

# اضافه بار اطلاعاتی؛ ریشه‌ها و پیامدها



دکتر فرهاد نژاد ایرانی

NezhadIrani.F@Gmail.com

آرمین رجبی زاده

Ar.rajabzadeh@Gmail.com

## چکیده

در بسیاری از سازمانها بیشتر مدیران از میزان زیادی اطلاعات خام و داده های نامربوط، بسیار بیشتر از نبودن اطلاعات مناسب و مربوط رنج می برند؛ به این معنی که اطلاعات بسیار زیادی دریافت می دارند، به صورتی که وقت زیادی برای جدا کردن اطلاعات مربوط از اطلاعات نامربوط و نامناسب لازم دارند. از طرفی، میزان اطلاعاتی که در محیط کار با آن روبرو می شوند، به طور تصاعدی در حال افزایش است. اضافه بار اطلاعاتی (Information Overload) به عدم رضایت شغلی در ۶۰ درصد مدیران منتهی می شود و دلیل عمده فشارهای عصبی و عدم کارایی است. اضافه بار اطلاعاتی، زمانی اتفاق می افتد که حجم اطلاعاتی که دریافت می کنیم، بیش از توان ما برای پردازش آن به نحو ارزشمند و پر معنایی باشد. این مقاله، به معرفی پدیده اضافه بار اطلاعاتی، علل و شیوه مدیریت آن می پردازد.

امروز کمتر اهل فنی است که با اصطلاح «انفجار دانش» یا «انفجار اطلاعات» آشنا نباشد. این پدیده، واقعیت بزرگی است که منشأ تحولات و حتی انقلابی عظیم در عرصه حیات بشری بوده است. دو مقوله انفجار اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی را به سختی می توان از هم تفکیک کرد. در واقع هر چه تولید اطلاعات زیادتیر شود، اضافه بار اطلاعاتی نیز بیشتر خواهد شد. اطلاعاتی که از مجاری و منابع مختلفی گردآوری می شوند، ممکن است ضد و نقیض یا غیر قابل مقایسه باشند (ویسمان، ۱۳۷۳: ۱۹).

با وجود آنکه اطلاعات، خود نقش مهمی در فرایند تجارت بازی می کند، اضافه بار اطلاعاتی، یکی از علل اختلال در برنامه ریزی های سازمانی است. اکنون مدیران مؤسسات و سازمانها به خوبی دریافته اند که حفظ موقعیتشان - چه جهت بهبود ساختار سازمانی و چه در راستای توسعه معقول و مناسب فعالیتها در ابعاد دیگر - بدون بهره گیری از شگردها و روشهای مدیریت اطلاعات، ممکن نخواهد بود. برخلاف گذشته که تنها بهبود امور اجرایی و مسائل جاری بر عهده مدیران اطلاعات بود، امروزه اینان در رده بالاترین استراتژیست های سازمانها مطرح شده اند (شاهنکیان، ۱۳۶۹: ۳).

### اضافه بار اطلاعاتی

همه ما برای باقی ماندن در بازار کار و رقابت به اطلاعات نیاز داریم، اما در عین حال، اطلاعات بیش از حد نیز می تواند ما را در خود غرق کند. اگر اجازه دهید که در باتلاق اطلاعاتی فرو روید، نتایج مخربی هم برای خود و هم برای سازمان خواهد داشت. وجود اطلاعات غلط و تکراری، مدیران را دچار نوعی سرخوردگی می کند و مانع دسترسی آنان به اطلاعات مفید و سودمند می شود. هر چه اطلاعات بیشتر باشد، نیاز به تجزیه و تحلیل نیز بیشتر خواهد بود و گاهی اوقات تجزیه و تحلیل بیش از حد به فلج منتهی می شود و می تواند به قدرت تصمیم گیری درست صدمه بزند (نورتون، ۱۳۸۲: ۱۱-۱۰). در مورد مفهوم اضافه بار اطلاعاتی،

دیدگاههای مختلفی از سوی صاحب نظران ارائه شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می کنیم:

هریگ و کرامر: اضافه بار اطلاعاتی حجم زیادی از اطلاعاتی است که در یک مدت زمان کوتاه ارائه می شود و توانایی درک و حل آنان مشکل است. اضافه بار اطلاعاتی معمولاً زمانی رخ می دهد که طبیعت اطلاعات غیرقطعی، مبهم، جدید، پیچیده یا فشرده است (Herbig and Kramer, 1994: 45-46).

