



Az információ árnyoldalai: az információs túlterhelés, az információ okozta szorongás és más ellentmondások, patológiás jelenségek

BAWDEN, David – ROBINSON, Lyn

BAWDEN, David – ROBINSON, Lyn: The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies című tanulmányát (Journal of Information Science, 35. vol. 2009. 2. no. 180–191. p.) Koltay Tibor tömörítette.

Információs kontextusok

A fenti problémák kontextusát az adja meg, hogy napjainkban olyan digitális átmenet tanúi vagyunk, amelynek során a változások eredményeként a legfontosabb tudományos, szakmai és más természetű információk a nyomtatott formák helyett egyre inkább digitálisan érhetők el.

Mindez olyan környezetben megy végbe, amely gazdagabb és összetettebb a korábnál, nagyobb mennyiségű információt kínál, az információforrások az eddiginél változatosabb formáit és

típusait, többféle hordozó és kommunikációs csatorna segítségével alkalmazva.

Ez a sokféleség azonban jellemzően korlátozott számú interfészt használ: főként számítógépek, mobil eszközök, könyvolvasók és más eszközök web-böngészőit. Ennek az a hatása, hogy az információ „homogenizálódik”, tehát nagymértékben elveszti a nyomtatott világban megszokott különböző megjelenéseit, arculatát (tankönyv, újság, kézírásos naplóbejegyzés, fénymásolat, folyóiratcikk stb.).

Meg kell mondanunk, hogy számos probléma inkább anekdotikus formában és egyéni véleke-

désként kerül elő, mintsem kutatás és rendszeres tanulmányozás eredményeként. Ez egyre inkább így van, mivel az információ kommunikálása és megosztása, különös tekintettel a weben található információra, fokozódó mértékben központi szerepe tölt be hétköznapjainkban, és nem korlátozódik a tudományos és szakmai információra.

Tudomásul kell vennünk azt is, hogy megvan annak a veszélye, hogy a problémákat, részben legalábbis, túlbuzgó információs szakemberek kreálják abból a célból, hogy legyenek problémák, amelyeket megoldhatnak. Ennek egyik példája a *digitális szakadék*, amely alatt azt értjük, hogy az emberek egy része, életkora, anyagi helyzete, lakhelye stb. folytán meg van fosztva attól, hogy megfelelően hozzáférhessen digitális információforrásokhoz. Ez sok esetben igaz lehet, azonban kimutatták, hogy ez – részben legalábbis – lényegében az *információszegény* elnevezéssel illetett fogalom újjáéledése. Ezt a fogalmat viszont a szakirodalom több éve tárgyalta már.

Annak is megvan az esélye, hogy az információs szakemberek olyan problémákra kínálják megoldásokat, amelyeket alapjában véve csak ők ismernek. Ilyen témának tekinthetjük az információs műveltség és különösen annak hiánya kérdését, amely – bár fontos – elsősorban az információs szakemberek, főként az egyetemi könyvtárosok ügye maradt.

Végül, de nem utolsósorban, nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy vannak divatok. Az információs túlterhelés (információ-túlterhelés), a túl sok információ (TMI, too much information) betegsége ilyen.

Ezeket az ellentmondásokat is figyelembe véve azt mondhatjuk, hogy az információval kapcsolatos problémák valóságok, viszont – az általános vélekedéssel szemben – nem újak, és nem csupán az internet hatására alakultak ki. Sokkal inkább örökérvényű problémákról van szó, bár új „színezetet” kaptak a technológia újabb vívmányainak megjelenésével. Ezek a problémák az információ kezelésének két alapvető ismérvéhez kötődnek: az információ mennyiségéhez és minőségéhez.

Mennyiségi és minőségi kritériumok

Az információ eddigi története többnyire arról szólt, hogy elegendő mennyiségű hasznos információt találjunk vagy tudjunk szolgáltatni. Bár a 19. századot megelőzően is olvashatunk az információs túlterhelésről, ezek a híradások arról a sajnálatos tényről szólnak, hogy lehetetlen elolvasni mindent, amit írtak. A tudományos és szakmai, sőt az általános irodalom 19. századi megnövekedésével jelenik meg a modern értelemben vett információs túlterhelés, amelynek kapcsán már arról olvashatunk, hogy ki-ki a saját területének irodalmát sem tudja nyomon követni. Ettől függetlenül az információs szolgáltatás legfőbb problémája továbbra is az elengedő releváns anyag megtalálása maradt. Csak az 1990-es évektől, a digitális információ mennyiségének, főként az interneten jelentkező megnövekedése teszi az információs szolgáltatók egyik fő feladatává a szűrést és a válogatást, tekintettel arra, hogy az információ szinte minden témában óriási mennyiségben áll rendelkezésre.

