

# Dorota Jelonek

---

## Problem przeładowania informacyjnego w społeczeństwie informacyjnym

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 67, 45-52

---

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

DOROTA JELONEK

Politechnika Częstochowska

## PROBLEM PRZEŁADOWANIA INFORMACYJNEGO W SPOŁECZEŃSTWIE INFORMACYJNYM

### Wprowadzenie

Problem przeładowania informacyjnego (*information overload*) jest symptomem rozwoju społeczeństwa informacyjnego, powszechnej globalizacji i ery technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych. Przyczyną nadmiernej podaży informacji można upatrywać w ekspansji treści informacyjnych, dynamicznym rozwoju nowych kanałów i konkretnych rozwiązań komunikacyjnych w przekazaniu informacji, w rozwoju rynku informacyjnego i produkcji informacji (produktów informacyjnych) oraz zmianie roli z klientów na prosumentów zaangażowanych w produkcję informacji. Członkowie społeczeństwa informacyjnego mają do czynienia z przeciążeniem i eksplozją informacji. Dysponują mnogością informacji, lecz nie potrafią jej w pełni, sensownie wykorzystać, ponieważ brakuje im umiejętności oraz nawyków filtrowania i sortowania informacji.

W zaprezentowanych badaniach podjęto próbę określenia, czy problem przeładowania informacyjnego występuje w społeczeństwie informacyjnym, czy jest postrzegany jako zjawisko, które negatywnie wpływa na efektywność pracowników, jak często jest odczuwany oraz jakie są jego źródła w małych i średnich przedsiębiorstwach.

### 1. Istota i wybrane charakterystyki społeczeństwa informacyjnego

Pojęcie „społeczeństwo informacyjne” jako stosunkowo nowe jest bardzo różnie definiowane w literaturze, ale wspólnym elementem wielu definicji jest in-

formacja, a dokładniej jej rola jako czynnika rozwoju społeczno-gospodarczego krajów. Równie ważny jest dynamiczny rozwój technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych, które usprawnią procesy kreowania, przetwarzania i przesyłania informacji. W niniejszej definicji podkreślono rolę ICT (*information and communications technology*), definiując społeczeństwo informacyjne jako społeczeństwo, które nie tylko posiada rozwinięte środki przetwarzania i komunikowania, lecz środki te są podstawą tworzenia dochodu narodowego i dostarczają źródła utrzymania większości społeczeństwa<sup>1</sup>. Według kolejnej definicji społeczeństwo informacyjne jest powszechnie rozumiane jako społeczeństwo, w którym informacja jest kluczowym produktem, a wiedza niezbędnym bogactwem<sup>2</sup>. Niestety, występowanie informacji jako produktu, wyrobu, towaru, dobra wolnego i powszechnie dostępnego jest przyczyną natłoku informacji, smogu informacyjnego, mgły informacyjnej, szumu informacyjnego czy nadprodukcji informacji.

Jeżeli jest zapewniony dostęp do informacji, to członkowie społeczeństwa informacyjnego muszą posiadać odpowiednie kompetencje związane z pozyskiwaniem, wyszukiwaniem, filtrowaniem i sortowaniem, gromadzeniem, przetwarzaniem i analizą, oceną, a także przesyłaniem i udostępnianiem informacji.

Nieistotna jest zatem wielkość zasobów informacyjnych, do których obywatele i organizacje mogą mieć dostęp, istotne jest zapewnienie skutecznych rozwiązań filtrujących, które pozwalają na szybkie dotarcie do poszukiwanej informacji.

## 2. Przeładowanie informacyjne w społeczeństwie informacyjnym

Problem przeładowania informacyjnego analizowany jest najczęściej w kontekście organizacji gospodarczych oraz ludzi, obywateli społeczeństwa informacyjnego. W organizacji przeładowanie informacyjne (określane także jako nadmiar informacji) jest definiowane jako brak równowagi pomiędzy zapotrzebowaniem organizacji na przetworzone informacje a sprawnością przetwarzania informacji<sup>3</sup>. W sytuacji gdy zjawisko nadmiaru informacji jest odczuwane przez ludzi, stan ten określany jest jako przeciążenie informacyjne. Z perspektywy obywatela społeczeństwa informacyjnego przeciążenie informacyjne definiowane jest jako stan, w którym ilość i szybkość przybywających bodźców (ładunków informacji), z którymi człowiek musi radzić sobie, jest poza jego zdolnościami przetwarzania i przyswajania

---

<sup>1</sup> T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz: *Spółeczeństwo informacyjne: Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999.

<sup>2</sup> J. Gwynn: *Europa przygotowuje się do ery informacyjnej*, „Dialog Europejski” – Magazyn na rzecz Integracji Europejskiej, marzec–kwiecień 1997.

