

KO JE INFORMACIJ PREVEČ

Učinkovito delo na daljavo brez številnih spletnih orodij, ki so dandanes na voljo, ne bi bilo mogoče. A hkrati se s številom orodij povečuje tudi količina informacij, s katerimi ima posameznik opravka. Ko je informacij preveč, se to odraža tako na posameznikovem zdravju kot učinkovitosti pri delu.



KATJA NOVAK, univ. dipl. psihologinja, direktorica Inštituta za razvoj in inovacije Ljubljana, d. o. o.

Zaradi tehnološkega napredka se tudi pri delu srečujemo s porastom informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT), dodatno je na slednje vplivala tudi epidemija covid-19. Zato, da smo lahko delo uspešno opravljali na daljavo, smo namreč začeli uporabljati še več spletnih orodij, ki omogočajo izvajanje sestankov na daljavo, stalno komunikacijo med zaposlenimi, deljenje dokumentov, nadzor nad posameznikovim delom in podobno.

Kdaj je informacij preveč, težko določimo

Pomislite, koliko informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) vaši zaposleni uporabljajo pri svojem delu in koliko novih spletnih programov ter mobilnih aplikacij ste začeli uporabljati v vašem podjetju v času pandemije covid-19? Seveda ni nič narobe z uvajanjem novih digitalnih tehnologij, ki omogočajo boljši pregled nad delovnimi nalogami in projekti, lažji dostop do informacij, preprostejšo komunikacijo med zaposlenimi in podobno. Le previdni moramo biti, da ni teh orodij preveč, saj se lahko v nasprotnem primeru kaj hitro izkažejo kot kontraproduktivna. Strokovnjaki že leta opozarjajo, da lahko porast uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij privede do tako imenovane prenasičenosti z informacijami. Prenasičenost z informacijami nastopi takrat, ko količina pridobljenih informacij presega posameznikove zmožnosti za procesiranje teh informacij.¹

Strokovnjaki že leta opozarjajo, da lahko porast uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij privede do prenasičenosti z informacijami.

Joseph Ruff6 je opredelil pet ključnih dejavnikov, ki vplivajo na prenasičenost z informacijami, to so tehnologija, ljudje, organizacije, lastnosti informacij in procesi. Vsi ti dejavniki se nenehno prepletajo in zato je zelo težko določiti mejo, kdaj je za nekoga informacij preveč. V nadaljevanju je na kratko predstavljenih vseh pet naštetih dejavnikov in njihova vloga pri pojavu prenasičenosti z informacijami.

Porast uporabe IKT je eden od ključnih razlogov za prenasičenost z informacijami

Iz leta v leto pri svojem delu uporabljamo večje število spletnih orodij, ki nas lahko kaj hitro zasujejo s tolikšno količino informacij, da nismo sposobni poiskati informacij, ki jih potrebujemo, kaj šele predelati vseh teh informacij. V International Data Corporation³ so ugotavljali, da povprečni zaposleni dve uri in pol dnevno (30 % delovnega časa) porabi samo za lociranje informacij, ki jih potrebuje pri svojem delu. Nadalje je raziskava PEGA⁵ pokazala, da pisarniški delavci pri svojem delu več kot 1100-krat na dan preklaplajo med povprečno 35 spletnimi orodji. V navedeni raziskavi so prav tako ugotovili, da obstaja pri zaposlenih, ki pri svojem delu uporabljajo več kot 30 spletnih orodij na dan za 28 % večja verjetnost napak kot pri zaposlenih, ki uporabljajo manjše število spletnih orodij. Navedena raziskava je bila izvedena pred epidemijo covid-19, ki pa je še dodatno pospešila digitalizacijo dela in porast uporabe novih spletnih orodij. Raziskava Beezy⁴ je tako pokazala, da je 41 % zaposlenih, ki delajo na daljavo, preobremenjenih, večja verjetnost napak kot pri zaposlenih, ki uporabljajo manjše število spletnih orodij. Navedena raziskava je bila izvedena pred epidemijo covid-19, ki pa je še dodatno pospešila digitalizacijo dela in porast uporabe novih spletnih orodij. Raziskava Beezy⁴ je tako pokazala, da je 41 % zaposlenih, ki delajo

na daljavo, preobremenjena s številom spletnih aplikacij, ki jih uporabljajo pri delu, 58 % je poročalo, da obvestila, ki jih prejema s strani spletnih orodij, negativno vplivajo na njihovo produktivnost pri delu. 61 % udeležencev navedene raziskave je izrazilo nezadovoljstvo s spletnimi orodji in tehnologijo, ki jo uporabljajo pri delu, ker so po njihovem mnenju nezanesljiva in se ne dopolnjujejo dobro z drugimi orodji. Od zaposlenih se torej pričakuje, da pri svojem delu uporabljajo številna spletna orodja in hitro poiščejo informacije, ki jih potrebujejo, v realnosti pa veliko delovnega časa izgubijo na račun preklapljanja med spletnimi orodji in iskanja pravih informacij na pravem mestu.

