

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Daniela Graciela Schott

**Ansiedade informacional e competência informacional no contexto dos acadêmicos
do curso de graduação de Biblioteconomia da UFRGS**

PORTO ALEGRE

2019

Daniela Graciela Schott

**Ansiedade informacional e competência informacional no contexto dos acadêmicos
do curso de graduação de Biblioteconomia da UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof. Dr. Ana Mielniczuk de Moura

Co-orientadora: Verônica Barboza Scartassini

PORTO ALEGRE

2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Rui Vicente Oppermann
Vice-Reitor: Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretora: Karla Maria Müller
Vice-Diretor: Ilza Maria Tourinho Girardi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Samile Andrea de Souza Vanz
Chefe Substituto: Rene Faustino Gabriel Júnior

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
Coordenadora: Rita do Carmo Ferreira Laipelt
Coordenadora substituta: Caterina Marta Groposo Pavão

Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 Bairro Santana
Porto alegre – RS CEP 90035-007
Telefone: (051) 3316-5067
E-mail: fabico@ufrgs.br

Schott, Daniela Graciela

Ansiedade informacional e competência informacional no contexto dos acadêmicos do curso de graduação de Biblioteconomia da UFRGS / Daniela Graciela Schott.

-- 2019. 85 f.

Orientadora: Ana Maria Mielniczuk de Moura.

Coorientadora: Verônica Barboza Scartassini.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2019.

1. Ansiedade informacional. 2. Competência informacional. 3. Biblioteconomia. I. de Moura, Ana Maria Mielniczuk, orient. II. Scartassini, Verônica Barboza, coorient. III. Título.

**Ansiedade informacional e competência informacional no contexto dos acadêmicos
do curso de graduação de Biblioteconomia da UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BANCA EXAMINADORA

Ana Maria Mielniczuk de Moura (Orientadora)

Verônica Barboza Scartassini (Co-orientadora)

Rene Faustino Gabriel Junior (Examinador)

Larissa Cordeiro (Examinadora)

Agradecimentos

Dedico esse trabalho primeiramente à memória e vida de meu pai, Jerônimo Reinaldo Schott, por toda sua luta e esperança. Por ter feito da menina frágil e extremamente tímida uma lutadora e por ter sido referência de que nessa vida nunca se desiste, nem mesmo em meio a tempestade. Sei que de alguma maneira esta orgulhosos de mim pois ninguém vibrava tanto com minhas conquistas do que ele.

Dedico também à minha mãe, Anita Lori Neu Schott, por todo o apoio durante esse tempo e por sempre ter acreditado em mim mais do que eu mesma e ser o maior amor da minha vida. Por todo amor presente em todos os momentos de nossas vidas, nas maiores dificuldades e nos momentos de riso e descontração.

À minha orientadora Prof. Dr. Ana Mielniczuk de Moura e a co-orientadora Verônica Barboza Scartassini, pela dedicação e confiança e por não terem desistido de mim mesmo quando eu não acreditei que conseguiria seguir adiante [...]

A todas as pessoas que torceram por mim e me deram mensagens de incentivo e às que não acreditaram pois me fizeram lutar mais, e ter ainda mais força para concluir esse curso. Agradeço aos amigos que se mostraram presentes e que me ajudaram de alguma maneira nesse percurso, Alessandra Camargo, Carmen Schildt, Doris Hebmuler, Gilson Schott, Natália Custódio, Rodrigo Lourenço, Rodrigo Laureano, Taís Oliveira, Dirce Santín, Marcos Luthero, e todas as outras pessoas que me incentivaram de alguma maneira e não lembro o nome.

A Deus por ter se mostrado presente em minha fé e meu desânimo e em todos os momentos de luta dessa trajetória.

Aos meus cachorros, aos que já não estão comigo mas estiveram nos últimos, aos que continuam comigo e ao mais novo integrante quero deixar o meu imenso agradecimento mesmo que eles não saibam e isso não importa. Ninguém pode imaginar a importância que eles tiveram e tem na minha vida e a luz que trazem em qualquer momento – Sheik, Succi, Pompom, Diana, Tupã.

*Onde está a vida que perdemos vivendo?
Onde está a sabedoria que perdemos no conhecimento?
Onde está o conhecimento que perdemos na informação?*

T. S. Eliot

RESUMO

Este trabalho busca verificar como a ansiedade de informação afeta o comportamento informacional de graduandos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e qual a relação com os níveis de competências informacionais dos sujeitos da pesquisa. O estudo se caracteriza como uma pesquisa de natureza básica e é classificado quanto a seus objetivos como descritivo com abordagem mista, quali-quantitativa. Buscou-se aprofundar a questão subjetiva por trás do fenômeno da ansiedade informacional e sua relação com o domínio de fontes de informação. O procedimento metodológico utilizado foi a descrição em forma de levantamento. Para coleta de dados foi aplicado um questionário com questões abertas e fechadas aos estudantes de todos os semestres. 74 alunos responderam ao questionário mas não a todas as questões. Houve uma pequena predominância do sexo feminino, e alunos entre semestres do quarto ao oitavo. O quinto semestre foi apontado nas respostas, por alguns alunos, como sendo “de muitos trabalhos complexos”. Numa visão mais geral da pesquisa a ansiedade informacional se mostra presente nos alunos, mas parece não ser um ponto tão forte que afete a vida dos estudantes em um grau elevado. Foi possível observar através das questões abertas que a ansiedade se mostra mais presente quando há falta de tempo para realização de tarefas, sendo que alunos que trabalham e estudam tendem a ter menos tempo e conseqüentemente maior dificuldade em realizar as tarefas, o que causa cansaço e ansiedade. Grande parte dos participantes consegue reconhecer a ansiedade como fator limitante e entende que tem dificuldades na realização de múltiplas tarefas. Alguns indivíduos parecem sofrerem mais com a ansiedade e isso se explica por ser um fator subjetivo e embora alguns alunos tenham se manifestado pouco ansiosos, não significa que não haja ansiedade entre os alunos. Os resultados mostraram que a maioria dos alunos sente-se capaz de utilizar ferramentas de busca de informação e utilizar o senso crítico no uso da informação o que demonstra que boa parte dos participantes da pesquisa aponta ter conhecimentos em competência informacional, ainda assim, foi possível detectar ansiedade informacional nesses alunos. Através de alguns depoimentos, compreendeu-se que a universidade pode disponibilizar ferramentas para melhorar a capacidade dos alunos em relação às competências informacionais, através de palestras, cursos e principalmente através da conscientização dos alunos. Também é necessário que a biblioteca esteja atenta as demandas informacionais dos alunos e promova capacitações para o uso das ferramentas de busca de informação. Conclui-se que a ansiedade informacional apresenta relação com diferentes fatores, um deles é a individualidade, já que nem todas as pessoas possuem o mesmo nível de conhecimento, nem mesmo aqueles que estão mais capacitados ou “sabem mais” estão livres de sentirem insegurança ou em algum momento terem dificuldade com alguma questão.

Palavras-chave: Ansiedade informacional. Competência informacional. Biblioteconomia.

ABSTRACT

It aims seeks to verify how information anxiety affects the informational behavior of undergraduates of the Library Science course of the Federal University of Rio Grande do Sul and what the relationship with the informational levels of the subjects of the research. The study is characterized as a basic research and is classified according to its objectives as descriptive with mixed, qualitative-quantitative approach. We sought to deepen the subjective question behind the phenomenon of informational anxiety and its relation to the domain of information sources. The methodological procedure used was the description in the form of a survey. For data collection, a questionnaire with open and closed questions was applied to students of all semesters. 74 students answered the questionnaire but not all questions. There was a small predominance of females, and students between semesters from the fourth to the eighth. The fifth semester was pointed out in the answers, by some students, as being "of many complex works". In a more general view of the research informational anxiety is present in the students, but it does not appear to be such a strong point that it affects students' lives to a high degree. It was possible to observe through the open questions that the anxiety is more present when there is a lack of time to perform tasks, being that students who work and study tend to have less time and consequently greater difficulty in performing the tasks, which causes fatigue and anxiety. Most participants can recognize anxiety as a limiting factor and understand that they have difficulties performing multiple tasks. Some individuals seem to suffer more from anxiety and this is explained as a subjective factor and although some students have expressed little anxiety, does not mean that there is no anxiety among the students. The results showed that most of the students feel able to use information search tools and use the critical sense in the use of the information, which shows that a good part of the research participants have knowledge in informational competence, nevertheless, it was possible to detect informational anxiety in these students. Through some testimonies, it was understood that the university can provide tools to improve students' ability to informational skills, through lectures, courses and mainly through the students' awareness. It is also necessary for the library to be attentive to the informational demands of the students and to promote capacities for the use of information search tools. It is concluded that informational anxiety is related to different factors, one of them is individuality, since not all people have the same level of knowledge, not even those who are more qualified or "know more" are free to feel insecure or at some point having difficulty with some question.

Keywords: Informational anxiety; Informational competence; Librarianship.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO, GRÁFICOS E TABELAS

Quadro 1 – Inventário de ansiedade	12
Quadro 2 - Nove competências do information Power	22
Figura 1 – Demonstrativo das diferentes concepções de Information Literacy (DUDZIAK, 2002)	27
Gráfico 1 – Idade dos alunos do curso de Biblioteconomia (n=74)	37
Gráfico 2 – Indicação de semestralidade dos estudantes de Biblioteconomia (n=74)	38
Gráfico 3 – Mostra a opinião dos acadêmicos de Biblioteconomia sobre a rotina do curso ser tranquila (n=69)	38
Gráfico 4 – Mostra a opinião dos alunos em relação aos prazos para entrega e realização de trabalhos (n=70)	41
Gráfico 5 – Sobre a questão da ansiedade informacional ser um fator limitante (n=70)	43
Gráfico 6 – Relação entre a localização da informação e ansiedade informacional (n=74)	46
Gráfico 7 - Sintomas de ansiedade conforme a escala de Beck (1997) (n=74)	47
Gráfico 8 – Autoavaliação das competências informacionais (n=73)	48
Gráfico 9 – Indicação dos sintomas relacionados à ansiedade informacional (n=74)	50
Gráfico 10 – Relação do volume de informações e sua utilidade (n= 71)	51
Gráfico 11 – Confortabilidade em solicitar a ajuda do bibliotecário (n=70)	53
Gráfico 12 – Utilização de normas para uso ético, eficaz e legal da informação (n=68)	55
Gráfico 13 – Indica a avaliação dos alunos em relação a informação ser útil e desnecessária (n=74)	56

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
1.1 Tema	7
1.2 Problema	7
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo geral	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificativa	8
2 ANSIEDADE INFORMACIONAL	10
2.1 Competência informacional	17
2.2 Biblioteconomia	29
3 METODOLOGIA	34
3.1 Procedimento de coleta de dados	34
3.2 Análise e tratamento dos dados	35
4 ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	36
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	69

1 INTRODUÇÃO

Há um tempo a informação é alvo de pesquisas em diferentes áreas do conhecimento. A Ciência da Informação e a Biblioteconomia são áreas que têm se intensificado a pesquisar e resolver problemas envolvendo a criação e o uso da informação, bem como as relações entre a informação e seus usuários em diferentes contextos. Sabemos que a informação é explorada em quase todas as áreas, nas exatas, principalmente na informática, adquirindo concepções diversas, de acordo com a área do conhecimento.

Esse trabalho busca compreender os estudos realizados nas áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia. Os estudos de usuários começaram a explorar as expectativas do usuário, atentando em especial para suas necessidades informacionais. Segundo Choo (2003), a informação é algo que nasce na mente do indivíduo e está relacionada às necessidades cognitivas e às reações do indivíduo, assim como ao contexto ambiental. Foi com os estudos de usuários que começaram as pesquisas sobre as necessidades de informação, sendo que o auge das pesquisas quantitativas se deu nos anos 70 e nos anos 80 começaram a ser desenvolvidos os estudos qualitativos, que vieram a dar mais ênfase nas necessidades informacionais do indivíduo, trazendo a questão mais complexa do comportamento informacional, levando a atenção ao campo do indivíduo e seus sentimentos em relação à busca e uso da informação.

O crescimento exponencial da informação, ocorrida desde a segunda metade do século XX, o aumento das publicações científicas e da disponibilidade de fontes de informações, possibilitou que alguns indivíduos se sentissem sobrecarregados e perdidos em meio a um mundo de informações, manifestando, conseqüentemente, sintomas de ansiedade informacional.

A informação circula pela internet, está presente nos jornais, rádios e diversos outros meios. Como futuros bibliotecários, é importante refletir sobre nossa capacidade para lidar com toda essa informação, e questionar se de alguma forma também somos afetados por esse crescimento exponencial da informação, assim como os usuários de nossas instituições e serviços, e como podemos colaborar para estimular o usuário a ver a informação de maneira menos ameaçadora. É importante, nesse sentido, fazer uma relação entre ansiedade e competências informacionais, e, ainda, verificar como se dá essa relação no contexto da

Biblioteconomia e como as bibliotecas universitárias e os bibliotecários podem contribuir para aumentar a confiança dos usuários.

Desenvolver competências informacionais torna-se importante nesse processo de busca e uso da informação, no sentido de tornar o usuário mais independente nas suas buscas. As competências informacionais têm sido descritas como um conjunto de habilidades e atitudes individuais que fazem o indivíduo ser capaz de utilizar a informação de maneira eficaz na produção de conhecimento e significado próprio. Segundo Miranda (2006) “A competência informacional pode ser definida em torno de três dimensões relacionadas ao saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes)”. Cabe também verificar essa questão no âmbito da Biblioteconomia, já que há uma relação estreita entre ambas. A Biblioteconomia como campo de estudo está diretamente ligada ao desenvolvimento de competências informacionais. O bibliotecário lida com a informação corriqueiramente e faz parte do perfil desse profissional ser um elo entre a informação e o usuário, no intuito de torná-la mais acessível e menos ameaçadora.

O presente estudo busca identificar a presença dos sintomas de ansiedade informacional em alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS. A intenção é verificar se o desenvolvimento de competências informacionais pode ser relevante e contribuir na redução da incerteza e consequentemente nos sintomas relacionados à ansiedade informacional.

Nesse sentido faz-se necessário lembrar que Educação e Psicologia devem caminhar juntas na formação de cidadãos mais conscientes e aptos a digerir esse mundo de informação de maneira mais seletiva, aumentando a confiança e diminuindo a incerteza, visto que a sociedade atual cobra muito das pessoas o que, inevitavelmente, resulta em questões emocionais que podem caracterizar diversas patologias, dentre elas a ansiedade.

1.1 Tema

O presente trabalho busca compreender o fenômeno da ansiedade informacional no contexto dos alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS, relacionando a ansiedade de informação e a competência informacional.

1.2 Problema

Como ocorre o processo de ansiedade informacional nos alunos do curso de Biblioteconomia e qual a relevância das competências informacionais na redução dessa ansiedade?

1.3 Objetivos

Os objetivos desta pesquisa encontram-se listados abaixo.

1.3.1 Objetivo geral

Compreender o fenômeno da ansiedade informacional na sua relação com as competências informacionais no contexto dos alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS.

1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- a) Identificar o perfil dos alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS em relação à sintomática da ansiedade informacional;
- b) compreender como o desenvolvimento das competências informacionais pode ser um fator de redução da ansiedade informacional nos alunos;
- c) relacionar os níveis de ansiedade informacional com as competências informacionais dos graduandos;
- d) refletir sobre as possibilidades para transpor os sintomas de ansiedade informacional no contexto acadêmico.

1.4 Justificativa

A justificativa para o presente trabalho se dá pela necessidade de compreender melhor a sobrecarga informacional com que nos deparamos atualmente em diferentes circunstâncias. A literatura brasileira em CI trata dos temas ansiedade informacional e competência informacional primordialmente de forma separada, mas ainda não explora suficientemente a relação entre os dois fenômenos, de modo que este trabalho contribui para o preenchimento de lacunas na área.

Também se justifica pelo fato da aluna, autora deste trabalho, em diversos momentos de sua trajetória acadêmica, ter se deparado com problemas referentes ao excesso de informação disponível – textos, livros, artigos, tudo parecendo não ter fim. Diante de várias disciplinas diferentes no decorrer do curso, o excesso de informação parece abrir lacunas, onde já não é tão fácil distinguir o essencial, o necessário e o que não é útil.

O trabalho é, também, uma forma de entender melhor as implicações da ansiedade informacional, pelo fato das manifestações de ansiedade estarem muito presentes no contexto da nossa atualidade, o que não é diferente no meio acadêmico, pois as cobranças são muitas e o tempo é considerado curto. Entendendo melhor estas questões, será possível contribuir para uma reflexão sobre o contexto da ansiedade informacional e as possíveis medidas, como capacitação para o uso da informação, educação de usuários e o desenvolvimento de competências informacionais.

A escolha do contexto e dos indivíduos participantes do estudo se deu devido ao fato da aluna ser estudante desse curso e ter a curiosidade de saber como acontece o processo de ansiedade informacional num ambiente em que os mesmos lidam diariamente com a informação e estão sendo formados para atuarem com uma diversidade de fontes de informação que podem ser utilizadas no processo de busca e recuperação.

Alguns trabalhos anteriores já avaliaram algumas questões de ansiedade informacional relacionada ao excesso informacional, dois deles sendo de alunas do curso de Biblioteconomia da

UFRGS (GASTAUD, 2011; OLIVEIRA, 2017)¹. O primeiro deles aborda o tema da ansiedade informacional no contexto dos alunos de cursos de pós-graduação da UFRGS e o segundo aborda o tema tendo em vista alunos que estão fazendo intercâmbio no exterior. No entanto, o problema ainda não foi verificado no âmbito do curso de Biblioteconomia. Também não se verificou se as competências em informação são um fator a reduzir a ansiedade informacional. Estudos foram realizados com outros públicos, no entanto, verificar essa questão com alunos do curso de Biblioteconomia torna-se útil no sentido de que esses alunos são preparados para lidarem com fontes de informação. No entanto, como no mundo atual a ansiedade informacional tem se tornado presente em praticamente todas as pessoas é de se supor que isto também ocorra entre os que lidam diretamente com a informação.

1 OLIVEIRA, Marta de. Os efeitos da ansiedade de informação no comportamento informacional de alunos de graduação em mobilidade acadêmica no exterior. 91 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, 2017.

OLIVEIRA, Natalia Gastaud. Ansiedade informacional: o caso dos estudantes de pós-graduação da UFRGS. 89 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, 2011.

2 ANSIEDADE INFORMACIONAL

A ansiedade é um fator extremamente comum e em certo grau, saudável, sendo que está presente em praticamente todas as pessoas. O ambiente acadêmico é um local propício ao estímulo de sintomas de ansiedade devido a fatores diversos como trabalho, provas, leituras e o tempo curto para realização dessas atividades e também pelo fato de que não somos preparados adequadamente para a universidade. Alguns estudos sobre o tema mostram um índice maior de ansiedade em estudantes universitários, especialmente na pós-graduação (ABDUL, 2010).

