

## INFORMATIE ORDENEN

Door Guus Pijpers

### Informatie categoriseren

Het is een bekend gegeven: te veel keuzes leiden tot stress. De mogelijkheid om in de supermarkt uit vele merken en vele varianten jam te kiezen, leidt tot keuzestress. Toch is dat niet bij iedereen het geval. Hoe meer ervaren mensen zijn in categoriseren, hoe sneller ze kunnen kiezen. Dat geldt niet alleen voor jam, maar voor alles. Elke expert heeft geleerd grote hoeveelheden informatie heel snel te verdelen in categorieën. Bovendien zijn onze hersenen geprogrammeerd om zaken snel te reduceren tot twee of drie opties. Een vinoloog kiest uit een lange wijnkaart zeer snel de juiste wijn. Eerst het jaar van de wijnoogst, dan de prijs en dan passend bij het gerecht.

### Informatie vastleggen

In elke vergadering heb je twee typen medewerkers: de gene die alles digitaal vastlegt en zweert bij zijn computer en de collega die een mix van handgeschreven notities en digitale bronnen hanteert. Toch heeft recent onderzoek uitgewezen dat degene die informatie handgeschreven vastlegt weliswaar minder gegevens vastlegt, maar structureel meer, beter en langer de informatie onthoudt. De reden is gelegen in het feit dat je iets met de informatie moet of gaat doen. Als je een boek leest en nieuwe ideeën handgeschreven vastlegt en daarna nog eens uitlegt aan iemand, bouw je haast vanzelf een mentaal model op van dat nieuwe idee. Zodoende versterk je al lerend de kennis over dat nieuwe idee.

### De wereld ordenen

Iedereen wil de wereld om zich heen begrijpen. Onze omgeving bezien we daarbij vanuit twee perspectieven. Het eerste perspectief gaat na welke verschillen er zijn binnen de ontvangen informatie. Het andere perspectief is gebaseerd op de overeenkomsten. Iemand die ordent, neemt vaak een van de twee gezichtspunten in. Je kunt je beddengoed ordenen per bed; je kunt ook ordenen op lakens, kussenslopen, kleur of seizoen. Er is geen perspectief goed of fout, alleen anders.

We groeperen vooral om de stortvloed aan informatie te ordenen. Jammer genoeg slaan we daarin vaak door. Alles, maar dan ook echt alles, moet in een bepaald hokje passen: zwart-wit, man-vrouw, links-rechts. Onze hersenen benadrukken ook automatisch de verschillen tussen de groepen en minimaliseren de verschillen binnen de groep.

Dit classificeren en categoriseren van informatie doen we de hele dag door, vaak zonder ons daarvan bewust te zijn. Het categoriseren van informatie is zowel een van de meest voorkomende als een van de moeilijkste taken. Informatie die je ontvangt, valt immers vaak op meerdere plaatsen onder te brengen (dit document hoort eigenlijk op twee plaatsen thuis). Je categorieën zijn daarnaast niet altijd gemakkelijk te onderscheiden en veranderen ook nog eens in de tijd (in welke folder zat dat document ook alweer?)

*GUUS PIJPERS geeft adviezen over de inzet en het gebruik van informatie (ask@guuspijpers.com).*

## HYPERAUTOMATISERING: KEEP CALM!

*Automatisering is (opnieuw) een buzzwoord en komt tegenwoordig in diverse smaken: taakautomatisering, robotic process automation (RPA) en softbots die autonoom kunnen beslissen en zelf kunnen leren. Hyperautomatisering dus. Hoe zorgen we ervoor dat we ons niet gek laten maken?*

Het is slechts een voorproefje van wat ondernemingen te wachten staat. Het spectrum van low-end- tot en met high-endautomatisering is nogal breed. Je zou er zelf bijna hyper van worden. De CTO van Wipro, K.R. Sanjiv, bespreekt op IT ProPortal (<http://bit.ly/2u8Q114>) drie manieren om kalm te blijven bij hyperautomatisering.

### Taken, geen banen

Volgens recent onderzoek van McKinsey zou automatisering in theorie inmiddels in staat zijn 51 procent van alle bestaande werktaken over te nemen van de mens. Let wel: in theorie. Spraakmakend maar tegelijkertijd bedreigend lijken daarom de voorbeelden van hyperautomatisering die de pers halen. Maar zelfs in alle magazijnen van Amazon wereldwijd werken 45.000 robots van het geacquireerde Kiva Systems zij aan zij met 230.000 mensen van vlees en bloed, zo rapporteert *The Seattle Times*.

Ook een bedrijf als McAfee ontkomt niet aan hyperautomatisering. Wie moet anders de honderdduizenden nieuwe varianten van malware per dag bijhouden? Google Translate bedient maandelijks meer dan 500 miljoen gebruikers en is daarmee ongetwijfeld de meest gebruikte applicatie dankzij hyperautomatisering. Met wereldwijd 7.099 levende talen en dialecten hebben de computers echter nog een lange weg te gaan. Hetzelfde geldt voor de spraakassistenten Siri, Alexa en Facebooks M.

### Drie vuistregels

Voor CIO's die niet te hard van stapel willen lopen – hetgeen niet onverstandig is – gelden er drie simpele vuistregels:

1. Begin klein door eerst de niet-kritische bedrijfsprocessen te automatiseren.
2. Automatiseer vervolgens de herhaalbare, saaie processen, zoals scripts.
3. Brand je vingers vooralsnog niet aan geautomatiseerde voorspellende modellen.