

Persönliches Informationsmanagement: Wege aus der täglichen Informationsflut

Prof. Dr. Josef Herget, Donau Universität Krems¹
Isabella Mader, MSc, IMAC Information & Management
Consulting²

***Abstract.** Persönliches Informationsmanagement entwickelt sich in unserer Informations- und Wissensgesellschaft zu einer zentralen Schlüsselkompetenz. Gegenwärtig scheint der herrschende Information Overload sogar das Problem des Informationsmangels zu verdrängen, sowohl auf der persönlichen als auch organisationalen Ebene. In diesem Beitrag wird die Problematik des Information Overload auf der persönlichen und organisationalen Ebene diskutiert. Eine Problemanalyse und Skizzen möglicher Problembewältigung zur Wiedergewinnung der Informationssouveränität schliessen diesen Beitrag ab.*

1. Information Overload – Ein massenhaftes Problem

Das Phänomen Information Overload erfreut sich gegenwärtig einer hohen Aufmerksamkeit. Sogar in allgemeinen Publikationsmedien (Spiegel 33/2008, Wirtschaftswoche 13/2008) wird das Thema populär unter den Rubriken „Macht das Internet doof?“ oder „Info-Stress“ aufgegriffen. Ebenso erhält das Thema durch die im Juli 2008 durch führende IT und Software Anbieter (u.a. Intel, Google, Microsoft) initiierte und gegründete „Information Overload Research Group“ (www.iorgforum.org) eine aktuelle Brisanz. Der „ohnmächtige“ Umgang mit der Informationsflut scheint sich zunehmend als ein geschäftshemmendes Problem heraus zu kristallisieren. Die publizierten Zahlen aktueller Untersuchungen sind denn auch alarmierend:

- Die Beratungsfirma Basex [Bas07] schätzt in einer Studie, dass alleine der US-Wirtschaft Kosten in Höhe von 650 Milliarden US \$ pro Jahr aufgrund von Produktivitätsverlusten der Angestellten

¹ Donau-Universität Krems, Dr.-Karl-Dorrek-Strasse 30, A-3500 Krems; josef.herget@donau-uni.ac.at

² IMAC, Uferstrasse 36, D-78465 Konstanz; isabella.mader@imac.de

entstehen, bedingt durch ständige Unterbrechungen des Arbeitsprozesses und damit erforderlicher zusätzlicher geistiger Rüstzeiten (Mitarbeiter werden (oder: lassen sich) im Durchschnitt alle 11 Minuten von ihren eigentlichen Aufgaben (vor allem durch eingehende Emails) ablenken.

- Nathan Zeldes von Intel berichtet, dass über zwei Drittel aller Emails binnen Sekunden geöffnet werden, der durchschnittliche Mitarbeiter bei Intel würde pro Tag etwa 4 h zur Bearbeitung von Emails aufwenden [Gor08].
- Gemäss einer Untersuchung von Max Christoff von Morgan Stanley erhält ein Angestellter ca. 625 Emails pro Woche, bei höherem Management soll sich diese Anzahl gar auf 500-600 Emails pro Tag erhöhen [Gor08].
- Die Softwarefirma „Rescue Time“ bescheinigt aufgrund einer Auswertung von 40.000 Arbeitsprofilen dem typischen Informationsarbeiter im IT-Bereich (der mindestens 4 h pro Tag am Computer arbeitet), er würde pro Tag 50-mal seinen Posteingang auf neue Emails abrufen, 77-mal am Tag den Instant-Messenger verwenden und täglich etwa 40 Websites unterschiedlicher Domains besuchen [Wri08].
- Einer Untersuchung von Information Builders zu Folge verbringt der durchschnittliche europäische Angestellte 67 Minuten pro Tag mit der Suche nach Unternehmensinformation; dies mache 15,9 % der täglichen Arbeitszeit aus [Inf07].
- Accenture zufolge leiden 60 % der Mitarbeiter an Informationsflut, 43 % der Manager meinen gar, wichtige Entscheidungen würden durch irrelevante Information verzögert [Acc05].

