

## FLUXO E A DEMANDA DE INFORMAÇÃO: A BUSCA PELO PONTO DE EQUILÍBRIO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

**RESUMO** - Neste artigo procura-se abordar o caráter imensuravelmente benéfico que detém a informação, em todos os seus aspectos, mas também alguns sintomas patológicos que podem decorrer desta incansável busca e acompanhamento de seu ritmo frenético de evolução e oferta. Visa, assim, destacar a ansiedade de informação e a normose informacional como quadros patológicos decorrentes da face nociva do uso da informação. Pretende-se apontar a necessidade de equilíbrio entre o fluxo e a demanda na sociedade da informação.

**Palavras-chave:** Informação – Demanda. Informação – Ansiedade. Normose informacional

### THE FLOW AND DEMAND OF INFORMATION: THE SEARCH FOR THE BALANCE POINT IN THE INFORMATION SOCIETY

**ABSTRACT** This paper seeks to address the character immeasurably beneficial to hold the information in all its aspects, but also some pathological symptoms may result from this relentless pursuit and monitoring of its frenetic pace of development and supply. Therefore aims to highlight the anxiety of information and informational normose as pathological from the face of the harmful use of information. Intended to point out the need to balance between flow and demand in the information society.

**Key-words:** Information - Demand. Information – Anxiety. Informational normose.

**Gisele Mara Durigan**

Mestranda em Gestão da Informação (profissional) pela Universidade Estadual de Londrina (UEL)  
Especialista em Direito Penal e Direito Processual Penal (2002), Gestão em Segurança Pública (2007) e Polícia Comunitária (2009)  
Atualmente exerce a função de Delegada de Polícia Titular da Delegacia de Polícia de Campo Largo  
Professora das disciplinas de Processo Penal, Polícia Comunitária e Legislação Especial, da Escola Superior de Polícia Civil do Paraná.

[giseledurigan@terra.com.br](mailto:giseledurigan@terra.com.br)

**Nádina Aparecida M**

Reitora da Universidade Estadual de Londrina - PR. Doutora em Ciência da Informação. Professora Adjunto do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. Diretora do Centro de Educação, Comunicação e Artes da Universidade Estadual de Londrina.

[moreno@uel.br](mailto:moreno@uel.br)

## 1. INTRODUÇÃO

Nesta fase ora vivenciada pela sociedade moderna, caracterizada pelo predomínio da tecnologia, nominada por Moore (1999, p. 95) como a cultura informática, os usuários da informação estão cada vez mais expostos a um imensurável fluxo informacional, que chega a seu alcance de todo lugar e de toda forma, quase em tempo real.

Dentro deste contexto, a informação tem como objetivos fundamentais agregar valores, atribuir qualidade, garantir bom desempenho e produtividade na vida moderna, como diferencial competitivo e elemento substancial para tomada de decisões. John Naisbitt, na introdução do livro *Ansiedade de Informação* (WURMAN, 2003, p. 31) afirma que a informação é uma obsessão, a qual deve ser estruturada e reestruturada, a fim de que as pessoas consigam encontrar seu significado.

Vive-se em uma sociedade da informação, onde surgiram novos paradigmas na criação de novos rumos para o desenvolvimento, produtividade e qualidade de conhecimentos que nos habilitam a enfrentar as mudanças sociais com uma nova postura. Segundo Valentim (2002, p.1), o que caracteriza uma sociedade como 'sociedade da informação' basicamente é a "economia alicerçada na informação e na telemática, ou seja, informação, comunicação, telecomunicação e tecnologias da informação. A informação, aqui entendida como matéria-prima [...]". Por sua vez, surgindo de forma explosiva, a informação muitas vezes causa desconforto em seus usuários, os quais, bombardeados por inúmeras fontes, não conseguem absorver de forma satisfatória toda a informação existente e até mesmo necessária para o desempenho de suas atividades. Assim, o olhar proposto no presente artigo não é o de buscar um objeto específico, mas sim apresentar uma visão holística do processo da informação e vislumbrar alguns de seus efeitos patogênicos causados a seus usuários.

Consequências do excesso da informação e seus decorrentes transtornos físicos e psicológicos são apontados por estudiosos. Muito além das lesões por esforço repetitivo, resultantes do uso excessivo e/ou inadequado de computadores, podem ser encontradas várias patologias, direta ou indiretamente associadas ao fenômeno informacional, de

ordem psíquica e comportamental. Alguns sintomas patológicos podem decorrer desta incansável busca e acompanhamento de seu ritmo frenético de evolução e oferta. Além da ansiedade gerada pela explosão informacional ocorrente na cultura moderna, outros aspectos patogênicos também são evidenciados como quadros de normose informacional ou informatose.