جرف روف: همانطور که انتظار می رود، افراد با اطلاعات جزئی یا بدون هیچ اطلاعاتی، هیچ چیز یا اطلاعات کمی برای پردازش دارند و در نتیجه تصمیمات ضعیفی می گیرند. وقتی مقدار اطلاعات افزایش می یابد، پردازش اطلاعات و کیفیت تصمیم گیری ها هم افزایش پیدا می کند. اما در نقطه معینی، میزان اطلاعاتی که فرد در معرض آن قرار می گیرد، بیشتر از حدی است که در توان پردازش اوست. در این مرحله اضافه بار اطلاعاتی اتفاق افتاده است و قدرت تصمیم گیری کاهش می یابد، در نتیجه اطلاعات بیش از حد پردازش نخواهد شد و ممکن است به آشفتگی و تشنج منجر شود (Ruff, 2002: 1-2). (نمودار شماره ۱)

بوچر: بوچر برای درک مفهوم اضافه بار اطلاعاتی هفت عامل اصلی را مطرح کرده است که چرا مدیران، آگاهانه یا ناآگاهانه در معرض اضافه بار اطلاعاتی قرار می گیرند:

۱. اطلاعات را جمع آوری می کنند تا نشان دهند که در قبال عقل گرایی و کفایت که معتقدند موجب ارتقای تصمیم گیری می شود، متعهدند.
۲. آنها مقادیر زیادی اطلاعات غیر ضروری دریافت می کنند.
۳. آنها اطلاعات بیشتری را برای چک کردن اطلاعات موجود جستجو می کنند.
۴. آنها نیاز دارند که بتوانند تصمیمات خود را توجیه کنند.
۵. اطلاعات را جمع آوری می کنند، چراکه ممکن است روزی مفید باشند.
۶. آنها با جمع آوری اطلاعات هر چه بیشتر، احساس امنیت می کنند.
۷. آنها از اطلاعات به عنوان یک سرمایه

رایج استفاده می کنند تا مبادا پیرو و وابسته به دیگران باشند.

در همه موارد، با وجود وفور اطلاعات، اغلب به دست آوردن اطلاعات مفید و مرتبط برای برنامه ریزی و عملیات روزانه از میان خیل عظیم اطلاعات کاری دشوار است. همچنین جمع آوری بیش از اندازه اطلاعات از سوی تصمیم گیرنده، به طوری که نتواند آنها را پردازش نماید، ممکن است به آشفتگی او منجر شود (Sinkovics, 2007: 697).

### نقشهای اطلاعاتی

افراد در مواجهه با اطلاعات و در نوع رویکرد به اطلاعات در رابطه با آن نقشهای متفاوتی را می پذیرند:

۱. جمع کننده: اطلاعات را به خاطر اطلاعات جمع آوری می کند.
۲. پاک کننده: اطلاعات را بدون ارزیابی آن، نابود می کند.
۳. هدر دهنده زمان: اطلاعات را درخواست و جستجو می کند، اما کاری با آن انجام نمی دهد.
۴. تحلیلگر: هر چیزی را امتحان می کند، اما نمی تواند تصمیم بگیرد.
۵. ضد تکنولوژی: با نوآوری ضدیت می کند.
۶. کاربر قوی: اطلاعات را جهت جستجوی فرصتها به کار می گیرد.
۷. رهبر: ارزش اطلاعات بحرانی را می شناسد و از آن برای حداکثر منفعت استفاده می کند (Ruff, 2002: 5).

### علل پیدایش اضافه بار اطلاعاتی

علل پیدایش اضافه بار اطلاعاتی را می توان به چهار نوع طبقه بندی کرد، اما لازم به یاد آوری است که اضافه بار اطلاعاتی معمولاً نتیجه ترکیب چند عامل است و نه محصول یک عامل.

**اشخاص:** یکی از تعاریف بیان می کند که اضافه بار اطلاعاتی، زمانی به وقوع می پیوندد که مقدار اطلاعاتی که پردازش می شود، فراتر از ظرفیت اشخاصی است که می توانند در زمان موجود آن را پردازش کنند (Jackson, 2001).