Auch wenn einige dieser Studien wohl ein wenig übertriebene Marketing-larmoyanz aufweisen, in den skizzierten Tendenzen werden sich sicherlich die meisten Unternehmen wiederfinden.

Wie verbringt ein typischer Informationsarbeiter seinen Arbeitstag? Eine Untersuchung von Basex fördert folgendes Bild zutage [Bas07]:

- 28 % Unterbrechung durch unwichtige und nicht dringende Ereignisse, wie beispielsweise unnötige Emails
- 25 % Produktive Inhaltserstellung, inklusive Schreiben von Emails
- 20 % Besprechungen
- 15 % Suche nach Informationen (Web, digitale und papierene Ablagen)
- 12 % Denken und Reflexion

Potentiale zur Optimierung der persönlichen und organisatorischen Performanz sind also reichlich vorhanden.

2. Das Informationsparadoxon

„Wir ertrinken in Informationen und dürsten nach Wissen“ ist ein seit langem gerne kolportierter Ausspruch, der John Naisbitt zugeschrieben wird. Und in der Tat charakterisiert er durchaus treffend unsere derzeitige Situation. Immer mehr neue Medien, Informationsquellen, traditionelle und moderne und technologische Hilfsmittel erscheinen auf dem Markt und konfrontieren uns täglich, nicht nur in beruflichen sondern auch in privaten Kontexten. Das Problem ist: es sind fast immer additive, zusätzliche neue Informationen, die zur Rezeption noch mehr Zeit der ohnehin knappen Zeitressourcen in Anspruch nehmen. Bei gleichbleibendem Zeitbudget führt dies zum Information Overload. Nicht mehr der Mangel, sondern der Überfluss an Informationen lähmt zunehmend uns und unsere Organisationen. Kaum jemand hat aber systematisch das persönliche Informationsmanagement erlernt und nicht mehr adäquate informationelle Verhaltensweisen verlernt.

Der effektive und effiziente Umgang mit Information auf personaler und organisationaler Ebene bleibt eine Herausforderung.

3. Systematisierung des Information Overload

Grundsätzlich empfiehlt sich im Zusammenhang mit Information Overload eine Unterscheidung zwischen der sogenannten Push-Information und der Pull-Information zu treffen. Unter Push-Information wird die Information verstanden, die das Individuum unabhängig von eigener aktueller Informationsnachfrage, also unaufgefordert in elektronischer oder in gedruckter Form erreicht. Dies umfasst auch Informationen wie beispielsweise Newsletter, Mailing Listen, RSS oder Web 2.0 Anwendungen, die einmal abonniert wurden und regelmäßig eintreffen, unter Umständen aber nicht mehr im Fokus des aktuellen Interesses stehen. Vom Individuum werden solche Informationen oftmals als "Informationsmüll" erlebt. Auch traditionelle Medien fallen darunter, wie Verteiler, ob physisch mit Papier oder als "cc" in Emails, aber auch Kollegen, die ungefragt ins Büro einfallen. Häufig sind die gewonnenen Informationen zwar interessant, häufig auch notwendig für die informelle Kommunikation und sicherlich oftmals sehr anregend, in Summe dennoch ein großer Zeitkiller, der zudem die Aufgabe der Informationsselektion vorgibt: Relevante Information muss von der irrelevanten unterschieden

werden und das erfordert bereits Aufmerksamkeit und Zeit. Sicherlich kann es nicht angeraten sein, diese Informationen rigoros abzustellen, sondern vielmehr die richtige und bewusste Dosierung zu finden. Die Problematik und Lösungsansätze für Push-Informationen werden wir in den kommenden Kapiteln erörtern.

