

## سرریز اطلاعات و نقش آن در ایجاد اضطراب اطلاعاتی

محسن حاجی زین العابدینی<sup>۱\*</sup>، زهرا دوست زاده<sup>۱</sup>

### چکیده

سرریز اطلاعات به حجم اطلاعات عظیم طبقه‌بندی نشده اشاره دارد که فرد برای استفاده و برطرف کردن نیازهای خود در میان آن سردرگم شده، در واقع فرد در مقابل بمباران اطلاعاتی قرار می‌گیرد. سرریز اطلاعات شرایطی است که در آن به دلیل میزان زیادی ورودی‌های ارتباطی در یک سیستم یا فرد، پردازش اطلاعات ممکن نیست و منجر به از کار افتادن سیستم می‌شود. جامعه‌شناسان و پژوهشگران علوم سیاسی، سرریز اطلاعات را مفهومی سیستماتیک یا جهانی می‌بینند که در آن به دلیل سیل عظیم پیام‌ها در محیط، بسیاری از آنها نادیده می‌مانند. سرریز اطلاعات باعث می‌شود که کاربر در هنگام دسترسی به اطلاعات مورد نیاز دچار سردرگمی و یا استرس شود. استرس ریشه خیلی از بیماری‌های محیطی و صنعتی می‌باشد. امروزه هر فردی نیاز به دانش خودی دارد که وارد سبک زندگی شود که برای او آرامش را به ارمغان آورد.

وجود سرریز اطلاعات باعث ایجاد مشکلاتی همچون اضطراب اطلاعاتی در کاربر می‌شود که در مقاله حاضر ابتدا به بیان مفهوم سرریز اطلاعات و نقش آن به ایجاد اضطراب اطلاعاتی می‌پردازد.

واژگان کلیدی: سرریز اطلاعات، بمباران اطلاعاتی، اضطراب اطلاعاتی، اضافه بار اطلاعاتی، استرس

\*عهده‌دار مکاتبات: استادیار، تلفن: ۰۲۱-۲۹۹۰۲۳۲۳، آدرس الکترونیکی m\_zabedini@sbu.ac.ir

<sup>۱</sup> گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید بهشتی، تهران

## مقدمه

از معضلات عصر اطلاعات، کثرت بیش از حد اطلاعات می‌باشد. امروزه مشکل حجم زیاد اطلاعات به صورت وسیعی شناخته شده است. زندگی در جامعه اطلاعاتی باعث شده افراد توسط اطلاعاتی که در جستجوی آن نیستند نیز بمباران شوند. برای بسیاری از کاربران اینترنت، سرریز اطلاعاتی به یک مشکل حل نشدنی تبدیل شده است. در این مقاله می‌خواهیم به شناخت بیشتر با این پدیده (سرریز اطلاعات) بپردازیم و دریابیم که سرریز اطلاعات و یا همان بمباران اطلاعاتی چگونه باعث ایجاد اضطراب اطلاعاتی در اشخاص می‌شود. سرریز اطلاعات در واقع اصطلاحی فنی برای اشاره به حالتی است که در آن شخص در اثر مواجهه با حجم بیش از حدی از اطلاعات دسته‌بندی نشده نسبت به زمانی که در اختیار دارد یا قصد دارد صرف کند، دچار سردرگمی و ناتوانی در تصمیم‌گیری می‌شود.

امروزه سیر فناوری‌های جدید بیشتر از گذشته زندگی انسان‌ها را دچار تغییر کرده است. دوران حاضر با نام عصر اطلاعات یاد می‌شود. توانمندی فناوری‌های اطلاعاتی در جمع‌آوری تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات آنقدر گسترش یافته که باعث انفجار اطلاعات و سرریز اطلاعات شده است. کاربران فضاهای اطلاعاتی پیچیده امروزی با چالشی تحت عنوان سرریز اطلاعاتی دست‌وپنجه نرم می‌کنند (۱). اصطلاح سرریز اطلاعات توسط الوین تافلر در سال ۱۹۷۰ در کتاب شوک آینده شهرت یافت و به موقعیتی اشاره می‌کند که فرد به دلیل وجود اطلاعات زیاد دچار مشکل در فهم و تصمیم‌گیری می‌شود [۱].