دلایل شخصی اضافه بار اطلاعاتی چنین است:

- محدودیت در ظرفیت پردازش اطلاعات افراد؛  
 - انگیزه، نگرش و رضایت مندی؛  
 - مشخصه های شخصی (تجربه، مهارت، طرز فکر، سن)؛  
 - حالت شخصی (وقت روز، صدا، دما، مقدار خواب)؛  
 - عدم توانایی در اولویت بندی، طبقه بندی، سازماندهی اطلاعات وارده؛  
 - استفاده بی فایده از زمان؛  
 - فقدان مهارت های سازمانی؛  
 - تمایل فردی به کسب اطلاعات بسیار زیاد؛  
 - میل به انجام کارها بدون هیچ گونه کمکی؛  
 - جذب شدن به فناوری و استفاده از آن برای افزودن به اطلاعات تا کاستن آن (Ruff, 2002: 6-7).

## ۲) فناوری:

فناوری، نقش مهمی در ایجاد اضافه بار اطلاعاتی دارد. فناوری نه تنها در ایجاد مضمون اطلاعات به ما کمک می کند، بلکه به ما این امکان را می دهد که به مقدار زیادی از اطلاعات، دسترسی پیدا کنیم. قابلیت های فناوری مدیریت اطلاعات، بدون تردید پیشرفت کرده است و این پیشرفت ها روز به روز سرعت بیشتری خواهند یافت. اما با وجود آنکه سیستم های پیشرفته و عوامل هوشمند، آینده ای آزاد از اضافه بار را نوید می دهند، کاربران اطلاعات در زمان حال، هنوز بایستی رویکرد بسیار دقیقی را در پیش گیرند (نورتون، ۱۳۸۲: ۸۹).

دلایل تکنولوژیک که منجر به اضافه بار اطلاعاتی می شوند را می توان چنین برشمرد: (Ruff, 2002: 7-8)  
 - طراحی ضعیف یا پیچیده سیستم های اطلاعاتی؛  
 - ارائه اطلاعات، بیشتر از آنچه لازم است؛  
 - اعتماد بیش از حد به فناوری؛  
 - تداخل چند فناوری با هم.

## ۳) سازمان:

یک سازمان موفق باید پویا باشد. نیاز اساسی به تغییر، مستلزم ارتباط و هماهنگی

قوی است. وقتی فرایند تغییر به خوبی انجام نمی شود، این عوامل، می توانند، اضافه بار اطلاعاتی را به وجود آورند:  
 - فقدان سیاست ارتباطات درونی سازمان؛  
 - فقدان آموزش های اطلاعاتی لازم درون سازمان.  
 همچنین ناتوانی در پاسخگویی به این سوالات، می تواند یکی از دلایل وجود اضافه بار در سازمان شما باشد:  
 - آیا جایگاه خود را در سازمان می شناسید و می دانید چه انتظاری از شما می رود؟  
 - آیا می دانید چه اطلاعاتی از نظر انتقال اهمیت دارند؟

- آیا مسئولیت کامل اطلاعاتی را که تولید می کنید، بر عهده دارید یا بیماری «به من مربوط نیست» یا «این مشکل من نیست» در سازمان رواج دارد؟  
 - آیا در میان بخشها مشارکت در تهیه و ارسال اطلاعات صورت می گیرد؟  
 - آیا برای انتقال اطلاعات، ارتباطات به سادگی، سرعت و سهولت میان گروهها انجام می پذیرد؟  
 - آیا فرم های اطلاعاتی سازمان به شکل استاندارد تدوین شده اند؟  
 - آیا کارکنان در فرایندهای تصمیم گیری مشارکت فعال دارند؟  
 - آیا فضای «تحقیق و جست و جو» و شکیبایی نسبت به اشتباه وجود دارد؟ (نورتون، ۱۳۸۲: ۱۹)

