

Iets te veel informatie?

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers; 5 maart 2002

Tegen het eind van de jaren negentig werd het steeds vaker als een echt probleem ervaren: information overload. De ontwikkelingen rondom internet hebben bijgedragen aan de grote hoeveelheid beschikbare informatie, die jaarlijks nog eens exponentieel toeneemt. Gemiddeld besteedt een manager de helft van zijn tijd aan het zoeken naar informatie. Zijn er oplossingen om beter met (te) veel informatie om te gaan?

Infostress

Er bestaat geen algemene definitie van information overload. In elk geval is duidelijk dat van information overload sprake is, als het niet langer mogelijk blijkt om informatie effectief te gebruiken. De meeste mensen ervaren dagelijks dat zij (te) veel informatie krijgen. Managers zullen echter niet snel klagen over 'infostress'. Al is het maar omdat van hen verwacht wordt dat zij ermee om kunnen gaan. Toch gaan managers cruciale informatie missen als ze niet de juiste maatregelen nemen. De aandacht gaat dan naar de verkeerde dingen. En anderen in de organisatie - vooral de jongeren die blijken meer effectieve aandacht te kunnen geven aan veel informatie - krijgen al gauw een voorsprong. Degene die het best is geïnformeerd, is uiteindelijk ook degene met het meeste gezag.

Factoren

Je kunt je afvragen waarom managers zoveel informatie krijgen en verzamelen. Daarbij spelen meerdere (nuttige en minder nuttige) factoren een rol. Managers moeten hun besluiten rechtvaardigen én willen laten zien dat ze goed geïnformeerde besluiten nemen; het is veilig om zoveel mogelijk informatie ergens over te verzamelen ('just in case'); informatie heeft een zekere waarde, vooral ten opzichte van de collega's; en managers ontvangen sowieso een heleboel ongevraagde informatie.

(On)gewenste informatie

De paradox is dat managers een overvloed aan informatie krijgen en toch vaak niet de juiste informatie die nodig is voor hun werk. En de menselijke informatieverwerkingscapaciteit blijft achter bij de productie ervan. Het internet is een van die producenten, maar veel andere informatiesystemen genereren allerlei informatie waarvan men zich vaker zou mogen afvragen wat het doel eigenlijk is. Bijna niemand vraagt zich af of je anderen altijd de informatie moet geven die je weet of bezit (dus bijvoorbeeld minder cc's). Intuïtie is echt geen slecht middel bij besluitvormingsprocessen. Information overload heeft hier betrekking op het individuele niveau, maar natuurlijk kan een organisatie daar ook onder lijden. Zijn er eigenlijk oplossingen om beter met (te) veel informatie om te gaan?

Oplossingen

De Engelse taal heeft een krachtige uitdrukking als oplossing voor het geschetste probleem: information literacy. Het gaat hierbij niet om een technologische oplossing, maar om het verbeteren van de informatieverwerkingscapaciteit van de manager. Je bent 'literate' als je bij het informatiegebruik de juiste vragen kunt stellen in plaats van het identificeren en zoeken van informatie. (Informatie)technologie kan echter wel oplossingen aanreiken. We kennen allemaal uit de praktijk het push- en pullmechanisme voor informatie. Het eerste geval kenmerkt zich door signaalfuncties, bijvoorbeeld de wekelijkse e-letter met nieuwtjes. Voor het laatste geval kunnen we denken aan zoekmachines. Twee andere, meer recente technieken zijn in dit verband portals en agents.

Portals

Intranetsites geven voor een grote doelgroep vaak (te) veel informatie. Omdat veel medewerkers maar een klein deel van de informatie nodig hebben, worden Enterprise Portals ingevoerd. Men krijgt zo dagelijks op maat gemaakte, gerichte informatie op het scherm. Deze opkomende Enterprise Portals zijn een intelligente push, maar tegelijkertijd ook pull door de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd. De gebruikte 'drag'-technieken (voor contextafhankelijke informatie) maken dat de pull-functie snel kan worden toegepast voor de verdere analyse van brokken informatie.

Agents

Intelligente agents gaan nog een stapje verder. Ze onderscheiden zich doordat ze (1) zelfstandig besluiten nemen over informatie op basis van die informatie en de context; en (2) leren op basis van het informatiegedrag van het individu. Agent software helpt een manager met routineachtige informatiezaken. Net zoals een secretaresse een deel van de post al beantwoordt, kunnen deze intelligente agents leren van het gedrag van de manager en voorstellen voor afhandeling van taken doen of deze voorstellen zelfs al uitvoeren. Bovendien kan dat gedrag van de manager voor de agent aanleiding zijn om persoonlijke voorkeuren te wijzigen (die nieuwsbrief leest hij toch nooit) en informatie op zo'n portal te plaatsen die misschien toch interessant kan zijn (serendipiteit).

Goudzoekers

Terug bij de mens. Want naast technologische oplossingen zijn er vele kenniswerkers actief. Die verzamelen ook informatie, bewerken deze en verspreiden ze. In feite zou in elk team een informatiespecialist moeten zitten, die van nature al goed kan communiceren, met de teamleden maar ook met de technologie. Deze informatiespecialist zoekt met en voor anderen in de bergen informatie. Ik heb in West-Canada met eigen ogen gezien dat er hele bergen werden verplaatst om enkele klompjes goud te vinden. En een enkeling vindt het goud (lees: informatie) om riant van te kunnen leven.

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE

Managing Director
De Berkenheg 42
5561 CB Riethoven
The Netherlands

I: www.eportals.nl
E: info@eportals.nl
M: +31 (0)6 5392 8130
T: +31 (0)40 204 4193