مارشال مک لوهان می‌گوید حالت سرریز اطلاعات<sup>۱</sup> یکی از اثرات زندگی با اطلاعات الکترونیکی است. اکنون، ما با اطلاعات و دانشی الکترونیکی سروکار داریم و با آن زندگی می‌کنیم. بدون اطلاعات بیش از یک چرخ‌مان لنگ می‌زند و در طی ده سال گذشته، وابستگی ما به اطلاعات، خصوصاً اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی به شدت افزایش یافته است. مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد که میزان استرس در میان مردم دنیا به شدت بالا است و سرریز شدن انبوه اطلاعات یکی از عوامل بالا رفتن استرس در میان مردم است (۲). استرس ریشه خیلی از بیماری‌ها

از جمله دیابت نوع ۲ است که خیلی از بیماری‌های دیگر از آن منتج می‌شود [۲].

سرریز اطلاعاتی به معنی ناتوانی از خلاصه کردن اطلاعات مورد نیاز و جداسازی اطلاعات مفید و لازم از حجم وسیعی از اطلاعات مورد نیاز است [۳]. البته این موضوع به دلایل متفاوتی می‌تواند اتفاق افتد. وورمان معتقد است که سرریز اطلاعات در مواردی رخ می‌دهد که:

- فرد اطلاعات موجود را نمی‌فهمد.
- فرد در حجم اطلاعاتی که باید بفهمد، احساس غرق‌شدگی می‌کند.
- فرد نمی‌داند که آیا اطلاعات مورد نیاز او وجود دارد یا خیر.
- فرد نمی‌داند که اطلاعات مورد نیاز خود را از کجا باید به دست آورد.
- فرد می‌داند که اطلاعات مورد نیاز را از کجا باید به دست آورد ولی توان کسب آن را ندارد.

با گسترش منابع اطلاعاتی در دنیای امروزی در بعضی از مواقع برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز خود به انبوهی از اطلاعات مختلف می‌رسیم که کنترل و استفاده از آن به علت نامنظم بودن و گسترده بودن عملاً امکان‌پذیر نیست. در چنین حالتی مواجهه با مشکلاتی مثل سردرگمی، ترس، دلهره و... می‌شویم. این حالت را سرریز اطلاعات می‌گویند. اصطلاح سرریز اطلاعاتی یک اصطلاح الکترونیکی است و به میزان اطلاعات زیادی دلالت دارد که در پیرامون ما وجود دارد که می‌تواند مخرب باشد. به این صورت که ما برای زندگی کردن به اطلاعات نیاز داریم، همانگونه که یک ماشین برای کار کردن به برق نیاز دارد، اما اطلاعات بسیار زیادی که غیرقابل نظم وارد مغز می‌شود، مخرب و ویران‌کننده است (۳).

فرض کنید قرار است در مورد وضعیت اقتصاد سوئیس تحقیق کنید و بگویید بهترین گزینه برای سرمایه‌گذاری در این کشور چیست؟ اگر به عنوان منبع تحقیق ۲۰۰ جلد کتاب ۱۰۰۰ صفحه‌ای به شما بدهیم، هیچ تفاوتی با حالتی ندارد که هیچ منبع تحقیقی در اختیار شما نگذاشته ایم. این وضعیت سرریز اطلاعات نام دارد.

سرریز اطلاعات می‌تواند ناشی از اطلاعات بیهوده و یا بدموقع نیز باشد. مثلاً شما در حین یادگیری یا کار کردن، در رسانه‌های اجتماعی نیز فعالیت می‌کنید. محتوای متفاوت، در موضوعات

<sup>1</sup> information Overload

ایده‌ای به ذهنمان نمی‌رسد. اگر مواظب نباشیم ممکن است روزی ده‌ها مطلب خوب در مورد فواید نوشتن بخوانیم ولی دست به قلم نزنیم (۵). مسئله سرریز اطلاعات برای کتابداران و ناشران و پژوهشگران هم اهمیت دارد. زیرا ناشران و پژوهشگران به دنبال این هستند که بفهمند چه میزان از اطلاعات تولید شده و از این جهت که کتابخانه‌ها از عمده‌ترین مکان‌ها برای سرریز اطلاعات به حساب می‌آیند، غلبه بر سرریز اطلاعات برای کتابداران مهم تلقی می‌شود. در محیط کتابخانه هم کارکنان و هم مراجعه‌کنندگان دچار سرریز اطلاعات می‌شوند. زمانی که درخواست‌ها از کارکنان افزایش می‌یابد، اضطراب و کاستی در ارائه خدمات به وجود می‌آید. امروزه سرریز اطلاعات هرروزه در زندگی ما اتفاق می‌افتد، مثلاً هنگام تماشای تلویزیون یا هنگام خواندن روزنامه‌ها یا حتی هنگامی که برای خرید به یک فروشگاه زنجیره‌ای می‌رویم. اما پدیده سرریز اطلاعات در اینترنت قوی‌تر می‌باشد. گاهی سردرگمی دریافتن اطلاعات مرتبط در اینترنت منجر به صرف وقت فراوان می‌شود و با بالا رفتن مدت زمان آنلاین بودن، خطر وابستگی به اینترنت افزایش می‌یابد [۱].

