

**Wiesław Babik**  
**wbabik@inib.uj.edu.pl**  
**Uniwersytet Jagielloński**  
**Kraków**

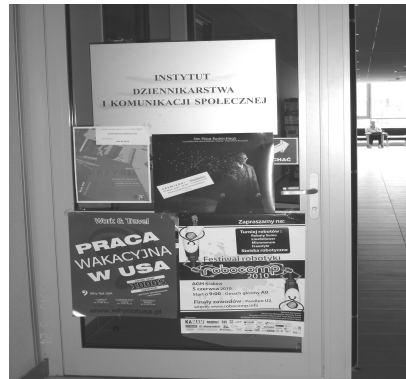
## **O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym**

Światem rządzą informacje. W sytuacji uwolnienia się od stacjonarności (mobilność) informacja jest w stanie nas dopaść wszędzie i o każdej porze. To swoistego rodzaju fenomen sieci. Jednocześnie grozi nam przeciążenie informacją, z którego to zagrożenia nie zawsze zdajemy sobie sprawę. Celem artykułu jest zasygnalizowanie tego zagrożenia oraz wskazanie odpowiedniego remedium.

### **1. Natłok informacji – zjawisko XXI wieku?**

Dociera do nas coraz więcej informacji, doświadczamy ich coraz intensywniej oraz w coraz większym stopniu stajemy się obiektem manipulacji, rozumianej jako działania mające na celu osiągnięcie w nas zdefiniowanego postrzegania informacji bądź określonego zachowania. Fundamentalnymi czynnikami konstytuującymi obecną rzeczywistość jest zalew informacji, rosnące tempo życia i rosnąca ilość zmian [Ball, 2000]. Nadmiar informacji zmusza odbiorcę do wzmożonego wysiłku wkładanego w ich odbiór i selekcję, dlatego kluczowego znaczenia nabiera umiejętność zarządzania informacją.

Dawniej mieliśmy niedostatek informacji, aktualnie mamy ich nadmiar. Obecnie informacji jest tak wiele, że trudno je ogarnąć, a jeszcze trudniej zweryfikować, które są prawdziwe, ważne, aktualne. Świat jest wypełniony wrzaskiem informacyjnego rynku, na którym każdy chce kogoś przelicytować. Wszyscy czujemy się „zalani” informacją, która powoduje m.in. przeładowanie/przeciążenie informacyjne. Z natłokiem informacji, zwłaszcza w postaci reklam, już nie zawsze jesteśmy w stanie sobie poradzić. Oto dwa wybrane przykłady:



Samo zjawisko nadmiaru/przeładowania informacją (ang. *information overload*) nie jest czymś nowym w XXI wieku. Jednak charakterystyczną cechą jest jego nasilenie. Według wikipedii.pl, zarówno pojęcie, jak i jego nazwa, pojawiły się jeszcze przed zaistnieniem Internetu. Termin ten został spopularyzowany przez Alvina Tofflera, który odniósł go do trudności, jakie ma człowiek ze zrozumieniem czegoś, co istotnie wpływa na jego decyzje i co jest spowodowane przez obecność nadmiernej ilości informacji/danych. W erze globalizacji i zalewu informacją, wzrostu możliwości zarówno produkcji, jak i konsumpcji informacji oraz prawie niczym nieograniczonego dostępu do informacji pojawia się problem przeciążenia informacyjnego z powodu dostępu do zbyt dużej ilości informacji, której nie jesteśmy w stanie przetworzyć, w tym ocenić jej wartości i prawdziwości. Skutkiem nadmiaru informacji jest przeładowanie informacyjne i przeciążenie informacyjne. Przeładowanie i przeciążenie informacyjne to dwie strony tego samego medalu.

Zjawisko nadmiernej podaży informacji istnieje od wieków. Znamy narzekanie na „powódź książek” już od czasów Marcina Lutra. Z chwilą pojawienia się Internetu podaż informacji każdego rodzaju stała się wręcz nieuchwytna. Zjawisko zalewu informacyjnego jest o tyle niebezpieczne, że – zdaniem amerykańskiego krytyka mediów Neila Postmana – dalszy wzrost zalewu informacją może wywołać i wywołuje „zawał systemu odpornościowego”, którego objawem jest właśnie przeciążenie informacyjne.

