

Vliegtuigspotters en fans van de Rolling Stones





Informatie gaat van de computer naar onze smartphone naar de cloud. We kunnen dus met alleen een simpele webbrowsertoeegang krijgen tot alle informatie die ergens op een centraal punt ligt opgeslagen. En toch blijven we maar verzamelingen aanleggen op onze apparatuur en thuis en op het werk. Een overzicht van redenen en achtergronden om informatie te blijven verzamelen.

DOOR: GUUS PIJPER

We doen het allemaal. Heel veel informatie verzamelen voor hobby en werk. Vervolgens moeten we de hele dag besluiten wat we gaan doen met al die informatie. Voor veel informatie is dat direct duidelijk: die is waardeloos voor ons. Of slechts tijdelijk van belang, bijvoorbeeld informatie over de precieze parkeerplaats bij dat ene winkelcentrum. Een deel van de informatie is van belang voor de taak of activiteit van dat moment. Toch blijft er dan nog veel informatie waarover je een besluit moet nemen: weggooien of bewaren. Dat laatste gebeurt in iemands persoonlijke informatieverzamelingen. Te veel informatie bewaren geeft later problemen bij het terugvinden en kost dus tijd en moeite. Te weinig informatie bewaren kan ook problematisch zijn. Je mist kennis en dat kan ook geld kosten of veel tijd om je die kennis weer eigen te maken. Weggooien of actief onderhouden doen we bijna niet meer. Met als gevolg dat we moeite hebben onze eigen informatie terug te vinden.

I Persoonlijke informatieverzamelingen

Persoonlijke informatie heeft betrekking op informatie die in het bezit is van of beheerd wordt door een gebruiker (Vassileva & Vassileva, 2008). Het betreft hier niet alleen digitale informatie, maar ook fysieke informatie als boeken en tijdschriften. Ook

je geheugen herbergt een schat aan informatie. We vatten dit samen onder fysieke, virtuele en mentale opslag.

Jones (2012a, 2012b) geeft de volgende invulling aan persoonlijke informatie:

Door mij onderhouden: Ontvangen e-mail is van mij. Alles wat op mijn laptop staat ook, net als de documenten op mijn bureau, in mijn kasten;

Over mij: Mijn medische gegevens, mijn financiële historie, mijn opleidingsgegevens. Die gegevens kunnen wel bij andere organisaties staan.


Gericht aan mij: Telefoongesprekken voor mij, reclame en advertenties, zelfs de pop-ups van het internet.

Verstuurd door mij: E-mail natuurlijk, maar ook reacties op blogs, eigen websites, rapporten, artikelen.

Ervaren door mij: Gelezen boeken, bezochte webpagina's, tv-programma's ooit bekeken.

Belangrijk voor mij: Ergens in de wereld is dat interessante boek voor mij, de perfecte vakantieplaats, dat schitterende huis.

Persoonlijke verzamelingen zijn voor een deel het gevolg van de vrije beschikbaarheid van informatie tegenwoordig. Veel verzamelingen worden aangelegd, omdat iemand denkt die informatie ooit in de



toekomst nodig te hebben. Daarmee creëert hij een deel van de informatiewereld in zijn omgeving. Er bestaan geen objectieve, toekomstvaste criteria die voor ons bepalen welk doel en welke waarde we aan informatie moeten toekennen (Mayer-Schönberger, 2009).

Whittaker (2011) heeft een conservatieve schatting gemaakt op basis van huidige aantallen: we bewaren ongeveer 125.000 documenten, 115.000 e-mailberichten en 120.000 digitale foto's gedurende ons leven. Naast deze grote aantallen informatie ontstaat een andere trend. Sensoren, camera's, smartphones, sociale netwerken, RFID-tags, onze digitale omzwervingen op het web: alles wordt volautomatische geregistreerd. Gordon Bell (Bell, 2009) is zijn tijd ver vooruit. (Zie ook *kader 1*)

Vassileva & Vassileva (2008) onderscheiden vijf categorieën om persoonlijke informatieverzamelingen op te slaan:

1. *Hiërarchisch*. De bekende boomstructuur met folders en mappen.
2. *Plat*. Alle informatie in een grote vergaarbak. Individuele informatie wordt van een of meerdere kenmerken voorzien ('tagging').
3. *Lineair*. Informatie-objecten worden geordend volgens vooraf bepaalde kenmerken. Voorbeelden zijn een woordenboek (alfabetisch), weblog (chronologisch) of je inbox (chronologisch).
4. *Ruimtelijk*. Informatie wordt vooral in de ruimte geordend. De spullen op je bureaublad bijvoorbeeld of de boeken in je boekenkasten.
5. *Netwerk*. Deze ordening is willekeurig, waarbij links de verbinding vormen (zoals bij het web).

Hulpmiddelen moeten – ideaal gezien – alle vijf de indelingen kunnen ondersteunen. De gebruiker heeft immers een eigen, zelf gekozen en onderhouden indeling, tegenwoordig vaak in meerdere verschillende technische omgevingen.

Veel informatieverzamelingen zijn gewoon kopieën van publiek beschikbare informatie. Whittaker (2011) constateert dat meer dan de helft van iemands informatiearchief niet origineel is. Hij geeft een viertal redenen aan waarom mensen toch een kopie willen hebben:

1. *Beschikbaarheid*. Mensen willen direct over informatie kunnen beschikken.
2. *Herinnering*. Een kopie herinnert mensen eraan dat ze nog iets met die informatie moeten doen.
3. *Weinig vertrouwen*. Mensen denken dat de informatie niet in het publieke domein beschikbaar is als ze die willen hebben.
4. *Sentiment*. Mensen willen die informatie gewoon hebben om intellectuele redenen, persoonlijke redenen of wat dan ook.

Argument 3 is voor de overheid juist niet van belang. Daar zet men volop in op zogenoemde basisregistraties, zoals de GBA (Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens).

I Onderhoud

Informatie in een persoonlijke informatieverzameling ondergaat normaliter drie acties: bewaren, onderhouden en gebruiken. Er is veel gepubliceerd over het vinden, bewaren en onderhouden van informatie (onder anderen Jones 2007, 2008, 2012a, 2012b en Jones & Teevan, 2007). Over het (her)gebruiken van teruggevonden persoonlijke informatie is weinig bekend.

Kader 1. Verzamelen

Gordon Bell van Microsoft verzamelt al jaren al zijn digitale informatie op één plaats, waaronder zijn boeken, artikelen, films, muziek, foto's, presentaties, telefoongesprekken, chatlogs (mylifebits.com). Iedere dag wordt al zijn persoonlijke informatie automatisch opgeslagen en geïndexeerd. Het is daarmee een surrogaat voor zijn echte geheugen geworden. Het grote voordeel is dat hij een zoekmachine in dat geheugen kan laten zoeken, iets wat een echt geheugen niet kan. Bell ziet deze digitale opslag met softwaretoepassing als een mogelijkheid om verhalen te vertellen over wat hij heeft meegemaakt. Het zijn volgens hem niet de individuele objecten die hij terughaalt. Het hart van zijn digitaal leven zijn de verhalen die associatief worden opgebouwd aan de hand van een reis die hij met de nodige links door zijn digitale leven maakt. Hij maakt zichzelf als het ware onsterfelijk.



I Bewaren van informatie

Het blijkt dat mensen informatie bewaren uit kostenoverwegingen. Maar er zijn nog meer redenen, zoals verwachte toekomstig gebruik, het verwachte tijdstip wanneer we de informatie – weer – nodig hebben, de context waarin de informatie is gevonden alsmede onze persoonlijke stijl. Bewaren, ook van informatie, is voor veel mensen de *default*. Dat laten tv-programma's als *Buried Alive* of *Britain's Biggest Hoarders* trefend zien. Dat toont ook onomstotelijk aan dat veel mensen slecht zijn in het nemen van besluiten of ze in de toekomst informatie nodig hebben. Een van de redenen is dat ze in het verleden per ongeluk iets hebben weggegooid en dat vaak met veel moeite of geld konden herstellen. Bovendien voelt een verlies van informatie kostbaarder dan de winst van het bewaren. Dan maar alles bewaren is het motto geworden. Frappant is het gegeven dat als mensen dan gaan weggooien, het vooral informatie is die ze *nooit* hebben gelezen. (Zie ook kader 2)

