

## **Informatieoverload, Slimmer werken met minder informatie.**

Ik ben een **informatiejunk** en heb als zodanig voortdurend behoefte aan informatie. Het grote voordeel van internet is dat door het plaatsen van openbare informatie op het internet het voor iedereen met een internet aansluiting beschikbaar is. Er is zoveel informatie beschikbaar dat het onmogelijk is van alles kennis te nemen, laat staan om alle informatie beschikbaar te houden voor jezelf (tenzij je behoort tot dat deel van de bevolking dat een fotografisch geheugen heeft, maar dat heb ik niet).

De titel van deze blog is ontleend aan het boek van **Guus Pijpers** (informatiedeskundige, zie <http://www.guuspijpers.com/documenten/Bio%20Guus%20Pijpers%20NL.pdf>), die ook het boek: **Information Overload: A System for Better Managing Everyday Data** schreef. Ik las beide boeken in de hoop mijn informatiemanagement te verbeteren. De boeken zijn geschreven voor iedereen die beter en slimmer met grote hoeveelheden informatie om wil gaan.

Ik las eerst het Nederlandse boek en had gehoopt daarin tips te krijgen voor het probleem van het feit dat er teveel informatie beschikbaar is. In dat opzicht bevatte dat Nederlandse boek voor mij te weinig relevante informatie, te vaag en te weinig concreet. Het Engelse boek is wat mij betreft veel beter. Ik zou een ieder – ter voorkoming van informatieoverload - aanraden uitsluitend het Engelse boek te lezen.

Pijpers legt uit wat informatie is en het verschil tussen kennis en informatie. Informatie definieert Pijpers als “elke verandering die een verandering teweegbrengt in het menselijk brein”. Informatie bestaat volgens Pijpers niet meer dan uit kale gegevens die door de mens wordt (op)gewaardeerd. Indien informatie wordt gebruikt en tot actie leidt is er sprake van **kennis**.

De boeken hebben mij geleerd dat volgens Pijpers **het zoeken van informatie** bestaat uit **zes fasen**, te weten: **Informatiebehoefte, Informatievraag, Informatiebronnen, Informatietechnology, Informatiepresentatie en Evaluatie**. Hij geeft acht **technieken om goed om te gaan met informatie: Blijf nieuwsgierig, Durf, Lach, Maak Context, Ontstress, Probeer het eerst zelf, Verander en Vertraag** (neem niet teveel op). De redenen die hij noemt voor het **bewaren van informatie** zijn: Informatie is **niet vervangbaar** of slechts **moeilijk te vervangen**, de informatie maakt **deel uit van een collectie** of je hebt de informatie nodig voor het **werk**. Je kunt informatie tot je nemen door te **lezen**, het te **horen** of het te **voelen**. Het gebruik van een combinatie van de zintuigen zou het beste werken. Een aantal wetenswaardigheden die ik uit de boeken haalde:

1. Het **internet** heeft het geschrift (boek) als verspreider van informatie verdrongen, door het internet kan alle openbare informatie voor iedereen (met een internetaansluiting) altijd beschikbaar zijn, de **democratisering van informatie**. Volgens Pijpers wordt door het gebruik van informatie de waarde ervan niet minder. Of dat ook waar is voor niet openbare informatie betwijfel ik overigens.

2. De **Memex**, Vannevar Bush bedacht deze in 1945 al, de voorloper van de iPad (zie: <http://en.wikipedia.org/wiki/Memex>) als hulpmiddel voor mensen om al hun informatie toegankelijk te houden.
3. **Onbewuste informatie**, ook wel **intuïtie**: Een echte expert (volgens Pijpers iemand die meer dan tienduizend uur aan hetzelfde onderwerp heeft gewerkt of zoals hij in het zegt: “you cannot buy experience. You must acquire it in the course of your life”) kan op basis van informatie die hij ooit tot zich heeft genomen zonder zich bewust van deze informatie te zijn, een besluit nemen: het onderbuik gevoel. Die informatie wordt niet bewust geraadpleegd maar onbewust. Ik heb nu eindelijk een verklaring voor mijn – met de jaren groeiende – onderbuik gevoel.
4. **Managementblindheid**: Managers krijgen op een bepaald moment alleen maar de informatie die ze willen hebben, niet die ze nodig hebben.
5. **Verslaafd aan informatie**: Het krijgen van nieuwe informatie kan – net als andere genotsmiddelen als koffie en drank – leiden tot de aanmaak van dopamine, waardoor je een prettig gevoel krijgt.
6. **Serendipiteit**: het verschijnsel dat je op zoek bent naar iets, maar onverwacht iets anders vindt dat je heel goed kunt gebruiken, zie ook: <http://serendipiteit.com/files/serendipiteit.pdf>
7. **Informatieoverload**: Nederlander verwerkt per jaar 4 Gb aan info (1000 boeken), Amerikaan verwerkte in 2008 100.000 woorden per dag (twee boeken); manager leest miljoen woorden per week (dus 20 boeken), 95% van de informatie die je ontvangt is overbodig (althans je gebruikt maar 5%). Informatiewerkers besteden 30% van hun tijd aan het zoeken naar informatie; in bepaalde beroepen, als consultants zou het zelfs om 60% van de tijd gaan. Daarbij zou slechts 20% van de informatie in een gemiddeld bedrijf via een zoekstelsel te doorzoeken zijn. Het menselijk brein kan heel veel informatie verwerken, maar daar zit wel een grens aan. Bovendien, is het weer toegankelijk maken van de informatie vaak een probleem. En: Informatiestress is ongezond.
8. **Brein en geheugen**: Ons brein heeft niet - zoals de meeste computers - een processor maar een aantal parallel draaiende processoren. Bewust zouden we slechts 60 bits per seconde kunnen verwerken, onbewust maar liefst 11,2 miljoen bits (200.000 keer meer); het brein slaapt nooit. De mens heeft drie geheugens, een sensory memory, een working memory en een long-term memory (verdeeld in een impliciet – onbewust - en een expliciet - bewust - geheugen). Hoe het geheugen exact werkt weten we nog steeds niet. We weten wel dat veel van informatie minder toegankelijk wordt indien we het ons niet bewust herinneren.
9. **Verskillende generaties managers: Generatie Wang, Generatie PC en Generatie Netscape**: De laatste is de eerste generatie die echt digitaal denkt
10. **Het Nieuwe Weten**: het effectief gebruiken van informatie
11. **Van de datawerker via de informatiewerker naar de kenniswerker**: Alleen de plaats kijkt kritisch naar de informatie en begrijpt de economische, politieke, wettelijke en culturele aspecten van de informatie.
12. **Informatieprofiel**: Hoe ga je om met informatie en op welke wijze is dit voor jou het meest effectief. Daarvoor moet je een analyse maken van de manier waarop je met informatie omgaat, wat zijn je bronnen, hoe sta je tegenover (nieuwe) informatie,

