

M.2. Algunas reflexiones a propósito de la "infoxicación"

Por **Cristóbal Urbano**

12 octubre 2009

Urbano, Cristóbal. "Algunas reflexiones a propósito de la 'infoxicación'".
Anuario ThinkEPI, 2010, v. 4, pp. 304-308



Resumen: Reflexiones sobre las estrategias de las unidades y servicios de información a la vista de las rutinas de gestión de información personal que los usuarios adoptan en un entorno digital de sobrecarga de información. Los hábitos de consumo de información o los puntos de ruptura de la rutina como momentos creativos de reorganización y aligeramiento de la carga de la información personal almacenada, son el punto de partida del debate que se propone sobre las respuestas al exceso de información (infoxicación), tanto desde el punto de vista de la planificación de recursos y servicios, como desde la orientación y formación del usuario. Se asume la necesidad del archivo o del descarte periódico de información como recurso de puesta en valor de la información retenida, justo en un momento en el que dicho proceso no se hace imperativo en razón de la optimización de un espacio físico limitado, dados los costes marginales de almacenamiento y de acceso a documentación digital.

Palabras clave: Sobrecarga de información, Infoxicación, Información personal, Comportamiento en la búsqueda de información, Actividades estacionales, Reorganización, Borrado, Expurgo.

Title: Reflections concerning "infoxication"

Abstract: Thoughts on information services strategies to fit with the routines of personal information management that users adopt in a digital information overload (infoxication) setting. The patterns of information use, as well as the breaking points of the information use routines that serve as creative instants of reorganization and streamlining of the burden of stored personal information, are the starting point of the proposed debate on responses to infoxication, both in terms of planning for resources and services and of guiding and training users. The conclusion is reached that in this information overload setting, regular archiving or discarding of information adds value to the information retained, but infoxication happens just at a time when no action is imperative to optimize limited analog space, given the marginal costs of digital storage or access.

Keywords: Information overload, Infoxication, Personal information, Information seeking behaviour, Seasonal activities, Reorganization, Erasing, Weeding.

CUANDO COMIENZA UN NUEVO CURSO O UN NUEVO AÑO a buen seguro que muchos captamos claramente la realidad "litúrgica" que se repite: la campaña publicitaria de productos y servicios vinculados a los deseos de iniciar una nueva fase de nuestra vida por medio de fascículos y objetos coleccionables de quiosco, cursos de idiomas, gimnasios, tratamientos dietéticos o cursos de posgrado.

Unas campañas que en definitiva ponen sobre nuestra mesa, y casi sobre nuestra conciencia, el debate sobre el aprovechamiento de nuestra vida en términos de aprehensión de experiencias, vivencias y conocimiento. En síntesis, los vendedores de cursos y publicaciones por fascículos utilizan una estrategia publicitaria que parte de

un estado de ánimo que flota en el ambiente en determinados momentos del año (Año Nuevo, comienzo del curso escolar), que favorece decisiones del tipo "año nuevo, vida nueva".

"Las vacaciones representan cada vez más una explosión en nuestro volumen de información personal"

Son momentos en los que una parada, un referente cronológico dotado de elementos simbólicos, nos anima a la toma de decisiones, al descarte de opciones y, por qué no, al alivio del volumen

de las memorias (internas o externas) que usamos para guardar la información que consideramos relevante. Así, en el terreno de la documentación escolar, tanto el final como el inicio del curso son momentos en los que todos recordamos, en razón de la gestión del espacio, acciones de expurgo o de reorganización de los muebles en los que guardamos libros y apuntes, mientras que quizás esa rutina estacional se da en menor medida en el caso del mantenimiento de carpetas y ficheros informáticos de nuestro disco duro.