O modelo cognitivo Beck (1997) considera a ansiedade como consequência da avaliação inadequada que o indivíduo faz da ameaça ou perigo que as diferentes situações ou estímulos representam e dos recursos de que dispõe para enfrentá-los. Em função de suas crenças, tendem a perceber as situações como ameaçadoras, quando na verdade não existe perigo real. Nestas circunstâncias são evocados pensamentos automáticos de conteúdo catastrófico, vistos como verdadeiros. Como o indivíduo, além de fazer uma avaliação errônea dos riscos envolvidos e subestimar os recursos pessoais disponíveis para enfrentar o desafio, o sentimento geral é de catástrofe iminente. O processamento cognitivo subjacente nos transtornos de ansiedade é a vulnerabilidade.

Além disso, a pessoa focaliza de forma exagerada suas alterações fisiológicas e seus pensamentos automáticos, o que auxilia a perpetuar o ciclo da ansiedade, criando um círculo vicioso, em que o indivíduo passa a aceitar a ansiedade como algo normal. De acordo com esse mesmo modelo, o problema central da ansiedade não se encontra no nível afetivo, e sim nos esquemas cognitivos relacionados ao perigo, que se tornam hipervalentes.

Para os especialistas (BECK, 1997, HIRSHFELD, 1999), quando há interferência no modo de vida já se tem uma doença, no caso a ansiedade pode se transformar em ansiedade generalizada (TAG), causando prejuízos à vida da pessoa em vários aspectos, inclusive no desempenho acadêmico, e o fato de pessoas estarem adoecendo por conta do excesso informacional é algo relevante e que precisa de mais investigação. Entendemos que a ansiedade faz parte do sistema de defesa humano e é saudável até o momento em que passa a interferir de

maneira negativa na vida, nas reações pessoais e profissionais, levando a um sofrimento significativo e ao comprometimento da qualidade de vida do indivíduo.

O termo neurose (CULLEN, 1969 apud PEREIRA, 2010), denomina as “enfermidades nervosas”, aquelas que não se localizam em nenhum órgão específico, mas afeta todo o sistema nervoso. Barabani (2003) afirmou que ansiedade é uma característica biológica do ser humano, que antecede momentos de medo, perigo ou de tensão, marcada por sensações corporais desagradáveis.

O inventário de ansiedade de Beck (1999) (BAI) é uma escala auto-relato que mede a intensidade de sintomas de ansiedade. O inventário é constituído por 21 perguntas, que são afirmações descritivas de sintomas de ansiedade (BECK; STEER, 1993) e que devem ser avaliados pelo sujeito com referência a si mesmo, numa escala de 4 pontos que refletem níveis de gravidade crescente de cada sintoma: 1. Absolutamente não; 2. Levemente: não me incomodou muito; 3. Moderadamente: foi muito desagradável, mas pude suportar; 4. Gravemente: dificilmente pude suportar. O escore total é o resultado da soma dos escores dos itens individuais e permite a classificação em níveis de intensidade de ansiedade. A classificação recomendada é nível mínimo para escores de 0 a 7; leve, para escores de 8 a 15; moderado, de 16 a 25; e grave, para escores de 26 a 63 (CUNHA, 2001).

A BAI pode ter um resultado máximo de 63 e as categorias são:

- a) 0-10: grau mínimo de ansiedade;
- b) 11-19: ansiedade leve;
- c) 20-30 ansiedade moderada;
- d) 31-63 ansiedade severa.

O inventário é constituído de 21 itens, que são afirmações descritivas de sintomas de ansiedade, e que devem ser avaliados pelo sujeito com referência a si mesmo, numa escala Likert de quatro pontos (de “absolutamente não” a “gravemente: dificilmente posso suportar”), como pode ser visualizado no quadro abaixo.

Quadro 1 – Inventário de ansiedade

Inventário de ansiedade de acordo com Likert	
Dormência ou formigamento;	Tremores nas mãos;
Sensação de calor;	Trêmulo;
Tremores nas pernas;	Medo de perder o controle;
Incapaz de relaxar;	Dificuldade de respirar;
Medo que aconteça o pior;	Medo de morrer;
Atordoado ou tonto;	Assustado;
Palpitação ou aceleração do coração;	Indigestão ou desconforto no abdômen;
Sem equilíbrio;	Sensação de desmaio;
Aterrorizado;	Rosto afogueado;
Nervoso;	Suor (não devido ao calor).
Sensação de sufocação;	

Fonte: dados da pesquisa.

É comum a ansiedade informacional trazer consigo um sentimento de culpa, geralmente as pessoas sentem que não conseguem absorver todas as informações disponíveis, acabam se sentindo perdidas e manifestando, conseqüentemente, sentimento de frustração, vergonha e culpa.

De acordo com Wurman, (2001, p.3.), a sensação de sobrecarga informacional e os sentimentos negativos relacionados podem aparecer em qualquer momento de busca e uso da informação; desde o início até o fim. Nota-se que em todo esse processo a assistência do bibliotecário é fundamental para auxiliar o usuário na busca, como na apresentação das bases, dos catálogos de busca. Ainda que o usuário da informação esteja tornando-se cada vez mais independente em suas buscas, o mesmo não está livre de se deparar com situações mais complexas em que necessitará do apoio de um profissional e o objetivo é tornar o usuário independente, mas ajudar sempre que alguma questão parecer-lhe muito difícil.

A tecnologia trouxe facilidade em encontrar informação na internet, mas também impasses no sentido de que muitas pessoas não sabem como utilizar essas ferramentas e precisam de capacitação para utilizar esse material disponível da melhor maneira possível.

Segundo Eklof (2013), adultos que já saíram do ensino médio a bastante tempo tem mais chances de sofrer com a ansiedade informacional, já que, como também tem mais idade, tendem a não ter a mesma experiência com a internet, tão familiar e presente entre os mais jovens. Essas pessoas que entram na faculdade já com uma idade superior a 24 anos, por exemplo, são bastante responsáveis e tem mais experiência de vida, no entanto se deparam com mais dificuldades na busca e uso da informação devido à falta de experiência com as ferramentas digitais.

De acordo com Eklof (2013, p. 247) a tecnologia e a multitarefa desempenham um papel importante na formação da ansiedade de informação. Nesse sentido a autora associa essa ansiedade não apenas à explosão de informação, mas principalmente ao avanço tecnológico que permite que se acesse a internet em qualquer lugar, no entanto há muita informação irrelevante que atrapalha o usuário em sua busca. Nesse momento torna-se fundamental a participação do bibliotecário como mediador da informação, tornando o usuário capaz de usar a informação em seu benefício próprio, habilitando-o para o uso adequado das ferramentas disponíveis para o atendimento das suas necessidades informacionais.

O fator “multitarefa” também tem se mostrado importante na questão da ansiedade informacional, uma vez que numa sociedade altamente competitiva, fazer o maior número de coisas possíveis ao mesmo tempo é supervalorizado Eklof (2013). Isso vai ao encontro da noção de Wurman (1989) de que as pessoas sentem que se sobressaem menos que o outro e isso traz sentimentos de frustração. A ansiedade informacional tem sido relatada por Wurman (1989) e os sintomas são correlatos com os da ansiedade propriamente dita: tremores, cansaço excessivo, incapacidade de relaxar completamente, insônia ou sono pausado, pensamento acelerado, dores, rigidez muscular, entre outros.

O avanço tecnológico que tanto nos beneficiou também gerou uma série de problemas, a informação tão útil passou a ser também uma ameaça a própria saúde das pessoas. Ainda segundo Wurman (1989, p. 38), “[...] ansiedade é o resultado da distância entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender”. Nesse sentido

Mattos (2009) também menciona que o problema não é mais obter informação e sim compreendê-la. Muitas pessoas não se dão conta dessa ansiedade provocada pelas questões informacionais, uma vez que vivemos numa sociedade em que muito nos é cobrado e a necessidade de estar adequado a essas exigências parece ser algo normal em que sequer é questionado. No entanto, essa situação está se tornando algo nocivo, à medida que as pessoas estão se tornando excessivamente ansiosas sem ao menos perceber. Surgem daí termos como “normose informacional” e “informatose”, ambos com sentidos muito parecidos. Weil (2000, p. 62), conceitua a “informatose” como “[...] distúrbios ou mesmo doenças causados por excesso de fluxo de mensagens informacionais em relação a um só receptor, isto é, a uma só pessoa.” Ainda segundo Mattos (2009, p. 15-16): “[...] a característica de personalidade mais fácil de encontrar hoje é a ansiedade. E o que elas não percebem é que pelo menos parte de sua ansiedade, no sentido geral, advém da ansiedade de informação.” A “normose informacional” ocorre quando o indivíduo busca o tempo todo a informação já não distinguindo o que não é relevante, acarretando num sentimento de culpa por não poder ou não ser capaz de absorver todo conteúdo que está disponível o que pode levar a problemas mais graves.

Wurman exemplifica que a raiz da ansiedade informacional está no fato de que as pessoas tendem a pensar que o outro é capaz de lidar com toda a informação disponível, o que não é verdade e a melhor maneira de se livrar dessa ansiedade é compreender que de fato é impossível absorver toda informação disponível e que não saber tudo não nos torna menos inteligentes.

Dessa maneira os bibliotecários também podem orientar seus usuários sobre a importância de selecionar fontes e materiais para que saibam que não é possível ler tudo o que está disponível. Nesse sentido a percepção de Tenopir (1999) nos diz muito enquanto usuários e provedores do uso da informação, quando afirma que se os bibliotecários conseguirem romper os laços da ansiedade da informação, talvez a sociedade desenvolva um relacionamento mais forte com os recursos de acesso à informação.

Podemos compreender que é preciso respeitar os limites do indivíduo assim como entender que somos seres humanos e não máquinas, portanto nossa capacidade de assimilação

é limitada. Ao nos depararmos com tarefas exaustivas, que se relacionam, inevitavelmente, ao universo acadêmico, acabamos com um amontoado de informações sem sequer saber o que fazer com tudo isso. O medo de não atingir certo objetivo e demonstrar ignorância pode trazer sintomas desagradáveis e mesmo patológicos. Acredita-se que a questão da ansiedade informacional quando verificada em pessoas com diferentes níveis de habilidades informacionais tenha muito a nos dizer.

É com a chamada “transição digital” que tem início os problemas relacionados ao excesso informacional. A tecnologia e a informatização trouxeram avanços nunca antes vistos, imprescindíveis para a evolução da humanidade, mas essa mesma revolução digital também levou a formação de um novo tipo de sociedade, que não para, que precisa estar alerta sempre. Nessas circunstâncias mente e corpo precisam se adaptar a uma nova realidade, o que inevitavelmente traz consequências nem sempre boas e que se manifestam quando já não sabemos como lidar com tanta informação, com tantas tarefas, com milhões de dados.

Embora ainda não se possa ter a resposta dos níveis de gravidade em que somos afetados por esse novo contexto, o fato é que as patologias surgem, em especial a ansiedade. Bawden (2008) menciona que não a informação em si, mas sim o excesso de atividades a serem realizadas seria a causa da sobrecarga emocional e isso vem ao encontro do fator multitarefa já descrito por Eklof (2013) e Byung-Chul (2015).

Wurman (1991) diz que a sociedade recompensa a posse e pune a ignorância e isso levaria ao limiar de ansiedade. No entanto, nossa estrutura cerebral não foi feita para assimilar informações continuamente, pois há um limite de capacidade de assimilação de informações novas e quando isso não é respeitado, haverá problemas como os famosos lapsos de memória. Ainda Wurman (1991) nos alerta que existem situações que podem agravar a ansiedade de informação:

- a) Não compreender a informação;
- b) Sentir-se assoberbado por seu volume;
- c) Não saber se certa informação existe;
- d) Não saber onde encontrá-la;

e) Saber onde encontrá-la, mas não ter acesso.

Sendo essa última, segundo o autor, a mais difícil de ser compreendida, pois uma vez que a informação existe, não ter acesso a ela é algo frustrante para o usuário.

O que Wurman já dizia sobre ansiedade informacional é reforçado por autores que continuam investigando o fenômeno já como algo mais sério do que se pensava anos atrás. Bawden (2008) associa diretamente a questão da ansiedade informacional com o desenvolvimento de outras patologias. Autores mais recentes (BAWDEN, 2008; EKLOF, 2013) também associam o desenvolvimento de competências como fator a reduzir a ansiedade informacional, mas não há estudos conclusivos a respeito.

As competências em informação devem estar voltadas para o estímulo do pensamento reflexivo Bawden (2008). Pode-se aferir que a tecnologia, aliada ao fator multitarefa sobrecarregam a capacidade real das pessoas de assimilação de conteúdo novo. Outro fator é que a tecnologia veio e trouxe consigo inúmeras facilidades, no entanto não nos foi ensinado como usar corretamente todas essas ferramentas disponíveis. Esses fatores vêm ao encontro do fato de que as pessoas sentem que precisam saber tudo, com medo de parecerem ignorantes ou fora dos padrões sociais, o que causa ansiedade Eklof (2013).

Há pouca informação sobre como lidar com essa questão, mas alguns autores como Bawden (2008), associam o desenvolvimento de competências informacionais como fator importante na redução da ansiedade informacional, embora estejam conscientes de que a questão é complexa e precisa ser estudada mais profundamente.

Na próxima sessão será abordada a competência informacional a fim de correlacionar esta com a ansiedade informacional.

2.1 Competência informacional

A informação tem vários conceitos e significados, dependendo da abordagem que fazemos dela. Muitas vezes, o conceito de informação é abordado de modo vago e impreciso, devido ao seu uso corriqueiro no senso comum – daí que percebemos a confusão entre informação, dado e conhecimento. A questão é que não há uma definição que seja completa, uma vez que a informação pode dizer respeito a algo importante na vida das pessoas, de repercussão mundial ou até algo mais banal, referente às informações práticas do cotidiano. Para Le Coadic

(1994, p. 5), a informação é algo que pode ser escrito ou gravado e que possui uma carga de sentidos:

Informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

Pode-se notar, no entanto, que informação é um conceito muito amplo, de difícil definição e que pode assumir diferentes acepções de acordo com a área em que é estudada. É na CI que uma definição do termo se torna mais importante. No entanto várias acepções podem ser aceitas como verdadeiras, já que o termo não necessariamente precisa estar reduzido a uma única concepção, muito menos em se tratando de um termo de tamanha abrangência. Para Capurro (2007 p. 149):

Conceitos teóricos não são elementos falsos ou verdadeiros, ou reflexos de algum outro elemento da realidade; em vez disso, são construções planejadas para desempenhar um papel, da melhor maneira possível. Diferentes concepções de termos fundamentais, como informação, são, assim, mais ou menos úteis, dependendo das teorias[...] (CAPURRO, 2007 p. 149)

Bodgan, (1994 apud CAPURRO 2007, p.53)² nos deixa uma visão bastante crítica sobre o conceito de informação, que segundo ele pode assumir várias acepções em diferentes áreas, não podendo se chegar a uma definição geral e talvez seja possível concordar pelo menos, em parte com o que ele diz já que existem inúmeras “definições” desse termo.

2 BODGAN, R. J. Grounds for cognition. How goal-guided behavior shapes the mind. Hillsdade, NJ: Lawrence Earlsbaum 1994.

Meu ceticismo sobre uma análise definitiva da informação deve-se à infame versatilidade da informação. A noção de informação tem sido usada para caracterizar uma medida de organização física (ou sua diminuição, na entropia), um padrão de comunicação entre fonte e receptor, uma forma de controle e feedback, a probabilidade de uma mensagem ser transmitida por um canal de comunicação, o conteúdo de um estado cognitivo, o significado de uma forma linguística, ou a redução de uma incerteza. Estes conceitos de informação são definidos em várias teorias como física, a termodinâmica, a teoria da comunicação, a cibernética, a teoria da estatística da informação, a psicologia, a lógica indutiva e assim por diante. Parece não haver uma ideia única de informação para a qual estes vários conceitos convirjam, e, portanto, nenhuma teoria proprietária da informação (BODGAN, 1994 apud CAPURRO 2007, p.53).

Em contrapartida temos uma análise que nos leva a reflexão de que pode sim haver um conceito universal de informação, no sentido de que a informação é um sinal emitido por uma fonte e captada por um receptor e isso independe da área em que ela está sendo produzida ou utilizada. O conceito de Karpatschhof (2000 apud CAPURRO, 2000, p.131-132)³, é apresentado a seguir:

Informação. A qualidade de um certo sinal em relação a um certo mecanismo de liberação. O sinal sendo um fenômeno de baixa energia que preenche algumas especificações para a liberação. O sinal é, portanto, uma causa indireta e o processo do mecanismo de liberação a causa direta da reação de alta energia resultante (Karpatschhof, 2000 apud Capurro, 2000, p.131-132).

Nas disciplinas exatas, a visão que os autores possuem a respeito de informação difere muito de outras áreas, em especial a Ciência da Informação (CI) e as áreas das Ciências Sociais e Humanidades. No entanto, seja qual for a área, não se pode negar a importância desse termo, visto que uma das coisas mais faladas hoje em dia é informação. Mas, ao adentrar no campo da CI e da Biblioteconomia, precisamos olhar com ainda mais cuidado para a questão informacional,

3 KARPATSSCHOF, B. Human activity: contributions to the anthropological sciences from a perspective of activity theory. Copenhagen: Dansk Psykologisk, 2000.

a fim de evitar concepções errôneas, trazendo esse termo para uma realidade mais próxima do usuário da informação. Sabemos que o excesso de informações e principalmente a explosão de novas tecnologias (Wurman, 1991), trouxe problemas de assimilação de todo esse conteúdo lançado por diversos canais de informação.

A limitação do ser humano em armazenar todo tipo de informação e conhecimento, fez com que se criassem fontes que possibilitassem a seleção, para melhorar a busca e acesso à informação e reduzir a incerteza. Surgiram também alguns modelos de busca e uso, estudados por especialistas de forma mais aprofundada.

No modelo de Kulthau (1999), as pessoas que buscam informação utilizam muitas fontes, em diversas fases, o que gera incerteza. O modelo prevê as etapas de: início: o usuário percebe a falta de uma informação para solução de um problema; seleção: seleciona as informações mais relevantes, fase em que os sentimentos de incerteza e otimismo seriam comuns; formulação: o sentimento de incerteza diminui e a resposta torna-se mais clara (Campello; Abreu, 2005).

Campello e Abreu (2005) usaram o modelo de Kulthau (1999) com intuito de verificar se usuários competentes em informação estão preparados para aplicar suas habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo da vida. Foi utilizada uma amostra de 17 alunos de Biblioteconomia, sendo observados nos estágios de busca, localização e uso da informação. As autoras perceberam que o sentimento de incerteza no início da tarefa, conforme descrito por Kulthau (1999), atenuado com o decorrer da mesma. As autoras verificaram que a etapa de formulação não foi realizada. A conclusão foi de que esses alunos não estavam adequadamente preparados para tornarem-se futuros mediadores da informação.