Die andere Informationsart ist die so genannte Pull-Information. Darunter verstehen wir jene Information, die aktiv nachgefragt wird und folglich in der Regel für die aktuelle Aufgabenbewältigung benötigt wird. Diese Informationsart ist besonders wertvoll, da sie auf die Güte der Arbeitsprozesse und –entscheidungen unmittelbar einwirkt. Information, aktiv nachgefragt, wird in der Regel im Entscheidungsprozess auch tatsächlich verwertet und führt damit auch zu besserer Entscheidungsqualität. Auch hier erörtern wir die Problematik und Lösungsansätze in den folgenden Kapiteln.

Dieser Zusammenhang mit den Implikationen für das persönliche Informationsmanagement ist in der folgenden Abbildung 1 wieder gegeben.

4. Problematik

Bei der Push-Information ist vor allem das Problem der Kanalisierung und Filterung zu lösen: auf welchen Kanälen möchte das Individuum wann erreichbar sein, welche Information soll persönlich empfangen werden, welche sollte durch Assistenzkräfte oder automatisierte Assistenzhilfsmittel (z.B. Filter in Email-Programmen) bereits aufgrund bewusst getroffener Regeln unserer aktiven Bearbeitung entzogen sein. Das bedeutet, dass in definierten zeitlichen Intervallen, z.B. einmal im Quartal, systematisch die auf das Individuum einströmende Information bewusst zu lenken ist. Diese Aufgabe kann in aller Regel innerhalb einer Stunde erledigt werden und erspart im folgenden mehrere Arbeitstage – dennoch wird sie von den wenigsten durchgeführt. Die Angst, etwas zu verpassen ist häufig so groß, dass der hohe Informationskonsum durch Überstunden und Wochenendarbeit kompensiert wird. Der Mut, hier konsequent vom Informationsüberangebot los zu lassen, wird belohnt mit besserer Arbeits- und Lebensqualität.

Ergänzend als Problem stellt sich die Informationsorganisation dar. Wo soll welche Information abgelegt werden, damit sie später im Bedarfsfall wieder gefunden wird? Auch hier ist bekannt, "Garbage in – Garbage out". Die Güte der Erschließung entscheidet zumeist über die Güte des Wiederfindens. Entsprechende Taxonomien zu konstruieren erfordert spezielles Wissen, dessen Erwerbung angeraten erscheint. Hier darf aber gute Unterstützung durch entsprechende Werkzeuge erwartet werden.

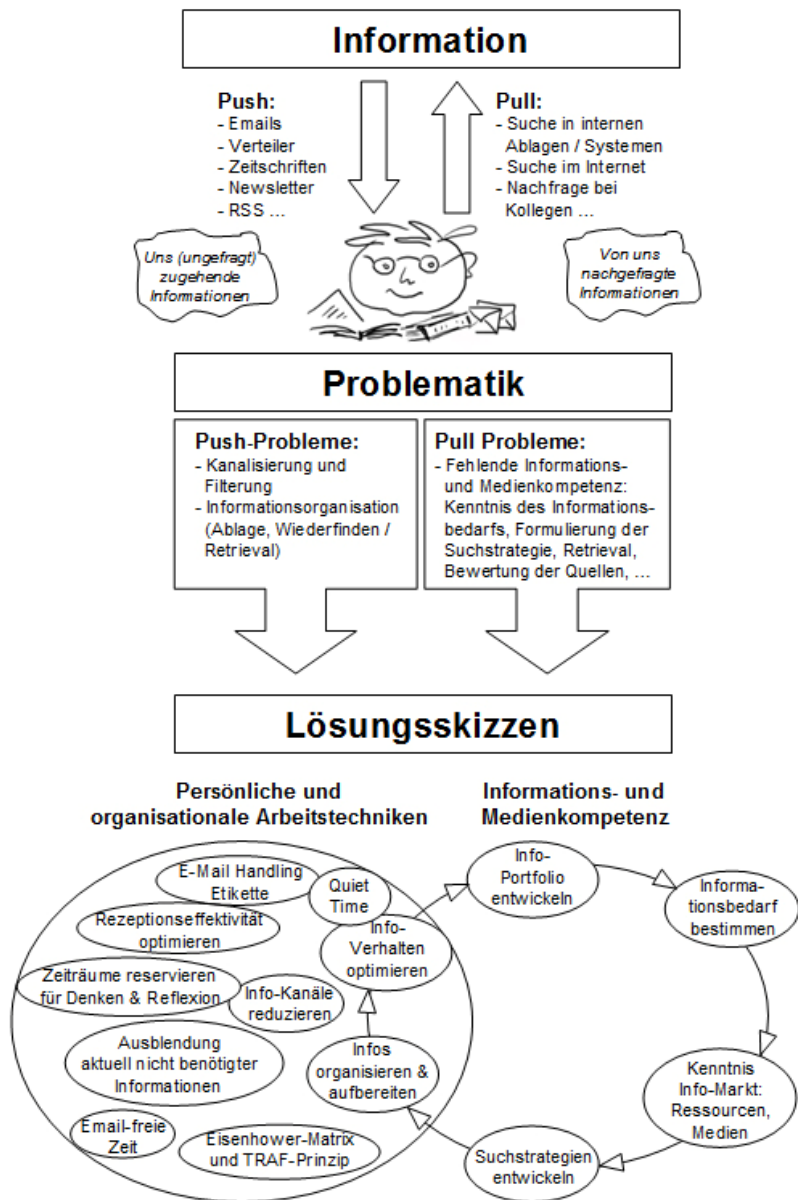


Abb. 1: Typologie der Information Overload Problematik mit Lösungsskizzen

Bei der Pull-Information treffen wir auf eine grundlegend andere Problematik. In unserer gegenwärtigen Informationsgesellschaft werden Kompetenzen im Umgang mit Information, Wissen und neuen Medien unabdingbare Schlüsselqualifikationen. Kompetenzen, die allerdings kaum systematisch vermittelt werden. Es herrscht ein Lernen am Beispiel von anderen vor, oder "Trial and Error". Eine systematische Analyse des Informationsbedarfs bezüglich einer Aufgaben- oder Entscheidungssituation wird selten vorgenommen, ebenso wenig eine qualifizierte Entwicklung einer Suchstrategie, entsprechende Reherchedurchführung mit Bewertung der Informationsquellen und der erzielten Resultate. Das Individuum sieht sich schließlich mit einer Überfülle von recherchierter Information konfrontiert, welche die Informationsverarbeitungskapazitäten überfordert. Eine sorgfältige Vorbereitung erspart viel Zeit in der Nachbereitung und führt voraussichtlich zudem zu qualitativ besseren Entscheidungsgrundlagen.

5. Einige Lösungsskizzen

Im Folgenden sollen einige Lösungsansätze zur Bewältigung der Informationsflut skizziert werden (siehe auch Abb. 1).

Die Lösungsbereiche bei der Push-Information liegen einerseits in der Aneignung persönlicher und organisationaler Arbeitstechniken. Unter organisationalen Arbeitstechniken werden jene verstanden, die von Teams, Abteilungen oder ganzen Organisationen gemeinsam ausgeübt werden sollten, um ihren Nutzen zu entfalten.

Persönliche Arbeitstechniken

- **Email-freie Zeit**
Reservierung von Zeitfenstern für Email-Bearbeitung bringt enorme Zeitersparnis: Emails können besser en-bloc abgearbeitet werden, z.B. nur dreimal am Tag ist die Mailbox zu öffnen, die Emails zu bearbeiten und das Programm dann wieder zu schließen.
- **Eisenhower Matrix und TRAF-Prinzip**
ermöglichen uns, eingehende Informationen schnell zu selektieren [RE08]. Analog zur bekannten Eisenhower Matrix (Unterscheidung von Aufgaben nach Wichtigkeit und Dringlichkeit) wird auch beim TRAF-Prinzip vorgegangen: eingehende Informationen (insbesondere Post und eMail) werden entweder sofort gelöscht (nicht dringend und unwichtig) (trash), weitergeleitet (dringend aber unwichtig) (refer), behandelt (dringend und wichtig) (act) oder abgelegt (wichtig aber nicht dringend) (file).

