

Олександр ТВЕРДОХЛІБ

*Національна академія державного управління  
при Президентіві України*

## **СУТНІСТЬ СИНДРОМУ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВТОМИ ЯК НЕГАТИВНИЙ ПРОЯВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

Розглядається поняття синдрому інформаційної втоми, який виникає внаслідок постійного інформаційного перевантаження в умовах розвитку сучасного глобалізованого світу та постає одним із негативних наслідків усезагальної цифровізації, у тому числі й публічного управління, що спричинене новітньою суспільною дійсністю. Визначаються характерні ознаки цього деструктивного явища для прийняття управлінських рішень, що зумовлене застосуванням інформаційно-телекомунікаційних технологій, виявляються основні фактори, що його визначають, та конкретизується його симптоматика. Наголошується на закономірності якісних та кількісних змін в усіх сферах суспільного життя упродовж поетапної історичної генези, що неодмінно супроводжується як позитивними, так і негативними явищами. Пропонуються способи його мінімізації й подолання шляхом посилення інформаційної (цифрової) грамотності суспільства загалом та окремих його представників зокрема.

Ключові слова: цифровізація публічного управління, інформаційно-телекомунікаційні технології, інформаційна втома, інформаційне перевантаження, прийняття управлінських рішень, інформаційна грамотність.

### ***Oleksandr Tverdokhlib. The essence of information fatigue syndrome as a negative manifestation of public administration's digitalization***

The notion of information fatigue syndrome is considered, which arises because of the constant information overload under conditions of the modern globalized world's development and emerges as one of the negative consequences of general digitalization including public administration, caused by the newest social reality. The distinctive features of this destructive phenomenon for administrative decision making are revealed, which is occasioned by the use of information and telecommunication technologies; the main determinative factors are ascertained and its symptoms are specified. The regularity of qualitative and quantitative changes in all spheres of public life during the stage-by-stage historical genesis is emphasized, which is certainly accompanied by both positive and negative phenomena. The ways of its minimization and overcoming by strengthening of information (digital) literacy of society in general and its individual representatives in particular are made.

Key words: digitalization of public administration, information and telecommunication technologies, information fatigue, information overload, administrative decision making, information literacy.

Розвиток новітніх форм співпраці держави та громадян у межах всезагальної цифровізації публічного управління, зумовленої докорінною перебудовою державно-громадської взаємодії з урахуванням відповідності реаліям та новим викликам, які виникають на шляху впровадження сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій у всі сфери суспільного життя, характеризується низкою позитивних зрушень у цій сфері. Зокрема, діяльність органів державного управління й місцевого самоврядування стає більш відкритою, прозорою, максимально зрозумілою й наближеною до звичайних повсякденних потреб окремих індивідів. Однак ці процеси не завжди дозволяють досягнути бажаного ефекту, адже можуть супроводжуватися відсутністю конструктивного діалогу між суб'єктами й об'єктами управління, несприйняттям нових реалій функціонування та опором суспільним змінам, низкою негативних проявів, спричиненою новітньою суспільною дійсністю. Водночас хочемо зауважити, що всі без винятку стадії історичного розвитку людства на етапі їх переходу з одного в інший несли із собою значні якісні й кількісні зміни

в усіх сферах суспільного життя, у тому числі й соціально-побутовій, політичній, культурно-духовній тощо, характеризуючись як позитивними зрушеннями, так і негативними явищами.

Дослідженню питань, дотичних до порушеної нами проблематики, присвячено досить незначну кількість наукових публікацій у вітчизняному науковому дискурсі, що, на нашу думку, пояснюється недостатньою увагою науковців до цієї проблематики, як наслідок – слабкою її розробленістю. Це значною мірою актуалізує її для теоретиків і практиків, які вивчають означене питання в різних галузях наукового пізнання. З-поміж наукових розробок, у яких фрагментарно описано явище, обране нами для дослідження, хочемо звернути увагу на результати наукових досліджень А. Єлякова [1], Л. Проніної [2], А. Сокола та Р. Шурупової [3], а серед зарубіжних фахівців – М. Ентоні [4], Дж. Буханана і Н. Кока [5], А. Едмундс і Е. Морріс [6], Е. Гоулдінг [7], Д. Леві [8], М. Саланової, С. Ллоренс і Є. Кіфре [10], М. Уайт і С. Дормана [12], що до певної міри задовольняють інтерес наукової громадськості в окресленні окремих аспектів порушеної нами проблематики.

Зважаючи на недостатність розробленості питань негативних наслідків всезагальної цифровізації суспільства загалом і окремих їх проявів зокрема, проблематика дослідження синдрому інформаційної втоми, її структурно-функціонального аспекту набуває особливого значення в період інноваційних перетворень, які стають поштовхом до трансформаційних змін сучасного соціуму. Означене дає підстави припустити, що всебічний аналіз розглянутої нами наукової теми дасть змогу конкретизувати її суть, охарактеризувати окремі аспекти загальної проблеми і сприятиме пошуку оптимізаційних шляхів її вирішення.

Мета статті – на основі аналізу структурно-функціонального синдрому інформаційної втоми, дослідження його причин і наслідків запропонувати способи його мінімізації й подолання.

Інформаційно-телекомунікаційні технології вже досить глибоко увійшли в усі сфери суспільного життя. Діяльність сучасної людини значною мірою залежить від умінь застосовувати їх для вирішення щоденних професійних та побутових питань, відповідати вимогам і викликам, породженим глобалізованим світом, та здобувати навички роботи в трансформаційних умовах сучасності. Характерною ознакою нашої реальності є інформаційний вибух та його невинне наростання й постійний деструктивний вплив на всіх членів суспільства, яке хоч і є самоорганізованою системою, однак її компонування й функціонування насамперед залежать від процесів продукування, перероблення, поширення та споживання інформації. Це, з одного боку, сприяє згуртуванню окремих індивідів, соціальних груп і всього суспільства, а з іншого – спричинює його розшарування. Так, на думку М. Ентоні, нині дані та інформація збільшилися експоненціально, окресливши перехід суспільства від індустріального до інформаційного, однак його здатність до засвоєння залишилася відносно статичною. Іншими словами, сучасне суспільство живе у світі, який потопає в даних, але відчуває брак пізнання; його називають світом постмодерну [4, с. 26].

Відмінності між націями з точки зору інформаційних ресурсів, доступу до них та поширення є значними, що спричиняє подальше їх розмежування та сприяє виникненню поняття цифрового розриву. Ця прірва постійно зростає в міру розвитку й удосконалення інформаційно-телекомунікаційних технологій. Цікавим в означеному контексті є підхід Е. Гоулдінг, яка в сучасному суспільстві виділяє три тенденції – інформаційної бідності (нездатність вживати будь-яких заходів унаслідок відсутності необхідної інформації, яка б дозволила управляти нею і приймати відповідні рішення), інформаційного багатства (аналогічне блокування через неможливість упорядковувати всі навколишні інформаційні потоки й масиви) та інформаційного переважання [7, с. 109].

Одним із новітніх явищ, пов'язаних зі стрімким зростанням інформаційно-телекомунікаційних технологій та їх проникненням в усі сфери людської життєдіяльності, що негативно впливає на стан і поведінку людини, є синдром інформаційної втоми, який є наслідком її об'єктивної неспроможності осягнути та опрацювати великі обсяги інформації, що безперервно збільшуються і примножуються. При цьому воно не пов'язане з територіальними чинниками, оскільки інформація безмежна і не має чітко окреслених кордонів. Л. Проніна стверджує, що сучасне покоління людей змушене жити в неосяжному океані інформації, у ситуації, що спричиняє інформаційні перевантаження та призводить в результаті до появи синдрому інформаційної втоми. Потік інформації неможливо сприйняти повною мірою і лише з його частиною, яка сприймається вибірково і для конкретних потреб, відбувається взаємодія окремих індивідів [2, с. 277].

Уперше термін «синдром інформаційної втоми» для позначення прикладної проблеми сучасності запропонував провідний британський фахівець з питань психології стресу Девід Льюїс, який на основі бенчмаркінгового дослідження, проведеного британським агентством новин «Рейтер» у 1996 р., довів, що надлишок інформації значною мірою знижує рівень ділової активності і здатен спричинити психічні розлади. Уже тоді наголошувалося на тому, що постійне тяжіння до пошуку новин при зниженні здатності до аналізу та прийняття відповідного рішення призводять до безсоння й постійної тривоги, проблем із запам'ятовуванням і згадуванням, зниження уваги протягом відповідного часового проміжку, ірраціональної поведінки та скорочення продуктивності праці. На його думку, означена проблема лише посилюватиметься в міру подальшого розвитку і модернізації інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури [9].

Інформаційне перевантаження здатне зумовити появу стресових ситуацій, в умовах яких дії людини виявляються необдуманими, рішення приймаються невважено, а їх ефективність є низькою, оскільки вхідна інформація із самого початку оцінюється хибно. Інформаційне перевантаження може мати вирішальний негативний вплив на прийняття ефективних рішень, у тому числі й управлінських. Результати наукових досліджень засвідчують, що обсяг, різноманіття та якість інформації є визначальними детермінантами інформаційного перевантаження, вплив яких значною мірою посилюється під дією факторів невизначеності й обмеження в часі [5, с. 49, 56]. Проявами синдрому інформаційної втоми, що є наслідком інформаційного перевантаження, можуть бути: блокування аналітичного потенціалу індивіда, слабка концентрація уваги, постійні, як правило, непродуктивні пошуки додаткової інформації, підвищена тривожність і безсоння та постійні, здебільшого необгрунтовані сумніви у прийнятті рішень. Окрім того, наслідком інформаційного перевантаження може бути й нестача змістовно, семантично чи формально релевантної (а в окремих випадках й пертинентної) інформації в умовах кількісного збільшення її обсягів та якісного розосередження і розсіювання.

Інформаційне перевантаження та спричинений ним синдром інформаційної втоми можуть розглядатися не лише як соціальна, але і як медична проблема. Синдром інформаційної втоми має всі ознаки справжньої хвороби (стрес, емоційна напруженість, міжособистісні конфлікти, функціональні порушення серцево-судинної системи, центральної та вегетативної нервової системи тощо) [3, с. 116]. Варто зауважити, що вже протягом багатьох десятиліть суспільство відчуває на собі негативні прояви інформаційного впливу, однак лише за останні кілька років його інтенсивність та частота значно зросли, зумовивши тим самим інформаційне перевантаження індивіда, а в подальшому спричинивши появу відповідного синдрому інформаційної втоми, що набув ознак однієї з визначальних проблем сучасності.

За висловом Д. Леві, інформаційне перевантаження є одним із побічних ефектів

інформаційного суспільства, що актуалізувалося в межах філософії життя «більше – швидше – краще». З економічних, соціальних, духовних та інших причин для нашого суспільства розуміння прогресу безпосередньо пов'язане з прискореним виробництвом матеріальної й інформаційної продукції та послуг, одні з яких втілені в кінцевих продуктах, а інші є або сировиною, або стимулом і мотиватором для управління прискоренням процесів виробництва та споживання. У результаті цих дій відбувається все швидше продукування інформаційних товарів та послуг і спроби суспільства подолати ці могутні інформаційні потоки й масиви зумовлюють повторне примноження інформації. Все це свідчить про те, що допоки філософія «більше – швидше – краще» буде провідною у виробництві матеріальних й інформаційних продуктів та послуг, інформаційне перевантаження з більш-менш успішними спробами його мінімізації чи пом'якшення перетворюватиметься на буденність і стане визначальною характеристикою постмодерного життя і діяльності сучасного соціуму [8, с. 512 – 513].

Результати наукових досліджень підтверджують характерну симптоматику, яка може вказувати на наявність досліджуваного нами явища в окремого індивіда. Так, фізичними його проявами є підвищення артеріального тиску, серцево-судинного навантаження та травні розлади, проблеми з пам'яттю, недостатня концентрація уваги, головний біль, біль у животі та м'язах, а також погіршення зору. Характерними психічними симптомами є роздратованість і гнів, млявість, апатія, нудьга, безсоння, стрес, паніка та напруженість, неможливість прийняття рішень – так званий параліч аналітичного мислення [12, с. 160]. Соціальними проявами цього явища вважаються підвищення напруженості та конкуренції на робочому місці, зниження продуктивності праці, скорочення зовнішніх соціальних контактів, відчуженість та абстрагованість, духовна порожнеча, більший акцент на тривалій роботі та зменшення часу для відпочинку [12, с. 161]. При цьому варто зауважити, що залежно від частоти, тривалості й сили впливу необхідно розрізняти напруження (коли індивід відчуває тривогу, втому, скепсис та переконання в неефективності застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій) і звикання (коли індивід почувається погано внаслідок надмірного й нав'язливого використання цих технологій) [10, с. 422, 434].