I Onderhouden van informatie

Of en hoe je onderhoud pleegt aan die bewaarde informatie, is voor de meeste mensen een afwijking tussen benodigde inspanning en verwachte opbrengst als je die informatie ooit weer wil gebruiken. Natuurlijk hangt dat ook van het soort informatie af. E-mail is gemakkelijker te beheren dan al die tijdschriften met toch waardevolle artikelen. Soms stellen mensen het onderhoud, waaronder het weggooien van informatie, bewust een tijd uit. Dat zie je op de bureaus of wanneer je een blik mag werpen op iemand zijn inbox. (Zie ook kader 3)

Natuurlijk zijn er enkele technische middelen die ons ogenschijnlijk helpen met het onderhouden van onze persoonlijke informatieverzamelingen, zoals Dropbox, OneNote of Evernote. Maar de leveranciers hebben natuurlijk een belang om integratie tussen alle informatiebronnen en apparaten toch weer merkafhankelijk te maken. Op dit moment is er geen echt technische oplossing om een gebruiker te laten kiezen tussen zelf informatie verzamelen en onderhouden en alles ergens online beschikbaar hebben. Bovendien weten we allemaal dat het

Kader 2. Bewaren

Waarom bewaren we informatie? Jones (2008) geeft vier redenen.


1. *De informatie is niet vervangbaar.* Sommige informatie is uniek, eenmalig en niet te vervangen. Bijvoorbeeld het diploma van je middelbare school, foto's van dierbaren en liefdesbrieven.
2. *De informatie is moeilijk te vervangen.* Hieronder vallen documenten als persoonsbewijzen, belastinggegevens en autopapieren. Toegegeven: deze gegevens zijn zelden nodig, maar het is beter ze zelf te bewaren. Mocht je ze anders toch nodig hebben, dan kost dat veel extra tijd en moeite.
3. *De informatie is een deel van een verzameling.* Verzamelingen hebben de neiging bij de eigenaar compleetheit na te streven. Muziek, recepten, plaatjes van idolen: we willen alles hebben. Het gaat hierbij niet om het individuele informatieobject, maar de verzameling.
4. *De informatie is nodig voor je werk.* Dit is informatie over wat we nu aan het doen zijn, zoals projecttaken, telefoonnummers, lopende documenten.

De vraag blijft of je je alles wilt herinneren wat je ooit hebt meegemaakt, vastgelegd in **je geheugen of persoonlijke informatieverzamelingen**

uiteindelijk lastig is om iets vast te houden als dat iets een gevoel is of een mooie zonderondergang als deel van een video.

I Gebruiken van informatie

Om eenmaal bewaarde informatie weer te gebruiken, kun je twee manieren toepassen: navigeren en zoeken. Met navigeren loop je langs de structuur van je verzameling: letterlijk langs de boekenkast tot je het boek hebt gevonden of digitaal



door je folderstructuur browsen bijvoorbeeld. Het zal duidelijk zijn dat deze manier veel van je herinneringsvermogen vergt. Zoeken kan tegenwoordig een stuk gemakkelijker met een desktopzoekmachine of de *enterprise search* in je bedrijfsomgeving. Ook hier geldt dat plaatjes meer zeggen dan woorden. De meest geavanceerde zoekmachines houden al rekening met deze menselijke eigenschap.