- Informationskanäle reduzieren
Newsletter, Mailinglisten, RSS u.a. sollten abbestellt werden, wenn sie gegenwärtig für aktuelle Aufgaben und Projekte nicht benötigt werden. Die Information kann später, falls immer noch benötigt, recherchiert werden.
- Ausblenden aktuell nicht benötigter Informationen
die keinen Beitrag zum aktuellen Arbeitsprofil leisten. Dieses Information-Scanning zieht Ressourcen von wichtigen Aufgaben ab und liefert keinen unmittelbar verwertbaren Beitrag.
- Zeiträume reservieren für Denken und Reflexion
wird immer wichtiger. Informationsarbeiter müssen sich von Getriebenen zum Handelnden entwickeln. „Blackberry-freie“ Zeit, ausgeschalteter Computer und eine geschlossene Tür sind viel besser investierte Zeit als die häufig anzutreffende Hyperaktivität.
- Rezeptionseffektivität optimieren
durch die SQ3R Methode [RE08]. Ein Lesepensum kann besser bewältigt werden, indem vor jedem Lesen Fragen an den Leseinhalt gestellt werden: Überblick verschaffen (Survey), relevante Fragestellung für den Leser, deren Beantwortung er im Text erwartet (Question), Lesen (Read), Rekapitulieren (Recite) und Rückblick, Zusammenfassung und Überprüfung, ob die eingangs gestellten Fragen nach der Lektüre auch beantwortet werden konnten (Review).
- Informationsverhalten optimieren
stellt eine persönliche Arbeitstechnik und eine Informationskompetenz dar. Verschiedene Informationsstile zu kennen und situations-spezifisch anzuwenden erleichtert den Umgang mit Information.

Organisationale Arbeitstechniken

- Email-Handling-Etikette
einführen und praktizieren, z.B. durch Führen einer Ergänzung im Betreff, beispielsweise "I" für "zur Information", "A" für "Aktion erforderlich", "D" für "dringend", "P" für "privat".
- Quiet Time
bezeichnet eine neue Form, halbe oder ganze Tage als Email- und telefonfreie Zeit in Teams und Abteilungen einzuführen. Intel hat mit dieser Einführung enorme Erfolge erzielt [Zel08].
- Informationen organisieren und aufbereiten stellt ebenso eine organisationale Arbeitstechnik dar. Taxonomien zur Ablage und dem Wiederfinden von Information, die Verwendung von

Templates etc. sollten von Gruppen und Abteilungen konsequent angewendet werden.

Bei Pull-Information liegt der zentrale und nachhaltige Lösungsansatz in der Aneignung von Informations- und Medienkompetenz [siehe beispielsweise Hor07]. Ein systematischer, methodisch kontrollierter Umgang mit Information und Medien verspricht langfristig die größten Nutzenpotenziale. Einzelne, ausgewählte Bausteine in der Entwicklung von Informations- und Medienkompetenz können der Abb. 1 entnommen werden. Zwei der Qualifikationsschritte überlappen sich mit den persönlichen und organisationalen Arbeitstechniken, da sie unmittelbar auch dort benötigt werden.

