

GT-11 – Informação & Saúde

ISSN 2177-3688

**ANSIEDADE INFORMACIONAL E SEU IMPACTO NO COMPORTAMENTO DOS SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS: UM ESTUDO DE CASO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

***INFORMATIONAL ANXIETY AND ITS IMPACT ON THE BEHAVIOR OF EXECUTIVE
SECRETARIES: A CASE STUDY OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF BAHIA***

Fabiana Costa Lavigne - Universidade Federal da Bahia (UFBA)
Ana Cibeles de Oliveira Barbosa - Universidade Federal da Bahia (UFBA)
José Carlos Sales dos Santos - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Pesquisa em andamento, que objetiva avaliar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários no âmbito das instituições universitárias, com recorte empírico da Universidade Federal da Bahia. Para cumprir o objetivo geral, o método de procedimento constituiu o monográfico (estudo de caso ilustrativo), nível tipo descritivo e, como instrumento de coleta de dados, recorreu-se ao questionário estruturado. Os resultados parciais indicaram que ansiedade informacional pode influenciar o comportamento dos secretários da Instituição em tela, contudo, com estratégias adequadas, é possível reduzir os efeitos negativos dessa ansiedade e promover um comportamento informacional mais eficiente e produtivo entre os secretários.

Palavras-chave: informação; comportamento informacional; ansiedade informacional; estratégias; secretário executivo.

Abstract: Ongoing research, which aims to assess how informational anxiety influences the informational behavior of secretaries within the scope of university institutions, with an empirical approach from the Federal University of Bahia (UFBA). In order to fulfill the general objective, the procedure method constituted the monographic (illustrative case study), descriptive type level and, as a data collection instrument, the structured questionnaire was used. The partial results indicated that informational anxiety can influence the behavior of the secretaries of the Institution in question, however, with adequate strategies, it is possible to reduce the negative effects of this anxiety and promote a more efficient and productive informational behavior among the secretaries.

Keywords: information; informational behavior; informational anxiety; strategies; executive secretary.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, a sociedade vive uma era onde se produz significativa quantidade de informações, sendo estas, apresentadas de forma desordenada e a todo momento. Essa nova realidade resulta na necessidade de as pessoas em manterem-se constantemente informadas. Para CHOO (2006) as necessidades e as maneiras de utilizar a informação indicam que,

quando as pessoas buscam e usam a informação, o fazem sob múltiplas influências. Ainda segundo o autor,

O comportamento das pessoas que buscam e usam a informação deve ser analisado em três níveis: o nível situacional observa como as demandas do trabalho moldam a necessidade e o uso da informação. O nível cognitivo analisa como a informação é usada para suprir diferentes lacunas de conhecimento. O nível afetivo examina como as emoções e o estado psicológico influenciam a busca da informação. Portanto, a necessidade, a busca e o uso da informação são determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimentos do indivíduo e por sua experiência emocional (CHOO, 2006 p. 18).

A sobrecarga de informação tem levado constantemente os sujeitos informacionais ao fenômeno chamado ansiedade de informação. Segundo Wurman (1991, p. 38), ansiedade de informação é o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. A oferta de informação, de forma descontextualizada, fragmentária, rápida e excessiva, interfere diretamente no modo de pensar e no comportamento dos sujeitos. 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. Desta forma, o intenso volume e velocidade da circulação da informação exige profissionais que representem e organizem a informação de maneira a assegurar o acesso qualificado a conteúdos em fontes de informação diversas.

Entendendo as instituições como um ambiente informacional, a informação e o comportamento são elementos essenciais ao desenvolvimento organizacional e por essa razão é importante que as pessoas de uma organização possuam um comportamento informacional que propicie tal desenvolvimento. Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação, o uso da informação, a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação (WILSON, 2000). Desta forma, o comportamento informacional está relacionado à busca, uso e manejo de informações e fontes para satisfazer necessidades informacionais.

Esta emergente conjuntura exige dos profissionais de diferentes áreas, um diferencial para que possam albergar espaços nas organizações atuais. A profissão de secretariado vem sendo transformada ao longo dos anos, acompanhando o desenvolvimento da sociedade. O profissional de Secretariado Executivo de hoje tem um perfil multiprofissional, sendo um gestor de informações dentro das organizações, atuando como um facilitador de processos e

mediador de conflitos. Neste sentido, a análise, compreensão e controle de fenômenos emocionais são balizadores e diferenciais na busca da excelência no desempenho das atividades dos citados profissionais, visto que, para este profissional não é exigido somente o domínio das técnicas secretariais, mas também o domínio das habilidades emocionais.

Neste contexto, manifesta-se o seguinte questionamento: Como a ansiedade informacional influencia no comportamento informacional dos Secretários Executivos da UFBA?

Considerando o preâmbulo anunciado, o objetivo desta comunicação é analisar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários executivos no cumprimento de suas atividades laborais. Nesta perspectiva, encontro na Ciência da Informação o lastro seguro, bem como um substrato epistemológico para desenvolvimento desta investigação.

Após a introdução em tela, o delinear do objeto empírico da pesquisa e a justificativa para sua elaboração, a segunda seção, orientada ao referencial teórico da pesquisa, procurou discorrer acerca do Comportamento Informacional Humano, sem preterir os conceitos de informação e da ansiedade informacional; a seção seguinte dedicou-se à exposição da metodologia dessa investigação. A seção derradeira apresenta os resultados e considerações parciais, seguido das referências.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

Esta seção desenvolverá a temática do Comportamento Informacional, qualificando os participantes/investigados como sujeitos informacionais. Ato contínuo, este sujeito informacional é visto como elemento fundamental para o desenvolvimento de ações e análises do comportamento informacional no contexto institucional.

2.1 Informação e Comportamento dentro das Instituições

Como instrumento de socialização, a informação cumpre um papel importante na forma de aplicação, entendimento, disseminação, interpretação e transformação de conhecimento dentro de uma instituição. Para esta pesquisa, adotaremos a concepção de informação, em consonância com Araújo (2014) como sendo um fomento social na perspectiva de que os fenômenos informacionais, como os demais fenômenos humanos e sociais possuem uma causalidade distinta dos mecanismos de causa e efeito, na medida em

que se relacionam com objetos que são também sujeitos, bem como são condicionados por processos históricos.

A inquietação para o entendimento sobre o comportamento humano está presente em todas as esferas de convivência social, nas quais o sujeito é visto como o elemento fundamental para o desenvolvimento de ações. Nas palavras de Skinner (1995):

O comportamento é um assunto difícil, não porque é inacessível, mas porque é extremamente complexo. Desde que é um processo, e não uma coisa, não pode ser facilmente imobilizado para observação. É mutável, fluido e evanescente, e, por essa razão, demanda grande exigência técnica da engenhosidade e energia do cientista (SKINNER, 1995, p. 15).

Na década de 90, Wilson (1997), um dos anunciadores e referenciais da ideia de comportamento informacional, envidou esforços para a importância das discussões sobre o tema, relacionando-o à necessidade, a busca e o uso da informação.

Para saber lidar com o acúmulo de informação e os fluxos informacionais que ocorrem a todo momento, é preciso que haja uma percepção da importância do recurso 'informação'. Quando não há a compreensão sobre o comportamento informacional dos sujeitos não é possível saber quais são as suas reais necessidades informacionais.

Tendo em vista o constructo da análise da Informação e Comportamento Informacional Humano nas instituições, a seguinte seção abordará a temática Ansiedade Informacional e suas implicações no Comportamento Informacional em ambiente de trabalho.

2.2 Ansiedade Informacional em ambiente de trabalho

O conceito de ansiedade ultrapassa a área da saúde e invade o domínio do conhecimento da Ciência da Informação (CI). Diante do grande volume de informações disponíveis em rede, é possível desencadear um comportamento ansioso no indivíduo como reflexo do modo de processar, compreender a informação e construir conhecimentos. Esse intenso e abusivo relacionamento do indivíduo com a informação não é a única causa de ansiedade informacional, segundo Wurman (2005) também ficamos ansiosos porque, em geral, o acesso à informação é controlado por outras pessoas, assim como somos dependentes de quem organiza, decide e pode limitar o fluxo da informação.

Alves, Bezerra e Sampaio (2015) consideram que a ansiedade de informação emerge a partir do filtro realizado com as informações que nos são disponibilizadas e é importante ser capaz de geri-las, bem como realizar o uso apropriado das fontes de informação, de maneira a proporcionar o conteúdo que se está pesquisando e permitir a compreensão necessária.

Para o especialista do assunto Leahy (2011, p. 12) "estamos na Era da Ansiedade". Com a globalização, a competição econômica se intensificou, a segurança no emprego diminuiu, a economia nos oferece um número cada vez maior de opções de produtos e serviços, nos deixando na dúvida e insatisfeitos com as nossas próprias escolhas. As expectativas das pessoas em relação ao conforto material também foram impactadas em função da produção de uma nova identidade consumidora, sendo reforçada constantemente pela publicidade na televisão, nas rádios e mídias sociais, que preconizam a busca desenfreada por um padrão de beleza e de felicidade inalcançável.

Esse intenso e abusivo relacionamento do indivíduo com a informação não é a única causa de ansiedade informacional, segundo Wurman (2005) também ficamos ansiosos porque, em geral, o acesso à informação é controlado por outras pessoas, assim como somos dependentes de quem organiza, decide e pode limitar o fluxo da informação. Alves, Bezerra e Sampaio (2015) consideram que a ansiedade de informação emerge a partir do filtro realizado com as informações que nos são disponibilizadas e é importante ser capaz de geri-las, bem como realizar o uso apropriado das fontes de informação, de maneira a proporcionar o conteúdo que se está pesquisando e permitir a compreensão necessária.

A ansiedade da informação é capaz de dificultar o sucesso de um grande percentual da população, seja em ambientes educacionais ou profissionais. A ansiedade de informação pode causar tanto o sofrimento psíquico quanto alterações comportamentais. Desta forma, não compreender a informação, sentir-se assoberbado por seu volume, não saber onde encontrar a informação ou não ter controle sobre ela, não conseguir manter-se atualizado o tempo todo, todos esses gatilhos informacionais, citados por Wurman (2005) e Alves, Bezerra e Sampaio (2015), são insumos para a ansiedade e impulsos para comportamentos de desequilíbrio emocional.

A dinâmica organizacional envolve atividades e funções cercadas de informações dos ambientes internos e externos das organizações. O sujeito informacional relaciona-se com a informação dentro da organização e, a partir da própria percepção e compreensão, o

indivíduo adiciona significado e os contextualiza, ou seja, o colaborador realiza a apropriação dessa informação por meio de seus processos cognitivos e assim inicia a construção de conhecimento em sua mente.

Em consonância com o exposto, Cury (2013) afirma que quem tem a mente agitada e uma máquina de se informar e de pensar, ultrapassou os limites saudáveis da movimentação psíquica e desenvolverá a Síndrome do Pensamento Acelerado (SPA). O problema desta síndrome está relacionado com a quantidade e velocidade dos pensamentos dentro do cérebro. Normalmente surge em pessoas que precisam se manter constantemente atentas, produtivas e sob pressão e, por isso, é comum em executivos, profissionais de saúde, escritores, professores e jornalistas.

Sabemos que “a ansiedade de informação resulta do constante excesso de estímulos” (WURMAN, 2005, p. 86). Então, essa ausência de tempo para fazer as conexões de interesses e reflexões necessárias prejudica o equilíbrio diante das atividades realizadas dentro da instituição. Um caminho viável é saber administrar esse excesso, já que não conseguimos controlá-lo, nem tampouco diminuí-lo.

Diante desse excesso de informação, precisamos aprender a ver, ouvir, expressar e fazer conexões de um campo de interesse a outro. Não é tarefa fácil, mas compete também aos sujeitos informacionais desenvolver modelos próprios de aprendizado e estratégias de enfrentamento de ansiedade. É um esforço cognitivo e comportamental para dominar, tolerar ou reduzir as demandas externas e internas e o conflito entre elas, é uma ação dirigida para a resolução de um problema.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A proposta do presente estudo tem como objetivo analisar como a ansiedade informacional influencia o comportamento informacional dos secretários executivos no cumprimento de suas atividades laborais.

3.1 Delineamento da investigação: método de procedimento e nível da pesquisa

O método de procedimento foi o monográfico (estudo de caso), o nível de pesquisa descritivo, com abordagem quali-quantitativa, através do levantamento de dados e a inferência das eventuais causas dos resultados que forem obtidos.

O processo descritivo visou a identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Costa (2013) e Andrade (2010) consideram a mais tradicional das pesquisas por descrever características de uma determinada população sem interferir ou modificar a realidade estudada. Optou-se pela investigação em nível descritivo, centrada na análise crítica da Ansiedade Informacional e suas influências no Comportamento Informacional para descrever e documentar características, fenômenos ou relações existentes na amostra apresentada, fornecendo, então, uma visão precisa e abrangente do objeto de estudo.

Para Yin (2001), quanto ao método de investigação escolhido, a investigação de estudo de caso beneficia-se do desenvolvimento anterior das proposições teóricas para orientar a coleta e análise de dados. Segundo o autor, o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real. Este método foi escolhido por ser uma estratégia de pesquisa ampla, compreendendo tanto o fundamento do projeto quanto às abordagens específicas à coleta de análise de dados.

3.2 Universo e amostra da pesquisa

O Universo desta pesquisa foram os Servidores Técnico-administrativos da UFBA, tendo como população os profissionais de Nível E, correspondente a Cargos de nível superior. A amostra foi composta pelos ocupantes de cargo de Secretários Executivos dentro da referida instituição. São 52 (cinquenta e dois) secretários executivos distribuídos em 32 (trinta e duas) unidades da UFBA.

Em desenlace, convém destacar a relevância da aplicação do pré-teste para verificar como o instrumento de coleta de dados se comporta numa situação real. Esta espécie de ensaio constitui uma indispensável forma de prever eventuais problemas, evitar perda de tempo (e recursos), além de dar credibilidade à pesquisa.

3.3 Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados, a pesquisa será realizada com a utilização de um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas relacionadas à temática abordada. Importante salientar que este instrumento foi construído a partir do referencial teórico fazendo correspondência com o objetivo do estudo.

Foi realizado um pré-teste através de questionário enviado eletronicamente, utilizando a ferramenta *Google Forms* aplicado em amostra diferente da estudada. O

referido instrumento foi composto por 15 (quinze) perguntas, divididas em 2 seções: 1) Identificação do Perfil e 2) Avaliação da temática estudada. De posse da relação de 47 (quarenta e sete) sujeitos informacionais que responderam à pesquisa, foi possível atingir uma amostra segura, bem como validar o instrumento de pesquisa escolhido.

4 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A presente comunicação procurou analisar a influência da ansiedade informacional no comportamento informacional dos secretários em instituições universitárias. No decurso da presente pesquisa em andamento, examinou-se os diversos aspectos desse fenômeno e suas implicações para o desempenho desses profissionais.

Constatou-se que, a partir dos dados e informações coletados do questionário pré-teste, a quantidade de informações disponíveis é imensa e está em constante crescimento. Essa abundância de informações permitiu inferir acerca da possibilidade de gerar ansiedade informacional nos indivíduos, incluindo os secretários das instituições universitárias, que têm a responsabilidade de lidar com uma variedade de dados e demandas informacionais.

A ansiedade informacional pode afetar o comportamento informacional dos secretários de diferentes maneiras. Identificou-se que a ansiedade pode levar a uma busca excessiva por conteúdos, resultando em sobrecarga cognitiva e falta de foco nas tarefas essenciais. Além disso, a ansiedade informacional pode dificultar a tomada de decisões, levando a hesitações, inseguranças e adiamentos.

Esses impactos negativos no comportamento informacional dos secretários podem ter consequências para o desempenho e a eficiência das instituições universitárias. A ansiedade informacional pode levar a atrasos na resposta a demandas, erros na organização e no acesso às informações, bem como a uma diminuição da qualidade do trabalho realizado.

Para lidar com a ansiedade informacional e aprimorar o comportamento informacional dos secretários, é essencial adotar estratégias adequadas. Assim, torna-se essencial promover a conscientização sobre a ansiedade informacional e seus efeitos, tanto entre os secretários quanto entre os gestores e a equipe administrativa das instituições universitárias.

A ansiedade informacional pode influenciar o comportamento informacional dos secretários nas instituições universitárias. No entanto, por meio de estratégias adequadas, como conscientização, capacitação e criação de um ambiente de trabalho favorável, é possível reduzir os efeitos negativos dessa ansiedade e promover um comportamento informacional mais adequado à realidade laboral dos secretários. A presente pesquisa autorizou deduzir, em parte, que as medidas, aqui, apresentadas têm o potencial de melhorar o desempenho das atividades inscritas em instituições universitárias e contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Emerson Nathan Pereira; BEZERRA, Sarah Freire; SAMPAIO, Débora Adriano. Ansiedade de informação e normose: as síndromes da sociedade de informação. **Biblionline**, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é ciência da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01-30, jan./abr. 2014.
- 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.
- COSTA, Marco Antonio F. da; COSTA, Maria de Fátima Barrozoda. **Projeto de Pesquisa**: entenda e faça. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.
- CURY, Augusto. **Ansiedade**: como enfrentar o mal do século. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- LEAHY, Robert L. **Livre da ansiedade**. Porto Alegre: Artmed, 2011.
- SKINNER, Burrhus. F. **Behaviorism and Logical Positivism de Laurence Smith**. In: SKINNER, Burrhus. F. Questões Recentes na Análise Comportamental. Campinas, SP: Papirus, (1989), 1995, p. 145- 150.
- WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação 2**: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Editora de Cultura, 2005.
- Wilson, Thomas D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.
- Wilson, Thomas. D. **Information behaviour**: an interdisciplinary perspective. Information Processing and Management, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.