 miljard anderen Instant Messaging;
- ontvangt gemiddeld 18 telefoontjes en plaatst er 15 per dag;
- is blootgesteld aan een kleine 3000 advertenties per dag;
- leest ongeveer 1 miljoen woorden per week (dat is anderhalve roman);
- besteedt een kwart van zijn tijd aan het verwerken van e-mail;
- gebruikt gemiddeld maar 5% van de informatie die hij verzamelt;
- baseert 50-60% van zijn besluiten op informatie uit e-mails;
- vindt in minder dan de helft van alle gevallen datgene wat hij zoekt;
- vindt in meer dan de helft van alle gevallen de informatie niet binnen het eigen bedrijf.

Als je niet precies weet welke vraag je moet beantwoorden, dan verzamel je maar zoveel mogelijk informatie;

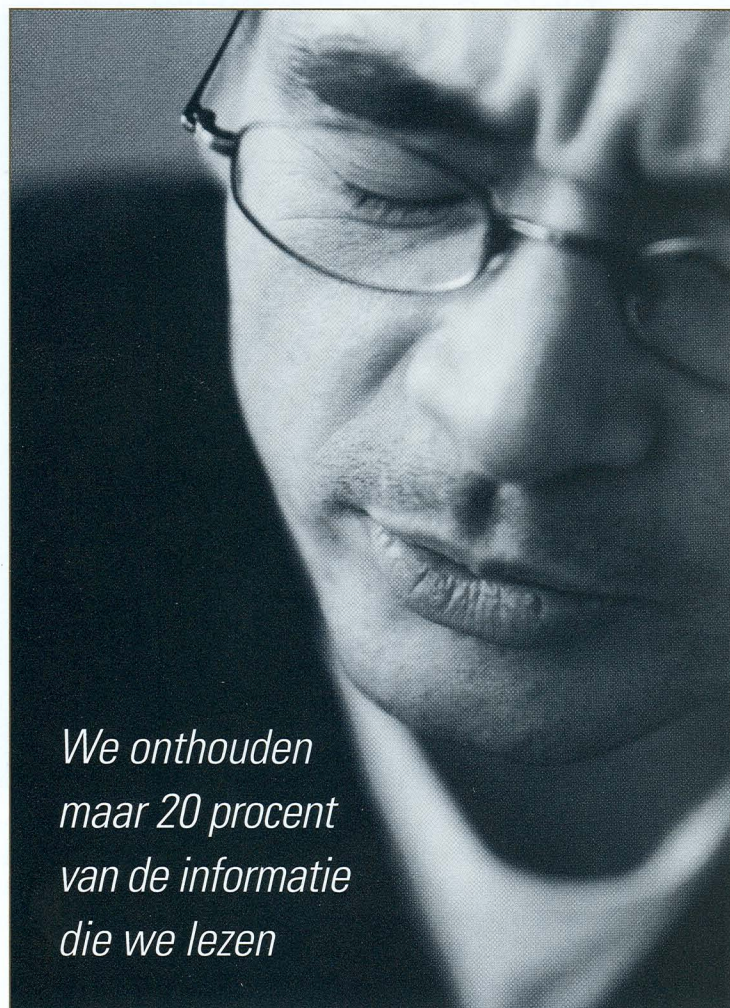
- omdat sommige mensen denken dat veel informatie een besluit beter maakt;
- omdat je niet kunt voorzien of aangeven wat er staat te gebeuren. Daarom verzamelen informatiewerkers bijvoorbeeld heel veel informatie om zich te verantwoorden voor wat ze doen;
- omdat dat in onze westerse wereld gebruikelijk is. Onze rationele besluiten zijn immers gebaseerd op goede informatie die zorgvuldig is gewikt en gewogen.