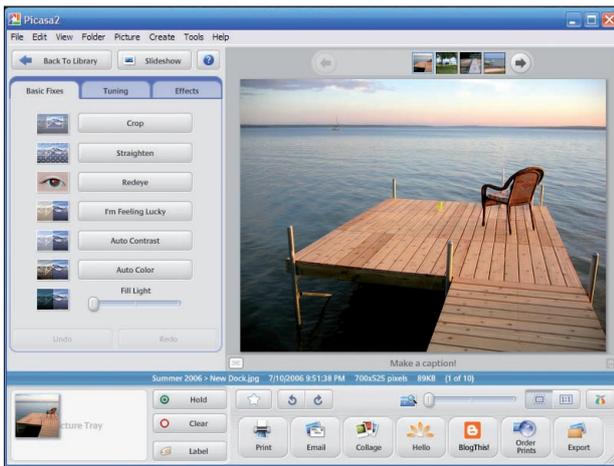


Figura 1. Picasa, <http://picasa.google.com/>

En el plano del ocio el tránsito de las vacaciones de verano al otoño también presenta elementos dignos de estudio en cuanto a comportamientos en la gestión de información personal. En efecto, las vacaciones representan cada vez más una explosión en nuestro volumen de información, especialmente de la mano de la fotografía digital, con instantáneas que una vez capturadas abren un círculo de descarga, organización y "publicación" en redes sociales y en aplicaciones de álbum fotográfico en la nube (como Flickr o Picasa).

Resulta evidente el cambio de "enfoque" que la fotografía familiar ha experimentado con las cámaras digitales y de la reducción del coste de todo tipo de unidades de memoria. Hemos pasado de un entorno de fotografía analógica en el que seleccionábamos las tomas en función de una limitación en el número de carretes de película disponibles y posteriormente en función del coste de positivo (a partir del negativo se tenía que apostar por unas fotos frente a otras, ya que obtener copias no era precisamente barato), a un entorno digital en el que prima un almacenamiento masivo bruto sin descartes, a partir del cual en ocasiones, semanas o meses después, se organizan álbumes para compartir o presentaciones para encuentros familiares.

Siguiendo las palabras de **Deborah Barreau** en su contribución sobre "gestión de información

personal" al interesante número de julio-agosto de *El profesional de la información* dedicado a este tema:

"El almacenamiento barato y en cantidad ha alentado incluso los malos hábitos, pues no hay necesidad de filtrar, limpiar, manipular u organizar nuestros datos cuando tenemos tanto espacio disponible para almacenarlos y cuando tenemos buenas herramientas de búsqueda que pueden ayudarnos a encontrar lo que necesitamos rápidamente" (**Barreau**, 2009).

"La estacionalidad puede ayudar a poner de relieve el valor del contexto de la información"

O sea, la capacidad de almacenaje y de supuesta recuperación instantánea, nos puede estar llevando a un entorno de documentos de "hoja perenne", en el que no se facilita la labor otoñal que en viticultura comporta la recolección, la caída de las hojas y la poda, y que prepara el camino para el nuevo ciclo de producción de la planta.

Así pues el otoño nos puede servir como estación-metáfora para el estudio de las respuestas al problema de la "sobrecarga informativa" (**Toffler**, 1970), o "infoxicación", según el término defendido por **Cornella** (1998; 2003) que ha sido recogido en la *Neoloteca* del *TermCat* como "exceso de información que provoca en el receptor una incapacidad para comprenderla y asimilarla".

<http://www.termcat.cat/neoloteca/>

A buen seguro se trata de un estado de ánimo, fácil de identificar para buena parte de los lectores de *IweTel* y *ThinkEPI* y que en clave de humor podemos encontrar muy bien retratado en el vídeo *Do you suffer from Information overload syndrome - IOS? (2009)* que Xerox ha realizado para ilustrar el sitio web *Information overload*, de creación de marca en el ámbito de la gestión de información.