Vive-se em uma era onde há informações demais e tempo de menos. Para se ter uma ideia, em 2002, existiam mais de 3 bilhões de páginas disponíveis na internet e se levarmos em consideração que há 100 anos existiam cerca de 200 revistas científicas no mundo e que agora estão em circulação mais de 100 mil no planeta, podemos afirmar que o nosso tempo e a nossa restrição cognitiva não absorvem a quantidade de informação fornecida hoje, principalmente pela Web. O homem está cada vez mais exposto a um volume imensurável de informações, que chega a todo instante, de forma veloz e pelos mais diversos meios, o que costuma provocar muita ansiedade. As pessoas tentam buscar e absorver o máximo de informação no menor tempo possível, mas, em geral, não conseguem organizar de forma adequada a aquisição do excesso. O resultado deste cenário traduz-se em sentimento de frustração, desgaste mental, fadiga dos neurônios e, em casos mais sérios, um quadro de estresse com consequências para o organismo.

Desta forma, manter a capacidade de se concentrar e fixar a atenção, selecionando os estímulos e informações que interessam, tornaram-se os grandes desafios desta era do conhecimento.

## **2. A INFORMAÇÃO COMO MATÉRIA PRIMA**

Não existe um conceito unânime para o termo “informação”. Wurman (2003, p. 43) entende que este termo se aplica a “[...] aquilo que leva à compreensão o que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para outra”. Miranda (1999, p. 285) atribui à informação o conceito de “dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão”. McGarry (1999, p.4) considera que o termo “informação” detém alguns atributos, podendo ser considerada quase como um

sinônimo do termo “fato”; é um reforço do que já se conhece, servindo de matéria prima da qual se extrai o conhecimento; é aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente, algo que reduz a incerteza em determinada situação. Para Choo (2003, p. 119), “a informação é usada para responder a uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação”. Na sua perspectiva, “a informação é fabricada por indivíduos a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências de determinada situação na qual a informação deve ser usada” (CHOO, 2003, p. 83).

Conforme nos relata Ponjuán Dante (2004, p. 15), não existe uma única definição do que se entende por informação. Ao perguntar a uma pessoa comum, em qualquer lugar, o que entende por informação, ter-se-á uma resposta adequada, ainda que primem por enfoques vinculados ao que esteja mais próximo de seu cotidiano. A informação, associada aos meios de comunicação e a internet, sem dúvida, é muito visível para todo cidadão. Por sua vez, em uma organização, identificam-se múltiplos tipos de informação que serão fontes, serviços ou sistemas que correspondam às diferentes funções que realiza. Sendo assim, pode-se verificar que, embora haja uma vasta gama de conceitos para o termo “informação”, denota-se haver o consenso no sentido de que, em qualquer circunstância, a informação servirá de matéria prima para a redução da incerteza e a tomada de decisão, como insumo básico para atividades de uma organização.

As necessidades de informação não surgem de forma plena, completamente formada, mas vão se evidenciando e tomando forma durante certo período de tempo. A necessidade se dá, de forma inicial, a nível visceral, numa sensação de incerteza e intranquilidade, o que se reduz de forma progressiva, quando, então, toma a forma de questões ou temas conscientes, posteriormente formalizados (CHOO, 2003, p. 118).

A era em que a sociedade hodierna vive está profundamente marcada por transformações quase que momentâneas, ocorrendo tão repentinamente que a própria imaginação não consegue alcançá-las, cujo motor impulsivo é o avanço das tecnologias. Para Toffler (2001, p. 37), a inovação tecnológica não se limita a combinar e recombinar máquinas e técnicas. Máquinas novas e importantes fazem mais do que sugerir ou

provocar mudanças em outras máquinas – “elas sugerem soluções inéditas para problemas filosóficos e até sociais. Elas alteram todo o meio ambiente intelectual do homem, o modo como ele pensa e encara o mundo” (TOFFLER, 2001, p. 37).

No mundo globalizado é importante avaliar o fluxo das informações recebidas, a fim de que seja possível sua eficaz utilização dentro do ambiente organizacional. A busca e o uso da informação devem consistir em um processo dinâmico, ordenado, capaz de suprir a necessidade primitivamente existente, que venha a resultar em novas ações ou novos conhecimentos ao seu usuário.

