Column

Informatieproduktie en informatievernietiging

(We doen het te veel en te weinig)

Jan Oonincx

Vele (alle?) voorspellingen die in de afgelopen decennia zijn gedaan met betrekking tot de consequenties van de automatisering van de informatieverzorging zijn niet uitgekomen.
Denk aan teleforensen, dat een oplossing zou bieden voor de alsmaar langer wordende files (een file is in automatiseringstermen inderdaad een wachtbestand). Denk ook aan de voorspelling dat computergebruik zou leiden tot een aanzienlijke reductie in het papier- en formuliergebruik.
Vastlegging van informatie op papier zou vrijwel verdwijnen ten gunste van vastlegging van informatie op geautomatiseerde media.
De mogelijkheden tot thuis werken zijn er (lokale, interlokale, nationale en internationale netwerken), maar kennelijk willen de meeste organisaties de controle over hun personeelsleden niet kwijt. Of is de ware reden dat de huismens geen permanente aanwezigheid van zijn/haar partner dult?
Vooralsnog lijkt het tegendeel van de voorspelling te worden gerealiseerd. We zien de toename van het computergebruik gepaard gaan met een toename van de lengte van de files.
En hoe zit het met het papier? Er kwam toch een papierloze maatschappij (de 'paperless society'). Niets blijkt echter minder waar te zijn. De hoeveelheid papier die we dagelijks op ons af zien komen groeit nog steeds.
De leveranciers van kantoormeubilair varen er wel bij. In de Verenigde Staten van Amerika produceren zij gezamenlijk meer dan 18 miljoen archiefkasten per jaar. Dit komt neer op zo'n vijf gloednieuwe lege kasten voor elke pasgeboren Amerikaanse baby. Het zou me niet verwonderen dat deze kasten al lang vóór het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd overvol raken. Volgens Prof. Dr. R.A.M. Pruijm toont dit aan dat het 'paperless office' in werkelijkheid een papieren tijger is (zie stelling 7 bij zijn proefschrift 'Corporate Strategy and Strategic Information Systems, Samsom, 1990). Het tijdperk van het papierloze kantoor ligt nog ver voor ons. Of is het een illusie?
Velen van ons kennen dat probleem uit eigen ervaring of uit waarneming bij derden. Wie gaat verhuizen of een andere werkkamer op kantoor krijgt merkt dan pas hoeveel papier er is bewaard. Men komt dan stukken tegen waarvan men het bestaan niet eens meer kent. Stukken die men na ontvangst nooit meer heeft gebruikt (als men ze al gebruikt heeft) en die men in de toekomst ook nooit meer zal gebruiken.
Ook op kantoren is dat zo. In 1990 stonden er in Nederlandse kantoren ruim 1 miljoen computers opgesteld. Papier kan daarbij nog niet gemist worden. Steeds snellere printers zorgen er voor dat de papierproduktie doorgaat. De papierhonger is kennelijk niet te stillen. Océ heeft berekend dat het aantal kopieën per lid van de beroepsbevolking in West-Europa tussen 1970 en 1980 is gestegen van 50 naar 500. In de periode 1980 tot 1990 bleek er zelfs een stijging te zijn van 500

Prof. Drs. J.A.M. Oonincx, registeraccountant, studeerde Bedrijfseconomie (1968) en Accountancy (1970) aan de Katholieke Hogeschool te Tilburg.
Momenteel hoogleraar Militaire Bedrijfskunde aan de Koninklijke Militaire Academie (KMA) te Breda; voorheen hoogleraar Bestuurlijke Informatiekunde aan de KUB te Tilburg.

naar 1500 kopieën. Computers en kopieermachines droegen bij in de overmaat van deze informatieproduktie. Dit vormt maar een beperkt gedeelte van de hoeveelheid informatie die de informatieconsument wordt aangeleverd. De consument kan echter maar een fractie van het beschikbare informatie-aanbod op papier met smaak consumeren. De opnamecapaciteit van de gemiddelde Nederlander schijnt beperkt te zijn tot ongeveer tien pagina's A4 per dag. Omdat het niveau van de lezer van deze column niet dat van de gemiddelde Nederlander is (althans dat veronderstel ik), schat ik u wat hoger in, maar toch nog ver onder het aantal aangeboden pagina's per dag (vele tienduizenden A-4 pagina's). Dit betekent dat we uiterst selectief moeten zijn in de verwerking van de informatie die op ons afkomt. We moeten voor ons zelf vaststellen wat we wel en wat we niet willen lezen en verwerken. We kunnen ons immers niet afsluiten voor informatie en informatiekluizenaar worden. Maar alle informatie-aanbod verwerken kan ook niet. Ieder van ons probeert dat probleem op enigerlei wijze op te lossen. Sommigen hebben een cursus snellezen gevolgd, anderen kiezen voor verticale afvoer van het aanbod via het vierkante of ronde archief. Ik ken zelfs mensen die de papierafvalbak naast (onder?) de brievenbus hebben staan. Na een globale beoordeling van het uiterlijk verdwijnt een groot deel van de inhoud ongeopend en dus ongelezen in de prullemand. Interessant in dit verband is de oplossing van Prof. Dr. Ir. G.C. Nielen. Hij noemt in zijn boek Gegevensleer (Samsom Uitgeverij, 1988) een mechanisme om selectief niet te lezen. Dit mechanisme is van een grote schoonheid. Hij onderkent 7 stappen in het lezen: van lezen-0 tot en met lezen-6.

De inhoud van de stappen is als volgt:

lezen-0: niet waarnemen dat er iets te lezen valt;

lezen-1: het welbewust vermijden van bepaalde categorieën gegevens;

lezen-2: beslissen of we een boodschap die ons heeft bereikt gaan lezen;

lezen-3: partieel lezen (of selectief lezen);

lezen-4: alles echt lezen (van voor naar achter);

lezen-5: de vorm van lezen, die dient ter controle en zonodige correctie van de door de zender geproduceerde en vastgelegde gegevens;

lezen-6: het lezen dat we moeten doen om bepaalde boodschappen te kunnen gaan lezen (het 'leren').

Onze boodschap is hopelijk duidelijk. Het is een misverstand om te denken dat alle informatie die op ons afkomt ook geconsumeerd moet worden. Dat zou alleen maar tot een nog grotere informatieoverlast leiden.

We kunnen ook vaststellen dat veel informatie langer wordt bewaard dan op grond van relevante overwegingen (bijvoorbeeld wettelijke voorschriften, gebruiksnoodzaak) nodig is. Aan het aspect 'vernietiging' van informatie wordt in theorie en praktijk te weinig aandacht besteed. In de definitie die Starreveld, de Mare en Joëls van bestuurlijke informatieverzorging geven (te weten: 'het systematisch verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens, gericht op het verstrekken van informatie....') ontbreekt het vernietigen. (Zie Bestuurlijke informatieverzorging deel 1, Samsom Bedrijfsinformatie, 1991). Ik pleit er voor van het vernietigen ook expliciet te vermelden dat dit een aspect is van het verwerken. Bij produktie, ontvangst of opslag van informatie zouden veel meer dan nu gebruikelijk is de bewaartermijn en de vernietigingsdatum al moeten worden vastgesteld (bij levensmiddelen en geneesmiddelen kennen we ook een uiterste houdbaarheidsdatum). Tijdige vernietiging bespaart veel werk en opslagruimte, maar kan bovendien bijdragen tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij privacy-gevoelige informatie (hoe dikwijls lezen we niet dat bijvoorbeeld bij verhuizing vertrouwelijke dossiers op straat komen te liggen). Het vernietigingsproces dient met zorg te geschieden. Ik denk dan niet alleen aan het gebruik van een papiervernietigingsmachine voor vertrouwelijke en geheime stukken, maar vooral aan het hele proces. In sommige organisaties is dat al beschreven in een Handboek Informatievernietiging.

We hebben het tot nu toe gehad over het informatie-aanbod en hoe daar mee om te gaan,

maar nog niet over de informatieproduktie, die daaraan voorafgaat.
Er is een overmaat aan informatieproduktie. We moeten het probleem derhalve ook aan de basis aanpakken. De producenten van informatie zouden zich de nodige beperkingen moeten opleggen in de produktie. Ook de vraag aan wie informatie moet worden verstrekt, dient veel meer aandacht te krijgen. Over het distributiepatroon dient te zijn nagedacht. Met het ondoordacht en ongevraagd, soms zelfs dubbel, toezenden van voor ontvangers niet relevante informatie (distributie- en kopieredundantie) overtreedt men de fatsoensnormen, die men jegens de ontvanger in acht dient te nemen.
Datzelfde geldt voor het vragen om informatie via formulieren die in x-voud moeten worden ingevuld. Hoewel een formulier nog steeds een belangrijk (organisatie)hulpmiddel kan zijn wordt het ook heel dikwijls misbruikt.
Ik heb één van de dieren uit de fabeltjeskrant, boos op een ander dier, ooit horen zeggen: 'Ik zal hem nog wel krijgen, geen enkel formulier zal hem bespaard blijven'.
Ja, er zijn gelukkig goede uitzonderingen. De fiscus heeft mij nog nooit gevraagd het aangiftebiljet inkomstenbelasting in meervoud in te dienen. Ook de kinderbijslagformulieren hoeven niet meer ieder kwartaal opnieuw te worden ingeleverd. Maar op heel veel informatie die ons wordt toegestuurd of die van ons wordt gevraagd is heel veel aan te merken. Eigenlijk kan het niet langer zo. De tijd is echt rijp voor een etiquetteboek à la Amy Groskamp-ten Have 'Hoe hoort het eigenlijk' op informatiegebied. Wie schrijft het?

(N.B. Na lezing van de column van Prof. Dr. J.L. Bouma (Zie MAB, 66e jaargang, juli/augustus 1992, nr. 7/8, pp. 320/321) heb ik in deze column een aantal correcties aangebracht).