<sup>3</sup> Szerzej w: A. Edmunds, A. Morris: *The problem of information overload in business organizations: a review of literature*, „Information Management” 2000, vol. 20, s. 17–28.

nia<sup>4</sup>. W niniejszej pracy przedmiotem rozważań są zarówno problemy występowania nadmiaru informacji w organizacji, jak i dyskomfort przeciążenia informacyjnego odczuwanego przez pracowników zatrudnionych w tych organizacjach. W literaturze wyniki badań nad wpływem cech osobowościowych, cech charakteru, stylu podejmowania decyzji, doświadczenia i inteligencji na poczucie przez menedżera przeciążenia informacyjnego zaprezentowała K. Iastrebova<sup>5</sup>.

O rosnącym zainteresowaniu przeładowaniem informacyjnym świadczy także fakt założenia w 2008 roku międzynarodowej organizacji non profit Grupa Badań nad Przeładowaniami Informacyjnymi (*Information Overload Research Group*<sup>6</sup>), do których należą takie firmy, jak Google, Microsoft, IBM czy Intel, a której celem jest wymiana wyników badań naukowych w tym zakresie oraz współtworzenie i promowanie innowacyjnych rozwiązań tego problemu.

Badania wykazały, że e-mail uchodzący do tej pory za czynnik usprawniający komunikację, od kilku lat wpływa negatywnie na efektywność pracowników. Według E-Policy Institute<sup>7</sup> liczba e-maili rośnie rocznie o 66%, a statystyczny pracownik sprawdza swoją pocztę około 50 razy w ciągu dnia, około 77 razy używa komunikatora, regularnie sprawdza Facebooka oraz korzysta z Twittera. Te działania odrywają pracownika od aktualnie wykonywanego zajęcia, rozpraszają uwagę i dekoncentrują.

Na stronach WWW *Information Overload Research Group* można znaleźć kilka propozycji rozwiązań. Na przykład wprowadzenie samodyscypliny sprawdzania poczty elektronicznej przez pracowników jedynie cztery razy w ciągu dnia o ściśle określonych porach, a menedżerowie sprawdzają ją dwa razy w ciągu dnia. Drugie rozwiązanie z powodzeniem stosowane w firmie Intel, określane jako „chwile ciszy”, promuje zasadę, że przez cztery pierwsze godziny informatycy pracują, nie używając e-maili, komunikatorów i telefonów. Promowanym działaniem jest także wyznaczenie w przedsiębiorstwie jednego dnia w tygodniu, w którym nie korzysta się z poczty. Rozwiązanie nazywane „dni bez e-maila” zmusza pracowników do wykorzystania z tradycyjnej, bezpośredniej komunikacji i porzucenia nawyków „stałej” obecności w sieci.

---

<sup>4</sup> S.R. Hiltz, M. Turrof: *Structuring computer-mediated communication systems to avoid information overload*, „Communications of the ACM” 1985, vol. 28(7), s. 680–689.

<sup>5</sup> K. Iastrebova: *Managers’ information overload. The impact of coping strategies on decision-making performance*, ERIM 2006, Electronic Series Portal: <http://hdl.handle.net/1765/1>

<sup>6</sup> Information Overload Research Group, <http://www.iorgforum.org> (11.02.2011).

<sup>7</sup> <http://www.epolicyinstitute.com/press/poll.asp>

### 3. Prezentacja wyników badań

Celem badań była identyfikacja problemu przeładowania informacyjnego oraz przeciążenia informacyjnego odczuwanego przez tych członków społeczeństwa informacyjnego, którzy pracują w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw.

W celu zebrania niezbędnych danych wykorzystano metodę ankietową. Narzędziem pomiarowym był kwestionariusz składający się z 3 pytań w części merytorycznej, charakteryzujących: wielkość przedsiębiorstwa, rodzaj zatrudnienia i staż pracy, oraz z 10 pytań w zasadniczej części. W badaniach uczestniczyli słuchacze studiów podyplomowych organizowanych przez Wydział Zarządzania Politechniki Częstochowskiej oraz studenci studiów niestacjonarnych drugiego stopnia, którzy są zatrudnieni w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Zrealizowana próba badawcza wynosiła 156 ankiet.

Charakterystyka próby badawczej przedstawia się następująco. Udział według wielkości przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa mikro (4–9 pracowników) 34, przedsiębiorstwa małe (10–49 pracowników) 57, przedsiębiorstwa średnie (50–249 pracowników) 65. W grupie respondentów 54 zajmowało stanowiska kierownicze (poziom strategiczny, w tym właściciele, 12, poziom taktyczny 25, poziom operacyjny 17), 40 to pracownicy biurowi oraz 62 pracownicy fizyczni. Uwzględniając staż pracy: 56 respondentów pracowało krócej niż trzy lata, 74 pracowało krócej niż 10 lat i 16 dłużej niż 10 lat.