## ۴) ویژگی اطلاعات:

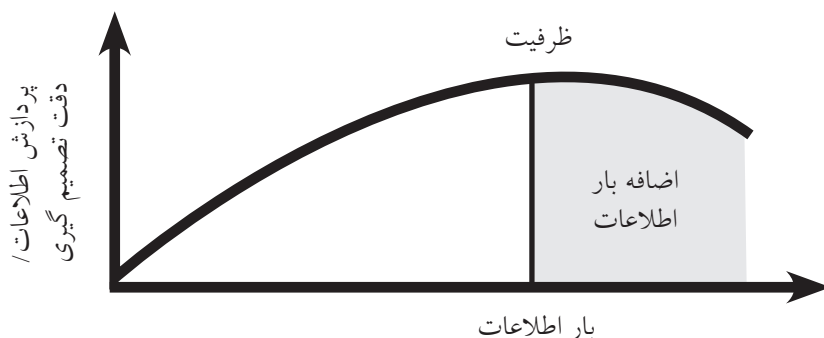
علل نهایی اضافه بار اطلاعاتی، ویژگی های خود اطلاعات است. اپلر علل اضافه بار اطلاعاتی، را از لحاظ ویژگی اطلاعات، چنین ذکر می کند:  
 - عدم قطعیت اطلاعات؛

- گوناگونی اطلاعات و افزایش در تعداد انواع آن؛  
 - ابهام اطلاعات؛  
 - بداعت اطلاعات؛  
 - پیچیدگی اطلاعات؛  
 - غلظت اطلاعات؛  
 - کیفیت، ارزش و نیمه عمر اطلاعات؛  
 - فراوانی بیش از اندازه اطلاعات بی ربط (آلودگی اطلاعات)؛  
 - اعتبار ناشناخته منبع اطلاعاتی؛  
 - افزایش ابعاد اطلاعات (Ruff, 2002: 8-9).

اضافه بار اطلاعاتی زمانی اتفاق می افتد که حجم اطلاعاتی که دریافت می کنیم، بیش از توان ما برای پردازش آن به نحو ارزشمند و پر معنایی باشد.

## نتایج اضافه بار اطلاعاتی

بدیهی است که «اگر عامل هدایت جامعه» (عالی ترین سیستم متمرکز اطلاعات در جامعه که از آرایش اطلاعاتی میان اقتصاد و سیاست حاصل می شود) نتواند عامل تحول اطلاعاتی را شناسایی کند و یا اطلاعات را با منطقی مناسب مورد استفاده قرار دهد، جامعه دچار سرطانهای موضعی یا کامل اطلاعاتی خواهد شد. سرطان اطلاعاتی، شرایطی است که در آن، اطلاعات به صورت بی هدف و هرج و مرج واری در جامعه سرگردان می شود. به عبارت دیگر در چنین جامعه ای تبادل اطلاعاتی به صورت بی قاعده و ناهمراستا انجام می شود و از آنجایی که چنین مجموعه هایی قدرت تبادل با یکدیگر و جهان خارج را ندارند، سرانجام تبدیل به غده های اطلاعاتی غیرقابل کنترل می شوند و اثر معکوس از خود بروز می دهند.



نمودار ۱: مفهوم اضافه بار اطلاعاتی

فقدان ارتباط میان مجموعه های اطلاعاتی، سرانجام منجر به خمودی و تپشهای نامنظم اطلاعاتی می شود. به تدریج جزایر مجزایی به دست می آیند که حاصل نبود منطقیهای همراستا هستند و طبیعی است که تپشهای ناموزون آنها اثر یکدیگر را خنثی می کنند (قانع بصیری، ۱۳۷۳: ۵۲). این موضوع در مورد سازمانها نیز بسیار حائز اهمیت است. در سازمانها نیز این مازاد اطلاعاتی از معضلاتی است که مدیران از آن رنج می برند. مجموعه های مختلف سازمانی بر اساس نیازمندی خود، اطلاعاتی را جمع آوری می کنند. این اطلاعات بر اساس نیازمندی های آبی ایجاد می شود و منطق واحدی بر آن حاکم نیست. پدیده سرطان اطلاعاتی در این شرایط ایجاد می شود و اطلاعات به صورت بی هدف و مخرب جلوه می نماید و باعث اتلاف منابع، امکانات و نیروی انسانی سازمان می شود. بنابراین، سازمانها نباید بدون نظم نسبت به جمع آوری اطلاعات اقدام کنند و باید از منطقی همراستا و طبیعی پیروی نمایند. در این شرایط، سازمان به عناصری تقسیم می شود که هیچ یک با سایر مجموعه ها و یا کل سازمان متناسب نیستند و ممکن است حتی برخلاف اهداف و مأموریت سازمان حرکت کنند. بنابراین، کنترل اطلاعات و فرایندهای مربوط به آن از اهم وظایفی است که به خصوص در دنیای امروز برای مدیران و دست اندرکاران متصور می شود. (غلام زاده، ۱۳۷۷: ۶۸-۶۷).