Przyczyn natłoku informacji można też doszukiwać się w gospodarce rynkowej. Produkcja informacji (dóbr informacyjnych) jest droga, ale jej reprodukcja kosztuje niewiele [Materska, 2005]. Dzisiaj narzekamy nie na dostęp do informacji, lecz na jej zalew. Szczególnego znaczenia nabiera więc lokalizacja i filtracja informacji. Klienci specjalnych serwisów informacyjnych płacą grube pieniądze za informacje otrzymywane w czasie rzeczywistym. Bardzo cenne są bazy danych, gdyż oferują dostęp do przefiltrowanych informacji.

Przeciążenie informacyjne jest skutkiem ciągłego nadmiernego ataku naszej uwagi przez informacje. Obecnie największe niebezpieczeństwo stanowią jednak prawie nieograniczone możliwości manipulowania informacjami, nie zaś ich ilość. Manipulowanie informacją to manipulowanie człowiekiem jako odbiorcą informacji.

Trzeba mieć świadomość, że natłokowi (niechcianej) informacji na początku XXI wieku towarzyszą takie zjawiska społeczne w skali światowej, jak:

- lawinowy przyrost informacji i wiedzy i ich upowszechnianie w różnej postaci;
- zacieranie się granic pomiędzy różnymi typami informacji i wiedzy;
- globalizacja informacji i wiedzy;
- chaos informacyjny i kulturowy, etyczny, moralny związany z tempem zmian [Gawrysiuk, 2008].

Skutkiem natłoku informacyjnego jest zjawisko psychiczne zwane przeciążeniem informacyjnym, które może powodować zaburzenia w systemie oceny informacji.

## **2. Przeciążenie/przeładowanie informacyjne**

Samo zjawisko przeciążenia informacyjnego jest postrzegane jako „symptom wieku wielkich technologii informacyjnych”, rodzaj stresu informacyjnego [Ledzińska, 2009].

Zjawisko to sygnalizował już Denis Diderot w „Encyklopedii” w 1755 roku.

W „BusinessDictionary.com” znajdujemy następującą definicję terminu „przeciążenie informacyjne” – stres spowodowany/wywołany poprzez recepcję większej ilości informacji niż jest konieczna do podjęcia decyzji (lub która może być zrozumiana i przyswojona bądź odebrana) za ich pomocą w określonym czasie (praktyka zarządzania informacją).

Za przyczyny przeciążenia/przeładowania informacyjnego można uznać:

- gwałtowny wzrost liczby produkowanych nowych informacji;
- ogromną łatwość powielania i przekazywania informacji przez Internet;
- wzrost pojemności istniejących kanałów przekazu informacji;
- wzrost znaczenia informacji historycznych;
- sprzeczność i niedokładność dostępnych informacji;
- niską świadomość informacyjną nadawców i odbiorców informacji;
- brak efektywnych metod porównywania i przetwarzania różnych rodzajów informacji;
- fragmentaryzację informacji.

Źródłami przeładowania informacyjnego są przede wszystkim: poczta elektroniczna, telefon, telewizja oraz system WWW (tu brak lub niewielki stopień tzw. autoryzacji jakości informacji w Internecie), stąd w zależności od źródła informacji w piśmiennictwie naukowym z tego zakresu wyróżnia się przeciążenie spowodowane informacją dostarczaną przez pocztę elektroniczną (e-maile), telefon, telewizję, system WWW (Internet).

Od czerwca 2008 roku istnieje *Information Overload Research Group* (IORG – <http://www.iorgforum.org>), organizacja non profit, której celem jest spowodowanie wzrostu świadomości przeciążenia informacyjnego, dzielenie się rezultatami badań naukowych w tym zakresie oraz tworzenie i promowanie rozwiązań tego problemu. Wyniki badań naukowych przeprowadzonych w ostatnich latach sugerują, że tzw. „ekonomia uwagi” jak gdyby w sposób naturalny wyłoni się z przeładowania informacji, pozwalając użytkownikom Internetu i odbiorcom informacji w większym stopniu kontrolować na bieżąco to zjawisko.

Uważam, że przeciążenie informacyjne to problem pochodny w stosunku do narzędzi dostępu do informacji i jej filtrowania/selekcji. Według Umberto Eco *Internet, zdolny do pamiętania wszystkiego, to idiota*. Jego zdaniem to, że obecna epoka jest pełna pamięci o wszystkich czasach, wywołuje tylko zamęt. Pamięć ma sens tylko wtedy, kiedy jest selektywna. *Dzisiaj jest inaczej, wszystko się pamięta, a w sieci jest i to, co zamieszczają wybitni naukowcy, jak i to, co piszą najgorsi kretyni, a ta masa informacji uniemożliwia zrozumienie* – oświadczył Eco.

Samo zjawisko przeciążenia informacyjnego jest rodzajem dyskomfortu psychicznego, związanego z naszym nastawieniem na odbiór informacji, permanentną koncentracją i gotowością jej odbioru. Jest czymś indywidualnym dla każdego człowieka. Jego konsekwencje i stopień nasilenia są więc dyskusyjne. Zjawisko to ma charakter wieloaspektowy (*multifaceted*). Przeciążenie informacyjne jest wyznacznikiem i produktem ubocznym społeczeństwa informacyjnego. Zjawisko to jest związane z naturą kognitywnego procesu informacyjnego zachowania się człowieka (*information behavior*). Wiąże się ono z konsumpcją informacji [Tidline, 2002]. Występuje wtedy, gdy nie jesteśmy w stanie (zresztą z różnych powodów) skonsumować docierającej do nas informacji. Jak pisał Piotr Chrzastowski [...] *informacja jest bezlitosna. Zapelnia każdą lukę, w którą się może wcisnąć,*

*wykorzystuje każdy moment nieuwagi, żeby wtargnąć i zająć miejsce tam, gdzie tylko zdoła znaleźć choć trochę wolnej przestrzeni* [Chrzastowski, 1997].

W literaturze przedmiotu zarówno definicje tego zjawiska, jak i jego opisy są niespójne. Badania Lynn K. Akin ujawniły ważne tendencje występujące w piśmiennictwie z tego zakresu. Oto one:

- pojęcie „przeciążenie informacyjne” jest integralnie związane z „wiekiem informacji” (*information age*);
- termin ten może być opisany tylko poprzez tzw. intelektualną manipulację polegającą na metaforycznej substytucji.

Jest to więc rodzaj metafory. William van Winkle porównał korzystanie z informacji do jedzenia. Dobre danie to odpowiedniej wielkości porcja dla odpowiednich grup. Podobnie jest z informacją. Jest ona dobrze serwowana, gdy jest podawana w odpowiednich porcjach, wtedy, gdy jej potrzebujemy. Jeżeli tak nie jest, to dochodzi do przejedzenia (obżarstwa), a w naszym przypadku do przeciążenia informacyjnego. Przeciążenie informacyjne w takim przypadku wymaga zastosowania swoistego rodzaju informacyjnej diety, polegającej na samoograniczeniu się w konsumpcji informacji.

Warto zwrócić uwagę, że jedną z przyczyn przeładowania informacyjnego jest prosumencki rynek informacji, na którym producent i konsument informacji są „jednym”, jak to już sygnalizował A. Toffler w „Trzeciej fali”. To m.in. brak, a raczej niski poziom kultury i edukacji informacyjnej oraz wdrażanie nie zawsze trafnych koncepcji rozwoju społecznego sprawia, że społeczeństwo w dobie Internetu zamiast stawać się coraz bardziej refleksyjne, staje się coraz bardziej algorytmiczne, a więc coraz bardziej „upodabnia się” do komputera w stopniu ponad rzeczywiste potrzeby [Krzysztofek, 2006]. Prowadzi to do „programowania” i uprzedmiotowienia człowieka. Skutkiem o charakterze chorobowym natłoku informacji może być tzw. depresja informacyjna, tj. błędne przekonanie, że informacja nic nie jest warta, a także poczucie „przytłoczenia” informacyjnego, i związane z tym zaburzenia w systemie oceny. Jest to grupa problemów wchodzących w zakres nauki o informacji.

### **3. Natłok informacyjny a kultura informacyjna**

Lokalizacja czasoprzestrzenna informacji i z nią związana kultura informacyjna dotycząca całego procesu informacyjnego stanowią nowe humanistyczne podejście i nowy wymiar tego zjawiska. Internet zmienia postrzeganie i funkcjonowanie w czasoprzestrzeni; spowodował śmierć odległości. Kultura informacyjna to kultura całego procesu informacyjnego (szerokie rozumienie kultury informacyjnej), tj. gromadzenia, generowania, przechowywania (pamięci), udostępniania i rozpowszechniania informacji. Kultury informacyjnej nie powinno się jednak ograniczać tylko do procesu informacyjnego. Kultura informacyjna jest istotnym elementem kultury człowieka jako całości.

Kultura informacyjna to także umieszczanie informacji we właściwych kulturowo miejscach. Oto przykład braku kultury, nie tylko informacyjnej.



Dla prezentowanego tutaj problemu istotne jest zjawisko tzw. desensytyzacji, czyli znieczulenia. Może ono wywoływać znieczulenie na bodźce, które są pożądane z punktu widzenia normalnych relacji społecznych. Dorobek współczesnej psychologii i pedagogiki potwierdza, że obcowanie z niekompletną lub nieprawdziwą informacją sprzyja przyjmowaniu takich wzorców zachowania. Taką sytuację zaczyna się traktować jako wręcz normalną i „naturalną”. Pod wpływem stałego obcowania w takim środowisku stajemy się przekonani o „normalności” takiej sytuacji i przestajemy reagować na przypadki patologiczne. W tym kontekście można mówić – o czym już wspomniałem – o niebezpiecznym upodabnianiu się człowieka do komputera. Wtórnie temu zjawisku często niekompetencja urzędników oraz niektóre koncepcje rozwoju społecznego, w których kultura informacyjna nie jest tak szeroko rozumiana, jak przyjęto w tym opracowaniu. To przecież „kultura” różni człowieka od maszyny. Zakłada się, że wysoki poziom kultury informacyjnej implikuje dbałość o informacje i wynikającą z nich wiedzę. Kultura informacyjna jest postawą wobec informacji. Niezbędną jest także kultura korzystania mediów informacyjnych.

#### **4. Edukacja informacyjna**

Wszechobecność i nadmiar informacji wymaga przygotowania do krytycznego ich odbioru, a upowszechnienie Internetu sprawia, że umiejętność twórczego i aktywnego wykorzystania sieci w zdobywaniu informacji ma wręcz kluczowe znaczenie. Niestety, w polskim szkolnictwie brak systemowych rozwiązań, które zapewniałyby minimalny poziom umiejętności ważnych dla świadomego korzystania z informacji. Tu kultura informacyjna dotyczy sposobów zachowywania się w środowisku informacyjnym, w sytuacjach informacyjnych, a nie tylko korzystania z określonego rodzaju dóbr, zwanych kulturą.

Kulturę informacyjną nie tylko tworzymy, lecz także uczymy się jej. Edukacja informacyjna „uczy” mądrego korzystania z informacji, traktowania ich jako pomocy służących do poznawania prawdy o świecie. Jest to kształtowanie postawy świadomego odbiorcy informacji: aktywnego poszukującego prawdy o świecie, selektywnego (potrafiącego wybierać) i krytycznego (nieudowierzającego i sprawdzającego wiarygodność przekazu informacji w różnych źródłach) [Batorowska, 2009].

Usilne dążenia do zmniejszania obszarów niewiedzy, głównie na skutek spadku poziomu wykształcenia, prowadzi często do „informacyjnej pychy” i zarozumiałości, bardzo niebezpiecznej ze społecznego punktu widzenia. Również priorytety w kształceniu i wychowaniu jako z założenia działania na rzecz przyszłości, nie zawsze są właściwie realizowane. Współczesne koncepcje edukacyjne często pomijają sprawę kształtowania kultury ogólnej, uczenia rozumienia otaczającego świata i roli w nim informacji, wiedzy ogólnej, która służy rozwojowi zainteresowań i krytycyzmu.

Środowisko/otoczenie informacyjne dostarcza człowiekowi wiele niedokładnych, niekompletnych, niepewnych i nieaktualnych, a przez to niewiarygodnych informacji. W tej sytuacji kluczową sprawą staje się jakość informacji. Ogromna łatwość umieszczania informacji, na przykład w Internecie sprawia, że ich autorami, wytwórcami są często ludzie o niskich kompetencjach informacyjnych. Poza tym informacja jest przekazywana w nieodpowiedniej formie, przez co traci na wartości i staje się mało czytelna. Zalew informacji sprawia, że ludzie nie tylko nie są w stanie jej ogarnąć, ale i przestają ją cenić i szanować. Ponieważ jest tania, to stajemy się rozrzutni. Cenna informacja jednak nie jest bezpłatna, jest droga.

Problemy współczesnych informacji dotyczą ich aktualności, relewantności, kompletności, przyswajalności, czytelności i wiarygodności. Oto przykład nieczytelności informacji. W sytuacji normalnego działania tego typu kabin tak naprawdę nie wiadomo, jaki jest przekaz tego piktogramu.



Ze względu na dynamicznie zmieniającą się rzeczywistość informacyjną (otoczenie informacyjne człowieka – antropoinfosferę) szczególnie ważne stają się aktualność, relewantność i przyswajalność informacji.

\* \* \*

Problem natłoku informacji wiąże się z odbiorem przekazów informacyjnych, co jest bardzo zróżnicowane. Dotarcie do informacji często wymaga wysiłku intelektualnego, na który nie każdego stać. Niezbędnym jest selektywny odbiór informacji oraz odpowiednie przygotowanie do właściwego rozumienia przekazów informacyjnych i medialnych, a także

ich wykorzystywania. Ponadto do zrozumienia pewnych informacji niezbędna jest znajomość tzw. „preinformacji”, tj. wcześniejsze posiadanie takich informacji, bez których odbiór nowego przekazu staje się niemożliwy lub jest niepełny. Ponadto często informacje są „opakowane” w usługi i produkty informacyjne podnoszące ich wartość i cenę rynkową. W natłoku informacji bardzo ważną staje się gospodarka informacyjna i odpowiednie zarządzanie informacją [Fischer, 2006]. Bogactwo informacji jest przyczyną ubóstwa uwagi – twierdzi Herbert Simon, laureat nagrody Nobla w dziedzinie ekonomii w roku 1978. Dlatego ważne jest kreowanie i promowanie działań w kierunku kultury informacyjnej.

Nic więc dziwnego, że jako pokrewne słowa kluczowe, a zarazem zjawiska w stosunku do natłoku informacji i przeciążenia informacyjnego, można wymienić: eksplozję informacji, zarządzanie uwagą, ekonomię uwagi, zarządzanie stresem informacyjnym, zarządzanie czasem. Terminami/zjawiskami pokrewnymi dla tego zjawiska są także lęk przed informacją (ang. *information anxiety*) oraz zanieczyszczenie informacji (ang. *information pollution*) – termin wprowadzony przez Jacoba Nielsena.

## Literatura

Ball R.: *The scientific information environment in the next millennium*. „Library Management” 2000, vol. 21, no. 1, s. 10-12

Batorowska H.: *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*. Wydawnictwo SBP, Warszawa 2009

Chrzastowski P.: *Ekologia informacji*. „Teleinfo On-Line. Przegląd Rynku Informatyki i Telekomunikacji. Wolna Trybuna” 1997, nr 7.  
<http://www.teleinfo.com.pl/ti/1997/07/f05.html> [dostęp 10.06.2010]

Fischer E.: *Information Overload? Organizacja wiedzy w świecie cyfrowym*.  
<http://www.inib.uj.edu.pl/goscie/w1.htm> [dostęp 10.06.2010]

Gawrysiuk P.: *Cyfrowa rewolucja. Rozwój cywilizacji informacyjnej*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008

Krzysztofek K.: *Spółeczeństwo w dobie Internetu: refleksyjne czy algorytmiczne?*  
[W:] *Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*.  
Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 19-41

Ledzińska M.: *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*. Wydawnictwo Instytutu Psychologii PAN, Warszawa 2009

Materska K.: *Rynek informacji i rynek wiedzy*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2005, nr 3, s. 3-11

Tidline T.: *Information overload*. „Encyclopedia of Library and Information Science”.  
Ed. Allen Kent and Carol M. Hall. Vol. 72. Supplement 35. Marcel Dekker, Inc., New York, Basel 2002, s. 217-234