hoeveel kun je aan, wat doe je er mee, hoe organiseer je informatie, hoe kies je je informatie en ben je handig met IT?

- 13. Vastlegging van informatie:** Maak het hoofd leeg voor nieuwe informatie. Houdt informatie up to date (“Information is like an oyster; it has its greatest value when fresh”) en orden het met een zekere regelmaat volgens een bepaald systeem (ingedeeld op basis van lokatie, alfabet, tijd, category of hierarchie) en houdt met een zekere regelmaat de indeling van de ordening tegen het licht; ongebruikte informatie wordt vanzelf ontoegankelijk en daardoor nutteloze informatie. Uit de geschiedenis zijn Leonarda da Vinci, Casanova, Napoleon, Darwin bekend als vastleggers van door hen ontvangen informatie om die toegankelijk te houden. Of zoals Pijpers het noemt: **“Keeping Found Things Found”**. Tussen de 15 en 35 % van hun tijd besteden kenniswerkers aan het opnieuw vinden van informatie. En: als je actief met je informatie om gaat, onthoud je het ook beter. Gebruik daarbij IT en zorg ervoor dat je tijd besteedt aan het beter begrijpen en benutten van IT. Mijn informatiesystemen moeten op de schop. Ik heb er teveel.
- 14. Te veel nieuwsgierigheid kan verslavend werken:** het advies van Pijpers om een nieuwsbericht slechts via een bron te ontvangen, ga ik niet opvolgen, één bron is bij mij geen bron, maar de les dat nieuws verslavend is, geeft wel inzicht. Ik ga mijn informatiebronnen nog eens tegen het licht houden. Gebruik ik er niet teveel?
- 15. Plaatjes geven veel sneller informatie dan lezen:** Onze denksnelheid is 800-1400 per minuut terwijl onze leessnelheid maar 200-250 woorden per minuut is. Een persoon heeft slechts 0,002 seconden nodig om een plaatje te herkennen. Mindmapping kan helpen; Een goed plaatje geeft snel informatie op verschillende niveaus, nodigt uit na te denken over de inhoud, dwingt je delen te vergelijken en tot actie van de waarnemer)
- 16. Informatiehangplek en informatieplaatsen:** het vroegere buurthuis waar nieuwtjes werden uitgewisseld; tegenwoordig (Pijpers noemt ze uitsluitend onder Informatieplaatsen) zowel live als de virtuele gebruikersgroepen van bijvoorbeeld LinkedIn. Interactie met mensen voor informatie is vaak het meest effectief (mits je selectie van je netwerk de juiste is)
- 17. Informatieportier:** Degene die bepaalt welke informatie voor een organisatie van belang is, de informatiezeef.
- 18. Informatiecoach:** Coach die iemand helpt om de zelfredzaamheid van deze persoon bij het gebruik van informatie te vergroten
- 19. Informatieonzekerheid:** De meer je weet over een bepaald onderwerp, de meer je ook begrijpt dat je nog niet alles weet. Dus, een beslissing neem je altijd op basis van onvolledige informatie.
- 20. To do list is behulpzaam:** Maar ook een lijst met wat je niet gaat doen.
- 21. Pas op je brein:** Sluit je bewust af voor sommige informatie (neem soms een information sabbatical), luister naar muziek, lach, slaap voldoende (vooral voor een belangrijke beslissing) en eet gezond