Med posamezniki obstajajo razlike v tem, koliko informacij so zmožni sprocesirati

Razlike so odvisne od njihove starosti, stopnje izobrazbe, izkušenj, osebnostnih lastnosti, motivacije, zadovoljstva pri delu in še bi lahko naštevali. Zaradi vsega navedenega je zelo težko ugotavljati, kdaj je za nekoga informacij preveč. Tudi posameznikove zmožnosti procesiranja informacij niso ves čas enake in so odvisne od njegove psihofizične kondicije. Dejstvo pa je, da je razmah IKT povzročil, da imamo dandanes nenehni dostop do ogromne količine informacij, sposobnost naših možganov, da sprejmejo in predelajo informacije, pa ni nič boljša kot pred 400 do 500 leti.⁶ Po drugi strani nam dobre sposobnosti informacij nič ne koristijo, če nimamo na voljo dovolj časa za procesiranje informacij, kar pa se že prepleta z organizacijskimi procesi.

Pisarniški delavci pri svojem delu več kot 1100-krat na dan preklaplajo med povprečno 35 spletnimi orodji.

Organizacije lahko preprečijo ali omejijo prenasičenost z informacijami

Ravnanje z informacijami v posamezni delovni organizaciji je dejansko strateški proces, ki odraža vizijo in kulturo organizacije. V luči vedno večjega tehnološkega napredka in pod težo vedno večjih pričakovanj s strani mlajših generacij zaposlenih, ki so bolj vešč IKT kot starejše generacije, nekatere delovne organizacije vedno več vlagajo v spletna orodja in ostale digitalne rešitve. Pri tem se morda ne poglobijo dovolj, kako bo to vplivalo na delovne procese in na zaposlene. Če so se določena spletna orodja v eni organizaciji pokazala kot zelo učinkovita, ni nujno, da se bodo tudi v naši organizaciji, zato velja skrbno premisliti in analizirati, kaj želimo z novim spletnim orodjem doseči, kako bo vplivalo na posameznikovo delo,

ali lahko s tem orodjem nadomestimo katero drugo in podobno.

Preveč pomembnih informacij naenkrat nam vzame veliko časa za procesiranje in nas hkrati zmede, nepomembne informacije pa odvrtačajo pozornost od dela, in posledično smo slabše produktivni.

Informacije imajo različno težo

Informacije, s katerimi imajo zaposleni dnevno opravka, lahko preprosto razdelimo na pomembne in nepomembne. Pomembne informacije so tiste, ki jih zaposleni aktivno iščejo, saj jim omogočajo, da uspešno opravljajo svoje delo. Nepomembne informacije pa so tiste, ki jih zaposleni ne iščejo, vendar pa so jim pri delu izpostavljeni. Prenasičenost z informacijami je odvisna tako od količine informacij kot tudi od kakovosti informacij – preveč pomembnih informacij naenkrat nam vzame veliko časa za procesiranje in nas lahko hkrati zmede, po drugi strani pa nam nepomembne informacije odvrtačajo pozornost od dela in smo posledično slabše produktivni.

Kompleksnost procesov in nalog

Bolj kot so delovni procesi in naloge kompleksni, večja je obremenjenost z informacijami in več časa je potrebnega za zaključek naloge. K prenasičenosti z informacijami lahko poleg kompleksnih nalog prispevajo tudi nerutinske naloge, soodvisnost delovne naloge od drugih nalog in procesov, pogoste prekinitve med opravljanjem naloge, hkratno opravljanje več nalog in podobno.

Sindrom informacijske utrujenosti

Stalna prenasičenost z informacijami na delovnem mestu lahko negativno vpliva na posameznikovo telesno in duševno zdravje. Strokovnjaki s področja duševnega zdravja za težave v duševnem zdravju, ki so povezane s prenasičenostjo z informacijami, uporabljajo izraz sindrom informacijske utrujenosti, ki se kaže kot težave s koncentracijo zaradi preobremenjenosti kratkoročnega spomina, sovražno vedenje oziroma razdražljivost, nenehna potreba po preverjanju elektronske pošte, sporočil, novic, zato da si »na tekočem«, nenehno hitenje, zaradi občutka, da boš nekaj zamudil, čezmerno doživljanje stresa, ki se odraža v slabšem imunskem odzivu, občutkih tesnobe, izgorevanje. Pri delu se prenasičenost z informacijami odraža v manjši zavzetosti zaposlenih, nemotiviranosti, pogostejših napakah pri delu, slabši produktivnosti, težavah pri sprejemanju odločitev in podobno.