سرریز اطلاعات پدیده‌ای است که از ابتدای رشد اینترنت در حال اوج گرفتن بوده و روز به روز با گسترش این فضا، حرکت صعودی‌اش شدت بیشتری به خود می‌گیرد. هر چه اطلاعات با کیفیت‌تری مشاهده کنیم مصرف‌کنندگی ما نیز بیشتر می‌شود. طمع بیشتر دانستن، افراد بیشتری را گرفتار می‌کند. با حضور اینترنت در اکثر نقاط جهان، همه‌ی ما به نحوی با این مشکل درگیر هستیم (۵). مقدار زیادی اطلاعات و انواع منابع اطلاعاتی از طریق رسانه‌ها و کانال‌های مختلف در دسترس قرار گرفته‌اند. تنوع ارتباطات اطلاعاتی و حجم بالای اطلاعات در دسترس، ریشه مشکلات است. امروزه رسانه‌ها در برهه‌ای از زمان که عصر ارتباطات و انقلاب اطلاعات نامیده شده، تمام ابعاد زندگی انسان و تمام نقاط جهان را به تسخیر خود در آورده‌اند [۴].

### سرریز اطلاعات در رسانه‌ها

رسانه‌های جمعی از این ویژگی با خبرند. در حال حاضر در جهان، حدود ۳۰۰ شبکه تلویزیونی خبری به صورت ۲۴ ساعته در حال پخش خبر هستند. اما این تعداد شبکه خبری، فقط بخش کوچکی از تمام شبکه‌های تلویزیونی موجود در جهان را تشکیل

م تفاوت را می‌بینید و در عین حال کار اصلی خودتان را هم انجام می‌دهید. این اتفاق باعث می‌شود که برای انجام عملی همان موضوع آموزشی، بلافاصله بعد از آن و یا انجام هر کار دیگری، احساس بی‌حوصلگی و خستگی کنید (۴).

میلر پاسخ‌های احتمالی به سرریز اطلاعات را به هفت بخش تقسیم کرده است که عبارتند از:

**حذف:** ناتوانی در پردازش بخشی از داده‌ها

**خطا:** پردازش اشتباه اطلاعات

**صف‌بندی:** به تأخیر انداختن پردازش برخی اطلاعات به قصد بازگشت دوباره

**فیلتر کردن:** پردازش اطلاعاتی که بیشترین اولویت را دارند.

**تخمین:** کاهش استانداردهای تمایز با کم کردن دقت طبقه‌بندی ورودی‌ها و پاسخ‌ها

**کانال‌های متعدد:** تقسیم کردن اطلاعات بر تمرکززدایی پاسخ

**فرار:** منصرف شدن از زحمت رسیدگی به تمامی ورودی‌ها

تحلیل کتز و کان از این استراتژی‌های میلر به این نکته اشاره می‌کند که بعضی از این استراتژی‌ها راهبردها می‌توانند ناکارآمد باشند. مثل حذف و فرار و برخی دیگر در صورتی که درست اولویت‌بندی نشود، می‌توانند ناکارآمد باشند مانند صف‌بندی، فیلترکردن و تخمین [۱].

حال در اینجا می‌خواهیم ببینیم که این سرریز اطلاعات که عناوین مختلفی همچون اضافه‌بار اطلاعات و بمباران اطلاعات از آن یاد می‌شود تا چه حد جدی به حساب می‌آید: وقتی در مورد موضوعی جست‌وجو می‌کنیم ممکن است همزمان طمع بیشتر بدان را نیز در خودمان رشد بدهیم و این باعث می‌شود ما تصور کنیم که باید تمام نکاتی که در مورد آن موضوع وجود دارد را پیدا کنیم و موردی را از قلم نیندازیم. راستش گاهی وقت‌ها هم اصلاً مهم نیست به چه موضوعی علاقه‌مندیم چون همیشه صدها صفحه و پست شبکه‌های اجتماعی با کیفیت هست که هر روز یا روزی یک بار مطلب منتشر می‌کند. هضم کردن این مقدار از اطلاعات غیرممکن است ولی ما با پشتکاری وصف ناشدنی همه تلاش خود را به کار می‌گیریم که از قافله عقب نمانیم. درست در همین حوالی است که احساس می‌کنیم از دیدن و خواندن این همه مطلب دچار سردرگمی شده‌ایم و هنوز هیچ تصمیمی نگرفته‌ایم یا

