

O comportamento informacional frente às fake news: um estudo com administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no Facebook

Informational behavior in the face of fake news: a study with administrators of the group “Bibliotecários do Brasil” on Facebook

Josué Pereira da Silva Santos   

Andrea Pereira dos Santos   

Resumo

Estudo de caso realizado com o objetivo de analisar o comportamento e atitudes informacionais dos(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no Facebook, identificando desafios e competências necessárias aos(as) bibliotecários(as) para estabelecer a credibilidade das informações antes de compartilhar ou publicar na página do grupo que possui aproximadamente 16 mil integrantes, entre bibliotecários(as) e interessados(as) na área. Foi utilizada, como metodologia, um estudo de caso de abordagem qualitativa, sob classificação proposta por Gil (2017) sendo uma pesquisa básica, aplicada e exploratória. O instrumento de coleta de dados e análise, foi através de entrevista remota com os(as) administradores(as) do grupo do Facebook. Este artigo é parte da dissertação defendida no ano de 2021 e busca responder sobre o comportamento informacional dos administradores do grupo “Bibliotecários do Brasil” no Facebook e quais atitudes diante da disseminação de possíveis fake news. Constatou-se que grupos voltados para os(as) profissionais da informação, neste caso, os(as) bibliotecários(as), também são suscetíveis a disseminação de desinformações, e percebe-se ainda ser um desafio constante estabelecer a checagem dos fatos diante do grande acúmulo de informações propagadas nas mídias sociais digitais constantemente, no caso desta pesquisa, o campo de estudo foi na rede social do Facebook.

Palavras-chave: comportamento informacional; fake news; bibliotecários(as).

Abstract

Case study carried out with the objective of analyzing the behavior and informational attitudes of the administrators of the group “Bibliotecários do Brasil” on Facebook, identifying challenges and skills necessary for librarians to establish the credibility of the information before sharing or publishing on the page of the group that has approximately 16 thousand members, including librarians and those interested in the area. As a methodology, a case study with a qualitative approach was used, under the classification proposed by Gil (2017), being a basic, applied and exploratory research. The data collection and analysis instrument was through a remote interview with the administrators of the Facebook group. This article is part of the dissertation defended in the year 2021 (title can be inserted after the blind evaluation) and seeks to answer about the informational behavior of the administrators of the group “Bibliotecários do Brasil” on Facebook and what attitudes towards the dissemination



folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

Juazeiro do Norte, v. 8, n. 1, p. 188-206, jan./abr. 2022. ISSN 2447-0120. DOI [10.46902/2022n1p188-206](https://doi.org/10.46902/2022n1p188-206).

of possible fake news . It was found that groups aimed at information professionals, in this case, librarians, are also susceptible to the dissemination of misinformation, and it is still perceived to be a constant challenge to establish fact checking given the large accumulation of information propagated in digital social media constantly, in the case of this research, the field of study was on the social network of Facebook.

Keywords: informational behavior; fake news; librarians.

1 Introdução

O acúmulo de conhecimentos, o desenvolvimento das tecnologias e os meios de comunicação, resultaram na denominada era da informação. Jamil e Neves (2000) afirmam que as mudanças e avanços tecnológicos, assim como suas ferramentas, capacitações e equipamentos, facilitaram a melhoria dos padrões de vida humana, sendo assim, a informação digital se torna cada vez mais presente na sociedade. Apesar da informação aparecer como um dos mais relevantes recursos dentro das organizações e sendo perceptível o avanço e benefícios das tecnologias da informação para o cotidiano do indivíduo, este estudo buscou discutir o comportamento informacional dos(as) bibliotecários(as) no grupo de bibliotecários do *Facebook* diante das novas informações produzidas e a facilidade de acesso a conteúdos que nem sempre demonstram credibilidade em sua produção ou recuperação.

Este artigo apresenta resultados parciais da pesquisa de mestrado¹ e proporciona discussão acerca do comportamento informacional dos(as) bibliotecários(as) administradores(as) de um grupo do *Facebook* voltado para a área da biblioteconomia, propondo reflexões sobre as habilidades e competências ao compartilharem informações. Tem-se como objeto empírico o grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*. Neste sentido, alguns aspectos da competência e comportamento informacional são necessários para que o indivíduo consiga estabelecer a credibilidade da informação diante de uma avalanche de notícias, muitas vezes tendenciosas, mentirosas ou descontextualizadas.

Com a grande quantidade de acesso à informação e compartilhamentos de notícias, surgem preocupações com a qualidade e credibilidade da informação produzida, bem como do conhecimento adquirido. Terra e Sá (2012) previam que a forma de avaliação das fontes de informação e os critérios de credibilidade, sofreriam alterações devido à quantidade massiva de informação produzida e

¹ Este artigo apresenta resultados parciais da dissertação de mestrado defendida no ano de 2021 com título original: O comportamento informacional de bibliotecários(as) frente às fake news: uma análise de participantes do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Goiás e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa parecer nº 26330719.1.0000.5083.

disseminada através da internet. Isso se torna um aspecto desafiador para o avanço das pesquisas e facilidade dos pesquisadores. Neste sentido, deve-se estabelecer a necessidade de autenticidade da informação através de mecanismos e ferramentas, a fim de democratizar o acesso à informação de credibilidade, podendo favorecer também, competências e habilidades informacionais ao(a) pesquisador(a) e usuários(as) da informação.

Contudo, a credibilidade da informação produzida torna-se um grande desafio para pesquisadores e profissionais da área, sendo necessário desenvolver competências informacionais para lidar com o avanço da desinformação. As notícias falsas, identificadas pelo termo em inglês *fake news*, interferem na produção do conhecimento, desestabilizam a veracidade das informações e fomentam opiniões e conceitos baseados em informações falsas (OLIVEIRA, 2018). A ausência de critérios de credibilidade na produção e disseminação da informação facilitam o avanço das *fake news*.

Neste sentido, o presente artigo tende a problematizar: Qual o comportamento informacional de bibliotecários(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* diante da possível disseminação, de notícias falsas, descontextualizadas ou tendenciosas por profissionais da área? Neste sentido, afirma-se previamente que os(as) bibliotecários(as), possuem dificuldades para estabelecer critérios de avaliação da veracidade de informações diante da era da pós-verdade e acabam compartilhando informações no *Facebook* sem checagem adequada. De acordo com esta afirmação, realizou-se uma entrevista com administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” da rede social do *Facebook* a fim de testar a hipótese levantada.

Portanto, o presente artigo tem como objetivo analisar as atitudes e comportamentos informacionais dos bibliotecários(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*, frente a disseminação de *fake news*. Neste intuito, realizou-se uma entrevista estruturada, com validação pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

Compreendendo que o(a) bibliotecário(a) tende a ser visto na sociedade e no campo científico como o(a) profissional da informação, estabelece que por natureza, estes(as) profissionais devam estar atentos(as) à sociedade da informação e ter comportamento, competências e habilidades informacionais frente aos desafios da veiculação de notícias falsas. Neste sentido, com habilidades de busca, recuperação e critérios informacionais minuciosos perante as novas tecnologias, verificou-se por meio de questionários, se este(a)

profissional está atento(a) às fontes compartilhadas através das mídias sociais digitais.

2 Credibilidade informacional em questão: ascensão das fake news

Na atualidade, os termos pós-verdade, *fake news* e desinformação parecem ser a denominação do mesmo conceito, quando nos referimos às notícias fraudulentas. Contudo, estes conceitos são dissociados e representam uma ação ameaçadora para estabelecer e garantir a credibilidade na era da informação.

Fake news é um termo difundido na sociedade, associado a distorção, mentira, boatos, manipulação e indiferença sobre os fatos e informações, sobretudo na mídia e em veículos de comunicação. Vários termos com características diferentes e conceitos interligados correspondem a desonestidade da notícia, seja na distorção dos fatos ou na mentira contada e/ou compartilhada sobre eles.

A pós-verdade é estabelecida diante da indiferença da veracidade dos fatos, onde o indivíduo não se preocupa com a verdade, mas com a notícia que mais favoreça suas ideologias e suas emoções, independentemente de sua credibilidade. D'Ancona (2018, p.57) ao falar de pós-verdade aborda que:

[...] A questão não é determinar a verdade por meio de um processo de avaliação racional e conclusiva. Você escolhe sua própria realidade, como se escolhesse comida de um bufê. Também seleciona sua própria mentira, de modo não menos arbitrário (D'ANCONA, 2018, p. 57).

Diante da era da pós-verdade as formas de manipulação de conteúdos noticiosos falsos tornam-se cada vez mais comuns e difíceis de serem reconhecidos, uma nova nomenclatura e divisão de conceitos e características então são denominados de desinformação. *A priori*, imaginamos que o conceito de desinformação está relacionado somente a um indivíduo desinformado, com conhecimentos limitados em determinados assuntos ou que não estabelece o senso crítico e científico. Contudo, quando relacionado a era da pós-verdade, a desinformação, não seria apenas a exclusão dos bens informacionais à sociedade, mas se relaciona ao fornecimento de produtos informacionais de baixo valor cultural, que causaria a direta ignorância de setores sociais (PINHEIRO; BRITO, 2014). Neste sentido, os(as) autores(as) destacam que não

apenas as *fake news* estariam relacionadas à desinformação, mas também o consumo superficial de informações na sociedade.

Em março de 2018 a Comissão Europeia (2018) abandonou o uso do termo *fake news*, devido a incapacidade de compreensão e definição precisa do fenômeno, bem como a distinção de seus atores. Neste sentido, a desinformação foi incluída no relatório com intenção de abranger todo e qualquer tipo de informações falsas e enganosas, com obtenção de causar danos e obter lucros, excluindo sátiras e paródias. Sendo assim, a desinformação abrange o aspecto das *fake news* e se insere no contexto da pós-verdade, tendo em vista, que poderia ser também categorizada como a notícia que causa danos em sua interpretação, ou sofra ruptura do conteúdo original.

As *fake news* estão entrelaçadas ao ataque ao opositor, seja na produção de notícias falsas, quanto na tendência em desvalorizar as informações de credibilidade que revelam fatos que desagradem os interesses pessoais. A grande questão é a sua popularização e a disseminação dessas desinformações com diversas intencionalidades, desde obtenção de lucro até mero desconhecimento. A deslegitimação do(a) opositor(a) e a desestabilização emocional do indivíduo são os principais focos das *fake news*. Como afirmam Paula, Silva e Blanco (2018, p. 96), “As fakes news podem apresentar uma narrativa unilateral para fomentar as opiniões ‘fatos’ e pontos de vista apresentados no texto”. Contudo, a narrativa muitas vezes aparentemente confiável busca a discussão e aceitação do(a) leitor(a), de forma que corroborem com suas crenças e ideologias, na intenção de provocar revolta e discussão, podendo ocasionar o desmerecimento de um ser, grupo, religião, identidade etc. A força das *fake news* pode deslegitimar um governo e legitimar outro (PAULA; SILVA; BLANCO, 2018).

As redes sociais são “campos minados” quando se trata de informações, pois ao mesmo tempo que pode ser o único meio de informação do indivíduo, seja pela própria opção, por necessidade, desconhecimento das fontes de informação ou por outras condições. Neste contexto, as redes sociais estão repletas de conteúdos de interesses pessoais, descredibilizando a fonte da informação, muitas vezes tendenciosas e repleta de opiniões e de valores individuais. De acordo com a Diretoria de Análise de Políticas Públicas (DAPP) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), quando a informação falsa parte de uma figura pública, o compartilhamento dessa notícia “adquire a ilusão de verossimilhança” (DIRETORIA..., 2018, p.16). A ilusão de verossimilhança acontece porque a fonte

é direcionada a figura pública, que já é conhecida pelos indivíduos alcançados no ambiente virtual. Em outros casos, o atributo de verossimilhança pode acontecer, quando o conteúdo falso aparenta pertencer às mídias convencionais, instituições de pesquisa, atores reais, obras, estatísticas etc.

Estabelecendo esclarecimento conceitual, Allcott e Gentzkow (2017) afirmam que as *fake news* são artigos noticiosos produzidos com a intenção de enganar o(a) leitor(a) e que podem ser verificados. Ou seja, as notícias falsas já são produzidas na intenção de enganar, contudo, muitas destas também pretendem obter lucros e vantagens sobre opositores.

Vale ressaltar que as *fake news* possuem características que não se associam apenas a estrutura narrativa do conteúdo, mas também a forma de publicação e compartilhamento, o ambiente virtual facilita a circulação e pode gerar proporções alarmantes dentro dos meios digitais, assim como afirmam Bounegru *et al* (2017, p. 8):

In this sense fake news may be considered not just in terms of the form or content of the message, but also in terms of the mediating infrastructures, platforms as and participatory cultures which facilitate its circulation. In this sense, the significance of fake news cannot be fully understood apart from its circulation online².

Sendo assim, entende-se que as *fake news* tomam maior proporção através da mídia e do ambiente virtual e não podem ser compreendidas em sua totalidade, se desvinculada aos meios de transmissão. É preciso considerar o conteúdo da mensagem, como também os meios de transmissão que facilitam sua distorção e circulação. Sem interação e compartilhamento, as notícias falsas não ganhariam destaque e não lucrariam com a mobilização ao opositor.

De acordo com Bergamasco, Bronzatto e Gonçalves (2018) em um levantamento em 37 cidades das cinco regiões do Brasil, denota-se que os cuidados com a veracidade das informações variam de acordo com a renda e a faixa-etária dos(as) entrevistados(as). O levantamento, nas classes mais altas, A e B, respectivamente 52% e 46% dos(as) entrevistados(as) afirmaram checar muito ou sempre a informação recebida, enquanto esse percentual nas classes D e E são de, 24% e 13%, respectivamente. De acordo com esta pesquisa, 63% dos

² “Nesse sentido, as notícias falsas podem ser consideradas não apenas em termos de forma ou conteúdo da mensagem, mas também em termos de infraestruturas mediadoras, plataformas e culturas participativas que facilitam sua circulação. Nesse sentido, o significado das notícias falsas não pode ser totalmente compreendido sem a sua circulação online.” (Tradução nossa).

entrevistados(as) não se preocupam em checar a informação (BERGAMASCO; BRONZATTO; GONÇALVES, 2018). Estes dados mostram de maneira geral, certa preocupação com o alcance das notícias falsas em população com baixa condição econômica.

Os produtores de *fake news* dependem de engajamento e buscam a promoção, lucro e poder sobre a massa que se informa sobretudo pelas redes sociais, conforme pesquisa realizada pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, demonstrando que 79% dos entrevistados destacaram que uma das principais fontes de informação utilizadas por eles é o WhatsApp e 44% deste mesmo público afirma se informar pelo Facebook (VALENTE, 2019). Diante deste cenário, é cada vez mais necessário a atuação de profissionais com comportamento e competências para lidar com a informação de credibilidade.

Diante dos efeitos nefastos das *fake news* na sociedade, este artigo tende a compreender estes fenômenos com um olhar para os desafios enfrentados, e destacar a importância dos(as) bibliotecários(as) como figuras atentas as informações e que estabelecem efetivamente habilidades para garantir o acesso à informação com credibilidade.

2.1 Comportamento e competências informacionais na prática bibliotecária em busca da credibilidade das informações

O papel do(a) bibliotecário(a) na disseminação da informação sempre esteve relacionado, principalmente, à busca, avaliação e uso da informação, como também, a mediação da leitura. Neste sentido, o(a) bibliotecário(a) tem a responsabilidade de facilitar a informação de forma pertinente ao(a) seu(sua) usuário(a). Contudo, ao se referir ao(a) bibliotecário(a) destaca-se um título profissional que pressupõe competências essenciais desenvolvidas para o exercício da profissão.