Na pytanie, czy ilość informacji, z jaką respondenci mają do czynienia, zwiększyła się w ciągu ostatnich dwóch lat, 40% respondentów odpowiedziało „zdecydowanie tak”, 22% „raczej tak”, 28% udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć” a tylko 10% twierdzi, że „raczej nie”. Nie było żadnej odpowiedzi „zdecydowanie nie”. Analizę odpowiedzi na to pytanie w zależności od zajmowanego stanowiska przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1

Czy ilość informacji, z jaką masz do czynienia, zwiększyła się w ciągu ostatnich dwóch lat? (%)

	Kadra kierownicza	Pracownicy biurowi	Pracownicy fizyczni	Razem
Zdecydowanie tak	63	50	13	40
Raczej tak	19	25	23	22
Trudno powiedzieć	15	15	48	28
Raczej nie	3	10	16	10
Zdecydowanie nie	0	0	0	0

Źródło: wyniki badań własnych.

Uwzględniając kryterium wielkości przedsiębiorstwa, 70% respondentów z przedsiębiorstw mikro udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”. Wśród respondentów z małych przedsiębiorstw prawie 80% odpowiedziało twierdząco, a wśród średnich przedsiębiorstw takich odpowiedzi twierdzących było 65%.

Dwa kolejne pytania sformułowano następująco: Co oznacza dla Ciebie przeładowanie informacyjne?, Jak często doświadczasz przeładowania informacyjnego?

Tabela 2

Co oznacza dla Ciebie przeładowanie informacyjne? (%)

	Zdecydowanie nie zgadzam się	Nie zgadzam się	Nie mam zdania	Zgadzam się	Zdecydowanie zgadzam się
Nieodłączny element mojej pracy	8	5	10	33	44
Coś, co mnie rozprasza	3	9	20	43	25
Coś, co przytrafia się tylko innym ludziom	42	29	18	10	1
Więcej pracy, ponieważ inni tego nie robią	3	30	24	31	12
Niejednoznaczną informację	4	16	20	35	25

Źródło: wyniki badań własnych.

Interesujące jest, że aż 77% respondentów odczuwa przeładowanie informacyjne jako nieodłączny element ich pracy, a 68% przyznaje, że wystąpienie przeładowania informacyjnego ich rozprasza, a zatem obniża także efektywność ich pracy. 60% respondentów zgodziło się także ze stwierdzeniem, że przeładowanie informacyjne powoduje, że otrzymują niejednoznaczne informacje, które trudno czasem uznać za wiarygodne bez ich sprawdzenia i wykorzystać w podejmowaniu decyzji.

W tabeli 3 przedstawiono procentowo odpowiedzi na pytanie o częstotliwość występowania przeładowania informacyjnego w odczuciu respondentów.

Tabela 3

Jak często doświadczasz przeładowania informacyjnego? (%)

	Kadra kierownicza	Pracownicy biurowi	Pracownicy fizyczni	Razem
Ciągle	19	10	3	32
często	9	9	10	28
Czasami	5	4	19	28
Rzadko	1	3	6	10
Nigdy	0	0	1	1

Źródło: wyniki badań własnych.

Analiza wyników zaprezentowanych w tabeli 3 pozwoliła odpowiedzieć na następujące pytania: Czy zjawisko przeładowania informacyjnego występuje incydentalnie, czy jest stanem permanentnym? Jeżeli występuje incydentalnie, to jak często pracownik odczuwa spadek zdolności do działania i do podejmowania decyzji jako konsekwencję wystąpienia przeładowania informacyjnego? Czy są pracownicy, którzy uważają, że pracują w sytuacji permanentnego przeładowania informacyjnego, które może wywoływać stres psychiczny<sup>8</sup> i znacząco obniżyć efektywność wykonywanej pracy? Okazuje się, że aż 32% wszystkich respondentów przyznało się do funkcjonowania w sytuacji permanentnego przeciążenia informacyjnego, a 28% stwierdziło, że często doświadcza przeładowania informacyjnego. Incydentalnie zjawisko to odczuwa tylko 10% i dwie osoby wybrały odpowiedź „nigdy”. Najwięcej wskazań na ciągle występowanie przeładowania informacyjnego udzieliłi respondenci szczebla kierowniczego 19%, a w szczególności szczebla taktycznego (19 z 25 respondentów).