گفته شد برنامه‌ها و وسایط‌هایی هستند که دارای یک جامعه آنلاین است. در آن کاربران، محتوا را با یکدیگر ایجاد و به اشتراک می‌گذارند، و به دلیل دسترسی افراد زیادی به آن، به مشکل سرریز اطلاعات می‌افزاید. به‌عنوان مثال بسیاری از افراد با ایجاد محتوا یا برای سیستم عامل خود یا شخص دیگری امرار معاش می‌کنند که این امر می‌تواند باعث ایجاد محتوای بیش‌ازحد سازندگان شود.

### دلایل ایجاد سرریز اطلاعات

در زمان‌های قدیم از یک موضوع خاص اطلاعات کمی در دست بود. اما امروزه برای همین موضوع ممکن است چندین کتاب متفاوت نوشته شده باشد. دلایلی که باعث بوجود آمدن سرریز اطلاعات می‌شوند عبارتند از:

- ۱) رشد فزاینده منتشر کننده‌ها: هرکس می‌تواند در خانه خود یک رسانه راه‌اندازی کند و به نشر اطلاعات بپردازد.
  - ۲) سادگی به اشتراک‌گذاری: موج‌ها و ترندها در شبکه‌های اجتماعی، باعث فراگیر شدن یک موضوع بی‌اهمیت می‌شود.
  - ۳) تنوع رسانه‌ها: ابزارهای رسانه‌ای نوین و تلفن‌های هوشمند بر حجم و اخبار اطلاعات می‌افزاید.
  - ۴) سادگی تولید اطلاعات: هر پیام که می‌فرستید و هر عکسی که منتشر می‌کنید، دارید تولید اطلاعاتی می‌کنید.
  - ۵) سادگی دسترسی به اخبار قدیمی: اخباری که دیروز و یا حتی ده سال قبل منتشر شده‌اند هنوز در دسترس هستند و در گورستان اخبار قدیمی به فراموشی سپرده نمی‌شوند.
  - ۶) اخبار غیر حرفه‌ای: هرکس می‌تواند یک عکس یا فیلم را به‌عنوان خبر منتشر کند و اطلاعات نادرست بدهد.
  - ۷) رشد نوین اطلاعاتی: حجم اطلاعات بی‌ارزش مثل اطلاعاتی از زندگی شخصی خوانندگان پاپ، قادر است اثر اطلاعات ارزشمند را کم‌رنگ و حتی دفن کند (۴).
- مفهوم اضافه بار اطلاعات (سرریز اطلاعات) سابقه طولانی دارد. با این حال، نوین و توماس معتقدند که اضافه بار اطلاعات تنها در اواخر قرن نوزدهم به یک مشکل بزرگ تبدیل شد و در زمان‌های اخیر بوش مشکل اضافه بار اطلاعات را برجسته کرد، و او آن را اینگونه بیان کرد: در شواهد فزاینده‌ای وجود دارد که نشان می‌دهد ما توسط کوهی از تحقیقات رو به رشد گرفتار شده‌ایم [۶].
- در مقاله‌ای که توسط اسلیت منتشر شد، وان بل استدلال می‌کند که نگرانی‌ها در مورد اضافه بار اطلاعات به قدمت خود اطلاعات

می‌دهند. آیا در اختیار داشتن این تعداد شبکه خبر، معادل بی‌خبری ما است؟ به‌طوری‌که شاید پیگیری بیش‌ازاندازه خبر المپیک، مسابقات زیبایی اسب‌ها و محصولات جدید فناوری، باعث شود از مرگ یکی از همسایه‌های خود بی‌اطلاع بمانیم. شبکه‌های خبری تنها مرجع دریافت خبر نیستند و رسانه نیز به تلویزیون محدود نمی‌شود. سایت‌ها، روزنامه‌ها، مجلات، کتب، تلگرام، اینستاگرام، توییتر، یوتیوب و هزاران شبکه دیگر دارند به‌صورت مداوم ما را بمباران می‌کنند (۴). در حالی که رسانه‌های قدیمی با کمیابی اطلاعات می‌جنگیدند، رسانه‌های جدید در حال دست‌وپنجه نرم کردن با بیش‌فراوانی اطلاعات هستند [۵].