Основні фактори, що сприяють появі синдрому інформаційної втоми, такі: люди, що приймають рішення (управлінці), збирають інформацію, аби мати змогу продемонструвати раціональність відповідних рішень та свою компетентність у їх прийнятті, одержуючи при цьому величезну кількість небажаної та нерелевантної інформації, шукаючи більшу кількість інформації з метою перевірки вже отриманої інформації, мотивуючи це необхідністю обґрунтувати правомірність рішень; вони збирають інформацію про всяк випадок, отримуючи весь її масив та використовуючи як засіб платежу, своєрідну валюту [6, с. 22]. Надлишок інформації, який спричинює перевантаження і здатен унаслідок цього викликати інформаційну втому, завдає непоправної шкоди окремим індивідам та їх соціальним групам і утворенням, а в подальшому може мати деструктивний вплив на діяльність організацій і соціальних інститутів, відіграючи суттєву деструктивну роль у злагодженій роботі та стабільному функціонуванні управлінської вертикалі та всього державного механізму. У сучасному цифровому суспільстві надлишковість інформації є неминучим явищем, зумовленим новітньою соціальною дійсністю, а основне завдання в його подоланні полягає в максимально можливій його мінімізації чи, принаймні, скороченні до прийнятних обсягів.

З-поміж основних завдань, що постають перед суспільством загалом та окремими його представниками зокрема, виділяється необхідність адаптації до трансформаційних умов сучасного глобалізованого світу, набуття практичних умінь та навичок функціонування в ньому під дією несприятливих зовнішніх і внутрішніх факторів, що породжуються новою соціальною дійсністю. Вони повинні навчитися

працювати з найрізноманітнішими даними, сформувати індивідуальний методологічний інструментарій на базі несуперечливого логічного відбору відомостей, повідомлень, всебічного аналізу й відбору даних, їх критичних оцінок, що дозволяють як при дефіциті, так і надлишку інформації впевнено оперувати реальними фактами та діяти відповідним чином [1, с. 114]. На шляху до досягнення цієї загальної мети інформаційна (цифрова) грамотність може розглядатися як один із дієвих способів подолання або мінімізації інформаційного перевантаження в умовах сьогодення.

З метою уніфікації підходів до функціонування й діяльності в нових трансформаційних умовах, у 2017 р. Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки і культури (ЮНЕСКО) розробила і запропонувала п'ять основних правил медійної та інформаційної грамотності, що позиціонуються нею як комбінація знань та навичок, необхідних сучасному суспільству в усьому світі для протистояння новим викликам, породженим новою суспільною дійсністю, а саме:

1) інформація, комунікація, бібліотеки, медіа, технології, мережа Інтернет мають використовуватися суспільством критично. Вони рівні за статусом і жодному з цих джерел не варто приписувати визначальної та виняткової ролі й важливості;

2) кожен громадянин є творцем інформації, знань. Кожен має право на доступ до інформації, знань та право на самовираження. Медійна та інформаційна грамотність призначені для всіх без винятків і обмежень; вони тісно пов'язані з правами людини;

3) інформація, знання та повідомлення не завжди є нейтральними, незалежними чи неупередженими. Будь-яка концептуалізація, застосування медійної та інформаційної грамотності повинні зробити це твердження прозорим і зрозумілим для всіх громадян;

4) кожен громадянин хоче отримувати і розуміти нову інформацію, знання і повідомлення та мати можливість спілкуватися з іншими, навіть якщо він не висловлює це прагнення. Його права на це ніколи не повинні порушуватися;

5) медійна та інформаційна грамотність не набуваються одномоментно. Це постійний та динамічний процес. Його можна вважати завершеним, якщо він включає в себе знання, уміння та настанови щодо створення, використання та передавання інформації з питань медіа та технологічного контенту [11].