<http://www.youtube.com/watch?v=CXFEBbPIEOI>
<http://www.xerox.com/information-overload/enus.html>

Un problema en definitiva que desde la sociología se empieza a reconocer como una nueva forma de alienación:

"...it will be argued that new forms of alienation, that are related to phenomena like information overload, 'decisional squeeze,' etc., and were not foreseen by Marx and Freud, are emerging as a result of the rapidly accelerating complexification of modern world society" (**Geyer**, 2002).

La estacionalidad, la recepción de información en paquetes espaciados en el tiempo, puede ayu-

The screenshot shows the Xerox website's 'Information Overload' hub. At the top left is the Xerox logo. The main heading is 'Information Overload'. Below it is a video player showing a man in a suit with the text 'INFORMATION OVERLOAD SYNDROME' overlaid. To the right of the video are two call-to-action buttons: 'watch now' and 'send now'. Below the video is a paragraph of text explaining the concept of information overload. At the bottom, there are three boxes: one with navigation links (Home, The issue, Points of view, Resources for you), one titled 'Get help' with a sub-heading 'How Xerox helps get you out of information overload.', and one titled 'LOL' with the sub-heading 'Information overload humor.'

Figura 2. Information overload, <http://www.xerox.com/information-overload/>

“La capacidad de almacenaje y de recuperación instantánea nos llevan a un entorno de documentos perennes”

dar a poner de relieve el valor del contexto de la información, un elemento clave en la asimilación de la misma. En el entorno tangible el empaquetamiento de la información y su distribución bajo una determinada periodicidad eran fruto de las limitaciones económicas y tecnológicas de la distribución de objetos. En el entorno digital el empaquetamiento y la distribución discreta pueden ser una gran ayuda para dotar de elementos simbólicos a unos recursos de información seleccionados, para que adquieran algunas de las propiedades que los objetos tangibles tienen, de cara a la gestión de la información personal, y que recoge **Deborah Barreau**:

“En el mundo físico interactuamos directamente con nuestras cosas. Son parte de nuestro entorno y la adquisición de nuevo material a menudo significa que debemos interactuar con lo que ya teníamos”.

(...) “El lugar elegido para dejar algo puede ser temporal, hasta que tengamos tiempo para acabar de decidir, pero las limitaciones del espacio físico y la presión que la vista de cosas acumuladas ejerce sobre nosotros nos obliga a tomar medidas al cabo de un tiempo. Cada contacto material es

una oportunidad para la reflexión.

(...) y los recuerdos nos hacen pensar. No se trata de encontrar algo que necesitamos, sino de redescubrir lo que tenemos” (**Barreau**, 2009, p. 362).

Se trata pues de establecer hasta qué punto elementos como el empaquetamiento, la selección de información fruto de dicho empaquetamiento, el tamaño idóneo de las piezas de información y la periodicidad regular, establecidos como estrategias de comunicación, proveen a la información digital de elementos que aproximen la experiencia del usuario a los efectos positivos de la materialidad de los

documentos tangibles que señala **Barreau**.

Dichas ideas fuerza pueden comportar una puesta en valor o un cuestionamiento de formatos y modelos en los más diversos entornos de nuestra actividad, entre los cuales podemos citar algunos ejemplos concretos:

- La publicación discreta de artículos de revista en fascículos periódicos, en ocasiones con secciones que atienden a un centro de interés temático, ¿han de permanecer junto a sistemas de publicación continua en formato canal en el que los artículos aparecen cuando están listos (en inglés “*Asap articles*”, por “*As soon as publishable*”)?

“¿Se tienen que seguir publicando anuarios estadísticos cuando los datos están disponibles de forma continuada y actualizada en sitios web?”

- La publicación de *newsletters* corporativos periódicos, en papel o formatos cerrados como pdf, ¿se ha de mantener en organizaciones que cuentan con lugares web en los que las novedades se publican de forma continuada con el soporte de un canal rss?