### سرریز اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی

امروزه با گسترش ابزارهای اطلاع‌رسانی، شبکه‌های اجتماعی، تبلیغات مجازی و محیطی، کپی و تکثیر راحت اطلاعات، اضافه بار اطلاعاتی بیش‌از هر زمانی ما را تهدید می‌کند و ممکن است قربانی آن شویم. امروزه ممکن است افراد در شبکه‌های اجتماعی مختلفی عضو باشند. در شبکه‌های اجتماعی می‌توان لحظات مختلف خود را با دیگران به اشتراک گذاشت، عکس و فیلم و سایر رسانه‌ها را بارگذاری کرده، گروه ایجاد کرد یا در گروه‌های مختلف عضو شد و به بحث و گفتگو پرداخت (۶).

به طور مثال فردی را تصور کنید که در تلگرام دوستان زیادی دارد و آنها در طول روز جوک‌ها و تصاویر زیادی را برای دوستان خود فوراً می‌کنند. او بعد از مدتی مجبور می‌شود که پیام‌های دوستانش را نادیده بگیرد و نسبت به تلگرام بی‌تفاوت شود. بعد از این بی‌حسی اطلاعاتی، اگر برایش خبر فوت پدرش را بفرستید ممکن است این پیام را نبیند. او این خبر را در گوشی خود دارد، اما ممکن است در بین هزاران پیام بی‌ارزش، این خبر بسیار مهم نادیده گرفته شود. بسیاری از افرادی که کانال‌های خبری را عضو می‌شوند، یا پیام‌های این کانال‌ها را باز نمی‌کنند یا کانال را در حالت بی‌صدا قرار می‌دهند. اگر آنها فقط یک کانال را دنبال می‌کردند ممکن بود باخبرتر از وضعیت فعلی شوند (۴).

در عصر اطلاعات مدرن، سرریز اطلاعات به‌عنوان اطلاعات منحرف‌کننده و غیرقابل مدیریت مانند هرنامه ایمیل، اعلان‌های ایمیل، پیام‌های فوری، توییت‌ها و به روزرسانی‌های فیس‌بوک، در زمینه محیط کار تجربه می‌شود. شبکه‌های اجتماعی منجر به سرریز اطلاعات اجتماعی شده است (۷). شبکه‌های اجتماعی همانطور که

فیزیولوژی است. یکی از مشکلات جدی سرریز اطلاعات این است که می‌تواند باعث ایجاد استرس در ما شود. این فشار روانی توسط ریچارد سول وورمن خالق معماری اطلاعات، اضطراب اطلاعات نامیده شده است. وورمن استدلال می‌کند که اضطراب اطلاعات به‌خودی‌خود ناشی از مقدار زیاد از اطلاعات نیست، بلکه ناشی از مقدار زیادی از اطلاعات بی‌ربط است و در واقع زمانی اتفاق می‌افتد که مقدار اطلاعات ورودی به سیستم بیش از ظرفیت پردازش آن باشد. در نتیجه، هنگامی که ورود اطلاعات بیش از حد ظرفیت رخ می‌دهد، احتمالاً کاهش کیفیت تصمیم‌گیری وجود دارد. از طرفی اضافه‌بار اطلاعات جلوی اقدام کردن را نیز می‌گیرد (۵).

### اضطراب اطلاعاتی

در فضای سرریز اطلاعات، هر رسانه‌ای در تلاش است که ما را به خودش جذب کند که اگر نتوانیم کنترلش کنیم این اضافه‌بار اطلاعاتی منجر به اضطراب اطلاعاتی می‌شود. بنابراین سرریز اطلاعات باعث بروز مشکلات بسیاری می‌شود که ما در اینجا به اضطراب اطلاعاتی که یکی از مشکلات ناشی از بروز سرریز اطلاعات است، می‌پردازیم. مسئله‌ی اضطراب اطلاعاتی و اثرات مخرب آن بر افراد و سازمان‌ها از سال ۱۹۶۵ مطرح بوده است. به احتمال، سر فرانسیس بیکن برای اولین بار در سال ۱۹۱۵ این واژه را در کتاب پیشرفت یادگیری به‌کار برد. بعدها عبارت اضطراب اطلاعاتی در کتاب پرفروش ریچارد وورمن که با همین عنوان چاپ شد، مطرح شد [۴].