Prenasičenost z informacijami lahko uspešno obvladujemo oziroma preprečimo

Digitalizacija dela je neizogiben pojav, ki s seboj prinaša tako prednosti kot tudi tveganja. Prvi korak k obvladovanju teh tveganj je zavedanje, da obstajajo, naslednji korak pa je prepoznavanje teh tveganj v delovnem okolju. Prenasičenost z informacijami je vsekakor eno od tveganj, ki bi mu bilo smotrno nameniti več pozornosti. Ste zaposlene kdaj vprašali, katera spletna orodja so jim v pomoč pri delu, katera pa jih morda obremenjujejo? Kako večji so pri uporabi posameznih spletnih orodij in ali bi si morda želeli, da jim nekdo bolje predstavi orodje? Ali jih kdaj posamezna spletna orodja motijo pri opravljanju dela, in če ja, na kakšen način? Takšna in podobna vprašanja, ki jih lahko zaposlenim zastavimo na letnih razgovorih ali pa vključimo v kratko anketo, nam lahko pomagajo ugotoviti, ali imajo morda posamezniki kakšne težave pri uporabi spletnih orodij. Pomagamo si lahko tudi z različnimi analitičnimi orodji, ki natančno merijo, koliko časa posameznik uporablja posamezna spletna orodja. Rezultati nam lahko pokažejo, da morda katerega od orodij nekateri zaposleni pri svojem delu sploh ne potrebujejo ali pa da zaposleni potrebujejo dodatno usposabljanje za delo z določenim spletnim orodjem.

Pomagamo si lahko tudi z različnimi analitičnimi orodji, ki natančno merijo, koliko časa posameznik uporablja posamezna spletna orodja.

Dober kazalnik tega, kolikšna je obremenjenost zaposlenih z informacijami, je tudi število prejetih in poslanih elektronskih sporočil. Vsekakor je smotrno razmisliti, ali bi se dalo zmanjšati količino elektronskih sporočil, poslanih znotraj organizacije. Že obvestilo, da smo prejeli elektronsko sporočilo, namreč zmoti posameznikov delovni proces. Brez elektronske pošte dandanes skorajda ne gre, lahko pa se z zaposlenimi dogovorimo, da (odvisno od njihovega dela) določijo dele dneva, ko bodo odgovarjali na elektronsko pošto, v vmesnem času pa zaprejo elektronsko pošto (in morebiti tudi druga spletna orodja za komunikacijo) ter se povsem posvetijo delovni nalogi. Na ta način bodo delovno nalogo hitreje zaključili, kot pa če bi njihov miselni proces ves čas prekinjala različna sporočila.

Prav tako je smiselno preveriti, kakšna je notranja komunikacijska strategija organizacije. Pogosto se zgodi, da organizacije za deljenje informacij uporabljajo več različnih kanalov (npr.

isto novico objavijo na intranetu, v internem časopisu in na svojih družbenih medijih), kar lahko pri zaposlenih povzroči zmedo in preobremenjenost z informacijami. V komunikacijski strategiji je treba natančno določiti, kakšne vsebine bomo pošiljali po posameznih komunikacijskih kanalih organizacije ter kdo so ciljni prejemniki teh vsebin. Na tak način bomo zagotovili, da bodo skupine zaposlenih prejemale zanje pomembne vsebine po komunikacijskem kanalu, ki je njim najbolj blizu.

Temelj vsega zgoraj naštetega pa je organizacijska kultura, ki spodbuja deljenje znanja, a na ustrezen način. Gre za kulturo, v kateri so zaposleni pripravljene deliti pomembne informacije, vedo, kako to narediti na ustrezen način in so poučeni o nevarnostih prenasičenosti z informacijami. Če v organizaciji ni takšne kulture, se lahko kaj hitro zgodi, da postane proces deljenja informacij neorganiziran ali celo kaotičen, kar negativno vpliva tako na kakovost kot količino deljenih informacij.

Prenasičenost z informacijami je pojav, s katerim se v številnih organizacijah že soočajo, v drugih pa se bodo najverjetneje v prihodnjih letih. Navedeni pojav je tesno povezan s tehnološkim napredkom in vplivom, ki ga ta ima na naša življenje in delo. Tako kot številna druga tveganja na delovnem mestu lahko tudi prenasičenost z informacijami preprečimo oziroma uspešno obvladujemo, vendar le s skupnimi prizadevanji tako organizacije kot posameznika.

Literatura in viri

- 1 Eliyana, A. et. Al. (2020). *Information Overload and Communication Overload on Social Media Exhaustion and Job Performance. Systematic Reviews in Pharmacy, 11 (8), 344-351.*
- 2 Filippov, S., Iastrebova, K. (2010). *Managing Information Overload: Organizational Perspective. Journal on Innovation and Sustainability, 1(1), 1-17.*
- 3 Laroui, F. (2021). *Everything you need to know about information overload in the workplace. Dostopno na <https://www.exoplatform.com/blog/what-is-information-overload-and-how-to-overcome/>*
- 4 Nawrat, A. (2021). *Why remote workers are suffering from tech overload – and what to do about it. Dostopno na <https://www.unleash.ai/beezy-research-tech-overload-remote-working/>*
- 5 PEGA (2018). *Demystifying the desktop. What workforce intelligence reveals about technology and employee productivity. Dostopno na https://www.pega.com/system/files/resources/2019-01/demystifying-the-desktop.pdf?_rid=YToxOntzOjc6ImNvbRfaWQiO3M6OToiQ09OVCO4MzQ2Jjt9*
- 6 Ruff, J. (2002). *Information Overload: Causes, Symptoms and Solutions. Learning Innovations Laboratories, Harvard Graduate School of Education.*