- ¿Vale la pena recibir los mensajes de una lista de distribución como *IweTel* bajo el sistema



Figura 3. Infoxicación, <http://libguides.mjc.edu>

"digest" (recibir todas las contribuciones en un solo mensaje diario)? Por cierto ¿cuántos subscriptores lo hacen bajo esta fórmula?

– ¿Siguen siendo útiles las publicaciones terciarias de revisión y síntesis?

– ¿Se tienen que seguir publicando anuarios estadísticos, globales o sectoriales, cuando los datos están disponibles de forma continuada y actualizada en los sitios web de los institutos y agencias encargadas de las estadísticas oficiales?

– Determinados programas de formación de usuarios, ¿contemplan estrategias de selección y descarte periódicos de información, o representan una invitación a la "sobrecarga de información"?

– ¿Cuántos portales o lugares web personalizables establecen rutinas de "limpieza y actualización" periódicas de los espacios de almacenamiento de estrategias de búsqueda, de documentos o de anotaciones en documentos?

– ¿Cómo vencer la tentación de recibir el e-mail en tiempo real? ¿Con qué periodicidad conviene recibirlo y responderlo?

Referencias

Barreau, Deborah. "Gestión de información personal, no sólo recuperación de información personal". *El profesional de la información*, 2009, v. 18, n. 4, pp. 361-364. <http://elprofesionaldelainformacion.metapress.com/openurl.asp?genre=article&id=doi:10.3145/epi.2009.jul.01>

Cornella, Alfons. "Nuevos instrumentos contra la infoxicación...". *Extra!-Net*, mensaje 377, 3 noviembre 1998. <http://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?A2=ind9811A&L=iw-etel&P=R782&I=-3>

Cornella, Alfons. *KNewton: buscando un orden en la*

información: 100 "leyes" para entender como podemos utilizar mejor la información en las organizaciones. Barcelona: Infonomia, 2003. [Disponible nueva edición en línea bajo el título: *Infoxicación: buscando un orden en la información*].

<http://www.infonomia.com/blog/perm.php?id=6285>

Do you suffer from Information Overload Syndrome - IOS? Xerox Corp, May 2009.

<http://www.youtube.com/watch?v=CXFEBbPIEOI>

Geyer, Felix. "Sociology of alienation". *International encyclopedia of the social & behavioral sciences.* Oxford: Pergamon, 2002.

<http://dx.doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/01824-6>

Toffler, Alvin. *Future shock.* New York: Random House, 1970. [Disponible un documental de 1973 inspirado en el libro, dirigido por Alex Grasshoff y protagonizado por Orson Welles].

<http://oddculture.com/2007/05/05/future-shock-documentary-video-toffler/>

* * *

La paradoja del borrado

Por **Jorge Franganillo**

Efectivamente el abaratamiento de la memoria informática ha incitado hábitos poco higiénicos en la gestión de información personal.

"La decisión de borrar información es difícil y provoca una situación paradójica por el hecho de emplear un tiempo valioso en piezas sin valor"

En el ámbito digital el aumento de la capacidad de almacenaje ha mitigado la necesidad de borrar u organizar información. Parece una ventaja pero en realidad no lo es: conviene hacer una limpieza periódica del espacio personal de información porque, si bien su capacidad no tiene límites, sí los tiene la limitada capacidad de atención de una persona.

Pero las personas borran poco y no necesariamente porque sean perezosas o desorganizadas. La decisión de borrar información es difícil, requiere tiempo y provoca una situación paradójica por el hecho de emplear un tiempo valioso en piezas

sin valor. Dicho de otro modo: determinar qué piezas de información deberían eliminarse para evitar que la atención se distraiga en el próximo encuentro requiere prestar mucha atención.

Como consecuencia, las decisiones relativas al expurgo tienden a tomarse sólo en momentos críticos (en el sentido más dramático del término) como, por ejemplo, la avería de un disco duro.

Así como son numerosas las situaciones cotidianas que nos impulsan a guardar o reencontrar información personal, son pocas las que impulsan a organizarla. Pero las tareas de organización y mantenimiento son igualmente importantes porque permiten dar sentido a la información y ayudan a planificar su uso.