شخص در اثر سرریز اطلاعات یا مواجهه با بمباران اطلاعاتی با حجم زیادی از اطلاعات دسته‌بندی نشده روبه‌رو می‌شود، دچار سردرگمی و ناتوانی در تصمیم‌گیری می‌گردد. وجود فراوانی این اطلاعات و عدم نظم منطقی بین آنها باعث به‌وجود آمدن ترس و دلهره می‌شود که به آن اضطراب اطلاعاتی می‌گویند. اضطراب اطلاعاتی عبارت است از ترس و اضطراب هنگام جستجوی اطلاعات در کتابخانه یا سامانه اطلاعاتی هنگام آماده شدن جهت جستجو یا حتی هنگام تفکر درباره‌ی جستجوی اطلاعات. کاربران ممکن است هنگام جستجوی اطلاعات احساسات منفی مانند شک و تردید، گیج‌شدگی، عدم قطعیت، سردرگمی، آشفتگی، سرخوردگی، ناامیدی و... را تجربه کنند که باعث ایجاد اضطراب در او شود. کولتائو از این احساس اضطراب به‌عنوان اضطراب اطلاع‌یابی نام می‌برد (۱۲). تعاریف بسیاری راجع به اضطراب

هستند زیرا هر نسل و قرن ناگزیر تأثیر قابل‌توجهی را به فناوری تجربه خواهد کرد. در قرن بیست و یکم، فرانک فوردی توضیح می‌دهد که چگونه بار اضافی در اطلاعات به‌صورت استعاری به‌عنوان یک سیل بیان می‌شود که نشانه‌ای از غرق شدن بشریت توسط امواج داده‌هایی است که به آن می‌رسند که شامل این است که چگونه مغز انسان به پردازش اطلاعات به‌صورت دیجیتالی یا غیردیجیتالی ادامه می‌دهد. اضافه بار اطلاعات می‌تواند منجر به اضطراب اطلاعاتی شود. این شکاف بین اطلاعاتی است که می‌فهمیم و اطلاعاتی است که فکر می‌کنیم باید بفهمیم.

### پیامدهای سرریز اطلاعات

سرریز اطلاعات پیامدهای بسیاری دارد که در ماهیت و تعریف عملیاتی آن متفاوت است. دسته‌بندی محسوس این تأثیرات، طبقه‌بندی آنها برحسب رفتارهای آشکار و قابل‌مشاهده و همچنین حالات روان‌شناختی است که گرایش‌های ذهنی و غیرقابل‌مشاهده هستند [۶]. پیامدهای رفتاری زیر برای تعریف اثرات سرریز اطلاعات استفاده شده است: الف) کیفیت انتخاب که ممکن است با معیارهای ذهنی یا عینی ارزیابی شود. ب) اجتناب از انتخاب که ممکن است به‌عنوان اولویت برای وضعیت موجود یا تعویق انتخاب بیان شود [۷].

سرریز اطلاعاتی زمانی به‌وجود می‌آید که فرد به‌دلیل کثرت اطلاعات و فراوانی آن قادر به درک اطلاعات و پردازش صحیح آن و همچنین تصمیم‌گیری در این باره نباشند [۴]. همه به اطلاعات مناسب و در زمان مناسب نیاز دارند تا بتوانند از قدرت اطلاعات برای موقعیت مناسب استفاده نمایند. بار زیاد اطلاعات باعث ایجاد موانع بر سر راه پیشبرد کارها و آزار کارکنان از طریق بیماری‌های جسمی و روحی می‌شود. وابستگی و علاقه زیاد به اطلاعات موجب هدر رفتن وقت، به تأخیر افتادن تصمیم‌های مهم کاری، اختلال در مسئولیت‌های حرفه‌ای، فشار روحی، نارضایتی شغلی، بیماری و از بین رفتن وابستگی‌های شخصی افراد می‌شود [۸]. نتیجه چنین فشارهایی باعث بروز عوارضی چون گیجی، ترس و فشارهای روحی و روانی و اضطراب می‌شود.

### اضطراب

اضطراب یا تشویش یا دلشوره عبارت است از یک احساس منتشر، ناخوشایند و مبهم هراس و نگرانی با منشاء ناشناخته که به فرد دست می‌دهد و شامل عدم اطمینان، درماندگی و برانگیختگی