Assim, como ressalta Choo (2003, p. 111), é o indivíduo que tem a responsabilidade de insuflar significado e energia à letra fria da informação, sendo que a forma e o propósito desta dependem exclusivamente de estruturas emocionais e cognitivas de seu usuário. Portanto, vislumbra-se que a informação é matéria prima para o conhecimento e, por consequência, a organização de idéias possibilita minimizar o quadro de desorganização informacional do usuário. A utilização equilibrada, ordenada e funcional da tecnologia poderá então proporcionar a busca, organização e recuperação da informação de forma eficaz, o que resultará, sob aspecto positivo, em certa forma de controle sobre a mesma.

### **3. A ANSIEDADE DE INFORMAÇÃO**

Como anteriormente mencionado, há uma imensa gama de informações hoje oferecida, em suas mais variadas formas e contrastes. No campo pessoal, isso leva o indivíduo moderno, que não esteja preparado para acompanhar o ritmo desenfreado de tais transformações sociais, a facilmente estar suscetível a um dos novos males contemporâneos: a “ansiedade de informação”, termo este criado por Richard Saul Wurman, em sua obra de mesmo nome.

Por muito tempo, as pessoas não se davam conta do quanto não sabiam e do quanto já sabiam. Hoje, por sua vez, já sabem o quanto não sabem, o que as deixam ansiosas. Preleciona Valentim (2003) que o indivíduo absorve informações visando

atender às suas necessidades informacionais, que necessariamente precisam ser atendidas, sob pena de causar stress ou ansiedade informacional. Wurman (2003, p. 38) aponta que a informação pode ser tida como a força motriz em nossas vidas, mas que se apresenta sob a forma de “pilhas”, que aumentam a cada dia, à espera de leitura, cada vez mais exigindo compreensão, o que leva a maioria dos indivíduos a um quadro de ansiedade. Argumenta ainda que, a “ansiedade de informação é o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. É o buraco negro que existe entre dados e conhecimento e ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber”.

Segundo Mattos (2009, p. 39), se antes havia falta de informação, hoje existe o excesso: “Se um dia ela foi uma mercadoria muito valorizada, hoje parece mais com as ervas daninhas no seu jardim: aparecem sem querermos, e se espalham por todo o lado”. Percebe-se, então, que quase todo usuário da informação apresenta certo grau de ansiedade de informação. Para Toffler (2001, p. 277), a mente e seus processos de decisão se comportam irregularmente quando se vêem sobrecarregados, o que pode minar não apenas a saúde mas também a habilidade de se agir racionalmente, com a imprevisibilidade decorrente da novidade prejudicando seu senso da realidade.

É nítido que os indivíduos estão imersos em um mar de informações que os leva a uma sensação de falta de tempo, intensificada a cada momento que recebem uma informação, seja pelo jornal, por uma revista ou pela internet. Muitos podem pensar que devem saber muito mais do que já sabem, e que muitas pessoas sabem muito mais que eles. Assim, ficam ansiosos. O desafio está justamente em se saber lidar com o excesso de informação, acompanhado da pressão da escassez do tempo para sua obtenção, levando em consideração a idéia de que o volume de informação disponibilizada e também a forma com que é transmitida faz com que grande parte dela seja inútil ao seu usuário. Cabe a este, então, encontrar a melhor forma de efetuar uma “filtragem” deste conteúdo.

Para Mattos (2009, p. 14), a sobrecarga de informações leva o indivíduo a uma sensação de falta de tempo, que se intensifica a cada momento que recebe uma informação; junto com esta sensação, surge outro sentimento, muito ligado a ela e

prejudicial aos indivíduos, que é a ansiedade, como sendo a característica de personalidade mais fácil de se encontrar hodiernamente. Afirma, ainda, que pelo menos parte da ansiedade do indivíduo, em sentido geral, decorre da ansiedade de informação.

Concorda-se com Wurman (2003, p. 147), ao afirmar que parece ser nítido que a ansiedade de informação resulta da constante superestimulação, fazendo-se necessária a existência de “paradas intermediárias” para que o usuário da informação tome fôlego e possa se deter e pensar sobre uma idéia antes de prosseguir até a seguinte. Segundo o autor, os indivíduos são julgados pelo que lêem, tanto em sua vida profissional quanto em sua individualidade: “somos julgados pela informação que utilizamos. A informação que ingerimos molda nossa personalidade, contribui para idéias que formulamos e dão cor à nossa visão de mundo”(WURMAN, 2003, p. 220).