Підсумовуючи викладене, наголосимо на тому, що інформаційно грамотна людина не лише має знання щодо того, у який період часу відповідна інформація потрібна, але й у змозі визначити базові атрибутивні характеристики необхідної інформації, перш ніж віднайти її, оцінити її корисність, структурувати та надати семантичної й змістовної форми. Однак інформаційна грамотність повинна полягати не лише в умінні людини впоратися з упорядкуванням величезних потоків і масивів інформації, з якими вона має справу в сучасному світі, але й у доборі різноманітної інформації та правильному оперуванні нею відповідно до потреб і вимог часу.

Проведене дослідження може бути цінним для визначення ступеня інформаційного перевантаження та зумовленого ним синдрому інформаційної втоми в сучасних трансформаційних умовах суспільного розвитку, інтенсивності й сили його впливу на ефективність діяльності окремих індивідів, їх соціальних утворень і всього суспільства в період цифровізації всіх сфер життєдіяльності, у тому числі й публічного управління. Подальші наукові роботи можуть бути спрямовані на пошук і розроблення стратегій боротьби з цією проблемою, мінімізації або ліквідації наслідків впливу цього деструктивного явища на функціонування окремих соціальних інститутів зокрема і всього соціуму загалом.

#### **Список використаних джерел / List of references**

1. Еляков А. Д. Дефицит и избыток информации в современном социуме / А. Д. Еляков // Социолог. исслед. – 2010. – № 12. – С. 107 – 114 [Elyakov A. D. Defitsit i izbyitok informatsii v sovremennom sotsiume / A. D. Elyakov // Sotsiolog. issled. – 2010. – № 12. – S. 107 – 114].

2. **Пронина Л. А.** Проблема стратификации в условиях информационного общества / Л. А. Пронина // Вестн. Тамбов. гос. ун-та. Сер. «Гуманитарные науки. Философия, социология и культурология». – Тамбов, 2012. – Вып. 11(115). – С. 276 – 280 [Pronina L. A. Problema stratifikatsii v usloviyah informatsionnogo obschestva / L. A. Pronina // Vestn. Tambov. gos. un-ta. Ser. «Gumanitarnye nauki. Filosofiya, sotsiologiya i kulturologiya». – Tambov, 2012. – Vyip. 11(115). – S. 276 – 280].
3. **Сокол А. Ф.** Синдром информационной усталости: пути и методы его предупреждения / А. Ф. Сокол, Р. В. Шурупова // Акмеология = Acmeology. – 2017. – № 1. – С. 116 – 118 [Sokol A. F. Sindrom informatsionnoy ustalosti: puti i metody ego preduprezhdeniya / A. F. Sokol, R. V. Shurupova // Akmeologiya = Acmeology. – 2017. – № 1. – S. 116 – 118].
4. **Anthony, M. D.** (2003). Information Overload: The Search for Meaning in a Postmodern World. *The Counsel of Chalcedon*, 1, 26 – 33.
5. **Buchanan, J., & Kock, N.** (2001). Information Overload: A Decision Making Perspective. In M. Koksalan et al. (eds.), *Multiple Criteria Decision Making in the New Millennium: Proceedings of the Fifteenth International Conference on Multiple Criteria Decision Making (MCDM)*, July 10 – 14, 2000 (pp. 49 – 58). Ankara, Turkey.
6. **Edmunds, A. & Morris, A.** (2000). The problem of information overload in business organisations: a review of the literature. *International Journal of Information Management*, 20, 17 – 28.
7. **Goulding, A.** (2001). Editorial. Information Poverty or Overload? *Journal of Librarianship and Information Science*, 33 (3) September, 109 – 111.
8. **Levy, D. M.** (2008). Information Overload. In K. E. Himma & H. T. Tavani (eds.), *The Handbook of Information and Computer Ethics* (pp. 497 – 515). Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
9. **Reuters Business Information.** (1996). *Dying for information? : an investigation into the effects of information overload in the UK and worldwide*. Benchmark Research. London : Reuters.
10. **Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E.** (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, Vol. 48, No. 3, 422 – 436.
11. **UNESCO** (2017). *MIL as Composite Concept*. Retrieved from <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/media-development/media-literacy/mil-as-composite-concept/>.
12. **White, M., & Dorman, S. M.** (2000). Confronting Information Overload. *Journal of School Health*, Vol. 70, No. 4 April, 160 – 161.

Надійшла до редколегії 20.02.18