O modelo *sense making*, de Brenda Dervin, (1998), promove uma forma de pensar sobre a diversidade, complexidade e incompletude, utilizando a metáfora do ser humano atravessando pelo tempo e espaço, encontrando lacunas, construindo pontes, avaliando achados, enquanto se move. A autora dá exemplos de questões que podem surgir no caminho, conforme documentado por Ferreira (1997, p. 27):

- a) Como o indivíduo interpreta e transpõe esse momento?
- b) Quais estratégias usadas para transpor o momento que defrontou com a lacuna?

- c) Como interpreta esse problema?
- d) Como se move para solucionar o problema?
- e) Como reinicia sua jornada?

No modelo da usabilidade os estudos procuram solucionar os problemas de sistemas de informação automatizados, visando aspectos ergonômicos e identificando como os usuários interagem com o produto e como ocorre sua aceitação. Para Dias (2007), com vista nos critérios de usabilidade, um sistema deve ser de fácil uso, de fácil acesso, deve requerer pouco treinamento e ser projetado de forma a minimizar erros, pois toda vez que o usuário se depara com uma fonte que lhe parece trabalhosa, tende a desistir.

Sabemos que a base das ciências que estudam diretamente o fenômeno informação é ela própria. Esta, entendida como campo gerador de conhecimento, não poderia existir com sentido próprio sem um receptor que a capte e a transforme, e que seja transformado por ela, Capurro (2000). Por isso, as pesquisas ganharam muito quando passaram a considerar o usuário como objeto principal nos estudos. Pois o mesmo transforma e é transformado pela informação.

Os estudos quantitativos tiveram sua importância, pois as pesquisas de estudos de usuários dos anos 70 nos trouxeram diversos aspectos importantes a serem observados. Porém, nos anos 80, a ênfase no usuário e suas necessidades informacionais e aspectos emocionais e cognitivos envolvidos no relacionamento do usuário com a informação ganharam ênfase a partir dos estudos qualitativos (CHOO, 2003).

A questão é que o usuário, mesmo um executivo, ou a sociedade em geral, não gosta de fontes trabalhosas e difíceis e tendem a desistir de fontes que implicam em “perda de tempo”, (GARCEZ, 2002 apud BAPTISTA, 2007)⁴. Nesse caso tendem a desistir de buscar a informação. É óbvio que esse princípio do menor esforço reportado pelas pesquisas quantitativas dos anos 70, é inerente ao ser humano, sendo poucas as pessoas que não desistem ao se depararem com coisas complicadas, ainda mais se tratando de conhecimento. Nesse sentido, acredita-se que as pesquisas

4 GARCEZ, E. M. S. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distancia. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago, 2002.

que levam em conta o fator humano, como o vazio, a incerteza e a desistência, têm muito mais a acrescentar, no intuito de se desenvolver sistemas que os atendam em suas necessidades subjetivas. Transpondo isso para as bibliotecas, realmente esse não é o canal mais fácil de ser utilizado, e dificilmente o usuário vai até ela se realmente não encontrar o que procura em meios menos custosos, onde os esforços foram reduzidos. Nesse sentido é necessário ampliar o papel do bibliotecário como mediador da informação.

Para Brito (2015, p.19) “O conceito de competência em informação ultrapassa a noção de simples aquisição de habilidades”. Segundo Melo e Araújo (2007, p.188) “[...] chega a se caracterizar como um requisito para a participação social ética e eficaz dos indivíduos neste novo contexto social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento”. Ainda, segundo Brito (2015, p.19),

O trabalho com a competência em informação pressupõe a necessidade de conscientização das próprias necessidades informacionais de bibliotecários e professores e também das necessidades de desenvolvimento da competência em informação em usuários/alunos (BRITO, 2015, p.19).

Podemos dizer, nesse sentido, que a competência em informação é um processo que vai se formando aos poucos, e nessa caminhada a ajuda de um professor, de um bibliotecário na vida do estudante é parte fundamental.

O “*Information Power*” ou “Guidelines for School Libraries Media Programs” surgiu por volta dos anos 80 e é definido por (CAMPELO, 2003) como “diretrizes que procuraram definir com mais clareza a função pedagógica do bibliotecário”. Nesse sentido temos também a contribuição de Tenopir (1990), que sugere que o bibliotecário se coloque no lugar do usuário no sentido de entender a dificuldade de saber que uma informação existe, porém ao não conseguir encontrá-la pode ser frustrante e contribuir para a ansiedade informacional.

As nove diretrizes para competência informacional foram desenvolvidas em 1996 pela ALA (American Association of School Librarians), conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 - Nove competências do *information Power*

Nove normas para competência informacional
<p>Competência informacional</p> <p>1. O aluno que tem competência informacional acessa a informação de forma eficiente e efetiva.</p> <p>2. O aluno que tem competência informacional avalia a informação de forma crítica e competente.</p> <p>3. O aluno que tem competência informacional usa a informação com precisão e criatividade.</p> <p>Aprendizagem independente</p> <p>4. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência.</p> <p>5. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e aprecia literatura e outras formas criativas de expressão da informação.</p> <p>6. O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência informacional e se esforça para obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento.</p> <p>Responsabilidade social</p> <p>7. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e reconhece a importância da informação para a sociedade democrática.</p> <p>8. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e pratica o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação.</p>

9. O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência informacional e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação.

Fonte: American Association of School Librarians, 1998, p. 9, tradução nossa.

Pode-se perceber no quadro 2, que as competências informacionais são adquiridas através de aprendizado e esse é utilizado no correto manejo da informação. As competências transformam as pessoas em cidadãos mais conscientes e responsáveis ao lidar com a informação e saber transformar em conhecimento beneficiando outras pessoas também. O desenvolvimento de competências informacionais deve ser estimulado nos diferentes níveis de educação, a fim de tornar os indivíduos independentes e confiantes em suas necessidades e buscas por informação. A educação de usuários, os estudos de usuários e do comportamento informacional, assim como as capacitações de usuários, colaboram nesse sentido e são importantes ferramentas a serem usadas pelos bibliotecários.

O termo competência informacional é o mais utilizado para um termo estrangeiro “information literacy”, embora haja outras variantes como letramento informacional. Como menciona Gasque (2013), existem algumas diferenças entre os termos mais relacionados às habilidades informacionais. A alfabetização informacional seria um primeiro contato do indivíduo com a informação e as ferramentas de busca e uso, que inicia nos primeiros anos de vida da pessoa, já o letramento informacional seria um processo de aprendizagem de competências para resolução de problemas, tomada de decisão e desenvolvimento de senso crítico.

A competência informacional é quando o indivíduo consegue colocar em prática o conhecimento adquirido que o ajuda na resolução de problemas de maneira eficaz e rápida. Já a habilidade informacional constitui em reconhecer suas próprias necessidades e deficiências no decorrer do trajeto de adquirir competências. Segundo Kulthau (1999), ser competente em informação compreende saber gerenciar e selecionar a informação importante e criar significado próprio. Ainda para Dudziak (2003, p. 29), as competências informacionais são:

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões (DUDZIAK, 2003, p. 29).

Nesse contexto temos também os padrões ACRL, que incluem uma relação de diversos resultados para poder medir o progresso dos alunos em direção à competência informacional. Estes resultados servem como guias para desenvolver métodos locais para medir a aprendizagem dos estudantes.

a) Norma 1: o estudante competente em informação é capaz de determinar a natureza e nível da informação que necessita;

b) Norma 2: o estudante competente em informação acessa a informação requerida de maneira eficaz e eficiente;

c) Norma 3: o estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada a sua própria base de conhecimentos e seu sistema de valores;

d) Norma 4: o estudante competente em informação, individualmente ou como integrante de uma equipe, utiliza a informação de modo eficaz para cumprir um propósito específico;

e) Norma 5: o estudante competente em informação compreende muito dos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal (ACRL, 1998).

Em 2016 os padrões ACRL foram substituídos pelas estruturas Framework. As estruturas framework são uma reformulação das diretrizes ACRL. Conforme o avanço da informação e também nos modos de busca e uso da informação e a própria mudança comportamental do usuário da informação, viu-se a necessidade de mudar os padrões existentes. Conforme Santin (2018, p. 81),

A estrutura do Framework baseia-se num conjunto de seis conceitos nucleares, e não mais em orientações e aprendizados prescritivos em relação às competências como ocorria nos padrões do documento anterior. A ideia dos conceitos nucleares, com opções flexíveis de implementação a partir de disposições e práticas de conhecimento, é uma das principais inovações estruturais do documento (SANTIN, 2018, p. 81).

Os seis conceitos nucleares são apresentados a seguir:

a) a autoridade é construída e contextual: os recursos de informação refletem a experiência e credibilidade de seus criadores e são avaliados com base nas necessidades e nos contextos de uso da informação. A autoridade é construída, é contextual, e as comunidades podem reconhecê-la de formas distintas;

b) criação de informação como um processo: as informações são produzidas para transmitir mensagens e são compartilhadas por meio de métodos diversos. Os processos interativos de pesquisa, criação, revisão e divulgação da informação variam, e os produtos deles resultantes refletem essas diferenças;

c) a informação tem valor: a informação possui diversas dimensões de valor, inclusive como mercadoria, meio de educação ou de influência, e como recurso de negociação e compreensão do mundo. Os interesses jurídicos e socioeconômicos influenciam a produção e a disseminação da informação;

d) pesquisa como investigação: a pesquisa é interativa e depende de fazer perguntas cada vez mais complexas ou novas, cujas respostas geram perguntas adicionais ou novas linhas de pesquisa em qualquer campo;

e) conhecimento em debate: comunidades acadêmicas envolvem-se em discursos sustentados por novas percepções e descobertas, que ocorrem ao longo do tempo, como resultado de perspectivas e interpretações variadas;

f) pesquisa como exploração estratégica: a busca por informação é muitas vezes não-linear e interativa, exigindo a avaliação de uma ampla gama de fontes de

informação e também flexibilidade mental para buscar caminhos alternativos à medida que novas compreensões se desenvolvem (SANTIN, 2018, p. 81).

Essas estruturas identificam a informação como um fator social em que envolve toda a comunidade. A evolução da sociedade trouxe novos usos para a informação e a comunidade acadêmica busca novas formas de lidar e compreender essas mudanças que também ocorrem dentro da própria universidade.

A Society of College, National and University Libraries - SCOUNL (2009), por sua vez, aponta os sete pilares de uma pessoa competente em informação:

- a) reconhece a informação necessária;
- b) distingue formas de preencher as lacunas;
- c) constrói estratégias para localizar informação;
- d) localiza e acessa;
- e) compara e avalia;
- f) organiza, aplica e comunica;
- g) sintetiza e cria (SCOUNL, 2009).

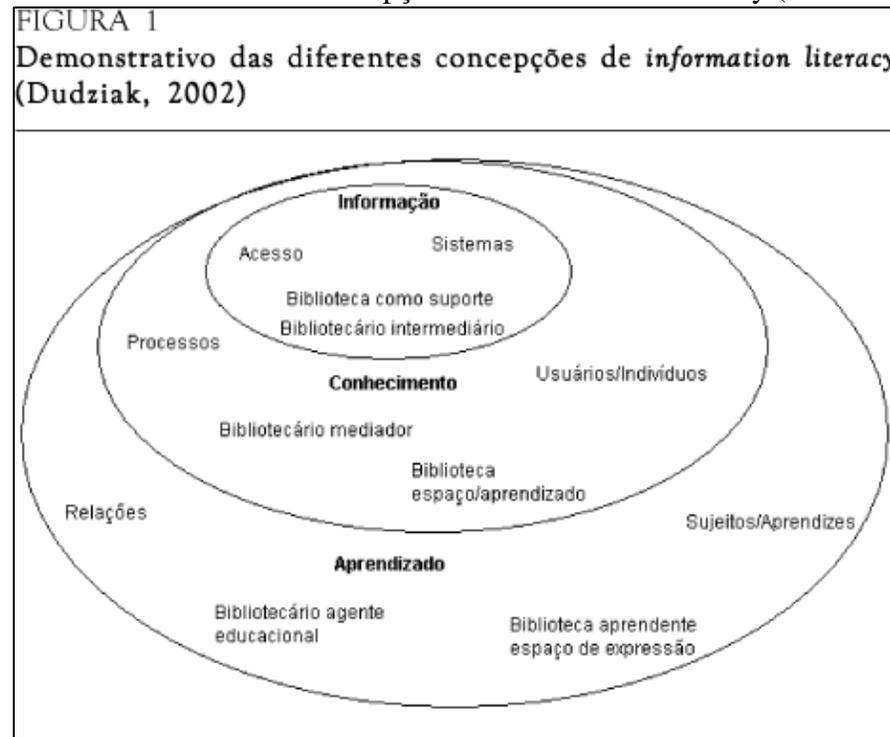
Esse modelo foi utilizado como uma das bases para a realização deste trabalho quanto à comparação entre o desenvolvimento de competências em informação e a manifestação de sintomas de ansiedade informacional pelos sujeitos desse estudo.

Adquirir hábitos em competência informacional torna-se importante na medida em que muitos usuários sentem que possuem certas competências ou superestimam suas habilidades em informação. Nesse sentido a capacitação para o uso da informação é essencial na vida das pessoas. Segundo (GROSS, 2005) indivíduos que tendem a superestimar suas capacidades em informação tendem a não buscar ajuda especializada, assim como não reconhecem a importância das bibliotecas e dos serviços de referência. Do lado oposto, têm-se os indivíduos que não acreditam em suas competências e estão mais susceptíveis a desenvolverem sintomas de ansiedade. O grau de ansiedade não está diretamente ligado ao grau de competências informacionais, pois esta é uma avaliação muito subjetiva e entra no campo da Psicologia.

Supomos que alunos de cursos de Biblioteconomia são mais competentes em informação, isso os livra de se tornarem ansiosos com a informação que tem para lidar? É de se acreditar que não, pois como humanos, estamos todos sujeitos a sofrer com ansiedade, que é uma condição correlata ao ser humano, e isso pode ser facilmente verificado no ambiente informacional.

O gráfico abaixo mostra diferentes concepções de competência informacional.

Figura 1 – Demonstrativo das diferentes concepções de Information Literacy (DUDZIAK, 2002)



Fonte: Dudziak (2003)

De acordo com Tenopir (1990), colocar-se no lugar do usuário e compreender suas dificuldades na busca por informação deve ser um fator a motivar os bibliotecários a auxiliar os usuários evitando que manifestem sintomas de ansiedade de informação. Tenopir, (1990, p. 62)

A própria natureza da relação entre o profissional e o usuário contribui para a ansiedade da informação, segundo Wurman, porque “também ficamos ansiosos com o fato de nosso acesso à informação ser muitas vezes controlado por outras pessoas”. sempre que duas pessoas tentam se comunicar, muitas vezes dificulta que os intermediários reconheçam plenamente as reais necessidades de informação de seus usuários

Na tentativa de transpor esses sintomas de ansiedade e insegurança o bibliotecário deve estar atento às necessidades dos usuários, ainda que seja impossível atentar para as necessidades específicas de cada indivíduo.

O letramento informacional inclui habilidades e competências para o uso eficiente da informação na geração de conhecimento útil. O avanço da tecnologia nos últimos anos tem seus pontos positivos e negativos como já visto anteriormente. O acesso à internet, por exemplo, possibilita que se acesse todo tipo de conteúdo, mas ao mesmo tempo o usuário se vê em meio a um oceano de informação, se o indivíduo não possui habilidades em uso de fontes de informação irá se sentir perdido, podendo apresentar sintomas de ansiedade como angústia, dentre outros.

Nesse sentido é fundamental que bibliotecas e bibliotecários se unam na tentativa de compreender as dificuldades enfrentadas pelos usuários no manejo dos sistemas de informação e no uso da tecnologia, que pode ser uma barreira a mais para o usuário não preparado. Criar formas de auxílio, como treinamentos para desenvolvimento de habilidades em busca e uso da informação torna-se essencial, mas ainda é uma questão em desenvolvimento. O desenvolvimento de habilidades em uso da informação deveria ser estimulado desde a infância, no entanto com o déficit de bibliotecas escolares no Brasil, a realidade é muito diferente do ideal. Boa parte das escolas públicas não possui bibliotecário. As políticas de incentivo para o ingresso nas universidades de alunos egressos de escolas públicas, negros e índios trouxe novos perfís para a universidade. Alunos que talvez pouco ou nenhum contato tiveram com a biblioteca em seu ambiente escolar, é de se esperar, nesses casos, que os alunos tenham dificuldades ao se depararem com sistemas de informação, tecnologias e com o próprio uso da biblioteca.

No caso da autora desse trabalho, o primeiro contato com o ambiente das bibliotecas se deu na universidade o que gerou um certo desconforto em não saber o que fazer, gerando sentimentos de vergonha, frustração e conseqüentemente ansiedade, principalmente por saber que a maioria dos colegas estava familiarizado com o ambiente das bibliotecas.

2.2 Biblioteconomia

A Biblioteconomia como área de estudo é comumente confundida com outra grande área que é a Ciência da Informação e, embora ambas tenham semelhanças, e haja uma grande afinidade entre elas, no sentido de produção do conhecimento e também em suas funções sociais de disponibilizar conhecimento e tornar a sociedade mais autônoma na busca por suas necessidades de informação, especialmente no que tange à informação, esses dois campos não são sinônimos.

A origem da Biblioteconomia remonta ao surgimento das bibliotecas, ou espaços destinados para armazenar as tábuas de argilas, papiros, pergaminhos, consideradas as espécies mais primitivas de livros. A primeira biblioteca de que se tem conhecimento é a Biblioteca de Ebla, na Síria, sua coleção compunha-se de textos administrativos, literários e científicos, registrados em 15 mil tábuas de argila, as quais foram dispostas criteriosamente em estantes segundo o tema abordado. No século III a.C., foi fundada a biblioteca mais conhecida no mundo, a Biblioteca de Alexandria, cujo objetivo era abrigar a totalidade do conhecimento humano registrado (ORTEGA, 2004).

A invenção da imprensa, por volta do ano de 1440, por Gutenberg, culminou com uma explosão informacional e conseqüentemente de livros, já que a igreja não detinha mais todo o poder de censura sobre estes, (ORTEGA, 2004; LEMOS, 2008). Os livros passaram a ser produzidos em larga escala, o que culminou para uma maior disponibilidade no mercado. Houve, a partir de então, um crescimento muito grande nas publicações impressas, causando problemas de locais para armazenamento. Começa então a surgir uma maior responsabilidade social por parte das bibliotecas, principalmente as bibliotecas públicas, encarregadas também de armazenar todo esse material.

Para Le Coadic (2004) o termo é composto pela união de duas palavras “biblioteca + economia”, o que remete a um sentido de organização, gestão e administração de bibliotecas. No entanto, esse não é apenas um modo de ver a Biblioteconomia, cujo conceito é bastante amplo e varia conforme o avanço da Ciência.

Segundo Dias (2001), a Biblioteconomia seria uma especialização da Ciência da Informação. Saracevic cita algumas diferenças:

Na seleção dos problemas estudados e na forma como eles são definidos; nas questões teóricas colocadas e no grau de experimentação e desenvolvimento empírico e no conhecimento prático e competências resultantes; nas ferramentas e abordagens utilizadas; na natureza e robustez das relações interdisciplinares estabelecidas e na dependência do progresso e da evolução nas abordagens interdisciplinares. (SARACEVIC, 2000 apud DIAS, 1992, p.13)⁵.

Apesar da Biblioteconomia e Ciência da Informação serem subáreas das Ciências Sociais e Humanidades, ainda há muita discussão a respeito de suas divergências e proximidades. No entanto, embora os atritos entre essas áreas a tendência é de um diálogo mais aproximado pois tanto a Biblioteconomia pode contribuir com a Ciência da Informação como o contrário.

A Biblioteconomia tem um longo histórico de guarda e organização da informação que já existia na antiga biblioteca de Assurbanipal. Com a invenção dos sistemas de classificação torna-se mais fácil lidar com essa informação impressa e organizá-la para acesso. “[...] A biblioteconomia como ciência começa efetivamente com a fundação da Graduate Library School da University of Chicago, na década de 30”. (WENSE, 2000, p.72).

Nota-se que a Biblioteconomia está muito relacionada aos cursos de especialização no exterior, especialmente nos Estados Unidos. A Biblioteconomia também se relaciona com a Documentação, outra área que surgiu da necessidade de guardar registros e informação. Com o surgimento da imprensa no século XV, surgem as primeiras bibliotecas na Europa e no oriente médio e com isso surgem também as áreas que viriam a se encarregar de tratar, guardar e disponibilizar essas informações que passariam a ser produzidas numa velocidade nunca antes vista.

5 SARACEVIC, Tefko. Information science: origins, evolution and relations. In: Vakkari, P.; Connin, B. (Ed.). Conceptions of Library and Information Science. London: Taylor Graham, 1992.

As primeiras bibliotecas surgem no Brasil por volta de 1549, se localizando na região norte do país. As primeiras bibliotecas foram as de convento. De acordo com Santos, (2010, p. 52)

Os livros no Brasil Colonial eram escassos, devido à proibição de Portugal de se instalar uma tipografia no país e da censura imposta pela Inquisição Católica, além disso, não há muitas informações sobre bibliotecas particulares nos séculos XVI e XVII (SANTOS, 2010, p. 52).

A Biblioteca Nacional teve sua origem ligada à cultura francesa e a família real que se chamava Biblioteca Real da Ajuda. Com a chegada de materiais da nobreza real o espaço da biblioteca começou a ficar pequeno, então, passou-se a ocupar praticamente o prédio todo. Em 1814, a Biblioteca Nacional foi aberta ao público. Em 1910 a biblioteca foi transferida de prédio, o que culminou com a criação do primeiro curso de Biblioteconomia no Brasil (CASTRO, 2000).

A partir da década de 30, graças especialmente aos esforços de Rubens Borba de Moraes, a Biblioteconomia começou a progredir em passos mais largos, com a criação da primeira Escola de Biblioteconomia, que funcionou inicialmente junto ao Departamento de Cultura da Cidade de São Paulo e depois na Escola de Sociologia e Política da mesma cidade. Essa Escola, dirigida por Rubens Borba de Moraes, tinha uma orientação estritamente americana, e abriu as portas para os alunos recém-saídos do Curso Secundário, hoje denominado de Ensino Médio. Para essa Escola, a fim de participar de um Curso de Atualização Profissional, Rubens Borba convidou bibliotecários de todo o país, os quais retornando aos seus Estados foram, aos poucos, envidando esforços no sentido de criar novos cursos e Escolas de Biblioteconomia, especialmente nas Universidades Federais. (CASTRO, 2000)

Assim, em 1942, surgiu a Escola de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Bahia, fundada pela Professora Bernadete Sinay Neves, que não era bibliotecária, mas engenheira civil; em 1945 foi criada a Faculdade de Biblioteconomia da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, por um grupo de bibliotecários paulistas; em 1947 surge a Escola de Biblioteconomia e Documentação da UFRS, atual Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e em 1950 surgiu o Curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal do Paraná (UFPR), pelo esforço de alguns bibliotecários do Paraná e a Escola de Biblioteconomia da

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), cuja fundadora foi Dona Etelvina Lima. Em 1965 já existiam no Brasil, 14 Escolas e Cursos de Biblioteconomia. A profissão já tinha sido regulamentada em 1962, graças aos esforços de bibliotecárias, como Laura Garcia Moreno Russo, que, com persistência e coragem, vinham trabalhando em prol da regulamentação da profissão, há vários anos. Foi nesta fase, chamada de influência americana, que aconteceu a realização do 1º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, na cidade do Recife, em 1954; foram criadas inúmeras bibliotecas nos órgãos públicos, especialmente federais, incentivando o aumento de candidatos aos Cursos de Biblioteconomia.

Na década de 70 a Biblioteconomia tomou novo impulso com a criação de seis Cursos de Mestrado, o surgimento de revistas especializadas e a expansão de oportunidades de emprego, principalmente junto aos órgãos federais, bibliotecas especializadas e universitárias. Os Cursos de Doutorado começaram a surgir durante a década de 80. Atualmente a classe bibliotecária encontra-se já consolidada a nível nacional, em processo de reconhecimento cada vez maior pela sociedade e com os seus órgãos de classe: Conselhos e Associações, implantados e organizados e com uma participação cada vez maior nas ações relacionadas com o MERCOSUL (CONSELHO Federal de Biblioteconomia, 2019).

O curso de Biblioteconomia da UFRGS foi o primeiro a ser criado na região sul e começou a passos lentos, através de disciplinas que eram ofertadas por uma Bibliotecária formada no Rio de Janeiro que veio trabalhar no estado gaúcho Santos, (2000). A oficialização veio com a lei n. 5.077, de 23 de agosto de 1966, criando a Escola de Biblioteconomia e Documentação, vinculada à Faculdade de Ciências Econômicas, onde era ofertado o curso. Durante os anos 70 o curso foi transferido para o que viria a ser a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO), com sede na rua Jacinto Gomes, próximo a rua Ramiro Barcelos. A FABICO engloba os cursos de Jornalismo, 1970; Biblioteconomia, 1972; Publicidade e Propaganda, 1986; Relações Públicas 1986; Arquivologia; 1999 e Museologia (criado em 2008).

Em 1972, segundo Pinto (1984, p.33):

[...] o currículo de Biblioteconomia sofreu alterações a semelhança de todos os currículos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. [...]

neste ano iniciou a semestralização e o Curso de Biblioteconomia adotou o duplo ingresso, isto é, vagas distribuídas por vestibular para ingresso no primeiro e segundo períodos letivos (PINTO, 1984, p.33).

Podemos aferir que o curso de Biblioteconomia passou por diversas transformações, dentre mudanças de sede e de currículo até o momento atual. Atualmente o curso conta com um currículo de disciplinas obrigatórias e eletivas. O currículo sofreu algumas alterações com a mudança curricular que entrou em vigor no semestre de 2019/1, onde a principal mudança foi o aumento das disciplinas de caráter obrigatório e diminuição das disciplinas eletivas. O novo currículo ainda não se encontra disponível na plataforma da UFRGS. O total de horas aula manteve-se inalterado com uma carga horária de 2850 horas. Podemos notar diferenças não muito significativas, pois houve pouca mudança nas disciplinas, mas o estágio obrigatório que era oferecido em 210 horas no sétimo semestre junto com a disciplina de Projeto de Pesquisa passou a ser oferecido em dois semestres, com carga horária de 105 horas por semestre, o que era uma reivindicação dos acadêmicos do curso devido a muitos não conseguirem conciliar o estágio com outros estágios não obrigatórios devido a carga horária, o que fazia com que alguns alunos não conseguissem terminar o estágio em um semestre (COMGRADBIB, 2018).

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, abordaremos a metodologia utilizada no estudo, de forma a possibilitar a investigação sobre ansiedade informacional dos alunos do curso de Biblioteconomia.

A presente pesquisa é de natureza básica, pois objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista, envolvendo verdades e interesses universais (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 34).

A abordagem escolhida para a realização da pesquisa foi mista, que combina as abordagens quali-quantitativa, uma vez que possibilita, em maior nível de conhecimento subjetivo dos sujeitos estudados, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos de um determinado grupo. Segundo Jardim e Pereira (2009), a pesquisa qualitativa preocupa-se com o aprofundamento e compreensão a partir de um grupo social ou organização e não com representatividade numérica e estatística. Os indivíduos escolhidos são alunos de todos os semestres do curso de Biblioteconomia da UFRGS, pois dessa maneira é possível verificar se há semestres onde a problemática da ansiedade informacional se mostra mais presente. Nesse sentido percebeu-se a necessidade de fazer uma pesquisa quali-quantitativa, que irá possibilitar responder a todas as questões e atender aos objetivos de maneira mais aprofundada. Segundo Minayo (1994, p.22) “os dados quantitativos e qualitativos não se opõem [...]”. Nesse sentido entende-se que uma metodologia pode complementar a outra.

Quanto ao objetivo, constituiu uma pesquisa Descritiva, com o objetivo de colher informações de alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS em relação à temática da ansiedade informacional correlacionada com as habilidades informacionais.

3.1 Procedimento de coleta de dados

O procedimento adotado para a coleta de dados foi um questionário, com questões abertas e fechadas que permite a análise quali- quantitativa, uma vez que traz reflexões sobre a questão analisada buscando-se uma compreensão subjetiva do objeto ou questão de estudo, ao mesmo tempo, dados quantitativos são importantes no caso desse trabalho. A autora optou pelo questionário pela facilidade de aplicação e análise dos resultados e pelo custo menor de tempo.

O questionário consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador. Como vantagens, segundo Cunha (1982), o método é rápido, de baixo custo e permite atingir uma população dispersa, fornece maior liberdade e tempo ao respondente, possibilitando menores distorções, etc. As desvantagens seriam: dificultar o esclarecimento de dúvidas, terminologia pode ser inadequada, índice de resposta geralmente baixo e as respostas podem não ser espontâneas. Caracteriza uma abordagem predominantemente qualitativa do assunto estudado no intuito de observar o fenômeno através de dados coletados diretamente dos alunos.

Para a coleta dos dados o questionário passou por uma avaliação de professores da área da Ciência da Informação. O questionário foi enviado por email para todos os alunos do curso através da COMGRADBIB - Comissão de Graduação do Curso de Biblioteconomia da UFRGS, no dia 31 de outubro de 2018.

3.2 Análise e tratamento dos dados

Foi realizada uma pré-análise do material colhido com os questionários. As perguntas abertas foram analisadas com maior profundidade, uma vez que trazem a parte qualitativa da pesquisa. Alguns dados tiveram tratamento quantitativo, fazendo-se uma análise quali-quantitativa dos dados colhidos. O tratamento dos dados quantitativos foi realizado com o auxílio da ferramenta Excel. Utilizou-se a escala de ansiedade de Beck, para relacionar os níveis de ansiedade apresentados por esses alunos e “os sete pilares de uma pessoa competente em informação” da Society of College, National and University Libraries - SCONUL (2009), como parâmetro na análise das competências informacionais dos alunos estudados. Existem diversas escalas com diferenças pouco relevantes, a autora optou pela escala de Beck por ser ampla e pelos sete pilares pelo mesmo motivo. As respostas foram analisadas uma por uma para se ter mais clareza das questões subjetivas que poderiam surgir e inclusive modificar as expectativas.

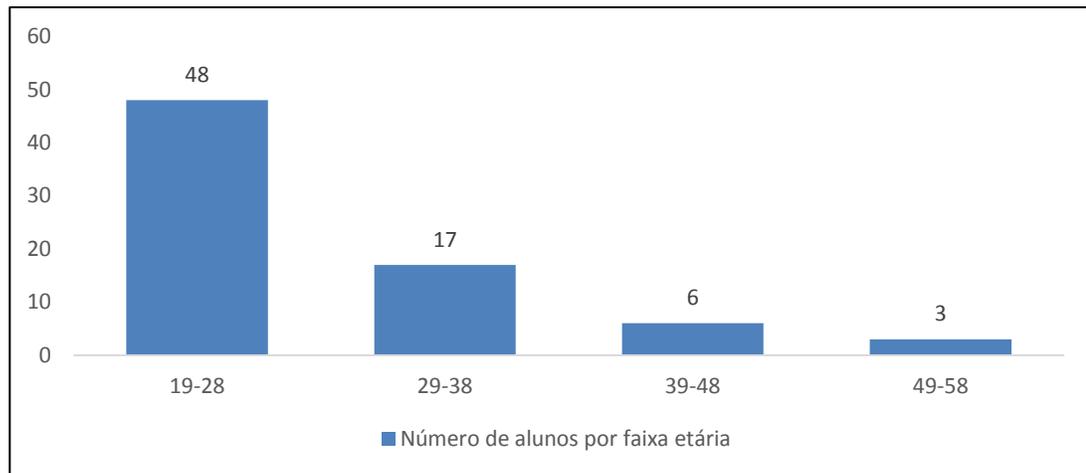
4 ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O questionário foi enviado a todos os alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS, que hoje totalizam em 312 alunos, sendo que deste total 74 alunos responderam as perguntas. Pode se perceber que os alunos respondentes preencheram praticamente todas as questões assim como responderam as questões abertas onde puderam expressar sua opinião. As questões abertas se mostraram importantes em mostrar dados menos generalizados de ampla importância para chegar-se a algumas formulações deste trabalho. O perfil geral dos alunos mostra que a maioria dos respondentes estão entre o quarto e oitavo semestre, com faixas etárias variadas, prevalecendo idades entre os 20 e 28 anos. Os sujeitos da pesquisa são acadêmicos de todo o curso com variações de perfil. Observa-se que a maioria seja do gênero feminino, embora essa questão não pareça relevante para os objetivos desse trabalho.

Referente ao perfil dos alunos em relação com a universidade, o curso de Biblioteconomia é formado por pessoas que estão sendo preparadas para lidar com informação em ambiente profissional auxiliando os usuários em seu cotidiano de busca e uso da informação em diversas fontes. No entanto, a informação com que nos deparamos todos os dias é tanta que é capaz de sobrecarregar até mesmo aqueles que estão mais preparados para lidar com ela.

Abaixo encontram-se os dados da pesquisa realizada e a análise realizada com base na literatura existente sobre a questão da ansiedade informacional, competência informacional e a possível relação entre ambas. O resultado não é conclusivo, apenas traz reflexões que podem ser úteis para novas pesquisas e questões que mostram a importância de um aprofundamento da Ciência da Informação nas questões referentes ao uso da informação e o desenvolvimento de patologias como a ansiedade informacional. Segue a análise feita a partir dos dados colhidos com o questionário.

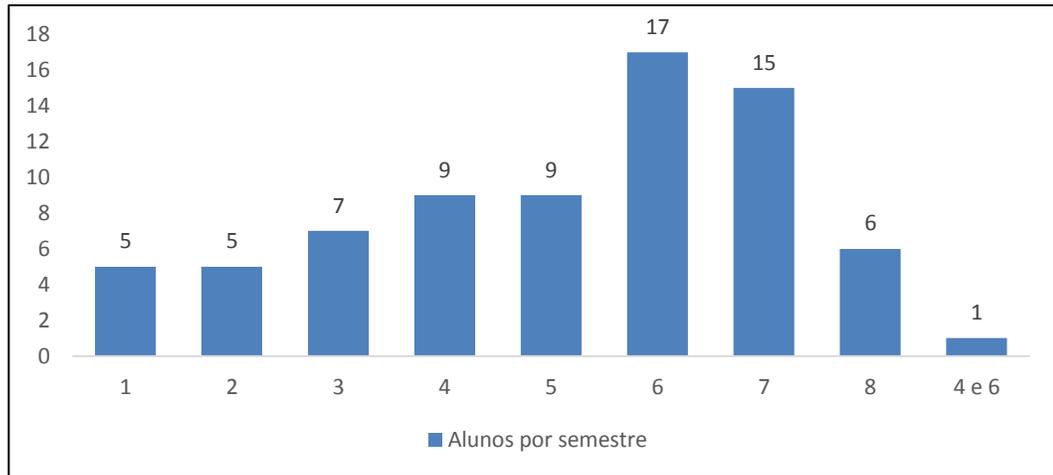
Gráfico 1 – Idade dos alunos do curso de Biblioteconomia (n=74)



Fonte: dados da pesquisa.

Como podemos ver no gráfico, predominam as faixas etárias entre 19 e 28 anos, embora se tenha alunos de diversas idades. Como mencionado por Eklof (2013), alunos que possuem faixa etária acima dos 24 anos podem ter maiores dificuldades ao lidar com as tecnologias pois a maioria estudou em uma época em que ainda não haviam surgido tantas ferramentas digitais, e aprender a mexer com elas pode ser um pouco mais trabalhoso do que para as gerações que já nasceram no auge da explosão tecnológica. Notamos, portanto, que existe uma quantidade significativa de alunos com mais de 24 anos, o que poderia explicar algumas dificuldades com questões relacionadas ao uso das ferramentas tecnológicas.

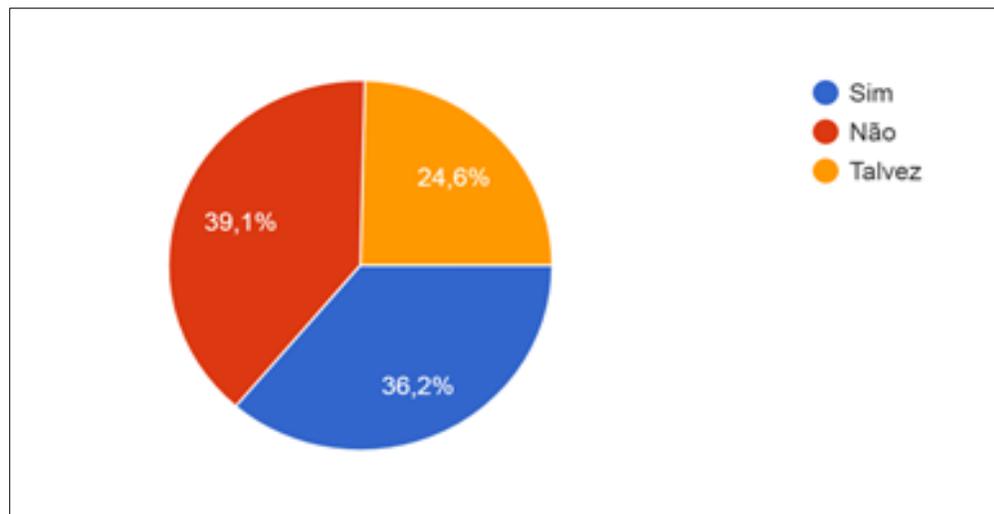
Gráfico 2 – Indicação de semestralidade dos estudantes de Biblioteconomia (n=74)



Fonte: dados da pesquisa

Aqui vemos que a maioria dos respondentes está entre o quarto e o sétimo semestre o que se confirma nas questões abertas.

Gráfico 3 – Mostra a opinião dos acadêmicos de Biblioteconomia sobre a rotina do curso ser tranquila (n=69)



Fonte: Dados da pesquisa.

A rotina do curso não parece ser algo a afetar os alunos de maneira importante já que 39,1% dos respondentes afirmou que não é afetado pela rotina do curso. O curso não possui uma

carga horária extensa. Mesmo que alguns semestres acumulem disciplinas mais complexas como relatado por alunos no caso do quinto e sétimo semestre, o primeiro por ter disciplinas obrigatórias que exigem pesquisa mais extensa e o sétimo porque o aluno se vê na situação de ter que fazer o estágio obrigatório e o projeto ao mesmo tempo. Vejamos os relatos de duas alunas abaixo.

“A carga de tarefas do quinto semestre é muito grande. O aumento de complexidade do quarto para o quinto é grande.” [S48]

“Esse 5 semestre está sendo o mais difícil, cadeiras extensas e cheias de trabalhos teóricos, projetos, artigos. Ta horrível.” [S65]

“O sétimo semestre nos "obriga" a conciliar estágio obrigatório e não obrigatório, projeto de pesquisa, além de outras atividades. Tranquilidade não faz parte do nosso vocabulário.” [S34]

No caso dos relatos acima percebe-se a relação entre as dificuldades apontadas com a semestralidade, que se concentra entre os quinto e sétimo semestre.

Quando perguntados se consideram a rotina no curso tranquila houve predominância do “não” e “talvez” o que se confirma nas respostas subjetivas. A maioria dos alunos acha o prazo de entrega dos trabalhos e demais tarefas curto, justificando-se nas respostas abertas com afirmações como “todas as disciplinas exigem múltiplas tarefas por semana”. Isso cria uma demanda enorme e uma ansiedade muito grande no estudante. A maioria dos alunos da Biblioteconomia precisa trabalhar, o que gera falta de tempo para realização das atividades com maior tranquilidade. Alguns alunos, pelo contrário, consideram os prazos tranquilos e não se notam sobrecarregados. A questão por trás disso é respondida por alunos que justificam a rotina cansativa quando se associa a faculdade à necessidade de trabalhar e ainda para aqueles que tem filhos. Alunos com tempo disponível possuem uma tranquilidade relativamente maior quanto aos prazos para entrega de trabalhos e realização de provas. Algumas respostas explicam a questão.

“Muita cobrança, no ensino média as coisas eram mais tranquilas.” [S4]

“O aluno da escola pública não é preparado para uma vida acadêmica.” [S35]

“Não é fácil conciliar casa, trabalho, estudo.” [S10]

“Acumulo de leituras, trabalho fora e não dou conta.” [S9]

Vemos nessas respostas questões de fácil entendimento. As coisas realmente parecem mais fáceis no ensino médio, a faculdade acaba tendo um nível de complexidade maior e o aluno de escola pública sente-se despreparado para a vida acadêmica. Junta-se a isso os alunos que passam muitas horas trabalhando e não podem dedicar o tempo necessário para as atividades acadêmicas. Sem contar que a universidade traz uma complexidade em que todos os perfis de alunos que ingressam vindos de diversas instituições, públicas ou privadas, podem sentir-se confusos em meio a essa nova etapa – a vida acadêmica. Temos abaixo mais algumas respostas fornecidas por alunos do curso quanto a sua rotina na universidade.

“Não, além de estudar, trabalho de três formas diferentes para poder pagar minhas contas (sou bolsista da universidade, trabalho também como freelancer e também faço artesanato para vender). Em consequência, precisei diminuir a quantidade de disciplinas matriculadas por semestre para poder conseguir trabalhar e estudar ao mesmo tempo.” [S39]

“Nesta fase do curso estou focada em fazer eletivas para alcançar pontuação mínima e seguir adiante nos semestres. Trabalho em Canoas das 9 hs as 18 hs e tem poucas opções de eletivas EAD ou em último caso se tivesse opções mais interessantes a noite, o que por conta da falta de segurança tem sido arriscado cursar.” [S42]

“Como trabalho (carteira assinada) no turno tarde/noite, tem vezes que é muito corrido ter de sair uns minutos antes do fim da aula para chegar a tempo de bater o ponto. E é cansativo ter de explicar pros professores minha condição, pois muitos não são compreensivos.” [S40]

“Tenho uma rotina muito puxada de tarefas e cumprimentos de datas.” [S51]

“Difícil de conciliar com a vida pessoal e profissional” [S54]

“Até o semestre passado (4º) era relativamente tranquilo, pois, ainda que às vezes a rotina fosse cansativa, era suportável. No quinto semestre (atual), talvez pela mudança de currículo, a rotina está insuportável a ponto de às vezes ter que escolher entre dormir durante a noite ou passar a noite em claro para terminar trabalhos ou estudar para provas.” [S62]

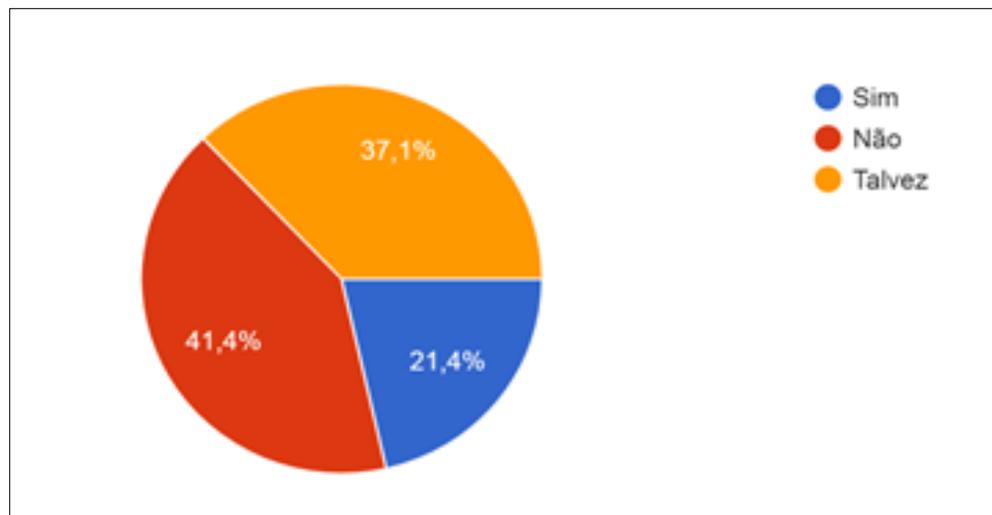
“Não é fácil estagiar, estudar e ainda ter mais coisas para fazer, mas é a vida, tentamos conciliar dentro do possível, posteriormente fazemos o que foi deixado para trás, ou aquilo que não tivemos êxito em cumprir.” [S72]

Por outro lado, houve respostas que não demonstram que o aluno tenha dificuldades, pois dispõe de mais tempo para os estudos. Quando se dispõe de tempo as dificuldades parecem menores pois muitos problemas com acúmulo de leituras e conteúdos se justifica pela falta de tempo dos estudantes. Uma pesquisa sobre o perfil socioeconômico dos estudantes de universidades federais aponta que 70% desses alunos tem perfil de baixa renda. Segundo a

Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Anfides) isso se explica em parte pela lei das cotas que reserva uma porcentagem das vagas para alunos egressos de escolas públicas, negros e índios. Essa questão corrobora para o fato de que grande parte dos alunos não pode se dedicar exclusivamente aos estudos pois precisa de uma fonte de renda para se manter e, as vezes para manter uma família. Nessa situação, alunos com esse novo perfil, além de terem mais dificuldades com as novas tecnologias, terão problemas com a falta de tempo para cumprimento das atividades, o que certamente não acontece com alunos que se mantém com altas mesadas. *“Não tenho um trabalho remunerado, isto ajuda a dispor de mais tempo.” [S14]*

Nesse caso poder dispor de tempo para dedicação exclusiva à vida acadêmica justifica uma rotina acadêmica mais tranquila.

Gráfico 4 – Mostra a opinião dos alunos em relação aos prazos para entrega e realização de trabalhos (n=70)



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação aos prazos para entrega de trabalhos não houve uma porcentagem tão significativa que reclamasse de que os prazos são curtos, a maioria justificando como “prazos bons” ou “depende da disciplina, professor”, conforme relatos dos alunos. Entende-se que o prazo para entrega de atividades não é algo que possa ser preocupante para a maioria dos alunos,

relacionando-se alguma dificuldade maior com aqueles alunos que tem uma rotina mais pesada e precisam conciliar emprego, faculdade, família, entre outros.

Nessa questão grande parte dos alunos respondeu que não considera os prazos curtos ou talvez, alguns alunos justificaram com “depende do professor” como esse:

“Depende do professor e da matéria.” [S35]

Outros justificam a dificuldade com o cumprimento dos prazos devido a uma rotina de trabalho, estudo ou ainda com o fato de ter filhos.

“Geralmente os prazos são de 7 dias, o que é praticamente nada para quem tem filhos, outras disciplinas, emprego etc.” [S34]

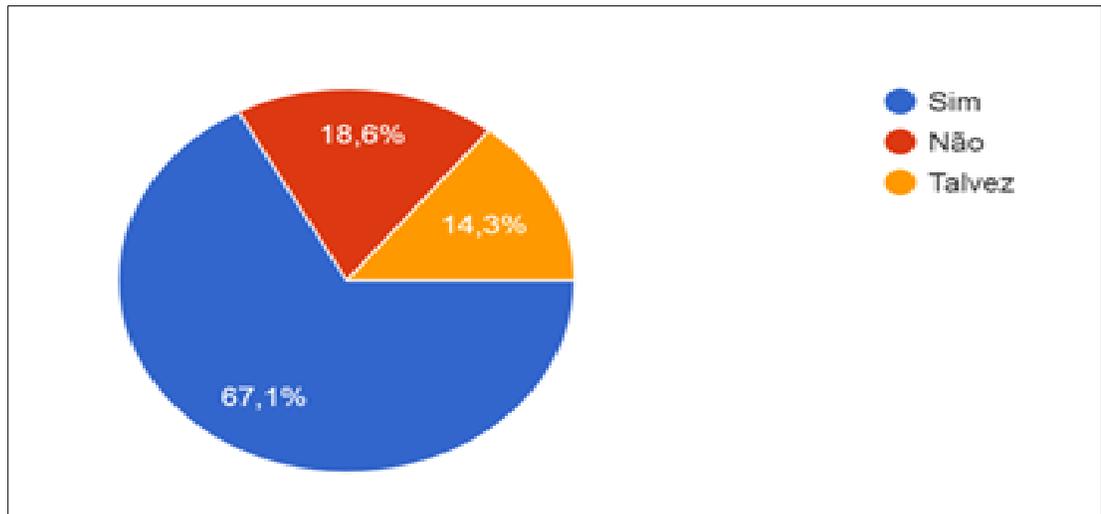
“Todas as disciplinas exigem múltiplas tarefas por semana. Isso cria uma demanda enorme e uma ansiedade muito grande no estudante.” [S39]

“A maioria dos alunos de Biblioteconomia precisam trabalhar para se manter, então conciliar o trabalho, a alta demanda de tarefas da faculdade, mais as tarefas domésticas se torna extenuante. Se as tarefas fossem em menor quantidade, mas mais produtivas (menos repetitivas, como costuma ser na Biblioteconomia) e focadas, acredito que o aproveitamento seria melhor e menos estressante. Confesso que quando se chega a certa altura do curso, já está enfadonho, pois há muita repetição.” [S18]

A respondente acima parece trazer uma questão importante, pois muitas vezes a maior dificuldade não parece ser as disciplinas e sim a repetição de conteúdos, ou a repetição em uma disciplina. Situações que complicam a vida do aluno sempre são negativas e trazem desânimo e frustração – repetir uma disciplina mais de uma vez, por exemplo, pode ser algo que faça o aluno desistir do curso, dentre outras conseqüências negativas.

Referente às fontes de busca mais utilizadas os respondentes demonstraram utilizar fontes confiáveis de busca de informação o que pode nos mostrar que realmente grande parte dos alunos que respondeu ao questionário tem algum grau de conhecimento sobre fontes confiáveis de busca e uso de. As fontes mais citadas foram o Portal de periódicos da Capes, Google acadêmico, IBICT, LUME, BRAPCI, dentre outras. Todas essas podem ser consideradas fontes de referência relevantes para pesquisa. No entanto, nenhum respondente trouxe alguma fonte nova, o que mostra que o hábito é utilizar tudo o que já é conhecido.

Gráfico 5 – Sobre a questão da ansiedade informacional ser um fator limitante (n=70)



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionados se a ansiedade é um fator limitante nesses momentos grande parte respondeu que sim (67,1%), no entanto a questão parece complexa quando relacionada com as respostas na escala de ansiedade de Beck, que será aprofundada mais a frente. Pode-se perceber que a ansiedade se mostra presente nesses alunos e que alguns identificam e reconhecem esse problema e outros dizem que tendem a negar os sintomas. Não é possível mensurar através deste questionário em que grau os alunos são afetados, embora alguns relatos mostrem situações de ansiedade propriamente dita e relacionada à informação.

“Não há como abraçar o mundo com as mãos, e essa muitas vezes é a realidade de nossas vidas. Em alguns momentos não se sabe por onde começar e tudo fica acumulado, é a velha história de tentar fazer tudo e não conseguir terminar nada.” [S72]

“Procuro reconhecer embora a tendência em negar sintomas aconteça, justamente na intencionalidade em cumprir com objetivos coletivos e pessoais. Nesse sentido considero importante além do auto-conhecimento o olhar do outro, de preferência de um psicólogo e/ou psiquiatra.” [S66]

“Já tive crise de pânico dentro de sala de aula, faço tratamento para Transtorno de Ansiedade Generalizada (TAG), então alta pressão se torna um gatilho para desencadear crises. Já aconteceu duas vezes eu precisar abandonar certa disciplina no meio do semestre por causa das crises de ansiedade.” [S39]

“Um sentimento de exaustão e culpa por não conseguir cumprir as metas da faculdade como desejado.”[S73]

“Isso tem acontecido principalmente nas etapas finais do curso, o tcc exige muito do aluno.” [S4]

“Eu particularmente sofro com ansiedade e acredito que quanto menor o prazo ou maior a pressão psicológica e didática do professor influência na saúde mental do estudante. Já tive trabalhos extensos,exaustivos e com pouco prazo para entrega que fluíram bem e não me deixaram tão mal [...]” [S18]

Esse caso é um pouco mais sério e como relatado por Wurman (1989) a ansiedade informacional pode trazer sintomas muito desagradáveis. Não é incomum as pessoas adoecerem devido aos problemas envolvendo a informação e acharem que isso é normal, uma vez que o mundo cobra muito das pessoas. Segundo Mattos (2009), muitos sequer se dão conta de que estão sendo afetados, manifestando sentimentos de culpa, frustração, vergonha por não conseguirem absorver tudo que acham necessário, e como Wurman (2001) já nos diz que não há como compreender tudo, é necessário que as pessoas saibam que isso não é possível. Essas questões acabam atrapalhando muito o desempenho acadêmico pois o indivíduo não acredita mais em si, sente-se burro ou incapaz de aprender e muitos fatores estão envolvidos nessa situação, desde a predisposição à ansiedade assim como as dificuldades enfrentadas em algumas disciplinas desnecessariamente. Na contrapartida, já citado por Wurman, alguns indivíduos tendem a confiar demais em suas habilidades, sendo que lidar com a informação e toda tecnologia disponível não é algo fácil para ninguém (TENOPIR,1990).

“Consigo entender que posso ser uma aluna limitada na absorção de novos conteúdos e preciso de leituras paralelas para acompanhar as aulas. Geralmente, além de acessar as referências bibliográficas, retiro na biblioteca os livros que o plano de ensino prescreve com a intenção de acompanhar melhor as aulas.”[S42]

“É como estar sendo sufocado. Tu se sente incapaz de realizar as tarefas, por não consegui-las fazê-las perfeitamente, por ter dificuldades em absorver as informações, por não conseguir se encaixar no padrão que a academia cobra.”[S43]

“Se tem algo que eu passo na faculdade é estresse e ansiedade.”[S19]

“Eu demoro muito para fazer algumas atividades dependendo do grau da minha ansiedade, pois quanto mais obstáculos e metas eu tenho, maior a ansiedade. Meu problema é

desconfiar muito do meu potencial e dar ouvidos a pessoas que não merecem minha atenção. Tenho que tomar cuidado pra não perder o controle muitas vezes.”[S13]

Aqui surge o fator multitarefa mencionado por Eklof (2013), onde o indivíduo se vê num cotidiano onde precisa fazer muitas coisas ao mesmo tempo e a questão por trás é que isso é supervalorizado nos dias atuais, como dizia Nietzsche (1967):

Por falta de repouso nossa civilização caminha para uma nova barbárie. Em nenhuma outra época os ativos, isto é, os inquietos, valeram tanto. Assim, pertence às correções necessárias a serem tomadas quanto ao caráter da humanidade fortalecer em grande medida o elemento contemplativo.

Essa citação de Nietzsche contextualiza uma situação atual das pessoas multitarefa Eklof (2013), pessoas que fazem várias coisas ao mesmo tempo e acreditam que podem fazer bem todas elas.

Como também afirma Bawden (2008), não é a informação em si que causa ansiedade, mas sim o fato de que as pessoas se acostumaram com uma vida cheia de atividades e não se percebe que fazer muitas coisas ao mesmo tempo é prejudicial à nível de trazer consequências graves para a saúde mental e física.

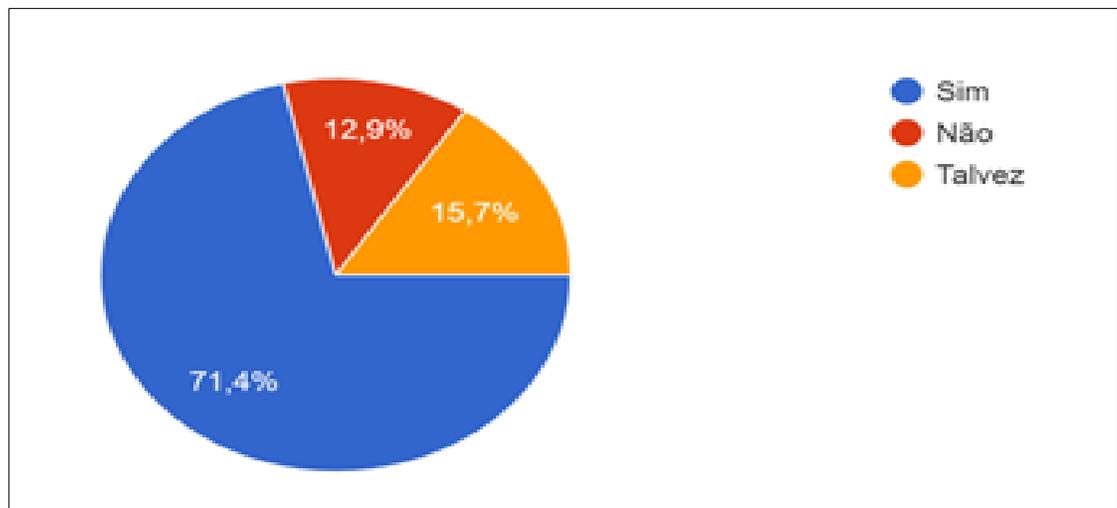
Na pontuação da escala de Beck (1999) a ansiedade não pôde ser avaliada individualmente, gerando um resultado geral que não chega a apontar sinais de gravidade nos sintomas relatados pelos alunos, já que na maioria dos sintomas houve domínio das respostas “absolutamente não” e “sim, mas posso suportar”. Um dos sintomas teve 32 respondentes no quadro “praticamente não consigo suportar” e poucos respondentes no quadro “absolutamente não” que foi o fator “sentir-se incapaz de relaxar”. Nas questões subjetivas identifica-se ansiedade relacionada às exigências da rotina na faculdade.

Os casos relatados acima mostram que é necessário que a universidade mantenha um vínculo de apoio maior ao estudante no que se refere aos possíveis transtornos causados pelo excesso informacional e o uso de diferentes tecnologias, assim como o uso da própria biblioteca. Sabemos que a rotina do curso de Biblioteconomia não é extenuante como ocorre em muitos

outros cursos e ainda assim podemos notar sinais de alerta para possíveis patologias relacionadas ao campo emocional devido a questões relacionadas à faculdade. Existe na UFRGS o NAE, (Núcleo de Apoio ao Estudante), que pode intervir em situações em que o aluno sinta necessidade.

No entanto, profissionais que lidam diariamente com esses estudantes precisam estar atentos e demonstrar empatia e respeito e é importante também que as questões relacionadas a ansiedade informacional sejam passadas ao NAE, para que possam abordar o tema com os alunos e com a biblioteca. É uma maneira de acolhimento que pode evitar que as pessoas adoçam, muitas vezes por dificuldades enfrentadas em uma disciplina.

Gráfico 6 – Relação entre a localização da informação e ansiedade informacional (n=74)

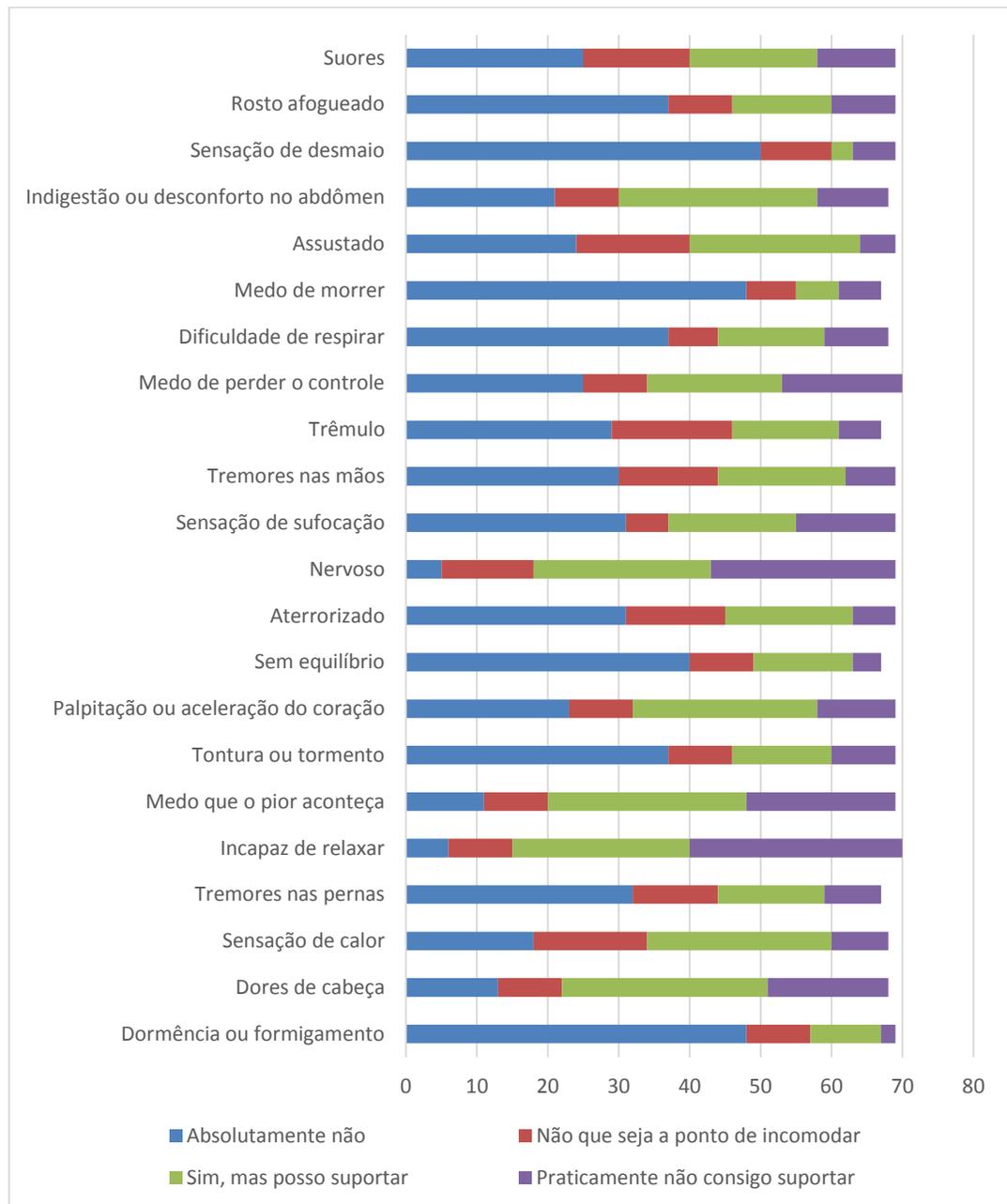


Fonte: Dados da pesquisa.

Essa questão é de extrema relevância para este trabalho, pois como Wurman (1981) já citava, que não encontrar uma informação que o usuário sabe que existe é um fator que mais causa frustração e ansiedade, como pode se ver no gráfico, apenas 12,9% dos respondentes afirmaram que isso não é preocupante e 71,4% respondeu afirmativamente, ou seja, fica bastante evidente que a ansiedade ocorre quando não encontramos uma informação que sabemos existir

e transpor essa questão é de fundamental importância para diminuição da insegurança e evolução do indivíduo em sua busca por tornar se independente e competente em informação.

Gráfico 7 - Sintomas de ansiedade conforme a escala de Beck (1997) (n=74)

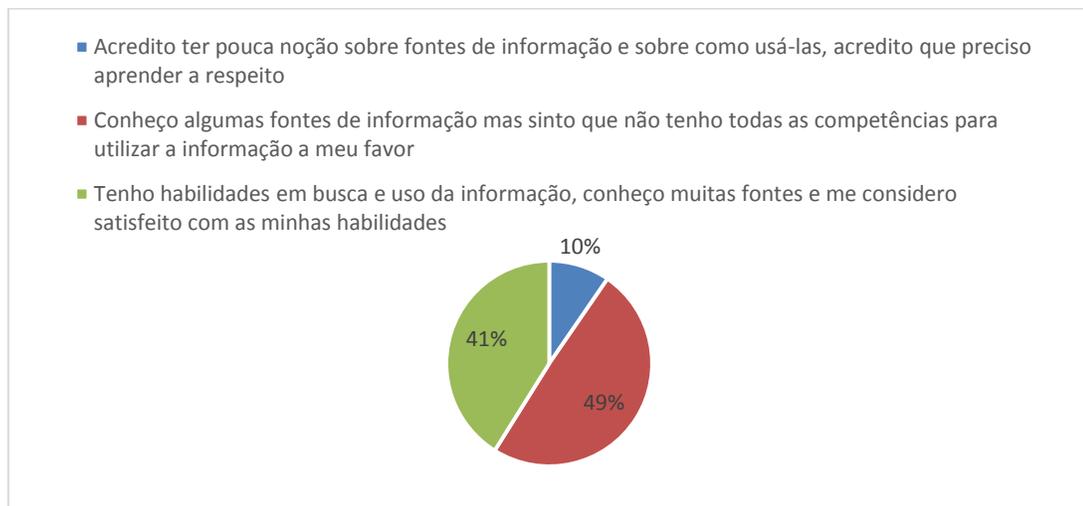


Fonte: dados da pesquisa.

Essa questão traz sintomas específicos de ansiedade, Beck (1999). O indicativo não muito significativo nas escalas de ansiedade não significa que os alunos não sofrem de ansiedade informacional, apenas mostra que a ansiedade está presente em níveis que não são considerados graves.

Como este trabalho não tem o intuito de verificar a questão no campo da psicologia, que poderia explicar melhor a questão, e pode-se sugerir que o tema precisa ser investigado também nessa área, nos atentamos em observar a presença de ansiedade relacionada a informação. Wurman (1989) explica que a ansiedade informacional manifesta sintomas parecidos com a ansiedade propriamente dita, nesse sentido os alunos não estariam tão ansiosos, mas alguns pontos da escala indicam “incapacidade de relaxar”; “dores de cabeça”; “medo de que o pior aconteça” com uma pontuação significativa o que corrobora para podermos afirmar que há sim, níveis de ansiedade nos alunos do curso de Biblioteconomia caracterizados por sintomas físicos e psicológicos de ansiedade.

Gráfico 8 – Autoavaliação das competências informacionais (n=73)



Fonte: dados da pesquisa.

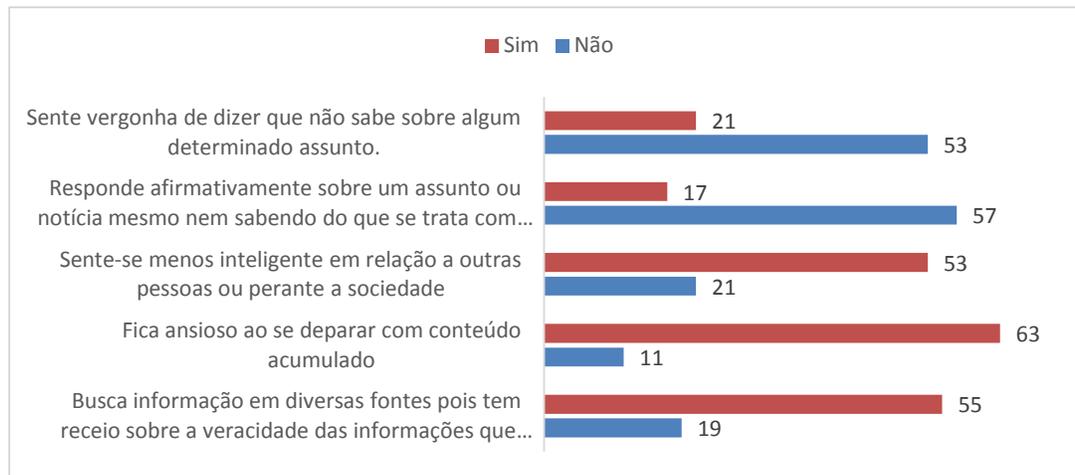
Quando questionados sobre competências informacionais a maioria disse ser capaz de utilizar adequadamente a informação e conhecer fontes seguras para busca e uso da informação, sendo que apenas 10% respondeu não ter conhecimento em competências informacionais.

Fazendo uma relação entre as competências e os níveis de ansiedade poderia se chegar a pré-conclusão de que a maioria dos respondentes se diz competente e capaz de reconhecer a informação útil, e isso poderia ser um fator a mostrar que a ansiedade não está tão presente nos alunos do curso. No entanto, analisando os dados mais profundamente, pode-se notar que a questão é bastante subjetiva e que muitos alunos sentem-se sobrecarregados principalmente com o excesso de informação disponível, o que gera ansiedade informacional nesses indivíduos.

Voltando à literatura pode-se aferir que talvez a autoconfiança possa ser maior nesses alunos, o que não é possível constatar com algum nível de certeza. De acordo com Wurman (2001) algumas pessoas superestimam suas habilidades, o que não seria compreensível na área da Biblioteconomia, pois existe a crença de que esses alunos devem ser competentes em informação, o que não leva em conta o fator humano de que podemos ter diferentes níveis de aprendizado, independente de área do conhecimento.

Pode se considerar com esta questão que em maior parte, os alunos participantes da pesquisa acreditam possuir conhecimentos em competência informacional, ligando a isso os resultados das questões sobre ansiedade informacional podemos aferir que talvez o fato de que esses alunos por serem mais competentes em informação não demonstram um nível tão preocupante de ansiedade informacional, mas que ainda assim essa ansiedade se mostra presente. Nesse sentido, vemos a importância, relatada por alguns alunos, para um caminho de mais empatia e abertura entre professor, biblioteca, bibliotecário e aluno no sentido de otimizar a qualidade do ensino visando o bem-estar do estudante que nem sempre sabe tudo, e o papel dos educadores e da universidade também em estar atentos para as necessidades dos alunos e auxiliá-los em suas dúvidas e incertezas (TENOPIR, 1990).

Gráfico 9 – Indicação dos sintomas relacionados a ansiedade informacional (n=74)



Fonte: dados da pesquisa.

Essa questão está relacionada com os fatores que Wurman (1989) traz referentes a sintomas frequentes de ansiedade informacional. São comportamentos comuns de quem sofre com ansiedade informacional – achar se menos inteligente que os demais é um desses sentimentos que mais colabora para o aumento dessa ansiedade. As pessoas tendem a comparar-se com as outras e sentirem que sabem menos que o outro o que não é baseado em fatos reais, apenas na crença do indivíduo.

A primeira coluna do gráfico acima contém a pergunta: “Busca informação em diversas fontes pois tem receio da veracidade das informações que encontrou”, 53 responderam afirmativamente e 19 afirmaram que não. Isso indica que a maioria dos alunos duvida da veracidade das informações encontradas e por isso utilizam várias fontes.

A segunda pergunta foi: “você fica ansioso ao se deparar com conteúdo acumulado?” 63 alunos responderam afirmativamente e apenas 11 responderam que não. Essa preocupação costuma ser comum e é um fator importante para o aumento da ansiedade informacional.

A terceira pergunta foi: “sente-se menos inteligente em relação a outras pessoas ou perante a sociedade?” 53 alunos responderam afirmativamente e 21 afirmaram que não. Como mencionado antes essa é uma questão relacionada diretamente à ansiedade informacional. Sentir-se menos inteligente que o outro é relatado por Wurman (1989) como sintoma de quem possui

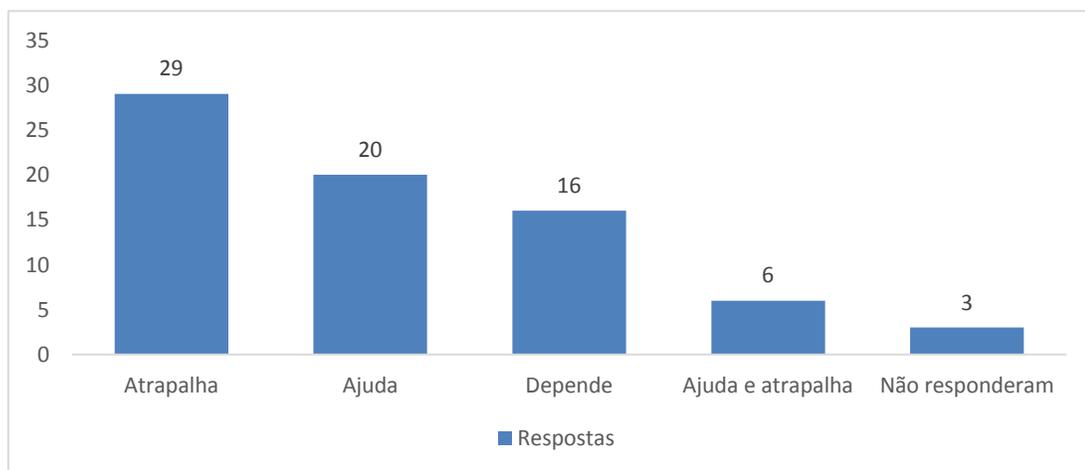
ansiedade informacional e o número de alunos que responderam afirmativamente é alta para o número de respondentes o que pode sugerir que boa parte dos alunos sofre com algum grau de ansiedade informacional.

A quarta pergunta foi: “responde afirmativamente sobre um assunto ou notícia mesmo nem sabendo do que se trata com medo de parecer ignorante?” Aqui o gráfico inverte e 57 alunos negam responder afirmativamente a algo que não tem certeza, apenas 17 responderam que sim. Acredito que esse resultado mostra um certo grau de consciência dos alunos em relação ao que parece duvidoso.

A quinta pergunta foi: “sente vergonha ao responder que não sabe sobre determinado assunto?” Nessa questão a maioria, 53 alunos responderam que não se sentem envergonhados e 21 responderam que sim. Como já dito, todas essas questões fazem parte do comportamento de quem sofre de ansiedade informacional.

O resultado mostra que há um predomínio do “sim” nas três primeiras questões e do “não” nas últimas duas. Fazendo uma relação com a ansiedade descrita por Wurman (1989), percebe-se que não é necessário que todas as respostas sejam afirmativas. O fato de uma pessoa sentir-se menos inteligente que as outras já é um forte indicativo da presença de ansiedade relacionada à informação.

Gráfico 10 – Relação do volume de informações e sua utilidade (n= 71)



Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionados se o grande volume de informações ajuda ou atrapalha a maioria respondeu que atrapalha, no entanto houve um número significativo (20 alunos) que afirmou que ajuda e outros responderam com “depende”. Autores como Wurman (2001), Eklof (2013), Bawden (2008), dentre outros afirmam que o excesso de informação atrapalha os usuários e aumenta a ansiedade informacional o que mostra que talvez esses alunos não tenham conhecimento sobre o tema. Podemos ver as respostas abaixo.

“Em parte ajuda, pois se há muitas informações tecnicamente se encontrará o que se precisa. Porém, quanto maior o volume, mais dificuldade em encontrar as informações corretas e relevantes. Acredito que na maioria das vezes atrapalha porque torna todo o processo mais demorado.”[S21]

“Atrapalha e muito.”[S11]

“Pergunta difícil para ser categórico, no geral acredito que ajude, mas tem que saber procurar e verificar a veracidade das informações.”[S18]

“Atrapalha na medida que não consigo absorver no meu tempo de compreensão e sinto elas se amontoando de qualquer jeito, pois preciso retornar várias vezes a algo que deixou-me com dúvidas.”[S42]

“Um grande volume de informações só trará alguma dificuldade na sua síntese. Se desejo um trabalho bem feito, quanto mais informações eu possuir sobre o assunto, melhor.”[S44]

“Depende muito, se for alguma informação que você precisa em pouco tempo isso pode acabar atrapalhando pois não conseguimos analisar com calma cada uma das informações. Mas, particularmente o grande volume me ajuda.”[S47]

“O grande volume ajuda, pois possibilita sanar diferentes necessidades informacionais. Porém, é preciso que o aluno desenvolva suas competências informacionais.”[S48]

“Depende da pessoa e da situação. Pessoas que não conhecem fontes confiáveis podem prejudicar a veracidade das informações. Se a pessoa não tiver preguiça com certeza o volume de informação é melhor desde que tenha uma certa organização.”[S52]

“Tudo em excesso acaba atrapalhando. O ideal é a qualidade da informação, não a quantidade.”[S58]

“Ajuda, mas é preciso procurar com paciência.”[S72]

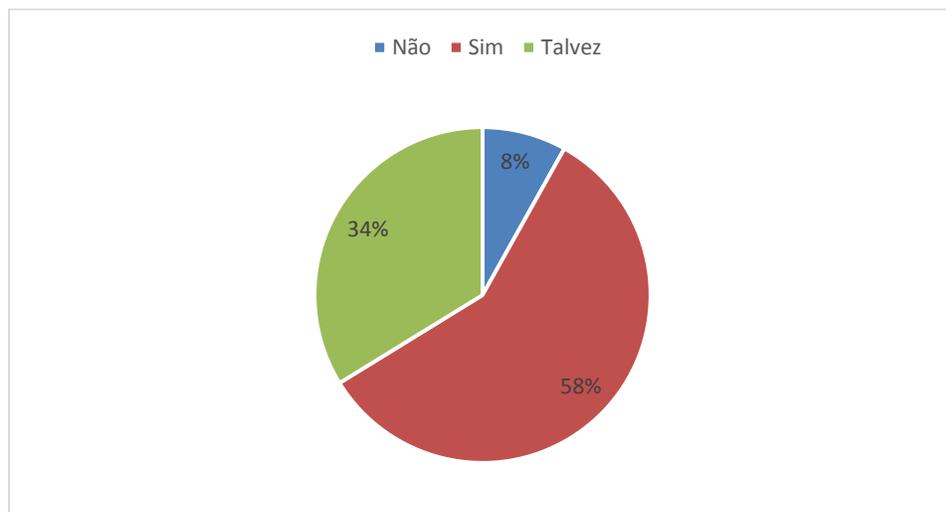
“Não atrapalha quando têm-se conhecimento sobre como organizar as referências encontradas na pesquisa.”[S74]

Como pode-se ver nessas respostas e também no gráfico, não houve uma diferença grande entre os que acham que esse grande volume informacional atrapalha e os que acham que ajuda. A explosão informacional foi um dos grandes gatilhos para o surgimento da ansiedade

informacional e o fato é que as pessoas, em geral sentem-se sobrecarregadas em meio a esse amontoado de informação (Wurman, 2001). Bawden (2008) traz a ideia de que o grande volume informacional é prejudicial e dificulta o pensamento crítico, pois dificulta a compreensão do indivíduo. Nesse sentido, pode-se sugerir que os alunos estão divididos, alguns acham que de fato ajuda, o que vai de encontro com o que dizem os especialistas, que dizem o contrário.

Quando questionados sobre se sentem confortáveis em requerer o auxílio do profissional bibliotecário e das unidades de informação, mais de 50% dos respondentes afirmaram que se sentem confortáveis, conforme pode ser visualizado no gráfico 10.

Gráfico 11 – Confortabilidade em solicitar a ajuda do bibliotecário (n=70)



Fonte: Dados da pesquisa.

Na questão 15 os alunos foram questionados se a biblioteca universitária e os bibliotecários poderiam tomar medidas e decisões que colaborem para a diminuição da ansiedade informacional. As respostas mostram que para a maioria dos respondentes há sim formas de auxiliar os alunos, como nas respostas abaixo.

“Sim. Acredito que profissionais convidativos e solícitos, com disposição para atender as demandas dos usuários, assim como informações claras e visíveis sobre os procedimentos de pesquisa podem ajudar. Também, disposição de informação sobre boas fontes de pesquisa.”
[S20]

“Sim, promovendo cursos e palestras que nos ensinem a buscar informação nos lugares corretos e que nos ajudem lidar com a ansiedade.”[S2]

“Acredito que sim, é dever do bibliotecário oferecer serviços e produtos capazes de qualificar e atender as necessidades dos usuários, para além da questão informacional é uma questão social.”[S7]

“Não falar para o aluno do curso de biblioteconomia que ele tem que saber onde está tal livro...é humilhante e desnecessário.”[S9]

“Sim, sendo mais abertos. Na biblioteca da fabico não me sinto muito a vontade pois não "vejo" os bibliotecários. Acredito que estar visível para os usuários, mesmo que através de vidros, já ajude.”[S19]

“Sim, a biblioteca da FABICO, por exemplo, não se importa com a ansiedade dos alunos. Já me senti envergonhada ao procurar pela bibliotecária de referência, ao perguntar sobre determinado assunto, ela olhou embaixo da mesa e disse que a informação que eu queria não estava ali. Foi um caso isolado, porém, não me sinto confortável de procurá-la de novo.”[S37]

“A ansiedade faz com que criamos um bicho de sete cabeças onde não tem. Pensando nisso, acredito que o bibliotecário sabendo agir com cortesia e tranquilidade, possa auxiliar o usuário para que ele não se sinta tão ansioso e não saia da biblioteca com frustração. Acredito na importância do bibliotecário se mostrar presente e ativo na biblioteca, e fazer da biblioteca um ambiente agradável e convidativo, para que o usuário se sinta bem vindo, isso daria uma segurança maior no momento de buscar a informação.”[S31]

“Uma vez fui procurar o auxílio da bibliotecária-chefe da biblioteca da Fabico e ela disse que como sou estudante de Biblioteconomia eu deveria saber o que perguntei para ela. Acho que isso já demonstra o que deveria melhorar na atitude de certos bibliotecários da universidade.”[S39]

“Sim. Os bibliotecários podem oferecer cursos de capacitação em pesquisa, sendo fundamentais em bibliotecas universitárias devido à alta produtividade científica. Além disto, os bibliotecários, durante o serviço de referência, podem contribuir com a identificação de assuntos que podem complementar a pesquisa do indivíduo pesquisador, trazendo elementos de outras disciplinas, de certa forma, "abrindo os horizontes" da pesquisa. O bibliotecário também pode auxiliar com o empréstimo entre bibliotecas, permitindo que o pesquisador tenha acesso a materiais indisponíveis nas bibliotecas a que tem acesso.”[S74]

“Sim, fazendo pesquisas como essas, com os usuários.”[S71]

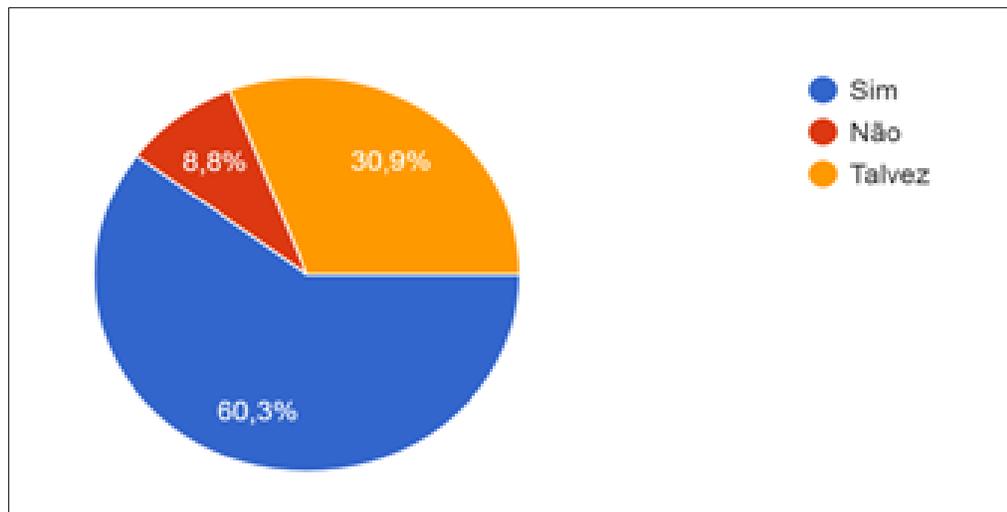
São alguns relatos que já tomam espaço e não seria possível colocar todos aqui, ainda assim essas respostas falam por si e são de fundamental importância para a compreensão da questão. Houve relatos de dificuldade em relação ao uso da biblioteca da Fabico. Quando há dificuldade em se chegar ao bibliotecário o usuário se sente “não acolhido” em suas incertezas,

Tenopir (1990) relata que essa dificuldade pode existir entre ambas partes, tanto o usuário como o próprio bibliotecário pode sentir-se desconfortável ao auxiliar o aluno.

Não sentir-se a vontade ao solicitar ajuda de um profissional da informação é, como notamos, um fator limitante para um usuário da informação, se o mesmo não conseguir achar o que precisa em fontes e outras formas, pois a ajuda do Bibliotecário, nesse caso costuma ser a última alternativa e se o usuário encontrar dificuldades nessa etapa, terá dificuldades em prosseguir a pesquisa. Nesse sentido é muito importante que os profissionais que atuam em bibliotecas ou outros centros de informação tenham consciência de que o usuário pode ter dificuldades em pedir ajuda e mostrar-se compreensível e “colocar-se no lugar” do usuário. Algumas respostas corroboram para entendermos melhor essa questão.

É necessário que o bibliotecário entenda que os usuários podem ter dificuldades e tentar manter uma boa comunicação com os mesmos. Para os usuários, é importante procurar a ajuda de um profissional se sentir a necessidade e essa comunicação entre ambos é muito importante pois pode definir se o usuário voltará a se sentir confortável em buscar auxílio. Se houver obstáculos nessa comunicação, é provável que o usuário perca o interesse e não volte a tentar ajuda, o que prejudica suas pesquisas futuras.

Gráfico 12 – Utilização de normas para uso ético, eficaz e legal da informação (n=68)



Fonte: Dados da pesquisa.

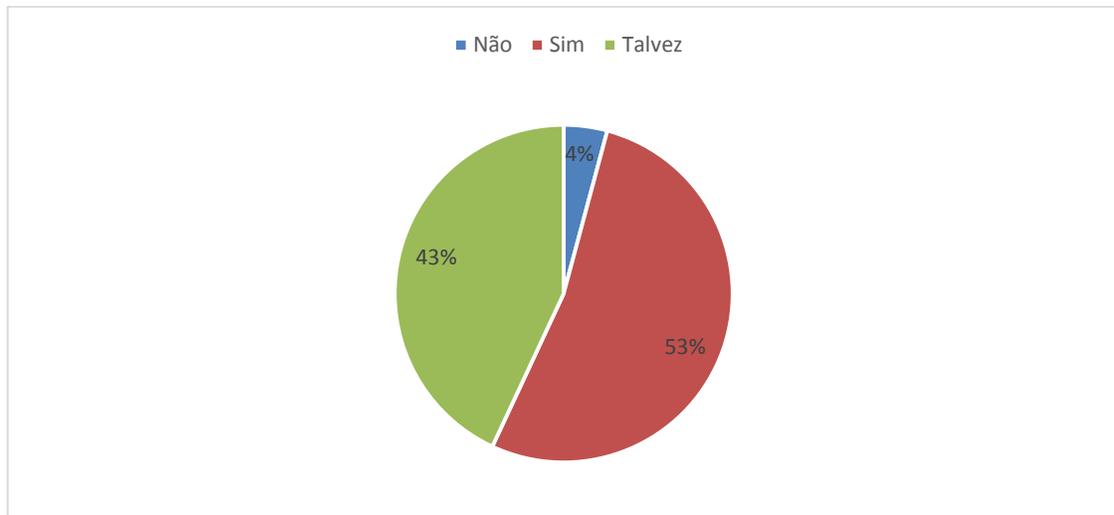
A informação também está sujeita a diretrizes éticas e morais, uma vez que carrega consigo um mundo de dados. Entender que é necessário usar a informação com responsabilidade e segurança é um dever de todos mas que talvez muitos não saibam. De acordo com Freire

(2010) a sociedade da informação precisa:

[...] formar sujeitos não apenas para assimilar ou consumir informação, mas também para produzi-la e saber bem usá-la. Por isso, uma ética da informação deve significar uma ética para a informação. Ou seja, trata-se de formar (moralmente) o agente ou o sujeito da informação (FREIRE, 2010, p. 8).

Grande parte dos respondentes afirmou conhecer formas de uso ético da informação, mas não foi questionado como. Há uma disciplina de ética no curso de Biblioteconomia, o que é um fator importante no auxílio ao conhecimento do uso ético da informação.

Gráfico 13 – Indica a avaliação dos alunos em relação a informação ser útil e desnecessária (n=74)



Fonte: Dados da pesquisa.

Autores como Wurman (1989) e Bawden (2006) relacionam a ansiedade informacional com o fato de não se saber selecionar a informação útil. Em um mundo de informações e tecnologias parece complicado distinguir o que realmente interessa do que não tem utilidade e

muitas vezes as tecnologias que deveriam ser úteis nesse momento de seleção podem ser mais um fator limitante se o indivíduo se deparar com dificuldades em utilizar as mesmas.

A explosão tecnológica e informacional facilitou a vida mas trouxe empecilhos. Como lidar com tanta informação: Como distinguir o que realmente importa: Como lidar com as novas tecnologias: 51% dos alunos de Biblioteconomia respondentes deste questionário afirmam saber distinguir a informação útil.

Quando questionados se há relação entre ansiedade informacional e competência informacional houve respostas interessantes, alguns disseram não perceber relação entre uma coisa e outra, outros pareciam confusos, mas houve respostas que podem nos dizer algo sobre a relação entre um fator e outro como essa:

“Com certeza mais ansioso, me sinto menos preparado e inteligente que o resto da comunidade acadêmica, sinto que não aprendi o suficiente anteriormente à UFRGS”. [S12]

Para alunos que vem de escolas públicas, a faculdade pode ser um verdadeiro desafio, há pessoas que nunca pisaram em uma biblioteca, ou mal sabem mexer no computador. Certamente para esses usuários ter um programa de auxílio ao desenvolvimento de competências informacionais na universidade é de fundamental importância, pois esses alunos já vem com lacunas informacionais, com algo que não foi aprendido no ensino fundamental e que a universidade precisa reconhecer como um fato real.

Outro indivíduo relatou dessa forma:

“Com certeza! A frustração quando não encontro o que preciso ou não consigo ter certeza sobre a fidedignidade da informação é muito grande e atrapalha todo o processo da pesquisa. A ansiedade atrapalha o desenvolvimento da pesquisa e do trabalho como um todo, pois sinto que a competência para as habilidades de escrita ficam muito prejudicadas e um trabalho que poderia ser relativamente simples se torna mais demorado e complexo.”[S21]

“O fato de eu ter habilidades me deixa tranquilo, mas não encontrar uma informação me deixa inquieto”[S28]

“Acho que possui relação, quanto mais procuro e não encontro, fico mais nervosa e começo a ficar tensa.”[S26]

“Sim, porque quando não sou capaz de encontrar o que estou buscando, tenho crises de ansiedade.”[S15]

“Acredito que sim. Se eu vou buscar informação sobre algo que eu sei, mas num meio novo, como uma base de dados que não usei muito, fico mais ansiosa que o normal.”

O relato abaixo parece mais complexo e toca exatamente na questão de que se acredita que alunos de Biblioteconomia são mais competentes em informação e nem por isso significa que não exista ansiedade informacional no curso.

“Acredito que sim. Alunos da Biblioteconomia tem uma boa noção de como buscar informações e os alunos dos outros cursos ou os estudantes de nível médio? Se pra nós já é complicado, imagina para eles...fico ansioso demais quando preciso entregar um trabalho e antes mesmo do prazo já saio catando material teórico e outras informações que me ajudem no desenvolvimento do trabalho. [S11]

Já nesse outro relato temos questões pessoais, emocionais de cada indivíduo, que também são importantes no desempenho durante uma atividade ou prova.

“Sim. Acredito que o fato de ter habilidades de busca da informação reduz os efeitos da ansiedade. Porém, compõe apenas um dos fatores que influenciam na ansiedade, tal como a aproximação do prazo para entrega dos resultados, a interação negativa com orientador/professor, a dificuldade na formulação do problema de pesquisa, dentre outros.”[S74]

A frase abaixo relata exatamente o quão importante é conhecer fontes de informação e saber usá-las, pois gera segurança e confiança no usuário da informação.

“Acredito que encontrar o que precisamos quando precisamos é muito importante e gera alívio.”[S73]

A relação entre ansiedade informacional e competência informacional ainda é muito pouco explorada. Alguns autores como Bawden (2008) acreditam que as competências reduzem a ansiedade mas afirmam que ainda há pouca informação a respeito. Não existem pesquisas relacionando diretamente uma coisa a outra embora se suponha que a evolução das competências em informação pode preparar os indivíduos para lidarem melhor com a informação. Nesse sentido é necessário que mais estudos aconteçam.

A questão 18 é a última e perguntava se os alunos acreditam que as competências informacionais são úteis para a geração do conhecimento e evolução da sociedade. A maioria

respondeu que sim e algumas explicações são úteis para pensarmos em tempos atuais, onde a questão das informações sem veracidade acaba por gerar confusão e o conhecimento e senso crítico, que fazem parte das competências em informação ficam prejudicados.

“Sim, devido ao acúmulo de informação é necessário que o usuário saiba destacar e descartar o que for útil a sua pesquisa, isso só é possível através de habilidade e usos e competências.”[S26]

“Com certeza. E deveria ser ensinado desde o ensino fundamental. Não estaríamos vivendo tempos tão obscuros se as pessoas soubessem onde procurar informações, e se soubesse identificar notícias falsas.”[S37]

“Sim. Melhores competências significam mais eficiência e qualidade na pesquisa, visto que achar e reconhecer a informação útil gera obviamente melhores pesquisas.”[S44]

“Sim. Na perspectiva da geração do conhecimento possibilita a busca e uso de informações atuais e relevantes para a pesquisa do indivíduo, instrumentalizando o aluno para atuar como cidadão.”[S48]

“Sim, pois é a partir da competência, que o indivíduo se apropria da informação e gera conhecimento, podendo replicar depois o que é aprendido.” [S50]

“Sim. É muito importante que a pessoa saiba encontrar a informação útil para o desenvolvimento de suas habilidades e pensamento crítico. Sem isso, nos tornamos pessoas rasas e sem capacidade de transpor obstáculos.” [S22]

“Acredito que são muito úteis, pois a partir delas conseguimos encontrar e gerenciar a informação, tendo consciência do que é relevante para o nosso objetivo no momento.”[S56]

“Sim. Ter habilidades de competência informacional significa ter um pensamento crítico mais desenvolvido, além de saber filtrar informações úteis/verídicas no mar de informações que estão disponíveis hoje, etc. Isso certamente colabora pro desenvolvimento da sociedade e geração de conhecimento.”[S71]

“Sim, pois uma sociedade que é munida de informações relevantes, autênticas e verdadeiras é uma sociedade que não se permite enganar. Em um momento tão obscuro como o atual, com chuva de fake news todos dias, se faz mais do que nunca necessário que a sociedade não se deixe enganar.”[S62]

Como disse Edgar Morin “É preciso ensinar para a compreensão humana”. Isso quer dizer que a educação precisa estar pronta para formar cidadãos conscientes da vida e tudo que a envolve, colocando as competências informacionais em um contexto de humanidade, onde não somos seres distantes e solenes, mas unidos em torno de uma causa extremamente fundamental, a educação para a vida.