Celem analizy odpowiedzi uzyskanych na następne pytanie była identyfikacja źródeł przeciążenia informacyjnego. Wyniki przedstawiono w tabeli 4. Każdy z respondentów mógł wskazać co najwyżej trzy najważniejsze źródła przeciążenia informacyjnego, zatem uzyskane wyniki nie sumują się do 156 wskazań.

Respondenci za najważniejsze źródło przeładowania informacyjnego uznali ilość dokumentów papierowych, z którymi muszą się zapoznać, które muszą posortować, przetworzyć, przeanalizować, na które muszą udzielić odpowiedzi i prawdopodobnie utworzyć nowe dokumenty, które muszą zarchiwizować, a następnie wyszukiwać, przysyłać itd. Kolejne miejsce po obliczeniu liczby wskazań przypadło poczcie elektronicznej (75 wskazań) i rozmowom telefonicznym (65 wskazań). Inna hierarchia źródeł przeładowania informacyjnego rysuje się w grupie respondentów kadry kierowniczej. Najwięcej wskazań otrzymał e-mail (40 wskazań), a następnie dokumenty papierowe (38 wskazań) i rozmowy telefoniczne (26 wskazań). Natomiast w grupie pracowników fizycznych e-mail jako źródło przeładowania informacyjnego uzyskała tylko 10 wskazań wśród 62 respondentów.

Tabela 4

Wskaż najwyżej trzy źródła przeładowania informacyjnego (liczba wskazań)

	Kadra kierownicza	Pracownicy biurowi	Pracownicy fizyczni	Razem
Dokumenty papierowe	38	51	45	134
Poczta e-mail	40	25	10	75
Rozmowy telefoniczne	26	24	15	65
Spotkania, rozmowy	19	9	5	33
Polecenia ustne	5	9	3	17
Inne	8	5	0	13

Źródło: wyniki badań własnych.

<sup>8</sup> W psychologii pracy określane jako infostres.

## Podsumowanie

Dobrobyt i rozwój społeczeństwa informacyjnego w dużym stopniu zależą od tego, w jakim zakresie obywatele (pracownicy) będą posiadali dostęp do informacji oraz czy opanowali umiejętność operowania informacją. Zjawiska przeładowania informacyjnego nie należy demonizować, ale nie wolno go także lekceważyć, ponieważ, jak wykazano, negatywnie wpływa ono na efektywność pracowników, a w konsekwencji na wyniki osiągane przez przedsiębiorstwo. Rozwiązaniem problemu przeładowania informacyjnego jest kompleksowe, zintegrowane podejście do zarządzania informacją z wykorzystaniem rozwiązań technologii informacyjno-komunikacyjnych, przy współudziale pracowników o wysokiej świadomości informacyjnej i kulturze informacyjnej.

## Literatura

1. Babik W.: *O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym*, Sympozjum Naukowe „Człowiek, Media, Edukacja”, Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie, 2010. <http://www.up.krakow.pl/kttime/ref2010/babik.pdf> (10.02.2011).
2. Edmunds A., Morris A.: *The problem of information overload in business organizations: a review of literature*, „Information Management” 2000, vol. 20.
3. Fazlagić J.: *Zjawisko nadmiaru informacji a współczesna edukacja*, „E-mentor”, dwumiesięcznik wydawany przez Szkołę Główną Handlową, Warszawa 2010, nr 4(36).
4. Goban-Klas T., Sienkiewicz P.: *Spoleczeństwo informacyjne: Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Fundacja Postępu Telekomunikacji, Kraków 1999.
5. Gwynn J.: *Europa przygotowuje się do ery informacyjnej*, „Dialog Europejski” – Magazyn na rzecz Integracji Europejskiej, marzec–kwiecień 1997.
6. Hiltz S.R., Turrof M.: *Structuring computer-mediated communication systems to avoid information overload*, „Communications of the ACM” 1985, vol. 28(7), s. 680–689.
7. <http://www.epolicyinstitute.com/press/poll.asp>
8. Iastrebova K.: *Managers' information overload. The impact of coping strategies on decision-making performance*, Erasmus Research Institute of Management (ERIM), 2006. <http://hdl.handle.net/1765/1> (2.02.2011).
9. Information Overload Research Group, <http://www.iorgforum.org> (11.02.2011).
10. Robinson J.: *E-mail is Making You Stupid*, [www.entrepreneur.com](http://www.entrepreneur.com), (15.02. 2011).



**THE PROBLEM OF INFORMATION OVERLOAD  
IN INFORMATION SOCIETY**

**Summary**

The phenomenon of information overload more and more commonly threatens the efficiency of organization's functionality and citizens of information society. In the paper was identified information overload and were presented possible reasons. Moreover were presented findings of own research of which the aim was identification of informational overload in small and average enterprises.

*Translated by Dorota Jelonek*