
ANSIEDADE INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO HUMANO: UMA ANÁLISE DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

INFORMATIONAL ANXIETY AND HUMAN BEHAVIOR: AN ANALYSIS OF THE TECHNICAL-ADMINISTRATIVE EMPLOYEES OF Federal University of Bahia

Fabiana Costa Lavigne

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Graduada em Secretariado Executivo pela UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7847-7373>. E-mail: fabianacostaufba@gmail.com.

Débora Leitão Leal

Doutoranda e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFBA. Professora Assistente da UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1735-043X>. E-mail: debora.leitao@ufba.br.

Ana Cibele de Oliveira Barbosa

Doutoranda em Ciência da Informação e Mestre em Saúde, Ambiente e Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). MBA em Administração pela UNIFACS. Graduada em Secretariado Executivo pela UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9341-551X>. E-mail: anacibeleb@gmail.com.

José Carlos Sales dos Santos

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>. E-mail: jsalles@ufba.br

RESUMO

Este estudo tem como proposta compreender a influência da ansiedade informacional no comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia/Universidade Federal da Bahia. A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos: identificar como os servidores buscam e usam a informação; verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e; analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo. Em virtude da incipiência de estudos no âmbito do comportamento informacional associado à ansiedade informacional, a realização deste estudo, propõe tornar-se fonte de pesquisa para discentes, profissionais de qualquer área e/ou pesquisadores que desejem aplicá-la em seu ambiente de trabalho e no desenvolvimento de carreira. O método de procedimento foi um estudo de caso, uma vez que, foram analisadas premissas particulares para atingir uma conclusão universal, uma generalização. O nível de pesquisa é descritivo com uma abordagem mista (quantitativa e qualitativa), através do levantamento de dados e a inferência das eventuais causas dos resultados que foram obtidos. Quanto aos sujeitos da pesquisa, esses foram os servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina

da Bahia da Universidade Federal da Bahia. Referente à técnica de pesquisa, foi utilizado um questionário (*Google Forms*) com 11 (onze) questões de análise investigativa e 4 (quatro) questões de identificação de perfil. O questionário foi aplicado no dia 09/06/2022 a 47 (quarenta e sete) servidores e as respostas foram expostas em planilhas e gráficos. Através dos resultados do presente estudo, pode-se compreender que a ansiedade informacional está presente em 70% dos servidores analisados e estes apresentam sintomas psicológicos e emocionais especialmente relacionados ao estresse, alteração de humor, incapacidade de relaxar, insônia, distúrbios no sono, irritabilidade e falha de memória. Desta forma, a ansiedade informacional afeta e influencia o comportamento informacional destes, assim como o desempenho de suas atividades laborais.

Palavras-chave: Ansiedade Informacional. Comportamento Informacional. Sintomas.

ABSTRACT

This study aims to understand the influence of informational anxiety on the human behavior of technical-administrative employees at Faculty of Medicine of Bahia/Federal University of Bahia. From this objective, it became possible to unfold the following specific objectives: to identify how servers seek and use information; verify which informational anxiety factors influence informational behavior and; to analyze if the servers consider the informational excess a problem or a stimulus. Due to the incipience of studies in the scope of informational behavior associated with informational anxiety, this study proposes to become a source of research for students, professionals from any area and/or researchers who wish to apply it in their work environment and in career development. The procedure method was a case study, since particular premises were analyzed to reach a universal conclusion, a generalization. The research level is descriptive with a mixed approach (quantitative and qualitative), through data collection and the inference of possible causes of the results that were obtained. As for the research subjects, these were the technical-administrative servants of the Faculty of Medicine of Bahia, UFBA. Regarding the research technique, a questionnaire (*Google Forms*) was used with 11 (eleven) investigative analysis questions and 4 (four) profile identification questions. The questionnaire was applied on 06/09/2022 to 47 (forty-seven) servers and the answers were displayed in spreadsheets and graphs. Through the results of the present study, it can be understood that informational anxiety is present in 70% of the analyzed servers and they present psychological and emotional symptoms especially related to stress, mood change, inability to relax, insomnia, sleep disorders, irritability and memory failure. In this way, informational anxiety affects and influences their informational behavior, as well as the performance of their work activities.

Keywords: Informational Anxiety. Informational Behavior. Symptoms.

1 INTRODUÇÃO

Ansiedade é caracterizada como um estado somato-psíquico, descrito através da Psicologia e da Medicina ocidentais. Apesar de ser uma terminologia própria da área da saúde, foi recentemente absorvida também na área das Ciências Sociais Aplicadas, sobretudo no âmbito da Ciência da Informação, quando estudamos o comportamento informacional humano. Nesse sentido, surge o estudo da Ansiedade Informacional, que nasce em decorrência do fenômeno da explosão informacional e do avanço desenfreado das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC. Assim, esta pesquisa tem como questão norteadora: como a ansiedade informacional influencia no comportamento informacional dos

servidores técnico administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia (FMB) da Universidade Federal da Bahia (UFBA)? Para responder essa questão, delineou-se o principal objetivo deste estudo que visa: compreender o fenômeno da ansiedade informacional e seus “sintomas”, avaliando ainda quais efeitos são percebidos nos servidores técnico-administrativos investigados e sua influência no comportamento informacional e desempenho de suas atividades no trabalho.

A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos:

- identificar como os servidores buscam e usam a informação;
- verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e;
- analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Esta investigação faz-se importante, visto que, procura compreender a ansiedade informacional associando-a ao comportamento informacional humano, apontando também estudos futuros e sugestões para maior aprofundamento desta emergente e significativa temática. A realização deste estudo, propõe tornar-se fonte de pesquisa para discentes, profissionais de qualquer área e/ou pesquisadores que desejem aplicá-la em seu ambiente de trabalho e no desenvolvimento de carreira.

A metodologia de pesquisa utilizada para alcançar os resultados foi um estudo de caso. O nível da pesquisa quanto aos objetivos traçados é descritivo, de abordagem quali-quantitativa. O universo do estudo é a Universidade Federal da Bahia. O recorte do nosso estudo, e, portanto, a amostra analisada, foi do grupo de servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia (FMB) da UFBA. Para fins de coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário (*Google Forms*) com 15 questões divididas em 2 (dois blocos): 4 (quatro) questões de identificação de perfil e 11 (onze) questões para análise da temática.

A estrutura textual deste artigo foi composta da seguinte forma: após esta introdução, serão apresentadas abordagens conceituais sobre informação, seguida pela seção *A Era da informação e os seus excessos*. Na segunda parte do trabalho, buscamos apresentar algumas compreensões sobre o que é *ansiedade* e o conseqüente processo da *Ansiedade*

informacional. Na terceira parte do estudo, discorremos sobre o *Comportamento Informacional*. Ato contínuo, apresenta-se a metodologia utilizada. Dessarte, expõe-se a análise e discussão do estudo de caso realizado com os servidores, no intuito de identificar nos referidos sujeitos da informação, sintomas característicos da Ansiedade Informacional e a influência desta no comportamento informacional e desempenho de suas atividades laborais. Por fim, são apresentadas as considerações finais.