خبرگزاری رویترز در سال (۱۹۹۸) نتایج اضافه بار اطلاعاتی را در دو دسته شخصی و سازمانی طبقه بندی کرد:

#### الف) نتایج شخصی اضافه بار اطلاعاتی:

۱. تنش و بیماری: یک سوم از مدیران در نتیجه اضافه بار اطلاعاتی به بیماریهایی دچار می شوند که محصول تنش و فشار عصبی است.
۲. وقت آزاد کمتر: دو سوم از مدیران، بیایستی تا دیر وقت کار کنند تا بتوانند با حجم زیاد اطلاعات مقابله کنند.
۳. رضایت شغلی کمتر: هفتاد درصد مدیران، رضایت از کارشان را در نتیجه اضافه بار اطلاعاتی از دست می دهند.



#### اضافه بار اطلاعاتی زمانی اتفاق می افتد که حجم اطلاعاتی که دریافت می کنیم، بیش از توان ما برای پردازش آن به نحو ارزشمند و پر معنایی باشد



۴. تصمیم گیری های نادرست: تقریباً ۴۳ درصد از مدیران معتقدند که اطلاعات بیش از حد در توان تصمیم گیری آنها تاثیر نامطلوب می گذارد.

ب) نتایج سازمانی اضافه بار اطلاعاتی:

۱. از دست رفتن بهره وری؛
۲. اتلاف منابع؛
۳. از بین رفتن مزیت رقابتی؛
۴. دوباره کاری و اصطکاک در کار (Reu- ters, 1998).

#### مدیریت اضافه بار اطلاعاتی

با توجه به سیری که داده و اطلاعات طی می کنند تا در تصمیم گیری مورد استفاده قرار گیرند، می توان این نظر را ابراز داشت که اگر سازمانی موفق به انجام مأموریتهايش نشود، قصور مدیر آن سازمان ناموفق، صرفاً قصور در تصمیم گیری ضعیف و بی موقع نیست، بلکه قصور او «بی اطلاعاتی» وی، اهمیت قائل نشدن برای اهمیت مدیریت اطلاعات و تأمین نکردن زیربناهای اطلاعاتی است.

ایکاف اظهار کرده است که بیشتر مدیران از میزان زیادی اطلاعات خام و داده های نامربوط، بسیار بیشتر از بودن اطلاعات مناسب و مربوط رنج می برند؛ به این معنی که بیشتر مدیران، اطلاعات بسیار زیادی دریافت می دارند، به صورتی که وقت زیادی برای جدا کردن اطلاعات مربوط از اطلاعات نامربوط و نامناسب لازم دارند. او این مسئله را که در آغاز به سبب گسترش تکنولوژی اطلاعات به ویژه در سالهای اخیر، روی داده است، «بار

سنگین اطلاعات» نامیده است. بنابراین، به منظور توسعه فرایند تصمیم گیری در سازمان لازم است، بار سنگین اطلاعات که بیشتر تصمیم گیرندگان با آن روبرو می شوند، کاهش یابد و سبک شود. بنابر نظر وی، دو جریان می توانند بار سنگین اطلاعات را کاهش دهند و آن را سبک کنند که عبارت اند از: «تصفیه» (Filtration) و «تلخیص» (Condensation).

منظور از تصفیه، رویداد و جریانی است که طی آن اطلاعات خام (داده) بسته به ارتباط و مناسبتشان با مسئله و موضوع موردنظر، نیازهای اطلاعاتی تصمیم گیرنده و وضعیت زمانی و مکانی، از هم تفکیک، طبقه بندی، اصلاح و پالایش می شوند. در واقع، اطلاعات مربوط، مورد نیاز و ضروری از اطلاعات نامربوط و غیرضروری برای تصمیم گیری، جدا و غربال می شوند.