### نتیجه‌گیری

قابلیت‌های فناوری مدرن موجب گسترش اطلاعات و دسترسی بی‌سابقه آن شده است و وضعیت کنونی ما همانند فرد تشنه‌ای است که محکوم به نوشیدن آب با نی باریک از شیر بزرگ و پرفشار آب است [۹]. بنابراین سرریز اطلاعاتی یک وضعیت استرسی است که با نگرانی درباره‌ی توانایی «یافتن» اطلاعات مورد نیاز، «دسترسی» به اطلاعات مورد نیاز، «فهمیدن» اطلاعات مورد نیاز، یا «استفاده» از اطلاعات مورد نیاز به وجود می‌آید. ناتوانی در مقابل آن مشکلاتی مانند اضطراب اطلاعاتی را به وجود می‌آورد که یکی از معضله‌های جهانی و همه‌گیر که در سایه نفوذ وسایل ارتباطی ظهور پیدا کرده است. همین اضطراب اطلاعاتی است که موجب ترس و دلهره و نگرانی در فرد می‌شود. الان این آسیب را شناختیم در واقع باید به سراغ راه‌حلش برویم. خوشبختانه روش‌هایی برای مقابله با بمباران اطلاعاتی یا همان سرریز اطلاعات وجود دارد که به طور کلی به دو نوع اصلی تقسیم می‌شوند: ۱- حجم اطلاعات ورودی به مغز را کم کنیم ۲- توانایی در پردازش اطلاعات و دسته‌بندی آنها را بهبود بخشیم (۱۷).

### وبگاه‌های بازدید شده

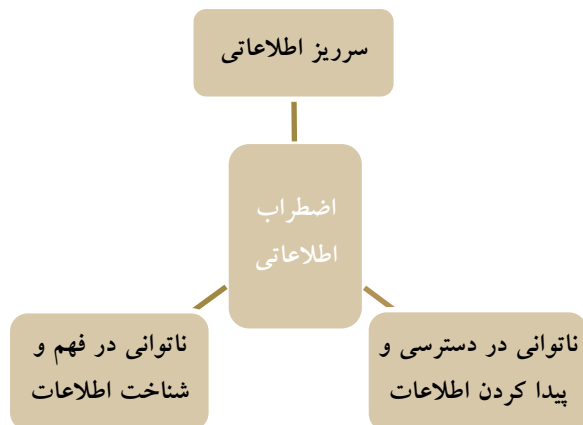
- 1). <https://vista.ir/m/a/xg0a5/%D8%A7%D9%86%D9%81%D8%AC%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D8%B7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA>
- 2). <http://ghasedak1385.blogfa.com/post/2766>
- 3). <http://medlib86.blogfa.com/post/42>
- 4). <https://tejaratnews.com/training/%D8%B3%D8%B1%D8%B1%DB%8C%D8%B2%D8%A7%D8%B7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%A>
- 5). [http://www.fatemehdoosti.ir/افزایش\\_بار\\_اطلاعات](http://www.fatemehdoosti.ir/افزایش_بار_اطلاعات)
- 6). <https://www.newseo.ir/social-media-training/types>
- 7). [http://fa.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D8%B1%D8%B1%DB%8C%D8%B2\\_%D8%AF%D8%A7%D8%AF%D9%87%E2%80%8C%D9%87%D8%A7](http://fa.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D8%B1%D8%B1%DB%8C%D8%B2_%D8%AF%D8%A7%D8%AF%D9%87%E2%80%8C%D9%87%D8%A7)
- 8). <https://vrgl.ir/tnoBL>

### منابع و مؤاخذ

- [۱]. دانایی مقدم، دلنشین (۱۳۹۳). تبیین روابط مفهومی سه نظریه رفتار اطلاعاتی، تعامل انسان و اطلاعات، دوره یکم، شماره ۲، صص ۱۵۹-۱۵۰

اطلاعاتی وجود دارد. در پایان‌نامه سنجش اضطراب کتابخانه‌ای از اضطراب اطلاعاتی این گونه یاد شده است: اضطراب اطلاعاتی احساسی است که از وفور اطلاعات یا ناتوانی از یافتن یا تغییر آنها به شخص دست می‌دهد که این نوع اضطراب محصول ناتوانی ما در استخراج اطلاعات مورد نیاز خود از حجم عظیم اطلاعاتی است که در دسترس ما قرار دارد. اضطراب اطلاعاتی اولین خصیصه سرریز اطلاعات است. اگر فرد مشکلی در یافتن اطلاعات مورد نیاز نداشته باشد و یا حجم اطلاعاتی که به او می‌رسد، با نیاز او تناسب نداشته باشد در چنین حالتی سرریز اطلاعات از میان می‌رود [۳]. اضطراب اطلاعاتی در واقع احساسی است که بر اثر ناتوانی دریافتن اطلاعات مورد نیاز، تشخیص ندادن اطلاعات صحیح، نفهمیدن اطلاعات موجود یا پیدا نکردن راه به دست آوردن اطلاعات مورد نیاز فرد در وی به وجود می‌آید. این مسأله موجب بروز اضطراب اطلاعاتی در فرد می‌شود (۱). بنابراین اضطراب اطلاعاتی زمانی پدید می‌آید که افراد نتوانند اطلاعات موجود را به گونه‌ای گردآوری، پردازش، سازماندهی و دسترس‌پذیر کنند. به سبب تبعات ناشی از دسترسی نداشتن به اطلاعات مورد نیاز و در نتیجه، ارضا نشدن نیازهای اطلاعاتی مرتبط به لحاظ روان‌شناختی، دچار اضطراب اطلاعاتی خواهند شد و نخواهند توانست از اطلاعات موجود به‌طور مناسب و اثربخش سود جویند [۹].