Technologische Unterstützung

Angebotene Softwarelösungen, die vermeintlich alle Informations- und Organisationsprobleme lösen, gibt es nicht. Eine Vielzahl technischer Hilfsmittel liegt zwar vor, vorrangig müssen jedoch die methodischen Fragen gelöst werden. Instrumente eignen sich systemunterstützend, bedürfen allerdings ebenso konsequenter Handhabung wie die Arbeitstechniken selbst. Einige Beispiele innovativer Instrumente zur Optimierung des persönlichen und organisationalen Informationsmanagements seien dennoch erwähnt:

- RSS-Filter
AideRSS www.aiderss.com filtert abonnierte RSS semantisch nach Wichtigkeit im Web.
- Elektronische Kalender
Google Calendar (www.google.com/calendar), Trumba (www.trumba.com), Blueorganizer (www.adaptiveblue.com), sowie die Kalender- und Task-Funktionen von Microsoft Outlook.
- Social Bookmarking, Tagging, Sharing und Web 2.0:
Online geteilte Verwaltung von Favoriten: z.B. mit del.icio.us (<http://del.icio.us>).
- Wikis
Für das persönliche Wissensmanagement sowie für Projektteams und Organisationen (z.B. www.pbwiki.com).
- Semantische Instrumente und Web 3.0
Smart Desktop www.smartdesktop.com: Online Desktop mit semantischer Programmierung für kontextuelles Arbeiten.

- Online Organisation und Web 4.0 (WebOS)³
Pageflakes (www.pageflakes.com): personalisierter Online Desktop zum leichteren Einhalten einer einmal gewählten Ordnungsstruktur und Arbeitssystematik.

6. Ein Ausblick

Die Informationsflut wird künftig noch weiter exponentiell zunehmen. Elektronische Hilfsmittel, die als Problemlöser bezeichnet werden, entfalten zumeist eine eher gegenteilige Wirkung. Das Individuum und Organisationen sind gefragt, angepasste Konzepte und Verhaltensweisen zu entwickeln, um die notwendige Souveränität zu erlangen (oder zurück zu gewinnen). Konsequente Einhaltung von Arbeitstechniken und die Aneignung von Informationskompetenz scheinen jene Qualitäten zu sein, die über erfolgreiches persönliches Informationsmanagement entscheiden. Diese Kompetenzen müssen erlernt werden. Der daraus entstehende Beitrag zum persönlichen beruflichen Erfolg und zum Unternehmenserfolg insgesamt darf nicht unterschätzt werden.

Literatur

- [Acc05] Accenture: Enterprise Performance Management (RPM) – Warum High Performance Unternehmen nachhaltig überdurchschnittliche Wertsteigerungen erzielen, 2005. In:
http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/7AD3A276-A004-4122-9730-0FFE1A00CAA1/0/NewsletterNr3EPM_final_Einzelseiten_20051201.pdf
- [Bas07] Basex: Information Overload: We Have Met the Enemy and He Is Us, 2007. In: (<http://bsx.stores.yahoo.net/inovwehamete.html>)
(25.08.2008)
- [Gor08] Goralnick, J.: Information overload solutions from a conference dedicated to the topic. In:
<http://www.technotheory.com/2008/07/information-overload-solutions-from-iorg-forum/> (25.08.2008)
- [Hor07] Horton, F.W.: Understanding Information Literacy: A Primer, Paris: UNESCO 2007
- [Inf07] Information Builders: Freie Bahn für gute Entscheidungen, 2007. In:
http://www.informationbuilders.de/business_intelligence/gute_entscheidungen/index.html (25.08.2008)

³ WebOS: Abkürzung für: Web Operating System

- [Jon08] Jones, W.: Keeping Found Things Found, Amsterdam et al.: Morgan Kaufmann 2008
- [RE08] Reinmann, G./Eppler, M.J.: Wissenswege. Methoden für das persönliche Wissensmanagement, Bern: Huber 2008
- [Wri08] Wright, T.: Information Overload: Show me the Data! In: <http://blog.rescuetime.com/2008/06/14/information-overload-show-me-the-data/> (25.08.2008)
- [Zel08] Zeldes, N.: *Quiet Time* and *No Email Day* pilot data is in! 2008. In: <http://communities.intel.com/openport/blogs/it/2008/06/14/-quiet-time-and-no-email-day-pilot-data-is-in> (25.08.2008)