I Waarom verzamelen we

Wij mensen hebben altijd al meer informatie gekregen dan we goed kunnen verwerken. Dat is daarmee echt ons probleem. Als kind zag je al dat je heel veel moest leren. Inderdaad, dat kwam neer op het verwerken van heel veel informatie. Opgroeien is in feite de informatie in de wereld ordenen en plaatsen in jouw denkwereld. Opgroeien nu is vooral kiezen welke informatie je tot je neemt. Dat is het antwoord op de vraag welke fysieke en digitale informatieverzamelingen je aanlegt. Om daarna jezelf de vraag te stellen wat je met die informatie echt gaat doen. Dat zouden we onze kinderen moeten leren. Je kunt niet alles weten, zeker niet in de kleinste details. Als je dan een persoonlijke informatieverzameling aanlegt, bepaal dan duidelijk wat het criterium is, wat je ermee gaat doen en wanneer die verzameling zijn doel heeft bereikt en overbodig is.

Kader 3. Filer of piler

Werknemers ontvangen bijna continu informatie. *Filers* bestuderen elk nieuw informatieobject uitgebreid en bergen het goed op, fysiek of elektronisch. *Pilers* hebben vaak meerdere stapels documenten op hun bureau en een overvolle inbox. Voor hen geldt *'out of sight, out of mind'*. Die stapel papier is gewoon onderhanden werk, korte en lange termijn. Een filer is gericht op *finding*, een piler op *reminding*.

Pilers kunnen trouwens informatie beter terugvinden dan filers. Dat komt hoogstwaarschijnlijk door de zichtbare stapels documenten. Reden om aan de ontwikkeling naar meer visualisatie van grote hoeveelheden informatie een grote betekenis toe te kennen.

Keuzes maken uit het gigantische aanbod aan informatie vormt je persoonlijkheid en iemands inherente behoefte aan erkenning en onsterfelijkheid (Abbott, 1999). Persoonlijke informatieverzamelingen zeggen iets over de persoon, zijn gedachten en zijn leven. Ze zijn meer dan een terugblik of momentopname. De verzamelde informatie is namelijk dynamisch en veranderlijk en geeft een goed beeld van de ontwikkeling die de eigenaar doormaakt.

Het verzamelen van informatie is het beheersen van de werkelijkheid. Die realiteit van het leven is al zwaar genoeg. Informatie geeft dan een gevoel van zekerheid om voor een deel controle te hebben over dat leven.

De titel van dit artikel is nu hopelijk duidelijk. Het zijn allemaal mensen die als persoonlijke missie hebben hun informatieverzameling compleet te maken. Vliegtuignummers, alle albums inclusief de bootlegs: zoveel als mogelijk is verzamelen. Maar veel verzamelaars willen hun verzameling niet compleet krijgen. Wat moeten ze dan gaan doen? Die vliegtuigspotter weet dat ook wel. Net zo goed als hij weet dat het verzamelen van al die nummers en tijden uiteindelijk geen hoger doel dient dan een mooi tijdverdrijf.

I Geheugen of harde schijf

De vraag blijft of je je alles wilt herinneren wat je ooit hebt meegemaakt, vastgelegd in je geheugen of je persoonlijke informatieverzamelingen. Die vraag heb je tot vandaag nooit hoeven beantwoorden. Dat is veranderd omdat nu alles wordt geregistreerd, zeer gedetailleerd met vooral veel persoonlijke gegevens.

Vergeeten was tot voort kort de norm en herinneren de uitzondering. Dat is nu andersom door een viertal redenen (Mayer-Schönberger, 2009): digitalisering van nagenoeg alles, zeer goede en goedkope opslag, gemakkelijk zoeken en vinden van informatie en een wereldwijd bereik van informatie. Natuurlijk voldoet informatie in onze persoonlijke informatieverzamelingen niet aan al deze redenen. Wat op je harde schijf thuis staat of in je boekenkast is voor jou alleen toegankelijk. Maar stel dat je ook die verzamelingen openbaar en beschikbaar zou maken. Daarmee zou de wereld als collectief beter

worden. Anderen kunnen dan jouw intellectuele eigendommen gebruiken voor hun ideeën.