منظور از تلخیص، رویداد و جریانی است که طی آن اطلاعات خام (داده) از حشو و زوائد پاک، اطلاعات تکراری حذف، و داده های رسیده خلاصه و فشرده می شوند. به این ترتیب خلاصه، چکیده و فشرده ای از اطلاعات به تصمیم گیرنده (مدیر) ارائه می شود و از بروز پدیده «آلودگی اطلاعات» (Information Pollution) جلوگیری می شود تا به مدیر نه اطلاعات زیادی و غیرضروری داده شود و نه اطلاعات کم و ناقص و نامناسب (طالقانی، ۱۳۸۲: ۲۸۵-۲۸۴).

اطلاعات بایستی در زمان مناسب برای هدف مناسب و به شکل شایسته به مقصد برسد. برای تعیین خط مشی اطلاعاتی در سطح سازمان که اضافه بار را به حداقل برساند، از چک لیستی که در پی می آید پیروی کنید:

۱. تعیین استراتژی روشن و اطمینان از اینکه فعالیتهای اطلاعاتی این جهت را تقویت می کنند. اهداف سازمان را روشن سازید و آن را به کارکنان منتقل کنید تا درباره نتایج مورد انتظار از فعالیتهایشان سردرگم نشوند. از نقش خود و انتظاراتی که از شما می رود، اطمینان حاصل کنید و همچنین مطمئن باشید که نیازمندی های کارکنانی را که اطلاعات شما را دریافت می کنند، به خوبی می دانید.
۲. برای برخورد کارآمدتر با اطلاعات،

ساختارهای مدیریتی کوچک و قابل شناسایی انتخاب کنید. فراموش نکنید که مؤسسه کوچکی که می تواند به سرعت پیش برود، بر مؤسسه بزرگی که به کندی حرکت می کند، برتری خواهد یافت.

۳. اطمینان حاصل کنید که روش مدیریتی شما با جریان مورد نیاز اطلاعات هماهنگی دارد. خلافت، نیازمند جریان آزاد اطلاعات است که از مدیریتی حاصل می شود که آزاد باشد و به دیگران قدرت و اختیار دهد.

۴. در آموزش و پرورش افقی در سازمان سرمایه گذاری کنید تا آگاهی را از جریانهایی که در نقاط دیگر روی می دهند، افزایش دهید. اکثرا کارکنان مایلند در پیشبرد سازمان نقش سازنده ای داشته باشند و گسترش مهارتها نه فقط امکانات سازمان بلکه استعدادهای خود شما را نیز تقویت می کند.

۵. یک سیستم ارزشی به وجود آورید که بر اساس شناخت و قدردانی از کیفیت اندیشهها استوار باشد. آموختن در نتیجه اشتباه کردن حاصل می شود. می توانید برای دامنه همکاری و حتی اشتباههای ناشی از خلافت، پاداش تعیین کنید.

۶. اجتناب از اضافه بار اطلاعاتی با اصلاح فرهنگ سازمان آغاز می شود. بایستی فرهنگ، نگرشها و سبک مدیریتی سازمان را بررسی کنیم تا ببینیم آیا در واحدهای مختلف آن نگرش و فعالیت مثبتی در جهت برخورد موثر و کارآمد با اطلاعات وجود دارد یا نه. این ممکن است به معنی آموزش کارکنانی باشد که اطلاعات را می اندوزند، در پی قدرت هستند یا ناخواسته و بدون فکر و آگاهی از همکاری سرباز می زنند و اهمیت جریان اطلاعات برای سازمان را در نمی یابند. شگفت اینکه هر چه مشارکت در اطلاعات بیشتر باشد، کمتر احتمال دارد که اضافه بار اطلاعاتی به وجود آید. به این دلیل که مشارکت:

- دوباره کاری، تردید و سردرگمی را کاهش می دهد؛

- امکان الهام بخشی و افکار بکر را بالا می برد؛

- اطلاع از جریانهای سایر بخشهای سازمان را افزایش می دهد؛

- دستاوردها را در نتیجه همکاری دیگران متنوع می کند و امکان آن را به حداکثر



### بیشتر مدیران از میزان بالای اطلاعات خام و داده های نامربوط، بسیار بیشتر از نبودن اطلاعات مناسب و مربوط رنج می برند



می رساند.