Esse pensamento vai ao encontro do que autores como Beluzzo (2004), Campelo; Abreu, (2005) e Bawden (2008) definem como ser competente em informação: ter senso crítico e transformar informação em conhecimento útil para a vida. As competências devem ser ensinadas desde cedo, começando pela alfabetização informacional, onde o indivíduo tem seu primeiro contato com o mundo da informação. Ao longo da vida as competências criam forma e tornam o indivíduo independente, capaz de transpor questões com mais facilidade e gerar conhecimento útil em aprendizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se conhecer um pouco sobre os alunos de Biblioteconomia da UFRGS no que refere ao seu comportamento informacional através desse questionário e por meio da análise do mesmo. Os alunos respondentes possuem em média faixas etárias entre 20 e 28 anos e estão entre o quarto e sétimo semestre.

A maioria dos respondentes considera a sua rotina no curso tranquila e os prazos para entrega de trabalhos dentro do normal, sendo que os casos de uma rotina mais pesada, assim como a dificuldade com os prazos de entrega parece estar associado ao desenvolvimento de múltiplas tarefas – alunos que trabalham e tem filhos consideram a rotina extenuante.

Grande parte dos alunos afirma reconhecer a ansiedade como um fator limitante, embora a maioria se considere competente em informação. Ou seja, considerando que esses alunos afirmam possuir conhecimento em habilidades informacionais, a presença da ansiedade indica que mesmo os alunos que estão sendo preparados para serem futuros profissionais da informação também sentem os efeitos da ansiedade informacional e as competências podem ainda não terem sido adequadamente desenvolvidas nesses indivíduos. Sobre isso, 71,4 % dos respondentes afirmou que não encontrar uma informação que sabe existir os deixa mais ansiosos o que vai ao encontro do que Wurman (1989) afirmava ser um dos fatores desencadeantes da ansiedade informacional mais frustrante.

Ao serem questionados a respeito de outros comportamentos que Wurman considerava típicos de quem possui ansiedade informacional, 63 respondentes de um total de 74 afirmaram que ficam ansiosos ao se depararem com conteúdo acumulado, 55 alunos responderam que buscam informação em diversas fontes com receio da veracidade da informação encontrada. 53 respondentes afirmam sentir-se menos inteligentes que o restante da população. Embora a maioria tenha respondido não sentir-se envergonhado em não saber determinado assunto e não afirmar conhecer determinado assunto por vergonha de parecer ignorante as três primeiras perguntas demonstram sintomas presentes do que Wurman classificava como sintomas importantes de ansiedade informacional.

O grande volume informacional não parece ser um fator a preocupar demasiadamente boa parte dos respondentes o que parece ser um fator surpreendente, pois de acordo com os autores

em ansiedade informacional, a tendência é que esse volume grande de informações gere incerteza e ansiedade (Wurman, 2001; Bawden, 2008; Eklof, 2013). Pode-se supor que por serem mais competentes em informação esses alunos conseguem lidar com volumes grandes de dados sem se sentirem sobrecarregados, no entanto as respostas das questões abertas se mostraram um tanto confusas para essa conclusão, o que poderá ser esclarecido em estudos futuros, que envolvam a técnica de entrevista ou grupo focal.

Referente à relação entre ansiedade informacional e competência informacional boa parte dos alunos concorda que há relação entre ambas, sendo as competências um fator importante a reduzir a incerteza e, conseqüentemente, a ansiedade informacional.

Sentir-se à vontade ao buscar ajuda do bibliotecário é algo importante pois essa costuma ser a opção quando todas as outras se esgotaram. 53% dos respondentes afirmou que sente confortável em solicitar ajuda do profissional, no entanto as perguntas abertas mostram que muitos não se sentem confortáveis devido ao fato de não terem sido bem recebidos na biblioteca. Esse fator é importante relatar, pois é papel da biblioteca ajudar os usuários, independente do curso. Uma vez que existir barreiras na comunicação bibliotecário-usuário se tem um problema importante, uma falha do profissional da informação, que deve estar atento ao seu papel na redução da ansiedade informacional de seus usuários.

Boa parte dos respondentes se considera hábil em reconhecer a informação que é útil daquela que deve ser descartada pois é desnecessária, assim como a maioria afirmou conhecer normas de uso ético e legal da informação.

A maioria dos respondentes acredita que a biblioteca universitária e os bibliotecários podem tomar decisões que colaborem na redução da ansiedade informacional através de palestras, cursos de capacitação, dentre outros e que as competências informacionais são úteis para a geração de conhecimento como para a evolução da sociedade.

É preciso estimular desde cedo o senso crítico e o aprendizado contínuo para a formação de cidadãos conscientes e capazes de usarem a informação da melhor maneira possível. As competências reduzem a incerteza e, conseqüentemente a ansiedade informacional. A educação para competências, incluindo educar para a era digital precisa começar cedo, ainda na etapa

escolar, conforme autores como Beluzzo (2004), no entanto essa não é uma realidade das escolas públicas no nosso país onde muitas vezes não há biblioteca.

Os relatos caracterizam uma situação em que alguns alunos apresentam maiores dificuldades e embora isso não tenha sido questionado até porque não era objetivo do presente trabalho, alunos que vieram de escolas públicas terão maiores dificuldades ao entrarem numa universidade e podem se sentir perdidos em meio a um “novo mundo”. No entanto, como humanos, todos podemos apresentar lacunas e incertezas, mesmo estando na universidade, mesmo sendo alunos de um curso que lida diretamente com a informação.

Ser acadêmico de Biblioteconomia não livra ninguém de enfrentar dificuldades no processo de busca e uso da informação e faz parte do papel social da comunidade acadêmica inserir todos os alunos num contexto em que possam aprender em condições de igualdade, sem exigir que saibam coisas que nunca aprenderam. A biblioteca tem um papel social muito importante e junto com a educação deve transformar indivíduos em cidadãos conscientes, desenvolvendo o senso crítico dos alunos e ampliando o seu papel educacional no sentido de ampliar as ações em competência informacional.

REFERÊNCIAS

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS/ASSOCIATION FOR EDUCATIONAL COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY. *Information power: building partnerships for learning*. Chicago: ALA, 1998, p.9-9

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. In: **Perspectivas em ciência da informação**, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007.

BARABANI, Marcelo. Informação demais e mal-administrada faz mal. Folha de São Paulo: Equilíbrio, v.3, n.7 Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/equilibrio/eq0307200308.htm>. Acesso em 17 out. 2018.

BAWDEN, David; ROBINSON, Lyn. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, London, p. 1-12, 2008.

BEARD, George Miller. **A practical treatise on nervous exhaustion (neurasthenia)**. New York: William Wood, 1880.

BECK, Judith. **Terapia cognitiva: teoria e prática**. Porto Alegre: Artes Médicas. 1997.

BELLUZZO, R.C.B. et al. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.1, p.81-99, dez.2004.

BRITO, Regina Garcia de; WALLS, Valéria Martin. Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários. **Recebin**, v.2, n.1, p.3-28, jan./jun. 2015.

BRUCE, Christine Susan. *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press, 1997. 203 p. CAMPELO, Bernadete; ABREU, Lúcia Furst Gonçalves Abreu. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n.2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAMPELO, B.; ABREU, V. F. G. Competência informacional e a formação do bibliotecário. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. **O conceito de informação**. UFMG, *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci>. Acesso em: 10 set. 2018.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003. Cunha, J. A. **Manual da versão em português das escalas Beck**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

CONSELHO Federal de Biblioteconomia. História da Biblioteconomia no Brasil. 2019. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/institucional/historico/a-biblioteconomia-no-brasil/>. Acesso em: 27 abr. 2019.

CULLEN, William. First lines of the practice of physic. Edimburgo: Elliot, 1777. V.1, p.157. apud Pereira, 2010.

CUNHA, Jurema. Alcides. (2001). Manual da versão em português das Escalas Beck. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interest in knowledgeseeing and use. *Journal of Knowledge Management*, v. 2, n. 2, p. 36-46, Dec. 1998.

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na Web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.

DIAS, Eduardo Wense. Biblioteconomia e Ciência da Informação: natureza e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n. especial, p.57-80, já./jun. 2000.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 23-35, 2003.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; VILLELA, Maria Cristina Olaió; GABRIEL, Maria Aparecida. Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNVIERSITÁRIAS, 11., Fortaleza, 2002. 1 CD-ROM.

EKLOF, Ashley. Understanding Information Anxiety and How Academic Librarians Can Minimize Its Effects. **Future Voices in Public Services** v. 9, p.246–258, 2013.

FARIAS, Gabriela Belmont de. **Competência em informação no ensino de biblioteconomia**: por uma aprendizagem significativa e criativa. 2014. 183 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista. Marília:

GASKELL, George. (2002). **Entrevistas individuais e grupais**. Em M. W. Bauer & G. Gaskell, G. (Orgs.), Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático (pp. 64-89). (P. A. Guareschi, Trad.). Petrópolis: Vozes (Original publicado em 2000).

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre : ABEBD, 1997. versão eletrônica. (Documentos ABEBD).

FREIRE, G. H. de A. (Org.). Ética da informação: conceitos, abordagens, aplicações. João Pessoa: Ideia, 2010. Disponível em: . Acesso em: 28 mai. 2019.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Competência em informação; conceitos, características e desafios. NNovas práticas em conhecimento e informação, Curitiba, v. 2, n.1, p 5-9, jan./jun. 2013.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tofel. (org.) **Métodos de pesquisa**. Rio Grande do Sul: UFRGS Editora, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROSS, Melissa; McClure, Charles R. ;Lankes, David R. Assessing Quality in Digital Reference Services: Preliminary Findings, in *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making*. New York: Neal-Schuman, 185–94. 2003.

HANG, Byung-chul. *Sociedade do cansaço*. Petrópolis, RJ: vozes, 2015.

HARUN, Noor Afaq; ANSARI, Novera. A cross-cultural evaluation of Bostick's (1992) Library Anxiety Scale: Investigating the scale's psychometric properties in a Malaysian university library environment. **Malaysian Journal of Library and Information Science**. v.15.n.1, 2010.

HIRSHFELD DR, Rosenbaum JF, Fredman SJ, Kagan J. The neurobiology of childhood anxiety disorders. In: Charney DS, Nestler EJ, Bunney BS, editors. *Neurobiology of mental illness*. New York: Oxford University Press; 1999. p. 823-38. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000078&pid=S15164446200000060000600004&lng=en Acesso em: 22 nov. 2018.

ILHÉU, Taís. Mais de 70% dos alunos das universidades federais são de baixa renda. *Revista guia do estudante*. São Paulo, 2019. Disponível em:

<https://guiadoestudante.abril.com.br/atualidades/mais-de-70-dos-alunos-das-universidades-federais-sao-de-baixa-renda>. Acesso em; 23 jun. 2019

JARDIM, Anna Carolina Salgado; PEREIRA, Viviane Santos. Metodologia qualitativa: é possível adequar as técnicas de coleta de dados aos contextos vividos em campo? 47 Congresso Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural. Porto Alegre, 2009.

KUHLTHAU, Carol Collier. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. **Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte.

LE COADIC, Y. *A Ciência da Informação*. 2. Ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

BRIQUET DE LEMOS, Antônio Agenor. Biblioteca. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). *Introdução às fontes de Informação*. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008

MATTOS, Alessandro Nicoli de. *Informação é prata, compreensão é ouro : um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão*. São Paulo: [s.n.], 2009. Disponível em <[http://ia600502.us.archive.org/1/i\]ems/InformacaoEPrataCompreensoEOuro/MattosAlessandroNicolInformaoPrataCompreensoOuro](http://ia600502.us.archive.org/1/i]ems/InformacaoEPrataCompreensoEOuro/MattosAlessandroNicolInformaoPrataCompreensoOuro)> Acesso em 05 nov. 2018.

MELO, Ana Virgínia Chaves de, ARAÚJO, Eliany Alvarenga. *Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação*. [Perspectivas em Ciência da Informação](#), v.12, n.2 Belo Horizonte mai/ago. 2007

MINAYO, Maria.. Cecília de Souza. *Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social*. In: _____. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994. Cap. 1, p. 9-29.

MIRANDA, Silvânia. *Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais*. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.6, 2006.

NIETZSCHE, F. *Menschliches, Allzumenschliches*. 1-Kritische Gesamtausgabe, 4 ed., vol. 2. Berlin, 1967, p. 236.

OLIVEIRA, Pedro Alexandre de. **A dimensão técnica da competência informacional: visão dos bibliotecários de referência das bibliotecas universitárias da grande Florianópolis, SC**. 205 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *CID-10 □ Classificação Internacional de Doenças, décima versão*. Genebra: Organização Mundial da Saúde; 1992. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci>> Acesso em: 22 nov. 2018.

ORTEGA, Cristina Dotta. **Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação**. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v.5, n. 3, p. 1-16, out. 2004. Disponível em: Acesso em: 15 set. 2018.

PEREIRA, Mário Eduardo Costa. *Cullen e a introdução do termo "neurose" na medicina*. **Rev. latinoam. psicopatol. fundam.** [online]. 2010, vol.13, n.1, pp.128-134. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/247854789_Cullen_e_a_introducao_do_termo_neuros_e_na_medicina> Aceso em: 22 out. 2018.

- PINTO, Ana Maria Bresolin. **35 anos de ensino de biblioteconomia em Porto Alegre:** levantamento histórico do Curso de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: Associação Rio Grandense de Bibliotecários, 1984.
- SANTIN, Dirce Maria. Competências informacionais no ensino superior. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v.5, n.1, p.81-84, jan./abr. 2018.
- SANTOS, Josiel Machado. Bibliotecas no Brasil: um olhar histórico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.6, n.1, p. 50-61, jan./jun. 2010.
- SANTOS, Jussara Pereira (Org.). **As melhores práticas em Biblioteconomia no Rio Grande do Sul.**Porto Alegre: UFRGS, 2014.
- SCONUL. Society of College, National and University Libraries. [S.l.], 2009. Disponível em: WSIS Outcome Documents. International Telecommunication Union, Ginebra, 2005. Disponível em: www.itu.int/wsis/. Acesso em: 13 out. 2018.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.
- TENOPIR, Carol. Online information anxiety. **Library Journal**, v.115 , n.13, 62–65. 1990.
- WEIL, Pierre. **A normose informacional.** Ci. Inf ., Brasília, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago. 2000.
- WENSE, Eduardo Dias. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. Perspectiva em ciência da informação, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 67 - 80, jan./jun.2000.
- WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação.** 1 ed. Editora Cultura: São Paulo, 1989. ----- . **Ansiedade de informação.** 2. ed. Editora Cultura: São Paulo, 1991.----- **Ansiedade de informação.** 3. ed. Editora Cultura: São Paulo, 2001.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Faixa etária
<input type="checkbox"/> 18 a 23 anos
<input type="checkbox"/> 24 a 29 anos
<input type="checkbox"/> 30 ou mais
Semestre
Questão aberta
Considera sua rotina no curso de Biblioteconomia tranquila?
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Considera que os prazos para realização de trabalhos são curtos?
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Por quê? Explique
Consegue reconhecer a ansiedade como fator limitante nesses momentos?
Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Quais fontes de busca costuma utilizar?
Não encontrar uma informação que você sabe que existe o deixa mais ansioso?
Dentre os sintomas abaixo, baseados na escala de ansiedade de BECK, cite todos os que costuma sentir.
Dormência ou formigamento
Absolutamente não <input type="checkbox"/> Não que seja a ponto de incomodar <input type="checkbox"/>
Sim, mas posso suportar <input type="checkbox"/> Praticamente não consigo suportar <input type="checkbox"/>
Dores de cabeça
Absolutamente não <input type="checkbox"/> Não que seja a ponto de incomodar <input type="checkbox"/>
Sim, mas posso suportar <input type="checkbox"/> Praticamente não consigo suportar <input type="checkbox"/>
Sensação de calor
Absolutamente não <input type="checkbox"/> Não que seja a ponto de incomodar <input type="checkbox"/>
Sim, mas posso suportar <input type="checkbox"/> Praticamente não consigo suportar <input type="checkbox"/>
Tremores nas pernas
Absolutamente não <input type="checkbox"/> Não que seja a ponto de incomodar <input type="checkbox"/>
Sim, mas posso suportar <input type="checkbox"/> Praticamente não consigo suportar <input type="checkbox"/>
Incapaz de relaxar
Absolutamente não <input type="checkbox"/> Não que seja a ponto de incomodar <input type="checkbox"/>
Sim, mas posso suportar <input type="checkbox"/> Praticamente não consigo suportar <input type="checkbox"/>
Medo que o pior aconteça

Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Tontura ou tormento
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Palpitação ou aceleração do coração
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Sem equilíbrio
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Aterrorizado
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Nervoso
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Sensação de sufocação
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Tremores nas mãos
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Trêmulo
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Medo de perder o controle
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Dificuldade de respirar
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Medo de morrer
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()

Assustado
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Indigestão ou desconforto no abdômen
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar () Praticamente não consigo suportar()
Sensação de desmaio
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Rosto afogueado
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Suores
Absolutamente não () Não que seja a ponto de incomodar ()
Sim, mas posso suportar() Praticamente não consigo suportar()
Faça uma autoavaliação em relação as suas competências informacionais. Como você se considera? Marque apenas uma resposta.
Tenho habilidades em busca e uso da informação, conheço muitas fontes e me considero satisfeito com as minhas habilidades. ()
Conheço algumas fontes de informação mas sinto que não tenho todas as competências para utilizar a informação a meu favor. ()
Acredito ter pouca noção sobre fontes de informação e sobre como usá-las, acredito que preciso aprender a respeito. ()
Os sintomas abaixo listados podem indicar problemas ao lidar com a informação, indique os que você costuma sentir:
Busca informação em diversas fontes pois tem receio sobre a veracidade das informações que encontrou.
Sim () Não()
Fica ansioso ao se deparar com conteúdo acumulado.
Sim () Não()
Sente-se menos inteligente em relação a outras pessoas ou perante a sociedade.
Sim () Não()
Reponde afirmativamente sobre um assunto ou notícia mesmo nem sabendo do que se trata com medo de parecer ignorante?

Sim () Não()
Sente vergonha de dizer que não sabe sobre algum determinado assunto.
Sim() Não()
11 Você acredita que o grande volume de informações disponível ajuda ou atrapalha?
12 Você acredita que há relação entre os sintomas de ansiedade informacional e a habilidade com competências informacionais? Por exemplo: o fato de você se considerar mais ou menos hábil na busca por informações o deixa mais ou menos ansioso? Explique.
13. Sente-se à vontade ao buscar ajuda do profissional bibliotecário?
14. Você acredita que a biblioteca universitária poderia tomar decisões que colaborem para a diminuição dos sintomas de ansiedade informacional? Quais?