A Reuters Business Information realizou, a respeito da sobrecarga de informações, uma pesquisa em 1996, intitulada “Dying for Information”, a qual foi aplicada junto a 1300 gerentes de diferentes locais, como Estados Unidos, Reino Unido, Hong Kong e Cingapura. Dentre outros resultados obtidos, percebeu-se que 49% reconheceram que freqüentemente não sabiam lidar com a quantidade e volume de informações que recebiam todos os dias; 38% disseram que perdiam um tempo significativo, tentando identificar os dados úteis no grande volume de informações recebidas; 31% reclamaram que recebiam muita informação não solicitada. A pesquisa foi analisada pelo psicólogo David Lewis, que a nominou como “Síndrome da Fadiga de Informação”, descrevendo, também, efeitos físicos, psicológicos e sociais da sobrecarga de informações sobre um indivíduo, o que pode ocasionar, segundo ele, estresse, tensão, distúrbios de sono, problemas digestivos, dificuldade de memorização e irritabilidade. Tal pesquisa expõe o lado mais aflitivo do estresse informacional, demonstrando que a compulsão por possuir a informação tomou conta dos indivíduos e das organizações.

Preleciona Saber (2006) que, com a explosão da informação veio a sobrecarga, com as pessoas em um fogo cruzado tentando descobrir como filtrar as informações realmente relevantes. Propõe ainda que a literatura demonstra que a ansiedade gerada por esta condição do indivíduo. provoca um superestímulo ao consumo de informação,

destacando Targino (2000) que o superdimensionamento da informação é o maior responsável por um dos males do século – a ansiedade de informação – resultante do fosso cada vez mais profundo entre o que o ser humano é capaz de aprender e o que acha que deve aprender, diante das expectativas dos demais. Outra seqüela do excesso de informação é a dificuldade na tomada de decisão. A imensa quantidade de informações disponíveis para tomar como base cada vez que precisa decidir sobre algo, faz com que o indivíduo sintase, cada vez mais inseguro na hora de tomar decisões. Ele fica com a sensação de que ainda poderia obter mais algumas informações que lhe dariam mais embasamento. Além de tudo, o tempo para reflexão vai ficando cada vez mais escasso, cedendo lugar para o tempo gasto na absorção de mais e mais informações. O processo decisório vai se tornando mais crítico na medida em que aumenta o volume de informações, porque muitas pessoas encaram as decisões com apreensão, uma vez que elas implicam em eliminar possibilidades (WURMAN, 2003).

Por viver em uma sociedade com um ritmo acelerado de mudanças, é normal o surgimento de um quadro de ansiedade, o que deixa o indivíduo cada vez mais próximo de um quadro de tensão e até mesmo sujeito a doenças, por conta do fluxo imensurável de informação existente na atmosfera informacional em que está inserido. O mais importante, dentro deste contexto, é encontrar uma forma de reduzir este quadro de ansiedade, por meio de uma melhor administração do fluxo de informações recebidas, conscientizando-se dos perigos que o uso excessivo da informática pode trazer o que de certa forma obriga os seus usuários a se organizarem, no intuito da preservação de sua sanidade física e mental.



#### 4. A NORMOSE INFORMACIONAL

Até o presente momento foram explanados fatos e conceitos que deixam nítida a importância da informação para o homem. No entanto, o processo a que deve ser submetida a informação leva também seu usuário a sujeitar-se a aspectos patogênicos. Na tentativa de alertar sobre possíveis malefícios decorrentes da cultura informacional, o Doutor em Psicologia da Universidade de Paris, Pierre Weil, mesmo reconhecendo a grande contribuição do avanço da tecnologia, em especial a informática, decidiu estudar o fenômeno social por ele nominado de “normose informacional”.

A palavra “normose”, especificamente, foi cunhada por Jean Yves Leloup, na França, e por Roberto Crema, no Brasil, os quais descrevem a “doença da normalidade” como sendo o resultado de um conjunto de crenças, opiniões, atitudes e comportamentos considerados normais, em torno dos quais existe um consenso de normalidade, mas que apresentam consequências patológicas e/ou letais. Ou seja, certas práticas podem até ser usuais, mas nem por isso são necessariamente saudáveis. Exemplificam a normose nos usos alimentares como o açúcar, o uso de agrotóxicos e inseticidas e o uso de drogas com o cigarro e o álcool, como também fantasias e paradigmas adotados. São comportamentos socialmente toleráveis, porém nocivos ao indivíduo.