ریم در مدلی اضطراب اطلاعاتی را حاصل سه مؤلفه سرریز اطلاعاتی، ناتوانی در دسترسی و پیدا کردن اطلاعات موجود و ناتوانی و سردرگمی فرد در فهم و پردازش اطلاعات عنوان می‌کند [۴].



شکل ۱: الگوی مفهومی ریم (۲۰۱۶) از ابعاد اضطراب اطلاعاتی

- [6]. Edurardo, luis and ofonos mazzon, jose(1984). Information overload choice deferral, and moderating role of need for cogition: Empirical evidence, Revista de Administracao,vol.51, No.1, pp. 36\_55.
- [7]. Olufemi j ,oyo mr(2016). Information Anxiety and information overload of undergrauates in Two universities in south- west Nigeria, Library philosophy, vol.2, No.1, pp. 1-27.
- [8]. حاجی زین العابدینی، محسن (۱۳۸۵). مهندسی ارزش در کتابداری و اطلاع رسانی با تاکید بر مدیریت اطلاعات، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره نهم، شماره ۴، صص ۳۱-۴۴.
- [۹]. کاشی، زهرا و نوکاریزی، محسن و صنعت جو، اعظم (۱۳۹۶). نقش کتابداران، خدمات اطلاع رسانی و میزان سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی و دانشگاه فردوسی مشهد در کاهش اضطراب اطلاع‌یابی آنان. کتابداری و اطلاع‌رسانی. دوره بیستم، شماره ۴، صص ۳۰-۵۵.
- [2]. Taghavi. F and Moosavi-Movahedi .A.A “Free Radicals, Diabetes, and Its Complexities” in Book “Plant and Human Health”(2019) Vol 2, pp. 1-41
- [۳]. اصغرپورمهربانی، داوود (۱۳۹۰). سنجش اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دانشکده علوم ادبیات و علوم انسانی دانشگاه قم براساس مقیاس اضطراب کتابخانه‌ای باستیک. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه آزاد اسلامی همدان.
- [۴]. ایمان زاده، علی و کریمی، جواد و فرجپور بناب، فاطمه (۱۳۹۸). اثر بخشی آموزش سواد رسانه‌ای بر کاهش اضطراب اطلاعاتی دانشجویان دانشگاه تبریز، پژوهش‌های ارتباطی (پژوهش و سنجش). دوره بیست و ششم، شماره ۴، صص ۲۰۷-۱۷۳.
- [۵]. بادن، دیوید و یوجین، لین. ۲۰۲۰، اضافه بار اطلاعاتی. ترجمه محمدرضا لشگری، چاپ اول، سال ۱۴۰۰، ویراست.

## Information Overflow and Its Role in Causing Anxiety

---

Mohsen Haji Zeinolabedini<sup>\*1</sup>, Zahra doostzade<sup>1</sup>

Information overflow refers to the amount of unclassified information that a person gets confused in order to use and meet his needs. In fact, a person is faced with information bombardment. Information overflow is a condition in which there is a large amount of communication inputs in a system or person, information processing is not possible and it leads to system failure. Sociologists and political science researchers see information overflow as a systematic or global concept in which many of them are ignored due to the huge flood of messages in the environment. The overflow of information causes the user to get confused or stressed when accessing the required information. Stress is the root of many environmental and industrial diseases. Today, every person needs self-knowledge to enter into a lifestyle that will bring him peace.

The existence of information overflow causes problems such as information anxiety in the user, which in this article first explains the concept and its role in creating information anxiety.

**Keywords:** Information Overflow, Information Bombardment, Information Anxiety, Information Overload, Stress

---

\* Corresponding Author, Assistant professor, Tel: 021-29902323, Email: m\_zabedini@sbu.ac.ir

<sup>1</sup> Faculty of Knowledge and Information Department, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran