

Resumo: Investiga a atuação das pessoas bibliotecárias do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) no enfrentamento à desinformação. Discorre acerca do fenômeno da desinformação e trata da atuação da pessoa bibliotecária na educação em informação através da promoção das competências infocomunicacionais. Constitui-se de uma pesquisa de natureza exploratória, com abordagem qualitativa. Aplicaram-se entrevistas semiestruturadas ao universo da pesquisa, as pessoas bibliotecárias do IFRJ. Os resultados apontam que apesar de se considerarem capazes de identificar uma desinformação, os sujeitos da pesquisa ressaltam a existência de lacunas, o que evidencia a necessidade de atualização e capacitação nas bibliotecas investigadas. Constatou-se que, mesmo que haja atividades destinadas ao enfrentamento à desinformação, não há uma continuidade das mesmas. Foi feito um mapeamento destas ações, a partir dos relatos coletados, com vista a identificar iniciativas de combate à desinformação para a construção de estratégias e políticas institucionais voltadas ao seu enfrentamento.

Palavras-chave: Combate à desinformação; Competências infocomunicacionais; Instituto Federal do Estado do Rio de Janeiro; Práticas profissionais.

Abstract: This study investigates the role of librarians at the Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ—Federal Institute of Science and Technology of Rio de Janeiro) in combating disinformation. It discusses the phenomenon of disinformation and examines the librarian's role in information education by promoting info-communicational skills. The research is exploratory in nature, with a qualitative approach. Semi-structured interviews were conducted with the study's target group: IFRJ librarians. The results indicate that while librarians consider themselves capable of identifying disinformation, they also highlight existing gaps, underscoring the need for further training and professional development in the surveyed libraries. Although some activities aimed at countering disinformation were identified, they lack continuity. Based on collected reports, a mapping of these actions was conducted to identify disinformation-combating initiatives, with the goal of developing institutional strategies and policies to address this issue.

Keywords: Disinformation countermeasures; Info-communicational skills; Federal Institute of Rio de Janeiro (IFRJ); Professional Practices.

Introdução

O século XXI se caracteriza pelo desenvolvimento tecnológico e popularização da Internet. Uma das principais consequências desse cenário é o aumento exponencial da geração e disseminação de informação sem a barreira de espaço e tempo, facilitada pelo uso crescente das mídias sociais. Isto significa que atualmente é possível que praticamente qualquer

¹ Este artigo é uma síntese da dissertação de mestrado em Biblioteconomia, defendida no ano de 2024, no Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UNIRIO.

pessoa que possua acesso à Internet e conhecimento básico das tecnologias de informação e comunicação se torne não apenas consumidor de informações, mas também disseminador e produtor. A conformação dessa infraestrutura comunicacional trouxe à tona dificuldades na análise das informações quanto a sua relevância e veracidade.

Como bem colocado por Heller (2021), todo indivíduo que possua acesso à Internet – seja por computador ou até mesmo pelos celulares -- tem a possibilidade de difundir informações para outras pessoas que também a utilizam e com isso forma-se uma extensa rede de compartilhamento. Mesmo que cada indivíduo carregue a responsabilidade por esse ato de compartilhamento, nem sempre existe uma atenção adequada à avaliação dessas informações, que frequentemente resulta na disseminação de conteúdo sem a verificação de sua confiabilidade.

Diante disso, fica evidente a vulnerabilidade do cenário atual em que “os sujeitos deparam-se com um fenômeno que está se proliferando: a desinformação” (HELLER, 2021:13). A disseminação de desinformação prejudica a habilidade de pensamento crítico e a capacidade de avaliação pelas pessoas, fatores que costumam direcionar suas decisões. Do mesmo modo, as dificuldades na construção do pensamento crítico favorecem o espalhamento da desinformação. Considerando o atual cenário de compartilhamento, cada vez mais crescente, de informações manipuladas e/ou falsas, ficam eminentes diversos riscos para vários setores da sociedade como saúde pública, incentivo à violência, preconceito e intolerância, assim como, ataques aos sistemas democráticos. Entende-se então que esse ecossistema informacional permeado de notícias duvidosas também traz à tona questões como a ética na produção e disseminação de informações, o uso responsável da informação, questões relacionadas à direitos autorais, entre outros aspectos.

O cenário atual ampliou as conexões, favorecendo um aumento na interatividade através do maior envolvimento nas plataformas de mídias sociais. À vista dessa tendência de crescente disseminação de informações inverídicas, não basta que o sujeito informacional saiba analisar, avaliar, interpretar e sintetizar a informação, pois ele também é um agente que interage, participa das mídias sociais ativamente e também é produtor de informação. A partir disso, com o intuito de atender às novas demandas de informação da contemporaneidade, busca-se uma abordagem que contemple de maneira equânime os aspectos informacionais e os aspectos comunicacionais: a competência infocomunicacional. Conforme Borges (2018), conclui-se que é essencial promover as competências infocomunicacionais de forma que os cidadãos se tornem capacitados para decidir qual informação necessitam, serem atuantes ao escolherem as fontes e mídias que utilizam e promotores das intervenções que pretendem.

Nesse contexto, têm-se como aliadas as bibliotecas. Elas são espaços que buscam democratizar a informação e serem um canal de interação e de indicação de fontes confiáveis. A pessoa bibliotecária, enquanto profissional da informação atuante nesses espaços, pode ser considerada mediadora desse processo e ter um papel atuante no enfrentamento da desinformação. Esse profissional, passa a ter a necessidade de voltar o seu olhar para o desenvolvimento das competências infocomunicacionais dos seus usuários para que estes tenham cada vez mais autonomia para serem críticos frente à gama de informações disponíveis.

Considerando a atuação de uma das pessoas autoras no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), uma instituição federal de ensino que

oferece educação profissional e tecnológica em todos os níveis no Estado do Rio de Janeiro, surge como problema de pesquisa o interesse em investigar o papel das pessoas bibliotecárias do IFRJ no combate à desinformação e de que maneiras eles estão agindo nesse sentido. Diante das informações apresentadas, os questionamentos propostos para esta pesquisa são: As pessoas bibliotecárias do IFRJ estão atuando no enfrentamento à desinformação perante a sua comunidade? Caso haja enfrentamento, de que forma é feita essa atuação? Como as pessoas bibliotecárias do IFRJ podem contribuir no combate à desinformação?

Perante o exposto, o estudo possui como objetivo geral: investigar quais as estratégias de enfrentamento à desinformação desenvolvidas no âmbito da atuação das pessoas bibliotecárias do IFRJ. Para o alcance deste objetivo, temos como objetivos específicos: apresentar as definições que compõem as noções de desinformação e de competências infocomunicacionais, e relacionar a pessoa bibliotecária como promotora das mesmas; identificar como as pessoas bibliotecárias do IFRJ compreendem a desinformação e se sentem aptas a identificá-la; mapear as ações de enfrentamento à desinformação no âmbito das bibliotecas do IFRJ. O estudo se justifica pela atualidade do tema. O combate à desinformação é uma preocupação global, pois causa inúmeras consequências sociais. No Brasil nota-se que há um movimento para combater essas notícias falsas e/ou manipuladas no que se refere ao setor do jornalismo/comunicação. Embora existam algumas iniciativas envolvendo a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação como, por exemplo, o acordo de cooperação entre o Supremo Tribunal Federal com a CAPES e a Biblioteca Nacional feito em dezembro de 2023, em que os dois órgãos se tornam parceiros no Programa de Combate à Desinformação da Corte do STF, ainda é muito tímida publicamente as participações de pessoas bibliotecárias e/ou bibliotecas nesse cenário no País. Portanto, aponta-se na direção de que a pessoa bibliotecária, como profissional da informação que é, também assuma o protagonismo nesse cenário de enfrentamento à desinformação.

O fenômeno da desinformação: raízes, desdobramentos e impactos na sociedade contemporânea

A desinformação não é um fenômeno recente na história, Darnton (2017) exemplifica esse fato apontando que no século VI, Procópio, historiador bizantino que escrevia a história do império de Justiniano, escreveu um texto secreto chamado *Anekdotai*, onde espalhou mentiras e arruinou a reputação do imperador Justiniano. De acordo com Martins e Almeida Junior (2021), no século XV na Europa as inverdades eram disseminadas em forma de boatos/fofocas. Porém, podemos considerar que a partir do advento da prensa tipográfica no ocidente por Gutemberg, começou a se desenhar um contexto de “explosão da informação” gerada pela produção exponencial de livros. Alguns estudiosos contemporâneos chegaram a afirmar que estava se formando uma desordem de livros que precisava ser controlada (BURKE, 2002; 2003). Ortega y Gasset (2006) aponta que a partir desse cenário o homem não estava conseguindo dar conta da demanda de ler tudo que precisaria e com isso passa-se a fazer leituras às pressas que não proporcionam capacidade de assimilação do texto. Com isso, a informação gerada passou a se tornar um perigo para o homem. O surgimento da Internet marca a passagem do formato impresso para o digital. A partir de então, os meios de informação e comunicação digitais passaram a fazer parte da

vida em sociedade e a exercer grande influência na comunicação e troca de informações entre as pessoas e o mundo de maneira geral.

Dentro desse contexto, Agosto ([2018]:12, tradução nossa) pontua o que se torna eminente com o uso cada vez maior dos meios de informação e comunicação digitais, especialmente as mídias sociais: uma enxurrada de informações não verificadas e não verificáveis sendo disseminadas *online*, abrangendo não apenas notícias falsas deliberadamente criadas, mas também informações involuntariamente falsas ou enganosas.

Muitas pessoas estão se comunicando com mais pessoas com mais frequência do que nas décadas passadas, e grande parte dessa atividade ocorre nas redes sociais, onde manchetes de notícias reais, manchetes de notícias falsas e uma enxurrada de outras informações os bombardeiam todos os dias.

Despontam, entre os estudos acerca do tema, diversas definições para desinformação, dentre elas temos o conceito de Heller (2021:52):

Quando se fala em desinformação é importante considerar todo e qualquer tipo de manifestação que venha a enganar, seja um texto escrito ou uma imagem, ou até mesmo um discurso mal comunicado ou compreendido, não somente uma notícia falsa.

O pensamento de Heller pode ser complementado pela afirmação de Wardle (2020; sem pág., tradução nossa) que diz:

A maior parte desse conteúdo nem é falsa; muitas vezes é genuíno, usado fora do contexto e armado por pessoas que sabem que falsidades baseadas em um núcleo de verdade têm mais probabilidade de serem acreditadas e compartilhadas. E a maior parte disso não pode ser descrita como “notícias”. São os bons rumores antiquados, são memes, são vídeos manipulados, “anúncios obscuros” hiper-direcionados e fotos antigas compartilhadas novamente como novas.

Araújo e Vogel (2021) apontam que a sociedade tende a se dividir em grupos que pensem da mesma maneira, evitando o pensamento oposto. Esses grupos podem ser considerados bolhas informacionais que acabam moldando seus pensamentos, e então, as repassam não por sua veracidade, mas porque reforçam aquilo que acreditam. Dentro desse cenário está inserida a noção de “pós-verdade”, um tipo de prática desinformacional.

De acordo com Silva (2018), a pós-verdade é, principalmente, um fenômeno cultural, pois distorce os elementos que moldam as relações humanas na era das mídias sociais, tais como crenças, ideologias, intenções, uniformidade e ética. Além disso, possui implicações políticas, já que desconecta a formulação de políticas públicas sociais das necessidades mais urgentes da sociedade. Como um fenômeno político e cultural, a pós-verdade prioriza a busca por interesses dominantes em detrimento da promoção da justiça social, reforçando a dominação dos primeiros sobre a segunda e limitando as oportunidades de coexistência na diversidade política e cultural.

Diante do exposto, infere-se que esse fenômeno que se torna cada vez mais presente no século XXI deve ser estudado para além de fenômenos restritos à Internet e às plataformas de mídias sociais, pois ele traz consequências para a vida em comunidade. Dentre elas,

encontramos inúmeros efeitos negativos para vários setores da sociedade como saúde pública, incentivo à violência, preconceito e intolerância, assim como, ataques aos sistemas democráticos, como colocado por Schneider (2022:78):

(...) ela contribui crescentemente para a entropia do ecossistema informacional dentro do qual vivemos e por meio do qual nos orientamos, o que afeta negativamente o conjunto de todos os outros ecossistemas interconectados: ambiental, moral, político, econômico, etc.

Neste cenário de desinformação e no contexto da atuação das pessoas bibliotecárias, é importante olhar para as possibilidades de enfrentamento à desinformação. Diante disso, advoga-se a urgência da adoção de reflexões teórico-práticas sobre uma educação em informação que possibilite as condições estruturais para a construção de competências infocomunicacionais, como será abordado em seguida.

Competências infocomunicacionais e educação em informação

Corrêa e Custódio (2018) entendem ser urgente a necessidade do desenvolvimento de habilidades para acessar e usar a informação de forma a distinguir o que é verdadeiro ou falso, assim como criar consciência em relação à responsabilidade com aquilo que se replica. Pode-se acrescentar a isto, o pensamento de Borges e Oliveira (2011:292) que atribui ao ato de desenvolver competências em ambientes digitais como sendo uma parte do processo social atual em que os sujeitos e as organizações são desafiados com “a necessidade de empregar um conjunto de habilidades e competências requeridas para usar diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como interagir socialmente através dos meios eletrônicos”.

Jussara Borges, em sua tese de doutorado em 2011, considera que a realidade contemporânea do ambiente digital exige novas competências, pois “O uso do ciberespaço como meio de expressão individual e comunicação social requer competências que permitam a atuação efetiva e criativa de produtores, consumidores, falantes e ouvintes, no contexto social em que querem participar” (BORGES, 2011:18). Como salienta Borges (2022:39) “a capacidade de lidar com informação e interagir com pessoas está na base de vários processos sociais”. Portanto, em vistas de atender às novas demandas de informação da contemporaneidade, a autora propõe o uso do termo competências infocomunicacionais, como sendo uma “convergência de conhecimentos (saber), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber-ser) que se deseja desenvolver frente à informação e à comunicação ao longo de um processo de alfabetização informacional”. (BORGES, 2018:125).

Para contextualizar melhor o termo “infocomunicacional” proposto por Borges que engloba a convergência dos conceitos de competência em informação e competência em comunicação e considerando que o conceito de competência em informação está bem solidificado na área, Borges e Brandão (2017) pontuam, que a competência comunicacional se refere à habilidade de se comunicar com outras pessoas ou grupos, compartilhar, analisar e expor informações e ideias de maneira a alcançar um público e estabelecer uma relação de troca mútua. As autoras consideram como fundamental na sociedade atual:

a competência para estabelecer e manter comunicação, a capacidade de disseminar conteúdos de acordo com as características de cada público, a capacidade de participar interativa e criticamente em contextos de discussão e colaboração e a capacidade de desenvolver relações sociais saudáveis em ambientes digitais (BORGES e BRANDÃO, 2017:80).

Sendo assim, conforme Heller, Jacobi e Borges (2020) as competências infocomunicacionais não se limitam apenas às competências tradicionais relacionadas à informação (como buscar, avaliar, compreender e utilizar a informação), pois abrangem também as habilidades comunicativas que envolvem aspectos relacionais: como distribuir mensagens através do compartilhamento, participar ativamente em discussões sobre determinados temas com outras pessoas, estabelecer parcerias de trabalho, entre outras.

Voltando-se então para a realidade de uma sociedade que está pautada na conexão crescente em tempo real, nota-se que as competências infocomunicacionais podem desempenhar um papel crucial, pois dentro deste cenário as plataformas de mídias sociais vêm dominando as formas de acesso à informação e comunicação da sociedade, Borges (2022) exemplifica que fazer *bullying* nas redes pode ser tão prejudicial quanto não se manifestar diante de assuntos importantes.

Portanto, dentro de um contexto de déficit de uma cultura de educação em informação, Borges (2022) considera que os tipos mais comuns de desinformação, como as *fake news*, ganham espaço pois não há na sociedade o costume de checagem de veracidade e comparação de fontes ou então já não veem mais importância nisso. A autora entende que uma formação que incentive as competências infocomunicacionais é fundamental neste cenário porque ela não apenas estimula e torna habitual a busca ativa de informações, mas também fomenta a reflexão, a dúvida e o questionamento.

Contudo, a promoção de competências infocomunicacionais tem potência para avançar para uma educação de caráter mais inclusivo e social, na qual as pessoas são estimuladas a compreender e refletir sobre o mundo infocomunicacional: por que este conteúdo chegou até mim? Quais os interesses envolvidos? Qual a minha responsabilidade ao disseminar informações? Nesse sentido, a promoção de competências alcança uma perspectiva emancipatória, atuando, talvez, na busca de equidade social e liberdade de pensamento (BORGES, 2022:38).

Borges (2022) acredita que os profissionais da informação, em especial, podem ser catalisadores dos processos de educação em informação das pessoas leitoras, de forma a promover as competências infocomunicacionais. Ela aponta que, se nos processos de construção dessas atitudes em relação a essas competências for possível instigar, e a partir dela, o questionamento, culminando em reflexão que resulte em ações conscientes, estará se dando um passo crucial na formação de cidadãos que façam uso crítico da informação.

Dessa forma, na próxima seção abordaremos a contribuição da pessoa bibliotecária nesse contexto.

A pessoa bibliotecária e seu papel no enfrentamento à desinformação

Considerando o desenvolvimento tecnológico e a produção e disseminação informacional crescente, Silva e Tanus (2019) creem que, para os profissionais da informação, essa realidade trouxe mais responsabilidades em seu currículo ocasionando uma demanda maior de habilidades para o trato com a informação e com os procedimentos de mediação. Essa realidade é exposta por Silva e Tanus (2019: 67):

Enfatiza-se que a busca pela definição do perfil e atuação desses profissionais não se esgotam, pois é um processo de construção dinâmico e que envolve as mudanças informacionais e tecnológicas, que por sua vez estão imbricadas com os contextos político, econômico, social e cultural.

Dentro desse contexto, Furtado e Dias (2023) ponderam que devido às proporções que o fenômeno da desinformação tomou, não se pode afirmar haver uma solução para um problema global de tamanha magnitude. Entretanto, os autores também consideram que as funções exercidas pela pessoa bibliotecária têm o potencial para promover familiaridade entre a comunidade e a informação. Os autores entendem que é possível colocar a pessoa bibliotecária como um agente significativo para combater a desinformação pois a mesma emprega a mediação da informação e a educação dos usuários como ferramentas para aprimorar o relacionamento das pessoas com a informação, promovendo um comportamento informacional mais atento e crítico, capacitando-as a lidar de maneira mais cuidadosa com a informação. Concordando com o exposto, Borges (2022) coloca que mesmo havendo outros profissionais que também podem mediar a informação, a pessoa bibliotecária aparentemente é uma das mais próximas do sujeito, sabe das suas demandas e comportamentos podendo personalizar uma formação mais direcionada.

Voltando-se à preocupação com essa realidade de propagação de desinformação, a International Federation of Library Association and Institutions (IFLA) através da publicação *Alternative facts and fake news: verifiability in the information society*, indica a importância da verificação das informações e também expõe a relevância das bibliotecas – através da figura da pessoa bibliotecária (que é quem atua na linha de frente pensando nas necessidades do seu público) – de atuarem como educadoras no que ela denomina em sua publicação como “alfabetização midiática”. A instituição traz em sua publicação, um infográfico (Fig. 1) – que foi traduzido para mais de 30 idiomas – para que as bibliotecas e pessoas bibliotecárias tornem público oito passos que ajudam a identificar a veracidade de uma determinada notícia.

Fig. 1 – Como identificar notícias falsas



Fonte: International Federation of Library Association and Institutions, 2017.

Melo (2022) aborda que a luta contra a disseminação de notícias falsas nas mídias sociais exemplifica uma nova responsabilidade que foi incorporada ao campo de atuação da pessoa bibliotecária nos tempos atuais. Isso evidencia que a profissão está constantemente se renovando, exigindo uma postura de aprendizado contínuo. Ao incluir essas novas demandas ao trabalho, re-examinam-se as competências essenciais da profissão e as adaptam ao cenário informacional atual.

Assim sendo, concordamos com Borges (2022) ao considerar que é muito importante a pessoa bibliotecária atuar na direção de garantir as condições estruturais para a promoção da leitura, pois aqueles/as a quem é dada a oportunidade de passar por processos de educação em informação, possuem as condições para a construção de leituras críticas do mundo que os cerca e tornam-se aptos a dialogar e interrogar suas verdades, possuem as condições de transformar a realidade, pois não a enxergam como algo estático ou dado, mas como resultados de processos sócio-históricos e passível de transformação.

Após abordar o papel da pessoa bibliotecária nesse contexto de desinformação atual, passaremos agora para a metodologia da pesquisa e a discussão dos resultados.

Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa se caracteriza por ser de natureza aplicada pois “tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos

conhecimentos” (GIL, 2011:27) Trata-se de uma pesquisa exploratória quantos aos seus meios e descritiva quantos aos fins. O estudo exploratório é colocado por Michel (2009) como aquele que tem por objetivo o levantamento de informações sobre o tema que é o objeto de estudo, explicando um problema tomando por base referências teóricas.

A pesquisa também pode ser considerada descritiva pois, em conformidade com Gil (2011:28), “têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”. Ainda de acordo com o autor, as pesquisas descritivas, assim como as exploratórias, são frequentemente realizadas por pesquisadores sociais que têm como principal preocupação a aplicação prática.

Considerando a abordagem, trata-se de uma pesquisa de cunho qualitativo, pois de acordo com Minayo (2012:21)

(..) ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes.

Para a construção do arcabouço teórico foi realizado um levantamento da produção bibliográfica utilizando-se as bases: Base de Dados em Ciência e Informação (BRAPCI); Scientific Eletronic Library Online (SCIELO); Google acadêmico; Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e Catálogo de Teses e Dissertações da Capes. Os termos usados para mapeamento nas bases foram: “Competência infocomunicacional”; “Competências infocomunicacionais”; “desinformação” AND “bibliotecários”, e o recorte temporal estabelecido foi 2011-2024.

O universo da pesquisa foi composto pelas pessoas bibliotecárias do IFRJ. Buscou-se investigar se elas atuam na garantia de condições estruturais para que a comunidade leitora das bibliotecas do IFRJ tenha a possibilidade de identificar e agir contra a desinformação e de que forma é essa atuação. Dessa forma, os sujeitos da pesquisa totalizam 25 pessoas.

Como instrumento de coleta de dados, optou-se pela entrevista dado que Gil (2011) considera esta uma técnica altamente abrangente para adquirir informações sobre o conhecimento, opiniões, expectativas, sentimentos, desejos, interesse, ações passadas e presentes das pessoas, bem como para explorar suas explicações e motivos em relação aos eventos anteriores.

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação. (GIL, 2011:109)

Na presente pesquisa, optou-se pela entrevista semiestruturada em que “o entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada; permite explorar mais amplamente uma questão.” (MICHEL, 2009:68).

Das 25 pessoas bibliotecárias contatadas para a realização da entrevista, obteve-se 22 respostas. Balizou-se o roteiro da entrevista nos objetivos gerais e específicos da pesquisa, com vistas a identificar em que medida a desinformação estava sendo objeto das reflexões e ações informacionais das bibliotecas do IFRJ.

Como método de análise de dados optou-se por utilizar a análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2011:48) este método se refere a:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Bardin aborda que existem técnicas de análise de conteúdo distintas, dentre elas a análise temática que é a mais apropriada para a presente pesquisa. Fazer uma análise temática consiste em descobrir os "núcleos de sentido" que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição, podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido (BARDIN, 2011:135).

Na seção seguinte abordaremos a análise dos dados coletados na pesquisa.

Análise dos resultados

Considerando os objetivos propostos pela pesquisa, foram estabelecidas 3 categorias para análise dos dados sendo elas: Compreensão sobre desinformação, Atuação contra a desinformação, Sugestões e exemplos para o combate a desinformação.

A categoria 'Compreensão sobre desinformação' pretendeu analisar a compreensão dos entrevistados sobre a desinformação, de que forma fazem a identificação de uma desinformação e quando encontram dificuldades, quais são elas. Para isso chegou-se às seguintes unidades de registro: Conceituação, Métodos de identificação/reconhecimento, Dificuldades de identificação/reconhecimento.

Na categoria 'Atuação contra a desinformação' buscou-se entender a atuação dos entrevistados em relação ao combate à desinformação, tanto em atitudes pessoais no convívio diário com os colegas e/ou alunos tanto com ações voltadas à educação do público quanto à questão. Dessa maneira as unidades de registro dessa categoria são: Atitudes pessoais e atitudes profissionais.

Já a categoria 'Sugestões e exemplos para o combate à desinformação' teve a intenção de compilar e analisar quais as estratégias que os entrevistados que não atuam no combate à desinformação pensam que pode ser viável de ser feito em seus locais de trabalho e reunir exemplos de combate à desinformação que alguns dos entrevistados pontuam como iniciativas interessantes. Nesse sentido as unidades de registro dessa categoria são: Sugestões e Exemplos externos.

Após essas definições seguiu-se para a fase de exploração do material, em que buscou-se a articulação entre as categorias e o material proveniente das entrevistas realizadas, a partir

das "unidades de registro" e das "unidades de contexto", conforme proposto por Bardin (2011).

Em relação à primeira das categorias - Compreensão sobre desinformação - a análise realizada aponta que para 31,38% dos entrevistados a definição de desinformação está associada à manipulação da informação com fins de causar prejuízo. Para uma das pessoas entrevistadas:

“Desinformação é você manipular informações com intenção de ludibriar, com intenção de prejudicar as pessoas. Acho que está mais nisso, você informar de forma a prejudicar”.

Já uma segunda afirma que:

“Para mim desinformação é uma informação que ela pode querer manipular o pensamento de outra pessoa, uma informação errada, uma informação equivocada, uma informação que pode trazer algum tipo de prejuízo”.

Nesta perspectiva, a visão das pessoas bibliotecárias do IFRJ está pautada na definição dada por Martins e Almeida Junior (2021:9) na qual desinformação “é uma informação falsa, imprecisa, enganosa, que de maneira proposital é disseminada com o desígnio de produzir prejuízo a algo ou alguém”.

Porém, esta definição e essas falas se aproximam do pensamento de uma outra parte de entrevistados que considerou desinformação simplesmente como informações ou notícias falsas.

“Desinformação para mim é uma informação falsa, é uma informação que não tem confiabilidade, que é falsa”.

Essas considerações demonstram que esses entrevistados compreendem a desinformação como se fosse mais voltada ao que seria a definição do termo *fake news*. Araújo (2021:4) considera que as *fake news*:

significam notícias falsas. O primeiro elemento de sua caracterização é sua falsidade: elas são produzidas com a intenção de mentir, de enganar, de distorcer ou esconder a verdade. O segundo elemento é que elas buscam ser apreendidas como notícias jornalísticas verdadeiras.

Somando-se todos os respondentes que consideraram essas perspectivas, forma-se maioria entre as pessoas bibliotecárias do IFRJ o pensamento de que desinformação trata-se de informações falsas e/ou manipuladas e que também possuem a intenção de prejudicar. Tal posição também se enquadra na definição dada por Martins e Almeida Junior (2021:9) na qual “A desinformação é uma informação falsa, imprecisa, enganosa, que de maneira proposital é disseminada com o desígnio de produzir prejuízo a algo ou alguém”.

Identificou-se ainda, dentre as respostas de 3 das pessoas entrevistadas, a associação da desinformação ao não entendimento de determinado assunto, em virtude de pouca ou nenhuma formação. Compreende-se, portanto, que essas pessoas consideram a ausência

de informação como uma das causas da desinformação, que resulta em indivíduos desinformados.

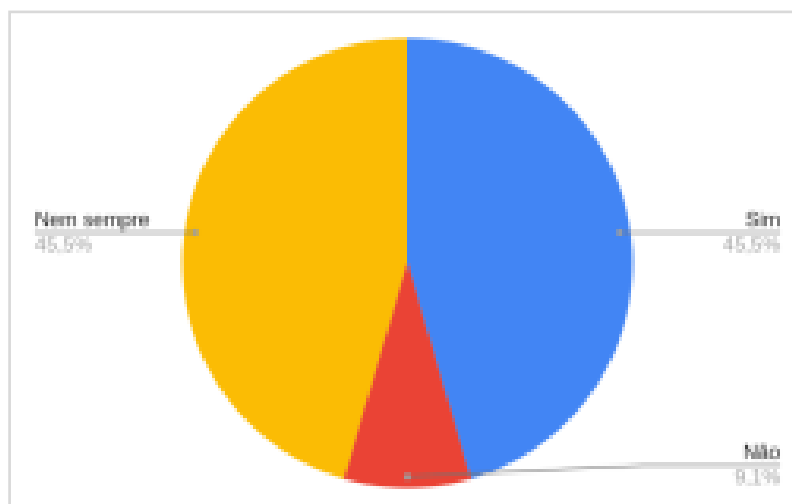
Tal compreensão coincide com o que Froehlich (2017, sem pág., tradução nossa) denomina como “Ignorância em si” que seria “falta de conhecimento ou consciência, estar desinformado sobre um assunto ou fato específico”. Entende-se que essas respostas não formam um conceito sobre desinformação, portanto considera-se que a ignorância estaria relacionada com uma ação que contribui para a *misinformation* que é uma desinformação não intencional, conforme pontuado por Schneider (2022). Embora esta seja enquadrada num tipo de desinformação propagada sem intenção, ela “fortalece a desinformação ao ampliar a escala da circulação e a intensidade persuasiva da informação oriunda de fontes desinformadoras (...)” (SCHNEIDER, 2022:78).

Apenas uma das pessoas entrevistadas apresentou uma resposta que se aproximou da definição apontada como norteadora desta investigação, elaborado por Heller (2021:52), que considera que

Quando se fala em desinformação é importante considerar todo e qualquer tipo de manifestação que venha a enganar, seja um texto escrito ou uma imagem, ou até mesmo um discurso mal comunicado ou compreendido, não somente uma notícia falsa.

Em relação aos Métodos de identificação/reconhecimento da desinformação por parte das pessoas entrevistadas, 45,5% se consideraram aptas a identificar uma desinformação, outras 45,5% disseram que nem sempre se sentem aptas e 9,1% não se sentem aptas a fazer a identificação de uma desinformação, como demonstrado no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Pergunta: Você como profissional da informação se sente apto a identificar uma desinformação?



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre as respostas das pessoas que se consideram aptas, observou-se que uma parcela significativa dos entrevistados mencionou a busca pela fonte da informação como o único

método de investigação que utilizam. Contudo, tais pessoas não detalharam o local onde conduzem essa busca pela fonte original da informação, também não especificaram os critérios adotados para determinar que encontraram a fonte correta da informação. Sendo que, dentre estas respostas, algumas levam em consideração a importância da verificação de autoria ou mesmo da aplicação de outros critérios de avaliação de fontes de informação.

“Olha, assim, os conhecimentos básicos de fontes de informação que a gente tem lá da graduação, a gente vai olhar quem publicou, não só quem como autor, mas qual instituição, vai ver a data, se tem relação quando é um fato, se a data da publicação está de acordo com a data do fato que está ocorrendo. [...] eu sempre tento dar uma pesquisada também em outras fontes para ver se aquilo tem eco, se não é só aquele meio”.

Destaca-se ainda a utilização de *sites* de checagem de fatos por uma parcela das pessoas entrevistadas; a utilização de veículos jornalísticos como principais fontes de informação e a menção ao Google como alternativa principal de busca.

Em se tratando da utilização dos jornais como fontes principais de informação, Araújo (2021) observa que ainda que os meios de comunicação não possam fabricar informações inteiramente falsas a fim de alcançarem credibilidade e não serem desacreditados ou responsabilizados, não se pode dar a entender que eles sempre noticiam a verdade, pois muitas vezes os veículos jornalísticos funcionam como empresas que servem ou estão sujeitas aos interesses particulares de grupos econômicos, políticos, militares, religiosos, entre outros.

Quanto à prática de utilização do Google como principal fonte de informação, Froehlich (2017, sem pág.) descreve que ainda que se reconheça a utilidade dos motores de busca como o Google, o qual frequentemente fornece resultados satisfatórios, é importante notar que, quando se busca alta precisão ou uma ampla recuperação de trabalhos intelectuais relacionados no mesmo domínio temático, esses motores podem não ser as fontes mais indicadas. Conforme o autor, deve-se considerar que o Google recebe uma alta influência dos algoritmos de classificação que colocam no topo das pesquisas as fontes mais populares que nem sempre serão fontes de cunho verídico.

Portanto, considerar exclusivamente os resultados do Google como o único meio de acessar as fontes originais da informação pode induzir esses entrevistados a erros. Essa apreensão em relação aos resultados apresentados pelo Google foi mencionada por um dos entrevistados.

“Então a gente pode buscar informações, seja num banco de dados e ferramentas que a gente... nós somos capacitados para isso, para buscar e averiguar se aquela informação que nos foi dada ela realmente é verídica ou pode ser uma desinformação, uma *fake news* ou algo do tipo. [...] Recorrer ao Google, mas a gente também tem que ter cuidado que, como as informações no Google é... qualquer um pode colocar essas informações, você também tem que ter cuidado com qual fonte você está recebendo aquela informação. E a partir daí também você ter esse feeling de saber, pô essa fonte aqui será que é confiável, não é confiável?”

Para analisar as Dificuldades de identificação/reconhecimento, volta-se à pergunta: “Você como profissional da informação se sente apto a identificar uma desinformação?” Entre os

9,1% dos entrevistados que não se sentem aptos a fazer uma identificação de uma desinformação e entre os 45,5 % que disseram que nem sempre conseguem fazer esse reconhecimento, foram pontuadas algumas considerações sobre as dificuldades desse processo.

A maioria identificou a falta de confiança na imprensa como um obstáculo para estabelecer a veracidade das informações. Enquanto na unidade de registro anterior algumas pessoas bibliotecárias consideraram a possibilidade de utilizar tais fontes em suas pesquisas, para a unidade em questão outros entrevistados demonstraram preocupação relativa à observação anteriormente levantada por Araújo (2021) que destaca que os veículos de imprensa eventualmente podem recorrer a estratégias que visam promover interesses próprios dentro de suas publicações.

Falta de prática, desinteresse e lacunas na formação continuada também foram mencionadas pelas pessoas entrevistadas ao tratar das dificuldades de identificação da desinformação. Outro ponto que emergiu das respostas foi a inteligência artificial e seus impactos na manipulação de informações e na disseminação da desinformação.

No que concerne às atitudes pessoais e profissionais na atuação contra a desinformação observou-se que a maioria das pessoas bibliotecárias da instituição nunca fizeram ou participaram de nenhuma atividade com objetivo à promoção do combate à desinformação. É relevante ressaltar que, após a análise das respostas das poucas pessoas que afirmaram terem feito, constatou-se que a maioria delas participou de ações esporádicas, não se engajando em iniciativas contínuas que pudessem ser reconhecidas como uma contribuição eficaz para o tema em questão.

Dentre as atividades relatadas predominou o uso das mídias sociais da biblioteca como forma de se comunicar com os usuários a respeito do tema.

“[...] mais uma vez trazendo o exemplo da pandemia que a gente via que circulava muitas desinformações a gente usava o canal das redes sociais da biblioteca como uma forma de levar uma informação correta né? E até mesmo de divulgar essa questão das pessoas terem consciência do que é essa *fake news*, essa desinformação, as pessoas terem cuidado de não acreditar em tudo que recebe nas redes né? Que eu acho que as redes sociais são um grande canal de desinformação. Então você tem que ter cuidado, saber filtrar as informações que você recebe pelas redes sociais.”

De fato, as mídias sociais são atualmente o meio mais frequente de acesso à comunicação e informação como abordado por Agosto ([2018]:12, tradução nossa):

Muitas pessoas estão se comunicando com mais pessoas com mais frequência do que nas décadas passadas, e grande parte dessa atividade ocorre nas redes sociais, onde manchetes de notícias reais, manchetes de notícias falsas e uma enxurrada de outras informações os bombardeiam todos os dias.

Identificou-se ainda algumas ações isoladas, por parte dos profissionais, como por exemplo, envio de e-mails sobre a importância das checagens dos fatos, a promoção de eventos sobre o tema e a participação em Grupo de Trabalhos na instituição. Ressalta-se que tais ações partiram das iniciativas das pessoas bibliotecárias e não de políticas das bibliotecas.

Apesar da relativa ausência de ações informacionais voltadas especificamente ao enfrentamento à desinformação, a análise demonstra a percepção por parte da comunidade de profissionais entrevistados da importância das bibliotecas neste enfrentamento, bem como a intenção de atuar mais diretamente, tanto a partir de ações informacionais presenciais, quanto na modalidade *online*. Dentre as ações presenciais, destaca-se: a) promoção de oficinas e palestras sobre fontes de informação e métodos de reconhecimento da desinformação; b) realização de rodas de conversas e/ou rodas de leituras sobre temas do cotidiano, com vistas a fornecer informações legítimas; c) integração com a comunidade docente e com outros setores do campus, com vistas a promover debates sobre o tema; d) utilização de murais informativos da instituição para divulgação de informações.

Já em relação às atividades no meio virtual, destacou-se: a) utilização das mídias sociais para comunicação com a comunidade docente e discente; b) criação de serviço de referência virtual e c) estabelecimento de parcerias com o setor de comunicação da instituição.

Considerações finais

A propagação de desinformação tem sido uma prática cada vez mais frequente na sociedade contemporânea, facilitada principalmente pelo uso das mídias sociais em que cada pessoa pode se tornar produtor e disseminador de informação muitas vezes sem passar por um critério de confiabilidade prévio. Diante disso, é necessário a construção e a oferta de condições estruturais para a garantia da integridade da informação e de boas práticas nos usos e apropriações da informação de modo solidário e ético.

Concluiu-se que as competências infocomunicacionais atendem essa perspectiva pois se trata de habilidades que vão além do gerenciamento de informações e resolução de questões, sendo consideradas como uma construção de conhecimentos e práticas que incentivam um pensamento crítico e reflexivo sobre a informação e às responsabilidades provenientes do processo de comunicação especialmente no ambiente digital.

A realidade atual inseriu mais responsabilidades na atuação profissional da pessoa bibliotecária. O referencial teórico apontou que por ser um profissional ligado à informação e ter acesso à usuários de diversas camadas sociais, a pessoa bibliotecária possui uma importância relevante no combate à desinformação ao atuar com a educação em informação promovendo competências infocomunicacionais. Porém, aponta-se a necessidade de conscientização em relação aos aspectos subjetivos que podem vir a afetar os processos e práticas de verificação da legitimidade da informação, como por exemplo, as crenças pessoais dos profissionais e a cultura organizacional. Destaca-se também, a importância da formação continuada e da constante atualização, na medida em que a velocidade nas transformações sociotécnicas contemporâneas faz surgir novas demandas para as unidades de informação.

No decorrer da análise notou-se a relevância da existência de programas de formação continuada para o caso das bibliotecas analisadas. Os resultados demonstram que há um certo conhecimento sobre o fenômeno da desinformação entre as pessoas bibliotecárias que atuam nas bibliotecas do IFRJ, contudo, aponta-se o não aprofundamento no entendimento do fenômeno e de suas implicações para as práticas infocomunicacionais da comunidade de docentes, discentes e técnicos atendida pelas bibliotecas.

Evidencia-se que há a necessidade de capacitação desses profissionais pois mesmo entre aqueles que se sentem aptos a identificar uma desinformação existem muitos equívocos e falhas nos meios utilizados o que acaba por refletir em erros nas orientações que venham a passar aos usuários.

Em relação ao fazer profissional identificou-se a falta de ações informacionais voltadas para o enfrentamento à desinformação nas bibliotecas da instituição analisada. As ações informacionais identificadas ao longo da investigação podem ser enquadradas como ações pontuais, de iniciativa isolada de alguns profissionais, no atendimento à questões específicas. Deste modo, a investigação aqui realizada aponta para a urgência da institucionalização de programas de Educação em informação por parte das bibliotecas, com vistas a contribuir ativamente com ações no enfrentamento à desinformação na contemporaneidade.

Referências bibliográficas

AGOSTO, Denise E.