Dat leidt dan wel tot de vraag waarom je dan nog zelf iets wilt verzamelen als anderen dat al hebben gedaan. Waarom gebruik je niet optimaal wat ergens in de wereld al digitaal beschikbaar is? Die informatie hoeft je niet te onderhouden. Allerlei trucjes om je die informatie te herinneren kunnen teruggebracht worden tot de inzet van slimme technologie die je echt helpt.

Jouw verzamelingen zijn er natuurlijk in eerste instantie voor jezelf. Dat de jeugd Facebook, Twitter en andere internetsites tegenwoordig vooral gebruikt om informatie te delen, wil niet zeggen dat ze daarmee iedereen standaard toegang geven. Ooit verleende toegang tot je online verzamelingen kun je immers met een muisklik ongedaan maken. Schending van vertrouwen, het ongewenst kopiëren van informatie of het feit dat de provider weet welke informatie je allemaal met wie deelt zijn enkele van de redenen om toegang direct te blokkeren.

I Trends

Informatie gaat van de computer naar onze smartphone naar de cloud. Door de groei van het aantal mobiele gebruikers wordt pijnlijk duidelijk dat vooral zij een grote uitdaging hebben om informatie weer te vinden (Mäkinen, 2012). Meerdere apparaten, werkzaam in verschillende projecten met wisselende dynamiek en een grote variëteit aan taken en verantwoordelijkheden laat menig informatiewerker diep zuchten als hij weer eens informatie 'kwijt' is. Bovendien hebben veel organisaties nog geen passend antwoord op de vraag hoe deze groeiende groep werknemers goed te bedienen. Aspecten als beveiliging, privacy, informatie-management op organisatieniveau, rolgebaseerde toegang en inzicht in hun werkelijke informatiegebruik en -productiviteit maken een helder beleid en praktische invulling daarvan lastig. Het lijkt ook een kwestie van tijd voordat er software beschikbaar is die aan alle informatieobjecten automatisch kenmerken toekent en zelf alles ordent. Net zoals mensen dat kunnen, kan software ook betekenis toekennen aan een half woord of aan binnensmonds gemompel. Niets gaat

OVER DE AUTEUR:



Guus Pijpers is managing director van Acuerdis. Hij geeft adviezen over de inzet en het gebruik van informatie voor individuen en organisaties.

dan meer verloren. De grote vraag blijft, waarom verzamelen als nagenoeg alle informatie online staat? Dat is een antwoord dat je zelf moet geven. ▣

Literatuur

- Abbott, R.D. (1999). *The World As Information: Overload and Personal Design*. Bristol: Intellect Books.
- Bell, G. & Gemmell, J. (2009). *Total Recall: How the E-Memory Revolution Will Change Everything*. New York: Dutton Adult.
- Jones, W. (2007). 'Personal Information Management', *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol. 41, pp. 453–504.
- Jones, W. (2008). *Keeping Found Things Found: The Study and Practice of Personal Information Management*. Amsterdam: Morgan Kaufmann.
- Jones, W. (2012a). *The Future of Personal Information Management, Part I: Our Information, Always and Forever*. San Rafael: Morgan Claypool Publishers.
- Jones, W. (2012b). *Future Directions in Personal Information Management, Part II: Building a Better World with our Information*. San Rafael: Morgan Claypool Publishers.
- Jones, W. & J. Teevan (Eds) (2007). *Personal Information Management*. Seattle, WA: University of Washington Press.
- Mäkinen, S. (2012). 'Mobile work and its challenges to personal and collective information management'. *Information Research*, 17(3) paper 522.
- Mayer-Schönberger, V. (2009). *Delete: The Virtue of Forgetting in the Digital Age*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Vassileva, I. & Vassileva, J. (2008). 'A review of organizational structures of personal information management'. *Journal of Digital Information*, 9(1).
- Whittaker, S. (2011). 'Personal Information Management: From Information Consumption to Curation', *Annual Review of Information Science and Technology*, Vol. 45., pp. 3-62.