Para Vianna (2005), a normose consiste em perda da energia vital, cujos principais sintomas são ansiedade, angústia, medo, apatia, estagnação, egoísmo, pessimismo, que levam a pessoa a mergulhar em um vazio existencial. Na opinião de Crema (1998), o normótico é aquela pessoa que não escuta, é aquela pessoa que está pensando só em si, é aquela pessoa que não se dá conta que tudo está ligado com tudo. Dentro desta realidade, conforme ocorre o avanço do conhecimento, descobre-se que muitas destas normas ditadas pelo consenso já não tem o mesmo valor e, portanto, devem ser abandonadas e substituídas, onde o normal vira anormal. Para os casos em que há a identificação da normose, segundo Weil (1993), o tratamento para eliminá-la, chamado normoterapia, inicia-se com a divulgação de seus efeitos prejudiciais, passando para a

adoção de medidas nos planos pessoal e profissional. O número de normoses é vasto e, para Weil (1993), cada dia que passa pode ser descoberta uma delas ou várias delas nas mais inesperadas áreas. Distingue-as em duas categorias: normoses gerais e normoses específicas.

As normoses gerais são assim caracterizadas aquelas que possuem um consenso comum a praticamente toda a humanidade, como, v.g., a aceitação do cigarro. Há também as normoses específicas, cujo consenso é restrito a determinada nação, população, grupo social ou cultural, exemplificando com a prática de duelos entre os homens de classe nobre da Europa até o início do século passado, ou então certas normoses alimentares. Tratando-se da sociedade informacional, é consensual a idéia da normalidade do uso da tecnologia para a busca eficaz da informação. Neste sentido, Castells (2003) afirma que as redes interativas de computadores estão crescendo de forma exponencial e, criando, a cada dia, novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, moldadas por ela. Souza (2007) corrobora com a reflexão, apontando sua opinião sobre esta constante ao salientar que vivemos hoje em uma sociedade com uma cultura mediática/mediatizante, onde as mídias desempenham a função de formadoras de opiniões, alteram hábitos e costumes, influenciam nas mais distintas áreas sejam do conhecimento, da economia, do entretenimento, etc.

Assim, para que possa ser considerada como tal a “normose informacional”, esta deve ser, segundo Weil (2000), inconsciente quanto à sua natureza patogênica, deve haver um consenso em torno da sua normalidade, bem como ser um comportamento patogênico ou letal. No decorrer de seu artigo, intitulado “a normose informacional”, Weil (2000) classifica os aspectos normóticos da cultura informacional em duas categorias, nominadas informatose e cibernose. A “informatose” é um termo criado pelo autor para designar distúrbios ou doenças causados por excesso de fluxo de mensagens informacionais em relação a um só receptor, ou seja, uma só pessoa. Aponta alguns exemplos de consequências patológicas do acúmulo de informações ou do uso da informática, como o isolamento e desmembramento familiar, a dissonância cognitiva

entre aspiração e capacidade real de absorção da informação, a ligação sutil computador-ser humano, a neurose do virtual, a normose na divulgação da violência, dentre outros.

Quanto ao termo “cibernose”, nos relata Weil (2000) que o mesmo foi criado por Van Bockstaele, psicossociólogo francês, designando nós de estrangulamento nas comunicações, mais precisamente durante uma situação experimental por ele nominada de socioanálise, uma espécie de dinâmica de grupo. O termo foi retomado em estudos recentes para designar situações de perturbação de comunicações, com efeitos patogênicos sobre o sistema nervoso, ou funções mentais, causados na sua maioria pelo uso de aparelhos cibernéticos. Weil (2000) apresenta como efeitos da cibernose atrofia de funções humanas devido ao uso das tecnologias, como desequilíbrio de hemisférios cerebrais, atrofia da função numérica da mente humana, como também frustrações nas comunicações e nas relações humanas.

Como se pode observar, a normose informacional, seja pela sobrecarga informacional ou pelo uso indiscriminado das novas tecnologias, está presente em nossa sociedade. A busca incessante pela informação já se tornou uma normalidade para a sociedade, olvidando-se de sua natureza patogênica. Ao mencionar Nietzsche (1886) — aquilo que não me mata me fortalece —, conclui-se que tais apontamentos servem, para dentre diversos outros objetivos, fazer com que sejam observados e estudados com mais atenção a capacidade de influência que detêm as novas tecnologias, as quais, de um lado, trazem resultados altamente positivos, mas, que de outro, havendo sua má utilização, podem também trazer o adoecimento e o embotamento como indivíduos.

## **5. PONTO DE EQUILÍBRIO: DEMANDA DE INFORMAÇÃO X NECESSIDADE DE ATENÇÃO**

Ao se pensar na relação da sociedade com o número de informações disponíveis, não se pode negar a existência da democratização ao seu acesso, tanto pela disponibilidade de meios de comunicação e tecnologias, quanto pelo alcance a uma vasta gama de produções culturais. Não se pode duvidar, em nenhum momento, dos inumeráveis benefícios proporcionados pelo acesso à informação. Por sua vez, percebe-se

ser muito mais difícil o controle sobre a mesma, posto que suas fontes são infindáveis, tornando muito complexo o processo para se estabelecer parâmetros de avaliação da qualidade desta produção.

A popularização da internet, por exemplo, aumentou em muito a quantidade e a velocidade de informações transmitidas diariamente, o que, indubitavelmente, veio a gerar uma sobrecarga de informação, com o mundo virtual passando a interferir significativamente no mundo real. Assim, o homem da sociedade moderna esta cada dia mais exposto a um extenso volume de informações que chegam a seu alcance velozmente, o que a ele, em alguns momentos, pode gerar uma situação de desconforto e, até mesmo, um conseqüente quadro de ansiedade. Essa condição de sobrecarga informacional leva o usuário a tentar buscar e absorver, no menor tempo possível, o maior volume de informações a seu alcance, sem deter condição para gerenciar seu excesso de forma adequada. Surge, assim, um sentimento de desgaste físico e mental, fadiga, frustração e, em quadros mais graves, de estresse emocional.

Nesta perspectiva, concorda-se com Wurman (2003, p. 220), que afirma que o indivíduo é o que lê. Segundo o autor, tanto em nossa vida profissional quanto pessoal, somos julgados pela informação que utilizamos. A informação que ingerimos molda nossa personalidade, contribui para as idéias que formulamos e dá cor à nossa visão de mundo. A informação que absorvemos torna-se parte de nós. Um dos efeitos colaterais da era da informação que mais causam ansiedade é a sensação de que se deve saber tudo. Perceber as próprias limitações torna-se essencial para sobreviver a uma avalanche de informação; você não pode nem deve absorver ou mesmo dar atenção a tudo. Neste contexto, torna-se imprescindível o encontro de um fator de equilíbrio entre a oferta de informação e a sua absorção pelo usuário. Para Davenport (2001, p. 17), um “fator que equilibra a oferta de informação com os limites de atenção é o foco nas mensagens e o processamento mais rápido do conteúdo”.

O termo “atenção”, para Davenport (2001, p. 69), é um recurso finito, cuja função primordial é selecionar informações, e não absorvê-las. Sob outra ótica, vez que poucos têm a percepção de como processar eficazmente um número vasto de informação, resta

então alocar sua atenção de forma inadequada. Torna-se importante, assim, reconhecer que a atenção é importante e de que está sujeita a gerenciamento, como outro recurso precioso qualquer. Para Davenport (2001, p. 11), “a quantidade total de atenção disponível no mercado é restrita e só estaria sujeita a aumentos marginais mediante algum tipo de exercício cerebral ou caso surjam no planeta outros seres dotados da capacidade de atenção”. O mesmo autor afirma que, uma vez que poucos indivíduos têm percepção de como processar eficazmente vasto volume de informação, resta à atenção ser alocada de maneira inadequada. (DAVENPORT, 2001, p.17)

Na visão de Choo (1998, p. 269), a atenção se torna um recurso escasso, que influencia a decisão, assim como a quantidade e a qualidade da informação na qual se baseia. Por estes motivos, o responsável pela decisão pode deixar de absorver alguma informação importante, ou então não utilizar a contento a informação que obteve, prejudicando sua capacidade de tomada de decisão. Denota-se, assim, que os indivíduos estão se tornando cada vez mais exigentes com as informações que consomem; querem informações mais completas, inteligíveis e mais fáceis de serem consumidas. Assim, têm por mister realizar um balanço da relação existente entre tempo, esforço e qualidade da informação.

Mattos (2009, p. 14), por sua vez, aponta algumas atitudes que podem ser tomadas para viabilizar a convivência com a sociedade sobrecarregada de informação, tais como estabelecer prioridades e focar-se no que realmente é importante. Segundo o autor, a informação é potencialmente infinita, com capacidade de compreensão finita, exige tomada de decisão e seleções. Isso parece simples, mas escolhas às vezes são difíceis, pois toda vez que fazemos uma escolha ela implica não somente o que escolhemos, mas também o que nós não escolhemos, e essa é a parte mais difícil. Torna-se também importante tomar-se consciência de que, conforme predica Mattos (2009), para conhecer um assunto, não precisamos ou não somos obrigados a saber tudo sobre ele, mas podemos sim conhecer um assunto em vários graus de profundidade.

Para Lévy (1996, p. 41), “o computador é, portanto, antes de tudo um operador de *potencialização da informação*”, sendo que considerá-lo apenas como um instrumento de

produção de sons, imagens e textos sobre um suporte fixo é negar sua “fecundidade propriamente cultural”. Segundo Drucker (1995, p.17-20), é preciso “planejar para a incerteza”, pois, para ele, o computador é uma resposta à explosão de informações, e não sua causa. Por isso, diz que é preciso mudar depressa, transformando o inesperado em vantagem, fazendo com que a incerteza deixe de ser uma ameaça e se torne uma oportunidade. Sendo assim, a concentração de esforços sobre determinado assunto deve se dar tanto quanto se acredita que o conhecimento adquirido seja útil. Essa premissa pode trazer uma situação reconfortante ao seu receptor. Dentro desta mesma ótica, pode-se afirmar que o uso da informação consiste na seleção e processamento de informações, decorrendo deste processo novos conhecimentos ou ações. Deve, assim, ser estabelecida pelo usuário da informação uma própria estratégia para que possa aumentar sua sensação de controle e confiança.

Portanto, a informação pode ser analisada por meio de oito comportamentos de busca que, segundo Tofler (2001), consistem em iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar. Iniciar, encadear e vasculhar, principalmente, permitem ao indivíduo desenvolver um foco para sua pesquisa e uma estratégia para sua execução. Tais medidas resultam na suavização do estado ansioso do indivíduo, que passa a se sentir mais autoconfiante e preparado para programar sua estratégia por meio da informação que obteve de forma qualitativa.

Assim, como cada indivíduo, dentro de sua singularidade, necessita criar seu próprio sistema para administração da informação, diante de suas necessidades e possibilidades. Problemas sempre existem e sempre existirão, mas podem mudar sempre que novas informações venham a ser obtidas, fazendo com que seu usuário transmude sua posição, opinião ou forma de pensar. Definindo sua forma sistemática para analisar a sua necessidade de informação, é nítida a possibilidade de que sua ansiedade informacional seja minimizada ou até mesmo extinguida.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procurou-se demonstrar, com o presente artigo, ser necessária a busca pelo ponto de equilíbrio entre o fluxo e a demanda na sociedade da informação, posto estar suficientemente demonstrada a existência de um imenso fluxo informacional na sociedade moderna, posto que gerações anteriores não estiveram sujeitas a problemas relacionados à utilização da informação, ao menos não de forma comparável à atualidade. A profusão de informações, de forma cada vez mais torrencial, torna cada vez mais difícil dedicar suficiente atenção a todo este volume, que se adensa minuto a minuto.

Logicamente, alguns indivíduos detêm a qualidade em expandir sua capacidade de absorção e atenção à informação mais que outros; no entanto, não se entende possível a expansão ilimitada destas virtudes, sem que haja déficit em sua compreensão ou assimilação – a atenção é limitada.

Neste contexto, é necessário haver o equilíbrio entre a oferta da informação e os limites de absorção e processamento pelo indivíduo, sob pena de resultar em uma evidência patológica, negativa e prejudicial, nos moldes apontados anteriormente. É o que Wurman (2003, p. 264) nomina de desigualdade da percepção, a qual gera ansiedade pelo fato de o indivíduo relutar em aceitar que sua percepção não é apenas uma ação fisiológica, igual a todos os indivíduos, mas sim único para cada pessoa e para cada momento, posto que a memória é seletiva, variável e idiossincrática, ou seja, “ninguém vê as coisas da mesma maneira”. Conclui-se, então, ser necessária e fundamental a compreensão de que a atenção é fator primordial neste processo e que, segundo Davenport (2001), a atenção envolve o entendimento de como trabalhar, diante da concorrência de informações em abundância, devendo haver a interação entre consciência, atenção e ação.

Percebeu-se que a temática é relativamente pouco explorada na literatura. Permite-se, então, concluir que isto decorre justamente do caráter de alta mutabilidade da (sobre) carga informacional existente na sociedade moderna, bem como as

consequências positivas e também negativas deste quadro, que interferem diretamente nas relações pessoais e profissionais dos usuários da informação.

Assim, procurou-se destacar a ansiedade de informação e a normose informacional como quadros patológicos decorrentes da face nociva do uso da informação, que despertou curiosidade e interesse pela pesquisa, motivada pela identificação pessoal pelos aspectos então apontados. Verificou-se, assim, que a informação é importante, mas muito mais que ela é preciso absorvê-la de forma qualitativa, como meio para se chegar à compreensão de algo, criar significado ao seu usuário, bem como embasar eventuais tomadas de decisões.

Espera-se ter cumprido o objetivo almejado de informar ao leitor quanto à importância dos interesses individuais como forma de minimizar ou, até mesmo, eliminar os efeitos nocivos da sobrecarga e da ansiedade informacional na atual sociedade do conhecimento. Longe, muito longe de se esgotar o estudo ou expandir conhecimentos, buscou-se traçar delineamentos sobre a temática abordada, por intermédio de pesquisas bibliográficas, comprovada por citações e referenciais teóricos. Almejou-se, apenas, despertar a curiosidade e o interesse sobre a temática pautada, cujos estudos podem ser aprofundados com os especialistas honrosamente listados.



## REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis. (Org.) **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro, Record, 2003.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora SENAC, 2003.

CREMA, Roberto. **Liderança no Século XXI**: impactos da passagem do milênio. Texto com base na transcrição da palestra de Roberto Crema “Liderança no Século XXI: impactos da passagem do milênio”, proferida no Centro Cultural da Câmara dos Deputados e irradiada pela TV Câmara e TV Senado, em maio de 1998.

DAVENPORT, Thomas H.; BECK, John C. **A economia da atenção**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1995.

LÈVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.

LEWIS, David . **Dying for Information?** :An Investigation into the Effects of Information Overload Worldwide. Reuters Studies. S.n.t.

MATTOS, Alessandro Nicoli. **Informação é Prata, Compreensão é Ouro** : Um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na Era da Compreensão. Disponível em < <http://www.archive.org/details/InformacaoEPrataCompreensaoEOuro>>. Acesso em : Out.,2009.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MIRANDA, R.C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 284-290, set/dez 1999.

MOORE, Nick. A sociedade de Informação. In: Pinheiro, Lena Vania Ribeiro (Org.) **A Informação**: Tendências para o novo milênio. Brasília. IBICT, 1999. p. 94-108.

PONJÚAN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el êxito organizacional. Rosário: Nuevo Parhadigma, 2004.

SABER, Marina Medina. **Efeitos da sobrecarga de informação no cotidiano de jornalistas em Campo Grande - MS**. Brasília, 2006. 211 f. Dissertação (Mest. em Ciência da Informação). Brasília: Universidade de Brasília: Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação: Departamento de Ciência de Informação e Documentação, 2006.

SOUZA, C. H. M.; BRUM, Larissa Cristina Cruz; RIBEIRO, Rosiane Lucia. O Limiar do indivíduo no ciberespaço e a normose informacional. In: XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2007, Santos - SP. **ANAIS INTERCOM**. São Paulo: INTERCOM, 2007. v. 1. p. 36-48.

TARGINO, Maria das Graças. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**. Campinas, v. 12, n. 2, p. 61-69, jul/dez 2000.

TOFFLER, Alvin. **O choque do futuro**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Formação: Competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) **Formação do Profissional da Informação**. São Paulo: Polis, 2002, p. 117-132.

\_\_\_\_\_. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento. **Datagramazero**. Rio de Janeiro, v. 3., n. 4, p. 1-13, ago., 2002.

\_\_\_\_\_. **A construção de conhecimento em organizações (1)**. Londrina. Infohome, 2003.

\_\_\_\_\_ *et al.* O processo de inteligência competitiva em organizações. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 1-23, jun. 2003

VIANNA, Sandra. Cuidado com a nova epidemia do momento. **Tribuna de Mato Grosso**, 19 de maio de 2005.

WEIL, Pierre. **A arte de viver em paz**. São Paulo: Gente, 1993.

\_\_\_\_\_. A normose informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago 2000.

\_\_\_\_\_. **Mudança de sentido**: o sentido da mudança. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 2000.

\_\_\_\_\_. **Tecnologias e organizações para o século XXI**: a nova cultura organizacional holística. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1997.

\_\_\_\_\_, LELOUP, Jean Yves e CREMA Roberto. **Normose**: a patologia da normalidade. São Paulo: Thot, 1997.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação**: Como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 2003.