Az információ minőségének kérdése is ilyen régóta fennálló probléma, amely a technológia jelenlegi fejlődésével még jelentősebb lett. Már a nyomtatás európai kezdeteit kísérte a minőségre vonatkozó kritika, amely meglepően emlékeztet a web minőségével kapcsolatos nézetekre. Már ekkor megjelentek az autoritás kérdései: ki hozta létre a dokumentumot, és valóban az-e, aminek mondja magát?

Felületes és helytelen volna, ha azt mondanánk, hogy a kérdések és problémák nem változtak meg az idők során. A kontextusok és az érintettek beállítódásai viszont jelentős mértékben változnak. Különösen igaz ez az évezredünk első évtizedében megjelent Google-generációra, amely az információhoz való azonnali és könnyű hozzáféréshez szokott hozzá, ami olyan elvárásokat kelt bennük, amelyeket a „hagyományos” információs szolgáltatások nehezen tudnak teljesíteni.

A túl sok információ problémája és a választás paradoxonja

Az a gondolat, hogy túl sok információ áll rendelkezésünkre, súlyosbítva azzal, hogy közvetítésére is több forma és csatorna áll rendelkezésre, oda vezetett, hogy megszületett az információs túlterhelés fogalma, talán az információs betegségek közül a legismertebb. A további következmények közé tartozik az információs elhízás (infobesity), az információ elkerülése (information avoidance), az információtól való szorongás (information anxiety) és a könyvtári szorongás (library anxiety). Ezek a problémák a választás paradoxonjához kötődnek.

Az *információs túlterhelésnek* nincsen általánosan elfogadott meghatározása. Általában azt a helyzetet értjük alatta, amikor az információ hatékony felhasználását egy-egy egyén számára megnehezíti a rendelkezésre álló, potenciálisan hasznos, releváns információ mennyisége. A túlterheltség érzete általában összekapcsolódik annak érzetével, hogy nem vagyunk a helyzet urai, néha pedig azzal, hogy eláraszt bennünket az információ. Ez a fogalom egyáltalán nem új: egészen az Ótestamentumig visszavezethető. Általános ismertséget azonban az 1950-es évek végétől kapott, amikor a (főként természettudományos és műszaki) publikációk száma exponenciális növekedésnek indult. Az 1990-es években már jelentős problémaként kezelték az információs túlterhelést, majd még inkább érzékelhetővé vált az új technológiák, főként az e-mail és az internet megjelenése nyomán.

Érvelhetünk azzal is, hogy az információs túlterhelés az emberi fajra jellemző és kikerülhetetlen állapot. Sokak szerint túlzóak az információs túlterheléssel, kapcsolatos megállapítások, sőt vélelmekről van csupán szó. Érzékszerveink, főként látásunk nagy mennyiségű inputot képes kezelni és arra is képes, hogy azonosítsa annak lényeges mintázatait. A modern információs környezet azonban olyan formákat használva közvetíti az információt, amelyek kezelésére nincsenek felkészülve érzékszerveink és nincs is velük kapcsolatban előzetes tapasztalatunk. A túlterhe-

lés okai ezért többfélék és összetettek, így nehéz egyetlen, gyors megoldást találni rá. Csábító arra gondolni, hogy a túl sok információ a legfőbb – ha nem az egyetlen – okozója az információs túlterhelésnek. Az információ sokfélesége azonban szintén lehet a jelenség kiváltó oka. Egyrészt azért, mert eredményeképpen az egy-egy témára vonatkozó információ mennyisége is megnő és különböző nézőpontokat tükrözve jelenik meg, másrészt intellektuális nehézséget jelent, hogy beillesztjük a felhasználás és a felhasználó számára megfelelő kognitív keretbe. A sokféleség egyaránt megjelenhet magában az információ természetében és annak formájában.

Maguk a gyors és kényelmes elérést megcélzó új információs és kommunikációs technológiák is felelőssé tehetők a túlterhelés jelentős részéért. Néhány technológiát, főleg a „push” technológiákat külön is ki szoktak emelni. E technológiák lényege, hogy aktívan, kérés nélkül küldenek információt a felhasználónak. Bármilyen sok legyen is az információkeresés során, a felhasználó döntése alapján érkező („pull”) információ, nem ugyanaz, mint amikor ellenőrizetlenül kapjuk az információt. Az ilyen típusú információküldés egyik „főbűnösének” az e-mail-t szokták tartani.

Az *információtól való szorongás* akkor lép fel, ha képtelenek vagyunk a szükséges információt elérni, megérteni vagy felhasználni. Okozója egyaránt lehet az információs túlterhelés vagy az információ elégtelen volta, a helytelenül szervezett, rosszul prezentált információ vagy az információs környezet meg nem értése. Nagyon hasonló ehhez a könyvtári szorongás, amely egyfajta tehetetlenség-érzés kialakulásához vezet, amikor információt keresünk. Velejárója az elveszettség érzése és az attól való félelem, hogy megszólítsuk a könyvtár munkatársait.

Az *információs elhízás* személyes információs túlterhelést jelent, főként, ha hasonlóan viselkedünk azokhoz, akik gyorséttermekben lakmároznak. Ellene igen gyakran az információ elkerülésének gyors, bár brutális taktikájával védekezünk, ami abból áll, hogy ignoráljuk a releváns információt és a hasznos információforrásokat,

mivel túl sokkal kell közülük foglalkozni. Hasonló jelenség az *információ-megvonás*, amikor a források számát a minimálisra csökkentjük, árnyalt szűrést alkalmazunk és gyorsan selejtezzük az információkat.

A csillapítás a problémákkal való megbirkózásnak az a népszerű heurisztikája, amikor csak az éppen elégséges információt vesszük magunkhoz, és nem hagyjuk, hogy elárasszon bennünket az elérhető információ. Ilyenkor úgy választunk és hozunk döntéseket, hogy a lehetőségek teljes táráat nem ismerjük és nincs is értelme annak, hogy az összes lehetőség jótékony hatását összevessük egymással. Az információkeresés terminológiájával élve ezt úgy mondhatjuk, hogy a talált információ elég jó, még ha nem is a legjobb a fellelhetőek közül. A 21. század kezdetének információs környezete elég választási lehetőséget kínál ahhoz, hogy a csillapítást helyes választásnak tekintsük. Fontos azonban, hogy ezt érzévekkel tudjuk indokolni.

A Web 2.0 és a civilizáció vége

Úgy tűnik, hogy az információs betegségek másik oka a változó információs környezet, amelyet egyszerűsítve Web 2.0-nak nevezünk. Nincs világos és egységesen elfogadott meghatározása, de ide értjük a közösségi hálózatokat, az információk megosztására, a kommunikáció megteremtésére, aktualizálására szolgáló eszközöket és oldalakat. Általában ide sorolják a blogokat, wikiket, az RSS hírcsatornákat, a podcastingot, a kép- fájl- és videó-megosztó oldalakat, a közösségi könyvjelzőzést és a virtuális világokat.

Az új információs és kommunikációs formák változatossága és sokfélesége, valamint a források pusztaszáma egyértelműen hozzájárul a túlterheléshez. Emellett a Web 2.0-ás alkalmazások természete sajátos problémákat is felvet. Ezek nem teljesen újak, hanem a web korábbi formájában is meglévő jelenségek kiszélesedését jelentik. Ilyen a minőségellenőrzés hiánya. Vitatható, hogy ez súlyosabb gondot jelenet-e a Wikipédia vagy a blogok esetében, mint a ko-

rábbi alkalmazásoknál.