Een aantal factoren bepaalt het vermogen van een informatiewerker om met informatie om te gaan. Ten eerste zijn zijn houding, opleiding, vaardigheden en ervaring van belang daarvoor. Sommigen kunnen veel informatie in korte tijd verwerken. Anderen hebben daar moeite mee, ook door omstandigheden als beschikbare tijd, afleiding vanuit de omgeving, mentale conditie of lichamelijke gesteldheid. Ten tweede beïnvloeden de taken en verantwoordelijkheden van werknemers hun vermogen om met informatie te kunnen omgaan. Veel informatiewerkers doen werk dat niet gestandaardiseerd is. Daarvoor is veel informatie nodig, ook overbodige informatie. Ten derde wordt zeer veel informatie uitgewisseld als gevolg van nieuwe organisatiestructuren. Virtuele teams die wereldwijd zeven dagen per week samenwerken, zijn geen uitzondering meer. Ten vierde is IT, met name de nieuwe technologieën, een bron van informatie, die al snel voor een te grote toevoer leidt. Internet is per definitie al een zeer uitgebreide bron van informatie, een oneindige bibliotheek van formele en informele gegevens, meningen en ideeën. Ten slotte beïnvloedt de informatie zelf het vermogen om met informatie om te gaan. We onthouden maar 20 procent van de informatie die we lezen. Maar dat loopt op tot 90 procent van wat we zien, horen, zeggen en doen.

Oplossingen

Ondanks de groeiende stroom informatie nemen organisaties nauwelijks maatregelen hun personeel daarin te ondersteunen. Ze gaan ervan uit dat medewerkers de daarvoor benodigde competenties op school geleerd hebben. Maar zeker bij informatieverwerking zit er een flinke kloof tussen de leer- en werksituatie. In het onderwijs is de omgang met informatie vaak lineair en systematisch. De werksituatie echter is chaotisch, complex en moeilijk in een mentaal model te plaatsen. Informatiewerkers hebben daardoor nauwelijks vaardigheden aangeleerd gekregen om zich voor te bereiden op een werkomgeving met een hoog informatief gehalte. Om de informatieproductiviteit van een medewerker te verhogen is eenduidige toegang tot alle gegevens een eerste vereiste. Een van de effectiefste oplossingen van dit moment is een portaal. Portalen bieden immers een geïntegreerde, persoonlijke en actuele omgeving om alle interne en externe informatiebronnen te ontsluiten.

Voor informatiewerkers geldt dat hun werk in hoge mate onvoorspelbaar is. Net als met een auto weet je wel waar je naartoe wilt, maar niet wat je onderweg allemaal tegenkomt. Een portaal werkt net zo. Het is daarmee een werkplek geworden die toegang geeft



*We onthouden
maar 20 procent
van de informatie
die we lezen*

tot informatie en toepassingen. Hoe je een dergelijk portaal gebruikt, hangt af van de vraag of het probleem op enig moment. Portalen helpen niet alleen voor de toegang tot informatie, ze worden ook actief ingezet om informatiestromen binnen en tussen processen en afdelingen te herdefiniëren. Portaaltoepassingen brengen daarnaast op een welhaast intuïtieve manier personen, kennis en toepassingen bij elkaar. Dat resulteert in een efficiënte samenwerking met als doel beter gebruik van informatie en de kennis en vaardigheden van medewerkers.

Waarom zou een informatiewerker nu een portaal moeten gebruiken? De belangrijkste redenen:

- Personalisatie is technisch gemakkelijk te installeren, te gebruiken en te onderhouden. Een medewerker gaat thuis of op het werk toch ook niet iedere keer uitgebreid vertellen wie hij is en wat zijn voorkeuren zijn?
- Filters op inhoud en werkwijze zijn gemakkelijk aan te brengen. Als mensen ergens niet van gediend zijn, zeggen ze dat meestal. Met filters is ook in een portaal te regelen welke informatie iemand wel of juist niet wil ontvangen.
- De meeste taken zijn tegenwoordig in teamverband. Gemakkelijk

Tabel 2 Over welke vaardigheden moet een informatiewerker beschikken?

Een informatiewerker:

- kan zijn informatiebehoefte formuleren;
- kan daar een zoekvraag bij formuleren;
- is in staat de relevante informatiebron te kiezen en te gebruiken;
- heeft kennis van het technische gebruik van die informatiebron;
- kan de gevonden informatie selecteren, bewerken en zonodig verspreiden.