[2018] An Introduction to information literacy and libraries in the age of fake news. In *Information literacy and libraries in the age of fake news*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, [2018], cap. 1, p. 9-20.

ARAÚJO, Livia de Oliveira Lima Cavalcanti de; VOGEL, Michely Jabala Mamede

2021 Bibliotecários e fake news: análise de publicações nacionais. *Conhecimento em ação*. [Em linha]. 6:1 (jan./jun. 2021) 5-24. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/197470>.

BARDIN, Laurence

2011 *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BORGES, Jussara

2022 Por que promover competências infocomunicacionais? In *Educação para a informação: como promover competências infocomunicacionais*. Org. Jussara Borges, Gleise Brandão, Susane Santos Barros. São Paulo: Pimenta Cultural, 2022, cap. 2, p. 37-51.

BORGES, Jussara

2018 Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. *Informação & Sociedade: Estudos*. [Em linha]. 28:1 (jan./abr. 2018) 123-140. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/38289>.

BORGES, Jussara

2011 *Participação política, Internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador*. [Em linha]. Salvador, 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/5558>.
Tese de Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas – Faculdade de Comunicação - Universidade Federal da Bahia.

BORGES, Jussara; BRANDÃO, Gleise

2017 Evolução contexto-conceitual das competências infocomunicacionais. *Logeion: filosofia da informação*. [Em linha]. 3:2 (mar./ago. 2017) 75-86. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/43051>.

BORGES, Jussara; OLIVEIRA, Lúcia

2011 Competências infocomunicacionais em ambientes digitais. *Obs*: Observatorio*. [Em linha]. 5:4 (2011) 291-325. Disponível em: <https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/508>.

BURKE, Peter

2003 *Uma História social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BURKE, Peter

2002 Problemas causados por Gutenberg: a explosão da informação nos primórdios da Europa moderna. *Estudos avançados*. [Em linha]. 44:16 (jan./abr. 2002) 173-185. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/ZNySQnGQtLrt9vgmxqYHsXD/?format=pdf&lang=pt>.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; CUSTÓDIO, Marcela Gaspar

2018 A Informação enfurecida e a missão do bibliotecário em tempos de pós-verdade: uma releitura com base em Ortega Y Gasset. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. [Em linha]. 14:2 (maio/ago. 2018) 197-214. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/777>.

DARNTON, Robert

2017 Notícias falsas existem desde o século 6, afirma historiador Robert Darnton. *Folha de São Paulo*. [Em linha]. (fev. 2017). Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2017/02/1859726-noticias-falsas-existem-desde-o-seculo-6-afirma-historiador-robert-darnton.shtml>.

FURTADO, Camila; DIAS, Thiago Magela Rodrigues

2023 A Pessoa bibliotecária como agente de combate à desinformação na área da Ciência da Informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. [Em linha]. 19 (2023) 1-19. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1929>.

GIL, Antonio Carlos

2011 *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

HELLER, Bruna

2021 *Competências infocomunicacionais: ações em bibliotecas universitárias do Rio Grande do Sul para combater a desinformação*. [Em linha]. 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/231622>.
Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

HELLER, Bruna; JACOBI, Greison; BORGES, Jussara

2020 Por uma compreensão da desinformação sob a perspectiva da Ciência da Informação. *Ciência da Informação*. [Em linha]. 49:2 (maio/ago. 2020) 189-204. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/5196>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTIONS

2017 Alternative facts and fake news: verifiability in the information society. *Library Policy and Advocacy Blog*. [Em linha]. (Jan. 2017). Disponível em: <https://blogs.ifla.org/lpa/2017/01/27/alternative-facts-and-fake-news-verifiability-in-the-information-society/>.

MARTINS, Regis; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de

2021 Desinformação, fake news e pós verdade: suas distinções e como evitá-las. In ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 3º, São Paulo, 2021 - *Anais...* [Em linha]. São Paulo: UNESP, 2021, p. 1-19. Disponível em: <https://portalconferenciasppgci.marilia.unesp.br/index.php/IIIEPIM/IIIEPIM/paper/viewFile/177/242>.

MELO, Camila Alves de

2022 Aprender ao longo da vida como exercício das competências infocomunicacionais e da Metaliteracy. In *Educação para a informação: como promover competências infocomunicacionais*. Org. Jussara Borges, Gleise Brandão, Susane Santos Barros. São Paulo: Pimenta Cultural, 2022, cap. 12, p. 189-203.

MICHEL, Maria Helena

2009 *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza

2012 O Desafio da pesquisa social. In *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Org. Maria Cecília de Souza Minayo, Suely Ferreira Deslandes, Romeu Gomes. 32ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

OLTMANN, Shannon M.

[2018] Misinformation and intellectual freedom in libraries. In AGOSTO, Denise E. - *Information literacy and libraries in the age of fake news*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, [2018], cap. 5, p. 81-92.

ORTEGA Y GASSET, J.

2006 *Missão do bibliotecário*. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

SCHNEIDER, Marco

2022 *A Era da desinformação: pós-verdade, fake news e outras armadilhas*. Rio de Janeiro: Garamond, 2022.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho

2018 Pós-verdade e informação: múltiplas concepções e configurações. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19º, Londrina, 2018 - *Anais...* [Em linha]. Londrina: UEL, 2018. p. 333-353. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/124855>.

SILVA, Silvana Souza da; TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho

2019 O Bibliotecário e as fake news: análise da percepção dos egressos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. *Informação em Pauta*. [Em linha]. 4:2 (jul./dez. 2019) 58-82. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/127738>.

WARDLE, Claire

2020 *Understanding information disorder*. 1st draft. [Em linha]. 2020. Disponível em: <https://firstdraftnews.org/long-form-article/understanding-information-disorder/>.

Alane Elias Souza | alane.souza@ifrj.edu.br

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado do Rio de Janeiro (IFRJ), Brasil

Alberto Calil Elias Junior | caliljr@unirio.br

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Brasil