Sajátos probléma az önazonosság elvesztése, amely a névtelenséget és álneveket megengedő eszközök sajátja. Számos anekdotikus beszámolót ismerünk arról, hogy a wikik és blogok szerzői álneven működnek, és gyakran hamisan állítják, hogy valaminek a szakértői vagy szaktekintélyei. Ez különösen nehezé teszi a feltalálható információ érvényességének a megítélését, és többeket arra indíttat, hogy mindezt olyan támadásnak minősítsék, amely bármely rögzített információ tekintélye ellen irányul. A közösségi könyvjelzőzés és a címkézés széles körű elterjedése úgy is értelmezhető, mint az önazonosság és a szaktekintély elvesztése, mivel ezekben a szubjektivitás váltja fel az objektív (bár nem tökéletes) ismeretszervezési eszközöket. Pozitívabb nézőpontból azt mondhatjuk, hogy a felhasználók teljesen jól meg tudják találni, mi kell nekik, maguk is meg tudják ítélni az információ minőségét, és előtérbe helyezik a kényelmet és örömszerzést. Ugyanezeket az érveket ismerhettük meg a webes keresők kapcsán is. Az információnak a korábbinál nagyobb fokú változékonysága és változtathatósága az információ állandóságának hiányával kapcsolatos kérdéseket vet fel. Ha egy wiki-alapú enciklopédia vagy egy tankönyv naponta, vagy akár óráról órára változtatható, mikor beszélhetünk eredeti vagy végleges formájáról? Melyik pillanatban lehet vagy kell archiválni? A Web 2.0-ás eszközök természete azt is elősegíti, hogy a sekélyes újdonságra épülő információs környezet alakuljon ki. Mivel valóban eredeti anyagokat nehéz, sőt szinte lehetetlen találni vagy előállítani, az újdonság iránti igényeket a meglévő anyagok újrafelhasználásával, linkek kiépítésével, újracsomagolással vagy efemer és sekélyes anyagok létrehozásával lehet kielégíteni. Az eszközök természete is elősegíti ezt. Gondoljunk például az RSS hírcsatornákra vagy a podcastingra, amelyek alkalmasak arra, hogy kontextusuktól megfosztott információdarabkákat közvetítsenek. Természetesen ezeket könnyebb létrehozni és befogadni, mint az elmélyült és gondos kutatásra épülő anyagokat.

Gyógymódok és megoldások

Az információs szakemberek válasza a fenti jelenségekre, hogy megpróbálják a problémákat megoldani vagy legalábbis minimalizálni őket. Bármennyire dicséretes is ez a hozzáállás, nem árt, ha néhány dolgot figyelembe veszünk. Ahogy arról már esett szó, a problémák egy része lehet múltó divat. Ennek lehetősége fennáll

az információs túlterhelés és az információs írástudatlanság esetében. Fontos tehát, hogy azonosítsuk a valóban jelentős problémákat. Ezek egy része viszont nem alapvetően információs probléma. Amit információs túlterhelésnek érzékelünk, az lehet, hogy az elvégzendő munka mennyisége túl nagy. Az információs műveltség követelménye mögött az írástudás szintjének emelése iránti alapvető igény állhat, amely része egy színvonalasabb általános oktatás óhajának.

Elektronikus könyvet lehet számítógépen, okostelefonon, PDA-n is olvasni, de kényelmesebb az olvasógépekkel, melyek nem fárasztják a szemet és kevesebb energiát használnak fel.

2008 óta közel nyolcvanezer forint árunk is vásárolható magyar nyelvű támogatással kiegészített elektronikus könyvolvasó, melyen egy feltöltéssel csaknem 8000 oldalt lehet elolvasni.

A nagy nemzetközi e-book áruházak kevés magyar nyelvű digitális könyvet tartanak, és egyelőre gyerekcipőben jár nálunk az e-book-kiadás is. Előrébb járnak azonban a virtuális könyvtárak: a Magyar Elektronikus Könyvtár (www.mek.oszk.hu) mintegy 7000 címet, a Digitális Irodalmi Akadémia (www.dia.pim.hu) több mint 1300 az eredetihez képest javított kiadású kötetet tartalmaz, a Hallgatói Információs Központ (www.tankonyvtar.hu/konyvek) pedig mintegy 140 tankönyvet kínál.

Az e-readerek és e-bookok rövidesen a közoktatás szerves részeivé válhatnak.

(Fülöp Hajnalka ismertetéséből. *Népszabadság, Infovilág, 2009. aug. 17. 21.p.*)



A Könyvtárportál immár három elektronikus könyvtár állományát teszi jobban hozzáférhetővé.

A Magyar Elektronikus Könyvtár dokumentumai, a Digitális Irodalmi Akadémia művei és a Magyar Társadalomtudományok Digitális Archívuma 500 könyve kapcsolódik automatikusan a Katalógus (<http://konyvtar.hu/katalogus>) találataihoz, illetve jelenik meg a könyvek profil-oldalán és a felhasználók polcain lévő könyvek mellett. Mindenütt „e” betű jelzi, ha van online is olvasható változat, erre kattintva lehet eljutni a dokumentumhoz.

Az online példányok linkjeit könyvismertetőket és hozzászólási lehetőséget, melyet a portálon belül elérhetnek az olvasók, szinte bármely helyi OPAC-ban is el lehet helyezni a Könyvsegéd nevű eszközzel

(<http://konyvtar.hu/wiki/Konyvtarportal:Konyvseged>).

(Kardos András híre alapján, *Katalist, 2009. május 13.*)