Además, facilitan la conexión entre información y necesidades y por lo tanto contribuyen a alcanzar el objetivo de la gestión de información personal: aprovechar al máximo los recursos personales (tiempo, dinero, energía, atención) y así aumentar la productividad.

Jorge Franganillo, franganillo@ub.edu

La memoria del mundo

Por **Francisco Tosete**

Negroponte en su día preconizaba la aparición de asistentes personales de información, agentes que filtrarían aquella información realmente de nuestro interés de la demás. Los lectores de *feeds* pueden considerarse una versión "pobre" de los mismos. Un primer estadio de evolución de estas herramientas.

Google, buena parte de su filosofía, sus aplicaciones y su histórico de consultas personales es otro paso. La filosofía de *Google* no es precisamente la de borrar, sino la de conservarlo todo. Es más barato conservar que borrar. En esto se basa buena parte de la estrategia de negocio de *Google* y por ello aporta y desarrolla continuamente herramientas para que los usuarios generen y compartan contenido. Cuanto más, mejor.

Por otra parte, disponemos de dispositivos que permiten generar documentación textual, sonora y multimedia con una facilidad de uso y de comunicación sin precedentes en la Historia.

Todo tiene sus desventajas y sus ventajas. Una de las ventajas es que nunca antes se había podido documentar, comunicar y potencialmente describir (ya sea voluntaria o involuntariamente) con un grado de detalle tan extraordinario nuestro mundo, la naturaleza, nuestro modo de vida y nuestras sociedades.

Flickr es la memoria gráfica más extraordinaria que ha existido jamás, no creo que ninguna

otra fototeca física se le pueda ni remotamente comparar. Desde luego que los historiadores del mañana van a tener un conocimiento del mismo como hasta ahora no había sido posible. Y por supuesto, un trabajo extraordinario para aprovechar todo lo que de ello, merezca la pena aprovechar.

Francisco Tosete, ftosete@imaginas.net

Consecuencias de guardarlo todo

Por **Jorge Franganillo**

Cualquiera puede preguntarse para qué tomarse molestias en decidir qué interesa borrar y qué no, cuando es posible guardarlo todo. Al gestionar información personal quizá conviene preguntarse primero qué interesa guardar, anticiparse a las actividades de mantenimiento y expurgo.

Las personas a menudo no hacen el esfuerzo de guardar información, ni siquiera en previsión de necesidades futuras, porque hacerlo supone demasiado trastorno o porque confían demasiado en su habilidad para volver a hallar esa información más tarde. Algunos sistemas incluso sustentan el guardado automático (historial de navegación, bandeja de entrada, etc.) con el objetivo de ahorrar tiempo a las personas y evitarles la distracción de interrumpir una tarea en marcha para decidir qué hacer con una determinada pieza de información.

Pero el reto persiste: si no se toman medidas en el proceso de guardar, mayor será la dificultad para encontrar aquella información cuando surja la necesidad y más probable será olvidar consultarla.

Guardar y buscar son acciones complementarias. Por lo tanto guardar de forma inconsciente o incorrecta tiene consecuencias negativas sobre la posterior recuperación. Lo ilustra un ejemplo doméstico: una persona puede guardar unos calcetines en el cajón equivocado o puede guardarlos desperejados, y todavía podrá encontrarlos cuando los necesite, pero lo logrará a expensas de una búsqueda más prolongada.

La tecnología ofrece facilidades para buscar, filtrar y ordenar información personal. Pero la actividad explícita y consciente de guardar una pieza de información (o una pareja de calcetines) aumenta las garantías de encontrarla en el futuro.

Recordar la existencia de un determinado objeto a menudo es el paso esencial para lograr reencontrarlo. Así pues, para reencontrar una pieza de información no basta con buscarla, también hay que acordarse de que existe.