In detail, een informatiewerker:

- herkent zijn informatiebehoefte;
- herkent dat juiste en volledige informatie de basis is voor zijn besluitvormingsproces;
- herkent en begrijpt de waarde van informatie;
- kan vragen formuleren op basis van zijn informatiebehoefte;
- heeft het vermogen om de gewenste informatie voor een probleem te herkennen;
- identificeert mogelijke informatiebronnen;
- gebruikt een grote variëteit aan informatiebronnen en technologieën;
- ontwikkelt succesvolle zoekstrategieën;
- bezit vakmanschap in taal en techniek;

- is succesvol in de inzet en het gebruik van de nieuwste IT-middelen;
- voelt zich comfortabel met diverse technische hulpmiddelen om informatie te vinden, veranderen en verwerken;
- kan nieuwe informatie adequaat integreren met bestaande informatie en kennisgebieden;
- bezit het vermogen om zijn kennis effectief te communiceren;
- leest veel en is altijd bereid om te leren;
- heeft een persoonlijke informatiestijl die aansluit bij zijn interactie met de omgeving;
- benadert informatie kritisch, maar met een open instelling;
- organiseert informatie voor praktische toepassingen;
- gebruikt informatie op ethisch en sociaal verantwoorde wijze;
- begrijpt de economische, politieke, wettelijke en culturele aspecten van informatie;
- bezit waarden en normen die het effectief gebruik van informatie bevorderen;
- betrokken bij onafhankelijke en zelfregulerende leeromgevingen;
- herkent dat informatievaardigheden een randvoorwaarde zijn voor het 'life long learning' concept.

als via één ingang een gezamenlijke ruimte wordt gebruikt. Nooit meer problemen met laatste versies of wie wat moet weten. Alles in een teamroom en toegang en gebruik regelen via het portaal.

- Geïntegreerde zoekmogelijkheden zijn een van de belangrijkste kenmerken van een portaal. Nooit meer bronnen missen of het gevoel hebben iets te hebben overgeslagen.
- Een unieke toegang, single sign-on genoemd. Geen twintig accounts en wachtwoorden meer onthouden, maar wereldwijd dezelfde toegangssleutel gebruiken.
- Portalen kunnen net als mensen worden ingesteld: alleen als er nieuws is gaat er een belletje rinkelen. Mensen vertellen elkaar alleen iets als er iets mis is. Wat goed gaat hoeft niet gezegd te worden. Een portaal werkt net zo. Dashboards, cockpits, traffic light systemen: besturen op basis van signalen geeft tijd en ruimte voor de echt belangrijke taken.
- Geïntegreerde communicatie: soms e-mail, soms telefoon, soms instant messaging en soms face-to-face. En zijn daar meer dan twee mensen bij betrokken, dan regelt het portaal automatisch de inschakeling of overschakeling van meerdere technieken, zelfs terwijl het gesprek bezig is.

Conclusie

Portalen zijn een onderdeel van de digitale werkplek. Maar we weten ook dat mensen liever met mensen dan met computers praten. Technologieën als portalen helpen ons daarbij. De communicatiemiddelen vormen immers een geïntegreerd onderdeel van deze digitale werkplek.

De meesten van ons kennen nog het adagio 'meer informatie is

altijd beter'. In onze jeugd was informatie schaars. Nu is dat niet meer het geval. We weten nog niet precies hoe we informatiewerkers moeten beoordelen op hun productiviteit. We hebben ook weinig inzicht in de hoeveelheid tijd die we hun moeten gunnen voor reflectie op de gevonden informatie en hun zoekproces. Maar we weten wel dat we informatiewerkers moeten leren te blijven leren, juist op de inzet en het gebruik van informatie. Portalen geven de informatiewerker daarbij een slimme voorsprong.

Literatuur

- Boekhorst, A., D. Koers & I. Kwast (2004). *Informatievaardigheden*. Utrecht: Lemma
- Pijpers, A.G.M. (2006). *Information Usage Behavior: Theory and Practice*. Den Haag: Academic Service
- Wilson, T.D. (2000). *Human Information Behavior*. *Informing Science*, 3(2), 49-56

Dr. ir. Guus G.M. Pijpers MBA is Managing Director van ePortals. ePortals richt zich op de advisering over de inzet en het gebruik van informatie om medewerkers effectiever te laten zijn in hun zakelijke en privé-leven. E-mail: ask@guuspijpers.com.

*Zijn recent verschenen boek *Information Usage Behavior: Theory and Practice* behandelt het begrip informatie in al haar facetten, inclusief kenmerken, eigenschappen en het huidige gebruik. Daarnaast komen vele maatregelen aan bod om het teveel aan informatie tegen te gaan. Maar de belangrijkste maatregel is een gedragsverandering bij de informatiewerker zelf. Die kan en moet zijn informatiegedrag veranderen om echt productief te blijven. ■*