2 INFORMAÇÃO

Ao longo dos anos foi possível observar diferentes conceitos sobre a informação. Os estudos realizados por McGarry (1999), no que diz respeito à etimologia da palavra, apontam que a raiz latina do termo informação é derivada da palavra “*formatio*”, levando a ideia de modulação ou constituição de um molde, em outras palavras, as informações que nos deparamos no decorrer da vida é capaz de nos moldar (delinear), influenciando nossa visão de mundo. Antes dele, outros autores buscaram definir informação, a exemplo de Buckland (1991) ao analisar informação como *processo* (o ato de informar), como *conhecimento* (aquilo que é percebido e comunicado a respeito de um fato, acontecimento ou matéria), como *coisa* (designação de objetos informativos, tangível).

Os estudos de Le Coadic (1996, p. 5) apontam que o real objetivo de uma informação é o de fazer uma “apreensão de sentidos ou seres em sua significação, ou seja, continua sendo o conhecimento, e o meio é a transmissão do suporte, da estrutura”. Dessa forma, observa-se ainda que a informação requer reflexão para ampliação de conhecimento, ou seja, a relevância da informação relaciona-se à construção e ampliação do conhecimento. Os novos conhecimentos nos levam a reorganizar nosso estoque de informações para atualizar a nossa imagem da sociedade, o nosso modelo mental, a nossa representação subjetiva da realidade. Destarte, se assim não fizermos, corre-se o risco de enxergar uma realidade distorcida ou imprecisa.

Existe também uma relação entre informação, assimilação e a aprendizagem. Dessa forma, fazer a absorção de informações não é o mesmo que apreender, pois o processo de aprendizagem é influenciado pela seleção, reflexão e análise das informações (Wurman, 1991). O conceito de informação ultrapassa suas definições e usos.

Nessa direção, o conceito de informação apresenta várias noções em diferentes áreas do conhecimento e, conseqüentemente, de autores distintos. Não existe acepção única,

exclusiva e finita para se definir o termo “informação”. Assim, o que se tem em comum é o entendimento do que é informação e o que é informativo para algumas pessoas, dependendo de uma determinada necessidade. A informação deve levar a uma compreensão e valoração de algo em um determinado contexto. De acordo com Wurman (1991), cada indivíduo terá a percepção do que é informação para si. O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de um dado vazios para outra. Em suma, podemos depreender, dentre os diferentes conceitos de informação apresentados, o consenso de que informação é algo vital, empregado em um determinado cenário, situação ou realidade, no qual se atribui um valor cognitivo e significativo. É aquilo que, permutado com o mundo exterior - e não apenas recebido passivamente -, exige reflexão, ou seja, a informação nasce daquilo que foi percebido, apreendido e que gerou um sentido em um determinado contexto e modo de vida.

2.1 A ERA DA INFORMAÇÃO E OS SEUS EXCESSOS

Vivemos hoje o que chamamos de Sociedade da Informação, produto da explosão informacional e desenvolvimento das TIC ocorridos ao longo dos anos. Assim recebemos no nosso cotidiano uma significativa quantidade de informações, sendo estas, apresentadas de forma desordenada e a todo momento. Sociedade da Informação, Era da Informação, Era Digital ou, ainda, Era Tecnológica, todas essas denominações surgiram no período pós Era Industrial, com o fim da Segunda Guerra Mundial, e conseqüente dinamização dos fluxos informacionais. Segundo Wurman (1991, p. 43), a Era da informação é, na verdade, uma explosão da não-informação, uma explosão de dados.

Nas últimas décadas, os avanços da tecnologia impulsionaram os empresários e políticos de todo mundo a se adaptarem a uma nova economia - aquela que vive da informação. O paradigma deixou de ser o industrialismo voltado para o desenvolvimento da economia e aumento de produção, para dar lugar ao informacionalismo em busca do desenvolvimento tecnológico. Nessa perspectiva, Capurro, Hjørland (2007) acrescentam que é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como sociedade da informação.

Essa nova realidade resulta na necessidade das pessoas em manter-se constantemente informadas. As informações são buscadas incessantemente, utilizando fontes variadas, tais como a internet, jornais, revistas, cursos, leituras em geral, entre outras. Dessa forma, o veloz

processo de disseminação transforma informações em mera mercadoria. Le Coadic (1996, p. 61) afirma que:

A informação, seja ela escrita, oral ou audiovisual, vende-se bem. Vende-se cada vez mais e em grande quantidade. Muitos lamentam esse fenômeno; outros agem como se a informação, qualquer informação, não passasse hoje em dia de uma mercadoria. O rápido desenvolvimento do consumo de produtos informacionais é um fenômeno recente. Eles surgem na esfera da produção e da troca mercantil, dando origem ao que se denominam indústrias da informação e mercado da informação, com seu cortejo de bens, serviços e produtos informacionais, todos com maior ou menor grau de informatização. É, portanto, inegável que a informação se industrializa ao se informatizar cada vez mais.

Uma das características mais significativas da informação é que ela se apresenta como uma mercadoria infinita, isso porque ela não se esgota quando é consumida e a sua qualidade e disponibilidade influenciam no seu consumo. Em um mundo globalizado, tecnológico e com diversos suportes informacionais, essa abundância de informação é tóxica e desfavorável, porquanto os indivíduos não sabem lidar com essa sobrecarga informacional. Faz-se necessário avaliar se tudo que é consumido é relevante para o desenvolvimento e trabalho. Saramago (2004) aborda as consequências desse excesso de informação:

56

O excesso de abundância de informação pode fazer do cidadão um ser muito mais ignorante. Eu explico. Acho que as possibilidades tecnológicas para desenvolver a massificação da informação têm sido muito rápidas. No entanto, o cidadão não dispõe dos elementos e da formação adequados para saber escolher e selecionar, o que leva a que ande perdido nessa selva. Precisamente, nesse desnível é onde se dá a instrumentalização em prejuízo do indivíduo e, portanto, a desinformação. (Saramago, 2004, *apud* Aguilera, 2010, p.465)

Consequentemente, uma das sequelas da era da informação que mais causam ansiedade é a sensação de que se deve saber tudo, de estar sempre atualizado e da forma mais rápida possível. Perceber as próprias limitações torna-se essencial para sobreviver aos excessos de informação, pois não há como absorver e dar atenção a tudo. O excesso de informação pode acarretar desinformação, perda de tempo e ruído. Wurman (2005, p. 13) afirma que “uma informação errada pode ser transmitida tão facilmente quanto a certa”, informações sem a devida veracidade são recorrentes no mundo virtual. Sendo assim, o volume incongruente de informação cresce sem filtro e medidas de controle.

3 O ENTENDIMENTO DO FENÔMENO ANSIEDADE

A ansiedade evidenciada pela ciência ocidental e pesquisada pelas diversas áreas da Psicologia, Psicanálise e Medicina, não pode ser entendida como um fenômeno obrigatoriamente patológico. Observando a ciência ocidental, ainda não podemos afirmar certamente quais são as motivações para surgir a ansiedade, e, mesmo que pesquisas com fundamento biológico estejam evoluindo, as explicações mais coerentes ainda são as com fundamento psicodinâmico (Kaplan, Sadok, Greb, 2016).