۷. یکی از راه حل های مشکل اضافه بار اطلاعاتی، اجرای ممیزی اطلاعات است که می تواند موارد اشتباه، مکان و علت آن را مشخص کند. این ممیزی، هدف و کارایی مدیریت اطلاعاتی را بررسی می کند و منظور از آن، هماهنگی روشها و حذف تنگناها و دیوانسالاری مفرط است. ممیزی اطلاعات، تمامی روشها و فرایندها از جمله فرایندهای مربوط به مشتریان و تامین کنندگان، امور مالی، بازاریابی، تحقیقات و شرایط رقبا را در بر می گیرد. این ممیزی، ابتدا نیازهای کارکنان برای دستیابی به اهدافشان و سپس روشهای جاری را بررسی می کند.

۸. پذیرید که «اطلاعات» به جایگاهی در هیئت مدیره نیاز دارد. مانند همه استراتژی های عمده سازمانی، خط مشی اطلاعاتی نیز بدون داشتن پشتیبانی در رأس، متزلزل خواهد شد (نورتون، ۱۳۸۲: ۳۱-۳۰).

### نتیجه گیری

راه حل اساسی مشکل اضافه بار اطلاعاتی، مدیریت اطلاعات است. اضافه بار اطلاعاتی را در صورتی می توانید با موفقیت اداره کنید که بدانید چگونه هر مرحله از فرایند مدیریت اطلاعات را کنترل کنید تا از اطلاعات ناخواسته، رها شوید و با اطلاعاتی که باقی می ماند، برخورد بهتری داشته باشید. اما قبل از آنکه به عمل متوسل شوید، باید بدانید مسئله اضافه بار اطلاعاتی وجود دارد. ما باید

درک عمیقی از مسئله به انضمام نشانهها و علل آن داشته باشیم. بعد از اینکه به این آگاهی مجهز شدیم، می توانیم راه حل های درست را ارائه دهیم. □

### منابع

۱. شاهنگیان، سید محمد حسین، (۱۳۶۹) مدیریت اطلاعات و اطلاع رسانی - مفاهیم و روشها، تهران، موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه امام حسین (ع)، چاپ اول.
  ۲. طالقانی، محمد، (۱۳۸۲) مهندسی و مدیریت اطلاعات - مفاهیم، روشها، کاربردها، رشت، انتشارات کتیبه گیل، چاپ اول.
  ۳. قانع بصیری، محسن، (۱۳۷۳) از اطلاعات تا آگاهی - نظریه تعادلات سه جزئی، تهران، انتشارات شرکت نو ساختمان، چاپ اول.
  ۴. نورتون، باب، (۱۳۸۲) مدیریت اضافه بار اطلاعاتی، گروه کارشناسان ایران، تهران، انتشارات کیفیت و مدیریت، چاپ اول.
  ۵. ویسمان، هرمان، (۱۳۷۳) سیستم ها، خدمات و مراکز اطلاع رسانی، ترجمه جعفر مهرداد، شیراز، نشر نوید، چاپ اول.
  6. Eppler, M. and Mengis, J., (2002) The Concept of Information Overload: A review of literature from organization Science, Marketing, Accounting, MIS, and related disciplines, MCM Research paper, HSG/MCM/01, pp. 325-344.
  7. Herbig, P.A. and Kramer, H., (1994) The Effect of Information Overload on the Innovation Choice, Journal of Consumer, Vol. 11, No. 2, pp. 45-54.
  8. Jackson, W., (2001) Information Overload and Managerial roles: A naturalistic study of engineers, Unpublished doctoral dissertation, The University of Texas Austin.
  9. Klausegger, C. and Sinkovics, R., (2007), Information Overload: a cross-national investigation of influence factors and effects, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 25, No. 7, pp. 691-718.
  10. Reuters (1998) Report: Dying for Information? A Report on the Effects of Information Overload in the U.K. and Worldwide, Reuters Business Information and Benchmark Research, London.
  11. Ruff, J., (2002) Information Overload: Causes, Symptoms and Solutions, Harvard Graduate School of Education, pp. 1-13.
- دکتر فرهاد نژادایرانی: استادیار دانشگاه آزاد اسلامی - واحد بناب  
آرمین رجب زاده: کارشناس ارشد مدیریت اجرایی - گرایش مدیریت بازاریابی