Para uma maior compreensão desta emoção, deve-se considerá-la, primeiramente, como uma reação natural do organismo com o propósito de preparar e proporcionar o melhor desenlace possível para diferentes e desconhecidas situações que apresentem risco, ameaça ou aflição ao indivíduo e, no caso de não ser capaz de fazê-lo, reduzir as consequências. Quando a ansiedade alcança níveis extremamente elevados e constantes, ela se torna contraproducente para o organismo, na medida que, resulta em um permanente estado de alerta, caracterizando, assim, uma situação patológica. Em complemento, as palavras de Serson (2016, p. 13) evidenciam os sintomas que podem caracterizar a ansiedade:

Insônia, falta ou excesso de apetite, nervosismo, medos, esquecimentos, indecisões insistentes, culpas, não conseguir divertir-se de verdade, recontar e remoer os mesmos temas, ter falta de ar, crises de ansiedade, aperto no peito, tonturas, infecção a toda hora, pensamentos angustiantes: você reconhece isso? São todos sintomas físicos e mentais que podem indicar um transtorno de ansiedade ou depressão, mal que atinge cada vez mais a sociedade contemporânea.

57

No instante em que a ansiedade é encontrada em uma intensidade ou duração muito alta, sem ser proporcional ao estímulo, torna-se possível evidenciar um quadro patológico, conhecido como *transtorno de ansiedade*. No que diz respeito aos transtornos de ansiedade, o *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders - DSM-V (2014)* faz a classificação de 14 diferentes espécies de transtornos que possivelmente se enquadrem nessa categoria. Segundo ainda o DSM-V, o transtorno de ansiedade generalizado pode ser caracterizado da seguinte forma:

As características essenciais do transtorno de ansiedade generalizada são ansiedade e preocupação excessivas (expectativa apreensiva) acerca de diversos eventos ou atividades. A intensidade, duração ou frequência da ansiedade e preocupação é desproporcional à probabilidade real ou ao impacto do evento antecipado. O indivíduo tem dificuldade de controlar a preocupação e de evitar que pensamentos preocupantes interfiram na atenção às tarefas em questão. Os adultos com transtorno de ansiedade generalizada frequentemente se preocupam com circunstâncias diárias da rotina de vida, como possíveis responsabilidades no trabalho, saúde e finanças, a saúde dos membros da família, desgrças com seus

filhos ou questões menores (p. ex., realizar as tarefas domésticas ou se atrasar para compromissos) (DSM-V, 2014, p.223)¹.

Observando ainda as características mais relevantes apresentadas pelos transtornos de ansiedade, Homes (1997) leciona que, neste tipo de ocasião, as pessoas apresentam sintomas específicos nos campos somático, motor, humor e cognição. No que diz respeito aos sintomas de humor, o sofrimento resultante da ansiedade apresenta a peculiaridade de evidenciar um sentimento incessante de que a pessoa irá receber uma condenação por alguma coisa, ou que algo muito ruim poderá ocorrer; sendo assim, o indivíduo apresenta sensações de tensão, medo, irritabilidade e depressão. Estes sintomas cognitivos dizem respeito à apreensão e/ou preocupação com o que poderá acontecer, gerando um movimento constante de antecipação aos fatos e a análise dos possíveis e infinitos “e se...”. Desta forma, o ansioso não descansa, pois o organismo permanece sempre alerta.

Ainda segundo Homes, os sintomas somáticos, se fundamentam em dois. Os primeiros podem ser denominados de imediatos (boca seca, suor, respiração curta, sensações de tensão muscular, latejo na cabeça, pulso rápido e elevação da pressão sanguínea) e crônicos (fadiga geral, problemas intestinais, fraqueza muscular, hipertensão e incessantes dores de cabeça). Dentre os sintomas motores que se associam à impaciência e à inquietação apontam-se rápidos e repetidos movimentos com dedos, pés ou pernas ou ainda respostas extremamente exageradas de um susto provocado por estímulos como ruídos, por exemplo, ou presença súbita de outros indivíduos. Desta maneira, o corpo reage provocando reações involuntárias.

Nesse sentido, a ansiedade apresenta novas características provocadas pelos avanços tecnológicos e pelo acesso facilitado às informações. Em decorrência disso, os sujeitos informacionais buscam fazer tudo em curto período e sofrem com alterações nervosas as quais dificultam suas atividades físicas e mentais, que podemos chamar de ansiedade informacional, objeto da seção seguinte.

2.1 ANSIEDADE INFORMACIONAL

O fácil acesso à informação, possibilitado pelas TIC tornou-se um problema da sociedade atual, em virtude do grande número de informação e o reduzido tempo disponível para sua

¹ Disponível em: http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM_V.pdf . Acesso em: maio de 2022.

recuperação e leitura. Os estudos de Wurman (2005) ainda contribuem evidenciando que a tecnologia pode ser um dos elementos mais relevantes que fomenta o surgimento e o crescimento dos números de casos de ansiedade informacional. Isso porque foi por meio da tecnologia de armazenamento e da facilitação de sua transmissão que a ampliação do número de informações cresceu, fazendo com que sua disseminação global fosse instantânea.

Esse excesso de informação provocado pela difusão das tecnologias de informação comunicação em nossa cultura, tem dificultado o senso de raciocínio e alienando a capacidade de reflexão. Essa sobrecarga de informação tem levado constantemente os sujeitos informacionais ao fenômeno chamado ansiedade de informação. A oferta de informação, de forma descontextualizada, fragmentada, rápida e excessiva, interfere diretamente no nosso modo de pensar e na consolidação do aprendizado. Wurman (1991, p. 38) pondera sobre quando diz:

Quase todo mundo apresenta um grau de ansiedade de informação. Lemos sem compreender, vemos sem perceber, ouvimos sem escutar. (...) Pode manifestar-se também como um mal-estar crônico, um medo generalizado de estarmos prestes a sermos esmagados pelo próprio material que necessitamos dominar para agir neste mundo.

Esse impulso e inquietação pela informação origina a superabundância de informação. As pessoas, na tentativa de satisfazer a curiosidade informativa e manter-se constantemente atualizadas, acabam por superdosar a quantidade de informações consumidas diariamente (Wurman, 1991). Entretanto, o homem não é capaz de armazenar tudo o que ele deseja, tal como as máquinas.

A ansiedade de informação pode se apresentar de várias formas na rotina dos sujeitos informacionais. Acerca desses aspectos, Wurman (2005, p. 15) discorre amplamente em sua obra, trazendo exemplos importantes na identificação desse comportamento informacional:

A ansiedade de informação pode assumir várias formas: a primeira das quais é a frustração pela incapacidade de ficar por dentro da quantidade de dados que se apresentam em nossa vida. [...] Existe ainda uma segunda forma de ansiedade, mais sutil, da qual temos menos consciência. É a frustração diante da qualidade do que nos é oferecido – sobretudo o que se apresenta como notícia. [...] Uma terceira forma de ansiedade de informação surge do sentimento de culpa por não estarmos “mais informados” e não sermos capazes de acompanhar o volume de dados considerados informação. [...] Em quarto lugar (provavelmente não o último) vem a perigosa arrogância de “saber antes dos outros” e por fim Shedroff conclui: Para terminar, a ansiedade de informação tem a ver com a maneira de nos relacionarmos com os dados à nossa volta. É algo pessoal.

Porém, antes de nos aprofundarmos nos exemplos e características da ansiedade informacional, é importante primeiramente, abordarmos os diversos conceitos de ansiedade informacional que são encontrados na literatura. Segundo a concepção de Alves, Bezerra e Sampaio (2015, p. 130), a ansiedade de informação pode ser caracterizada como uma consequência “de tudo que achamos que deveríamos saber se confundindo constantemente com aquilo que realmente deveríamos apreender”. Wurman (2005, p. 14), caracteriza a ansiedade informacional como as discrepâncias que a cada dia mais se ampliam “entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender”.

O curto tempo que as pessoas têm para compreender adequadamente uma informação pode ser apontado como um fator gerador de ansiedade informacional, acarretando significativos danos associados ao aprendizado e atuação profissional dos sujeitos. É preciso que as informações sejam analisadas e assimiladas por um prazo de tempo, antes da tomada de uma decisão. Esse tempo é essencialmente importante para um raciocínio coerente e uma ação eficiente e eficaz.

A ansiedade informacional se associa a diferentes processos, tais como o de seleção, interpretação, gerenciamento e uso da informação. Outro fator importante da ansiedade informacional incide no entendimento de que é preciso ter total compreensão de todo o universo informacional ao qual se tem acesso, para a compreensão de determinado assunto. Sendo isso impossível de ocorrer, emerge uma sensação de descontrole, frustração e incompletude. Isso influencia diretamente o comportamento das pessoas, tanto quando as informações são excessivas, como quando são insuficientes, podendo ocorrer em ambos os casos, inúmeras vezes no decorrer do dia. A ansiedade de informação ocorre também como uma consequência do desejo das pessoas em aprender podendo ser relacionada aos anseios de crescimento intelectual ou de conhecimento sobre determinado assunto.

Dessa maneira, surgem indagações e, conseqüentemente, a necessidade de discorrer sobre o comportamento informacional dos sujeitos inseridos nesse contexto. Pois, depreendemos que, a quantidade excessiva de informação e a ansiedade informacional interfere diretamente no comportamento informacional das pessoas.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

A partir da década de 1980, a abordagem do comportamento informacional apresenta uma perspectiva cognitivista, na qual as estruturas mentais dos usuários da informação são valorizadas, como também a forma que a necessitam, buscam e usam a informação. A ausência de determinada informação impulsiona o processo de busca para preenchimento de uma lacuna. O estudo do comportamento informacional vai além da interação do indivíduo com um sistema de informação específico. Assim, considerações a respeito das percepções sob a perspectiva dos sujeitos são reconhecidas.

Os estudos sobre como as pessoas buscam e usam informação também passaram por transformações ao longo do tempo. No início, as investigações centravam no uso dos sistemas. Recentemente, voltadas para o indivíduo, as pesquisas têm lidado com o conceito de comportamento informacional com o intuito de abordar questões relacionadas às necessidades de informação dos sujeitos em diferentes contextos. Trata-se, portanto, de uma mudança de perspectiva onde prevalecem mais os indivíduos e menos os sistemas.

Até que as pessoas se deparem com as informações que mais lhe interessam, diversos são os fatores que afetam diretamente o comportamento informacional, tanto na área cognitiva, como na emocional e física. A necessidade informacional surge por fatores externos e internos aos quais os indivíduos são expostos. Conforme Chen e Hernon (1982), trata-se de um processo de construção abstrata usado com o intuito de representar por que a pessoa busca, encontra e usa a informação. Observa-se ainda que o processo de busca e utilização de informações é algo típico do comportamento humano, compreendido ainda como um elemento pertencente à vida das pessoas. O comportamento informacional é consequência direta das necessidades individuais, mesmo quando as pessoas não saibam identificá-las. Logo, as necessidades de informação são, ao mesmo tempo, emocionais e cognitivas, de modo que as reações emocionais quase sempre orientam a busca da informação, canalizando a atenção, revelando dúvidas e incertezas, indicando gostos e aversões, motivando o esforço (Choo, 2006).

O modo como as pessoas buscam e utilizam informações é diretamente influenciado por suas necessidades individuais, mesmo que essas necessidades não sejam conscientemente reconhecidas. Portanto, as necessidades de informação são tanto emocionais quanto cognitivas, e as respostas emocionais frequentemente direcionam a busca por informações, direcionando a atenção, destacando dúvidas e incertezas, revelando preferências e aversões, e incentivando o esforço nesse processo (Choo, 2006).

O comportamento de busca sofre direta influência do ambiente e do convívio em sociedade. Desta forma, há uma relação direta entre organismo-ambiente, além de uma interdependência entre os eventos, os estados e processos comportamentais. É inegável a complexidade desta temática e sua extensão para diversas áreas de conhecimento (Sociologia, Antropologia, Sociologia, dentre outras), o que consequentemente contribuiu para significativos avanços, melhores análises e fomento a novas investigações sobre esse fenômeno, apesar da subjetividade intrínseca à matéria.

4 METODOLOGIA DE PESQUISA

A escolha da metodologia adequada é essencial para guiar o pesquisador e validar os resultados da pesquisa. O pesquisador precisa percorrer um caminho que permita estruturar e sistematizar as etapas e ações conforme o problema a ser investigado. Logo, a escolha da metodologia é fundamental para o desenvolvimento da pesquisa científica.

O problema investigado nesta pesquisa partiu da necessidade de saber como a ansiedade informacional influencia no comportamento informacional humano dos servidores técnico-administrativos da FMB/UFBA. A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos: identificar como os servidores buscam e usam a informação; verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Com o intuito de atingir tais objetivos, elaborou-se o delineamento do estudo com a apresentação do método e das técnicas utilizadas para a coleta de dados da pesquisa empírica, a delimitação do universo da pesquisa, bem como, os critérios de seleção da amostra e os procedimentos de coleta e tratamento dos dados.

A pesquisa caracteriza-se quanto aos seus objetivos como um estudo de nível descritivo. Gil (2018) afirma que a pesquisa descritiva tem finalidade de descrever informações da população, ou estabelecer relação entre variáveis de estudo que podem ser classificados sobre título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Por meio de um estudo de caso, a pesquisa propõe analisar o problema, identificar evidências e desenvolver argumentos para propor soluções em um determinado contexto, vinculando as evidências com a sustentação teórica. Entre os principais benefícios na condução de estudo de caso se destacam: o aumento da compreensão e do entendimento sobre os eventos reais contemporâneos, além de permitir fazer uma descrição, o teste de uma teoria existente ou o desenvolvimento de uma nova teoria.

O universo selecionado foram os servidores técnico-administrativos da UFBA. A amostra consiste nos servidores técnico-administrativos lotados da Unidade Faculdade de Medicina da Bahia. Foram coletadas 47 respostas, o que demonstrou total aderência e interesse dos pesquisados pela temática abordada.

A investigação foi realizada por meio de questionário (instrumento de coleta de dados) com uma abordagem mista “qualitativa e quantitativa”, objetivando o estudo de um fenômeno dentro de um contexto, para a obtenção de dados e possibilidades de induções. O questionário elaborado através da ferramenta *Google Forms* foi composto por 15 (quinze) perguntas divididas em 2 seções: 1) Identificação do Perfil e 2) Avaliação da temática estudada.

5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DE PESQUISA

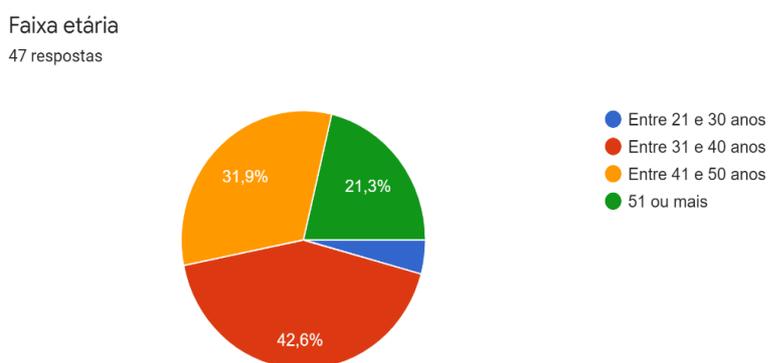
Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos durante a pesquisa, no processo de coleta de dados, com aplicação do questionário junto aos Servidores TAE da FMB/UFBA. O questionário aplicado, dividiu-se em duas seções de análise. A primeira relacionada ao perfil dos pesquisados (caracterização da amostra) e a seguinte referente à investigação da temática abordada no presente estudo.

64

5.1 PERFIL DOS SERVIDORES TAE DA FMB/UFBA

A Seção 1 é composta por 4 (quatro questões) de identificação do perfil dos servidores. O gráfico 1, ilustra a faixa etária dos sujeitos analisados, conforme pode-se observar abaixo:

Gráfico 1 - Faixa etária do servidor (*Google Forms*)



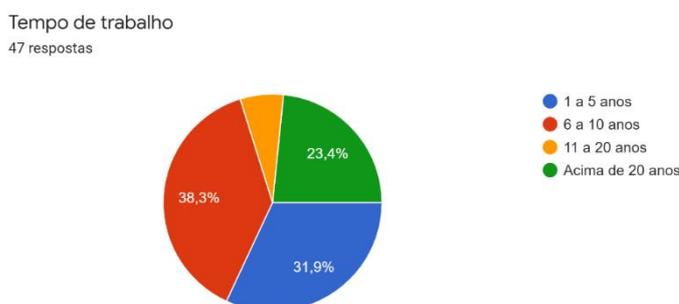
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária dos servidores, na sua totalidade, variou entre 21 a 51 anos. Observou-se que 42,6% dos servidores pertencem à faixa etária de 31 a 40 anos e outra grande parte

(31,9% à faixa de 41 a 50 anos. Desta forma, as gerações X (1960 a 1980) e Y (1980 a 1995) predominam os servidores da Unidade pesquisada. Apesar dessas duas gerações não terem nascido em berços tecnológicos, já possuem autonomia para utilizar os mais variados suportes tecnológicos. Como visto em seções anteriores, a década de 80 foi marcada por inúmeras mudanças e avanços tecnológicos, e as informações passaram a circular de maneira muito mais rápida do que em anos anteriores. A perspectiva cognitivista, as estruturas mentais dos usuários da informação começam a ganhar espaço e dirigem as atividades cotidianas, bem como suas relações com o trabalho.

A pesquisa também buscou identificar o tempo de serviço dos servidores técnico-administrativos da UFBA. Nessa perspectiva, os resultados demonstraram que 38,3% da amostra, possui entre 06 a 10 anos de serviço, conforme pode-se observar no gráfico 3. Esses servidores iniciaram sua carreira no serviço público em um contexto de informatização, de conexões mais rápidas, tomada pela digitalização, máquinas ensinando a pensar, as relações de trabalho rompendo barreiras geográficas, ganhando novas perspectivas. Desta forma, a informação é consumida com grande facilidade e abundância. Contudo, esta celeridade traz também insegurança, que por sua vez vem acompanhada pela angústia e frustrações, ativando assim gatilhos emocionais, os quais fomentam o sentimento da Ansiedade.

Gráfico 3 – Tempo de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

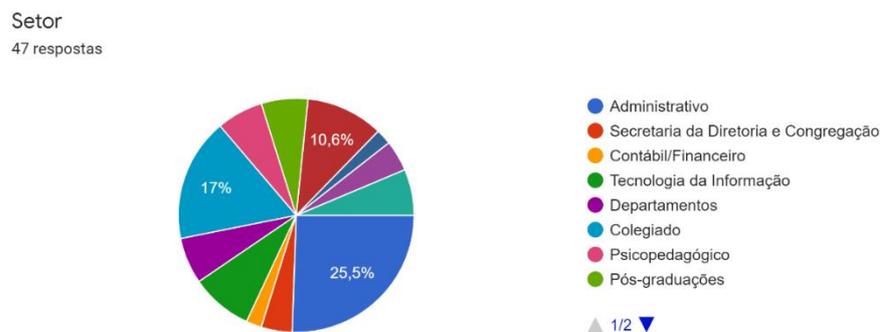
Quanto à necessidade de uso e produção de informações, a pesquisa revelou que determinados setores de trabalho exigem do servidor um estado permanente de atualização das informações. Foi observado que a maioria (53,1%) dos servidores analisados exercem suas atividades laborais no setor administrativo, na secretaria e colegiado.

Outra questão observada, é que o maior público atendido pelos servidores técnico-administrativos do Colegiado são os discentes. Estes estudantes, em sua maioria, possuem íntima relação com a tecnologia e com o ambiente digital. A diversidade de mídias e suportes disponíveis, a velocidade no tráfego de informação, a interatividade no meio virtual e o uso cotidiano desses ativos tecnológicos influenciam o comportamento dos discentes. São hipercognitivos, impacientes e imediatistas.

Já o maior público atendido pelos servidores do setor administrativo são os docentes, os quais desejam obter o máximo de informações para atender demandas dos estudantes, que por sua vez, estão sempre sedentos por informações, respostas e/ou soluções rápidas para suas necessidades acadêmicas.

O maior público atendido pelas secretárias da FMB são docentes que ocupam cargo de liderança dentro da FMB, conforme aponta o gráfico 4. Esses dirigentes buscam estar sempre informados e atualizados sobre o que acontece na Unidade e em toda a UFBA para que possam desenvolver estratégias que tragam benefícios para toda a Comunidade (docentes, discentes, técnico-administrativos e terceirizados).

Gráfico 4 – Setor de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

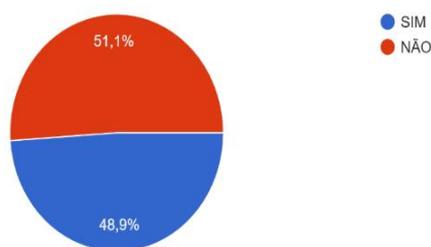
O comportamento de busca por informação dos diferentes públicos atendidos pelos servidores, influencia diretamente na ansiedade informacional e conseqüentemente no comportamento informacional e desempenho das atividades desses servidores, uma vez que a demanda informacional de terceiros impacta diretamente nos seus afazeres, conforme a pesquisa aponta na subseção abaixo.

5.2 ANSIEDADE INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO HUMANO DOS TAE DA FMB/UFBA

A seguir será apresentada 11 (onze) questões (interpretadas) para maior desenvolvimento da temática abordada neste estudo. Para compreender como a ansiedade de informação impacta diretamente no comportamento informacional dos servidores participantes, este estudo inquiriu acerca de diversos aspectos. Iniciou-se buscando compreender se esse servidor adquire informação em excesso por obrigação imposta pelo trabalho. O gráfico 5 evidenciou que pouco mais da metade (51,1%) disse que não. Isso pode evidenciar que uma parte do grupo (48,9%) consome informações em excesso por demandas do trabalho e a outra parte, se consome informações em excesso, é por demandas pessoais, ou seja, nada relacionado às questões demandadas pelo fator laboral.

Gráfico 5 – Excesso de Informação

1) Você considera que adquire informação em excesso por obrigação?
47 respostas

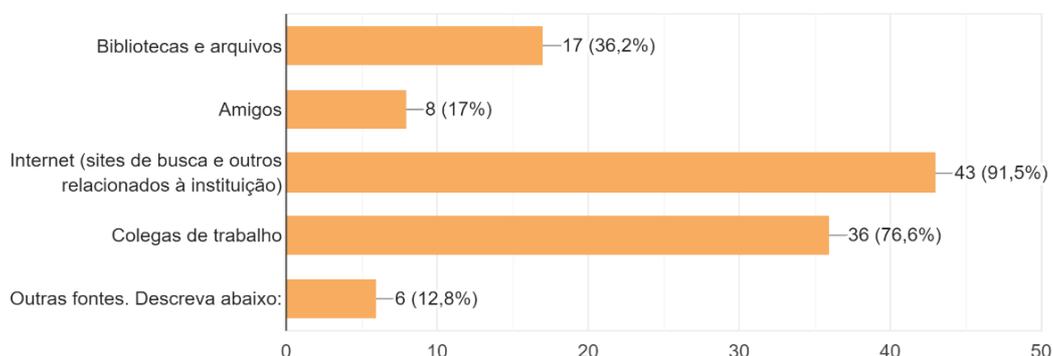


Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às fontes de informações utilizadas, foi inquirido aos participantes onde eles costumam procurar buscar informações para o exercício de suas atividades profissionais. Um leque diverso de respostas foram apresentadas, contudo, pode-se destacar que aproximadamente 90% utiliza sites de busca, seguido de aproximadamente 76% que usa informações ofertadas por colegas de trabalho. Um dado curioso, é que uma baixa parcela de 36% de participantes utiliza arquivos e bibliotecas, um fator que pode ser revertido com a intervenção unificada entre o Sistema de Bibliotecas da UFBA, o SIBI e a gestão da FMB/UFBA.

Gráfico 6 – Fontes de Informação

2) Quando você precisa de informações em suas atividades profissionais, onde você procura?
47 respostas



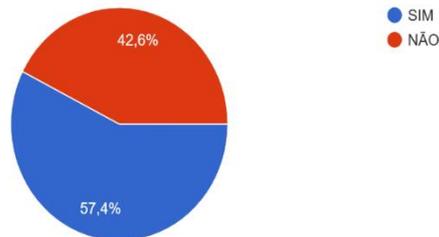
Fonte: Dados da pesquisa

68 É importante salientar que esse resultado expressivo de uso da internet para atender a uma necessidade informacional gera um comportamento informacional humano voltado ao uso excessivo das TIC e conseqüentemente mais tempo em tela, mais exposição a excessos informacionais e conseqüentemente maior exposição aos fatores desencadeadores da ansiedade informacional.

Com relação às formas como esses servidores realizam a busca de informação na própria instituição, o estudo revela um dado preocupante: 57,4% dos participantes responderam que sentem dificuldade em buscar informações na sua própria unidade de trabalho, o que pode acarretar falta de conhecimento acerca das normativas da unidade e da própria universidade, e conseqüentemente, falta de cumprimento com essas normativas. Os outros 42,6% apontam não encontrar essa dificuldade na localização dessas informações podendo apresentar-se como agentes mediadores e facilitadores nesse processo de disseminação de informações.

Gráfico 7 – Busca de Informação na Instituição

3) Você sente dificuldade na busca por informação em sua instituição?
47 respostas



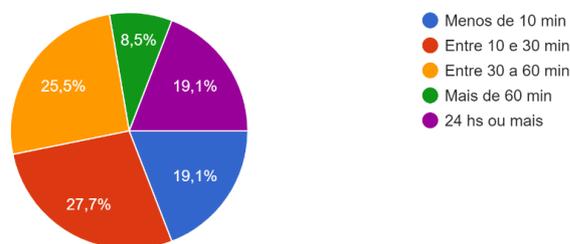
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tempo dispensado para encontrar informações necessárias no seu local de trabalho, 19% dos TAE apontaram que gastam menos de 10 minutos para localizar uma informação no seu local de trabalho, seguido de 27,7% dos TAE que em média dispensam entre 10 e 30 minutos, tempo relativamente curto. Esse resultado gera algumas inferências importantes: aproximadamente 46,8% dos respondentes, ou seja, quase metade tem pouca dificuldade em localizar as informações necessárias, o que se pode concluir que ou as informações necessárias encontram-se facilmente localizáveis ou esse grupo possui maior habilidade na busca e localização dessas informações.

69

Gráfico 8 – Tempo para encontrar a informação

4) Quando você necessita de alguma informação em seu local de trabalho, quanto tempo em média você leva para encontrá-la?
47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

O tempo de busca por respostas e informações necessárias para atuação profissional aumenta o estresse e a ansiedade informacional. A maioria dos servidores leva entre 10 a 60 minutos por uma informação, seguido por alguns que levam mais de 60 minutos e 8,5 % leva mais de 1h e quase 20% levam mais de 24 horas. Uma pequena parcela, 19,1% leva até 10 minutos. Para esses quase 30% essa longa busca, intensa e cansativa, pode conduzir ao excesso de informações e conseqüentemente à ansiedade de informação gerada por resultados não satisfatórios, inúteis que tomam o tempo do TAE e atrasam tomadas de decisões que dependem das informações buscadas. Esse fato é confirmado com a próxima questão representada no gráfico 9.

Quando perguntados se os TAE utilizam todas as informações que encontram no seu processo de busca para responder uma necessidade informacional aproximadamente 62% responde que não, ou seja, muito do que buscado e levantado é inútil para suas atividades laborais, representado uma perda de tempo, atraso nas tomadas de decisões e conseqüentemente ansiedade informacional gerada pelo excesso de informação não utilizada.

70

Gráfico 9 – Utilização da Informação



Fonte: Dados da pesquisa

Como a maioria dos servidores passa demasiado tempo procurando informações, se não houver um direcionamento adequado e foco, o resultado é uma série de informações inúteis e que não atendem ao objetivo do seu trabalho.

Contudo, ao serem perguntados se o volume de informações que eles recebem auxilia ou atrapalha, 72,3% afirma que ajuda, contra 27,7% que diz que prejudica. Os respondentes

apresentaram livremente (resposta aberta no instrumento) algumas justificativas do porquê eles considerarem que ajuda ou prejudica, conforme apresentamos no quadro 1 abaixo. Vale salientar que não trouxemos as 47 justificativas, porém selecionamos as que representam o sentimento da maioria.

Quadro 1 - Volume de Informações

AJUDA	PREJUDICA	AMBOS
“Ajuda na continuidade do fluxo do trabalho”	“O excesso de informações e o descontrole de atribuições são terríveis para o servidor”	“Depende de como chega, as vezes auxilia e as vezes prejudica”
“Quanto mais temos acesso à informação, maior a possibilidade de encaminhar soluções efetivas e qualificadas. Claro, que é importante saber filtrar as informações relevantes”	“Porque muitas vezes não recebo a informação específica para a execução da atividade e preciso filtrá-la em meio ao volume de informações que recebo, o que prejudica o cronograma para a finalização da atividade”	“Pela dificuldade e tempo gasto na filtragem das informações”
“Eu filtro as informações e utilizo a necessária”	“Me deixa confusa e insegura”	“Meio termo, pq trabalho com recepção e preciso passar a informação para terceiros”
“A informação é importante para a realização das minhas atividades”	“Porque excesso de informações prejudica a capacidade criativa. Penso que muitas informações poderiam subsidiar sistemas de modo a automatizar tarefas, sem precisar passar pela avaliação e necessidade decisão humana”	
“Por que as informações que chegam, auxiliam decisões que preciso tomar”	“Pq me deixa doente”	
“Não me atrapalha”		
“Facilita o desenvolvimento do meu trabalho”		

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

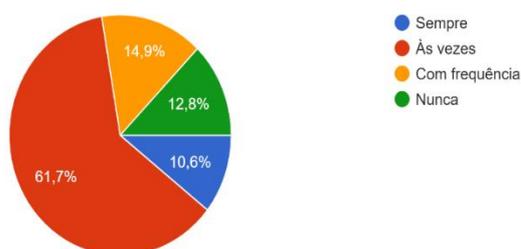
Grande parte acredita que esse excesso não atrapalha diretamente, pois eles alegam que “filtram” ou “descartam” esse excesso de informações que eles possuem durante a busca, ou que podem futuramente usar estas informações. Apenas uma parcela percebe que o excesso de informações é prejudicial, ou seja, aproximadamente um terço dos servidores

percebem os fatores prejudiciais desse excesso, um deles pontuando inclusive que o prejudica porque o adocece, revelando esse aspecto prejudicial do excesso de informação.

Para confirmar o dado coletado acima, foi perguntado acerca da dificuldade do respondente em controlar o volume informacional que chega até ele diariamente, e os dados revelaram que a maioria, 61,7% afirmam que às vezes eles encontram dificuldade no controle desse volume informacional, seguido de 25,5% que sente essa dificuldade sempre e com frequência, ou seja, apesar de alegarem na pergunta anterior que o volume informacional ajuda no seu processo laboral, pode-se verificar um grau de dificuldade (Gráfico 10) no controle do excesso de informação que chegam aos respondentes.

Gráfico 10 – Controle do Volume da Informação

7) Você tem dificuldade de controlar o volume de informações que chega até você diariamente?
47 respostas



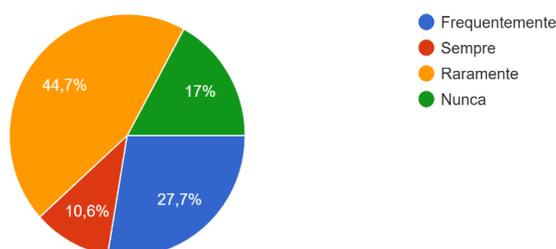
Fonte: Dados da pesquisa

Para compreender melhor este processo, foi inquerido também aos respondentes o impacto da sobrecarga de informações na tomada de decisão (gráfico 11) e cerca 27,7% dos servidores percebe que a sobrecarga de informações afeta suas as habilidades profissionais. Quase metade (44,7%) acredita que isso ocorre raramente. Esse é um dado curioso e que corrobora com o revelado anteriormente, pois muitas vezes essa sobrecarga de informações afeta os servidores sem que os mesmos percebam, pois a ansiedade informacional se associa com diferentes processos, tais como o de seleção, interpretação, gerenciamento e uso da informação, que ficará evidenciado no gráfico 12.

Gráfico 11 – Sobrecarga de Informação e tomada de decisão

8) Você considera que suas habilidades profissionais para tomar decisões são afetadas em função da sobrecarga de informações?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

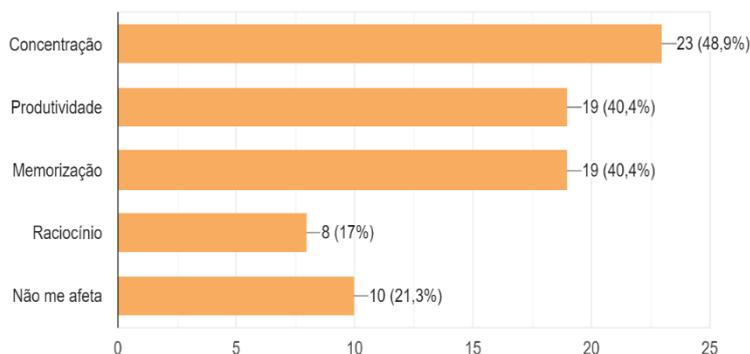
O acometimento da ansiedade informacional pode ser evidenciado nos dados abaixo (gráfico 12) quando os respondentes mostram como o excesso informacional afeta diretamente sua concentração (48,9%), sua produtividade (40,4%), sua memória (40,4%) e o seu raciocínio (17%). Apenas 21,3% afirma que esse volume informacional não os afetam de qualquer forma.

Gráfico 12 – O Excesso da Informação e como afeta os servidores

73

9) O que o excesso de informação mais afeta em você:

47 respostas



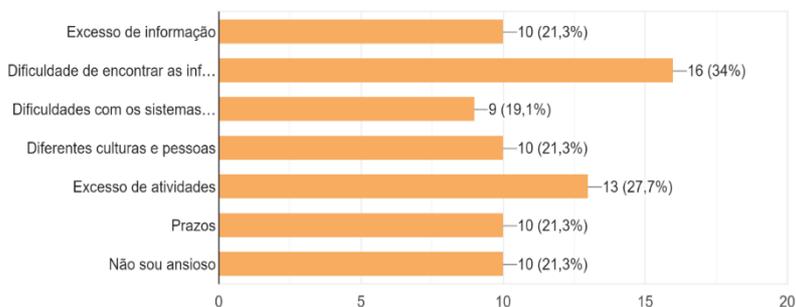
Fonte: Dados da pesquisa

Corroborando com o relatado acima, ao serem questionado sobre o que mais o deixam ansiosos no trabalho, 21,3% afirma que é o excesso de informação, 34% afirma que a dificuldade em encontrar informações, 19% afirma que é a dificuldade com os sistemas e tecnologia, que também é um fator causador de ansiedade, sobretudo a informacional.

Gráfico 13 – Ansiedade e o trabalho

10) O que mais te deixa ansioso no trabalho?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Esta relatada dificuldade de encontrar informações também está associada a ansiedade informacional, Wurman (2005, p. 49) cita as situações mais comuns que tendem a provocar a ansiedade de informação: “Não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se uma certa informação existe, não saber onde encontrá-la; e, talvez a mais frustrante, saber exatamente onde encontrá-la, mas não ter a chave de acesso”.

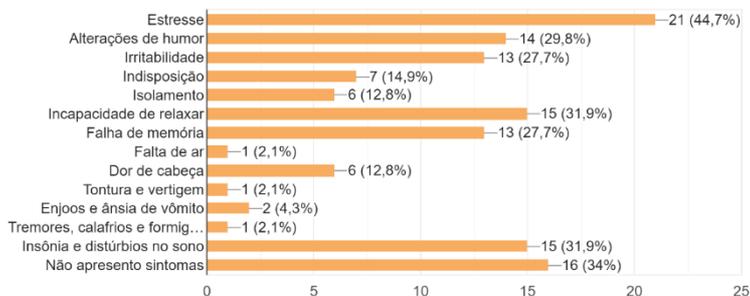
74

Nesse sentido, buscou-se saber quais os sintomas de ansiedade provocados pela sobrecarga de informacional acarretado pelo seu ofício laboral. Os dados são preocupantes, uma vez que em maior ou menor escala a maioria apresentou algum sintoma, sendo os mais evidentes o estresse (44,7%), seguido da incapacidade de relaxar (31,9%), alterações de humor (29,8%) e falhas de memória (27,7%).

Gráfico 14 – Sintomas do excesso informacional

11) Dentre os sintomas apresentados abaixo, quais você apresenta em consequência da sobrecarga de informações em sua instituição?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Para finalizar, 34% dos respondentes afirmam não apresentar sintomas, entretanto, a ansiedade informacional pode atingir o comportamento humano de forma sutil, sem que os mesmos percebam em curto prazo que estão sendo acometidos e desenvolvendo esses sintomas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta pesquisa se pode compreender melhor os pressupostos teóricos do comportamento informacional humano, como também da ansiedade informacional, sobretudo sob a perspectiva de Wurman, quem primeiramente realizou o estudo sobre essa temática.

O estudo de caso apresentado revelou um índice considerável de servidores que apresentam sintomas de ansiedade informacional, sendo uma das causas principais a dificuldade de encontrar uma informação necessária a atividade laboral que levava a muitas horas de pesquisa ao dia e a um excesso de informações cotidianas, o qual compromete o desempenho das atividades dos servidores.

Os objetivos traçados foram alcançados uma vez que foi possível, por meio do instrumento de coleta de dados identificar como os servidores buscam e usam a informação, como também verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional desses servidores e compreender se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Assim, foi possível evidenciar que uma parcela desses servidores apresentam sintomas e indícios de um grau de ansiedade informacional provocados sobretudo pelo excesso informacional demandado pelas suas atividades laborais.

Nesse sentido, sugere-se que a Universidade, tendo em conta este estudo, crie estratégias para evitar a sobrecarga de informações em meios de comunicação institucional como sites, e-mails, ou ainda uma crie estratégias junto aos profissionais da informação da instituição para melhor organizar as informações disponibilizadas evitando assim que os usuários desta informação desenvolvam ansiedade informacional.

REFERÊNCIAS

ALVES, Emerson Nathan Pereira; BEZERRA, Sara Freire; SAMPAIO, Débora Adriano. **Ansiedade de informação e normose**: as síndromes da sociedade da informação. *Biblionline*, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015.

AGUILERA, F.G. **José Saramago nas suas palavras**. 2. ed. Alfragide, Portugal: Caminho, 2010.

BALBINOTTI, Stheve. MOURA, Ana Maria Mielniczuk de. **Ansiedade informacional em alunos de curso preparatório para ingresso no ensino superior**: um estudo no Emancipa da unidade Centro Histórico de Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/31376> . Acesso em: Julho de 2022.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos e métodos. México, DF: CUIB, 2004. Disponível em: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_fundamentos.pdf . Acesso em: Maio de 2022.

CHEN, C.; HERNON, M. P. **Information seeking**: assessing and anticipating user needs. New York: Neal-Schuman, 1982.

76

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DURIGAN, Gisele Mara. MOTA, Nádia Aparecida. Fluxo e a demanda de informação: a busca pelo ponto de equilíbrio na sociedade da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.7, n.2, p. 89-106, ago 2013. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/98752> . Acesso em: Julho de 2022.

DSM V - **Manual Diagnóstico E Estatístico De Transtornos Mentais**. 2014. Disponível em: http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM_V.pdf . Acesso em: maio de 2022.

HARTOG, Paul. A Generation of Information Anxiety: Refinements and Recommendations. **The Christian librarian**, v. 60, n. 1, 2017, p. 44-55. Disponível em: <https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=tcl> . Acesso em: maio de 2022.

HOMES, David S. **Psicologia dos transtornos mentais**. Tradução S. Costa. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

IMMIG, Cássio Felipe. **Informação para a prática docente**: o comportamento informacional dos professores de ensino fundamental da Escola Municipal Selvino Ritter do município de

Estância Velha–RS. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/67781> . Acesso em: maio de 2022.

JUNGWIRTH, Bernhard ; BRUCE, Bertram C. Information overload: Threat or opportunity? **Journal of Adolescent & Adult Literacy**, v. 45, n. 5, 2002.

KAPLAN, H. I., SADOK, Benjamin J., GREB, J. A. **Compêndio de psiquiatria: ciências do comportamento e psiquiatria clínica**. Editora: Artmed; 11. ed., 2016.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

McGARRY, Kevin. **O Contexto Dinâmico da Informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MOTA, Ana Roberta Sousa. **Versados em Ciência da Informação**. João Pessoa: Imprell, 2014.

SANTOS, Luciana Oliveira dos. **Transtornos de pânico: sua aparição na sociedade de risco**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

SERSON, Breno. **Transtornos de ansiedade, estresse e depressões: conhecer e tratar**. São Paulo: MG Editores, 2016.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, s. p., Apr 2000.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação II: um guia para quem comunica e dá instruções**. São Paulo: Cultura, 2005.

Recebido/Received: 25/10/2023
Aceito/Accepted: 10/11/2023
Publicado/Published: 31/12/2023