De acordo com Corrêa e Custódio (2018), a característica histórica do(a) bibliotecário(a), acompanha a evolução dos suportes desde os meios tradicionais até os meios tecnológicos. Neste sentido, o(a) bibliotecário(a) deve estar atento(a) aos novos mecanismos e discussões da comunicação e da informação no ambiente virtual. Há anos, Coelho Neto (1996) já destacava que o papel do(a) bibliotecário(a) estava se alterando com o crescimento e desenvolvimento das tecnologias de informação. Sendo assim, o(a) bibliotecário(a) já não possuía somente o foco de preservação, mas também na produção e disseminação da informação.

Contudo, a era da pós-verdade ressalta ser uma ameaça a credibilidade da notícia na era da informação, sendo assim, o(a) bibliotecário(a) tem relevância ainda maior no combate às *fake news*. Corrêa e Custódio (2018, p. 9) destacam que:

A constatação desse cenário apresenta-se como uma oportunidade ímpar para que o bibliotecário exerça sua profissão focado em sua missão de contribuir para a construção de uma sociedade melhor informada e, conseqüentemente, com melhor qualidade de vida.

Neste contexto de ascensão da era da desinformação ou pós-verdade, são necessários atores que contribuam para estabelecer a credibilidade informacional, sendo os(as) bibliotecários(as), figuras importantes na batalha pela veracidade da informação. Os(as) bibliotecários(as) tem a fundamental missão de tornar indivíduos competentes para o uso de ferramentas e fontes de informação, instigando cidadãos(cidadãs) na criticidade e promoção do conhecimento. Para Santos, Duarte e Lima (2014), a missão do(a) bibliotecário(a) é garantir a informação de credibilidade independentemente do sujeito, etnia, crenças, profissão ou outro aspecto social.

Wilson (1981) estabelece que o comportamento informacional é um processo que se constrói a partir de uma necessidade de informação, então o indivíduo se depara com o comportamento informacional, tendo este comportamento para busca, avaliação e uso das informações que encontrará entre canais formais ou informais. Ao alcançar o sucesso na busca da informação, além de satisfazer a necessidade informacional, pode-se transferir a outros indivíduos. No contexto deste estudo, o(a) bibliotecário(a) que possui comportamentos e competências informacionais, além de suprir as necessidades de verificação da informação, poderá estabelecer o conteúdo verídico e contribuir na formação e desenvolvimento de competências dos usuários para buscar, avaliar e usar da informação de credibilidade. Neste contexto, o(a) bibliotecário(a) pode ser visto como mediador entre a informação e o(a) usuário(a).

O comportamento informacional é impulsionado pela necessidade de informação e pode ser estabelecido em processos de busca, avaliação e uso da informação, considerando todos os aspectos externos ou internos que compõe os indivíduos. Além dos processos que envolvem os comportamentos já existentes é necessário desenvolver competências e habilidades para agregar de forma efetiva no manuseio da informação. De acordo com Miranda e Simeão (2006), as necessidades de informação estão relacionadas às competências informacionais.

O termo competência começou a ser difundido na década de 1970, sendo relacionado diretamente com o campo organizacional, este termo, discrimina a capacidade de um indivíduo de realizar atividades com eficiência (ZABALA; ARNAI, 2010).

A competência informacional, ou *information literacy*, no entanto, refere-se à capacidade do indivíduo em desenvolver técnicas que favoreçam a pesquisa de credibilidade, conseguindo avaliar e transformar a informação em conhecimento. Portanto, o(a) bibliotecário(a) exerce uma função social ainda mais evidente, de acordo com Corrêa e Custódio (2018, p. 11):

Fica ainda mais evidenciado o seu papel social enquanto profissional capaz de [...] filtrar a informação necessária para demandas específicas e principalmente, de sua atuação enquanto mediador para o desenvolvimento de competências em informação.

As competências informacionais sempre se relacionam com as habilidades de uso das tecnologias de informação. Ainda assim, as competências informacionais se constroem no processo de aprendizagem do ser humano. A Declaração de Alexandria sobre competência informacional da *International Federation Of Library Associations And Institutions* (IFLA) (INTERNATIONAL..., 2005) revela que a competência informacional é um processo construído no decorrer da vida humana e que forma os indivíduos aptos em buscar e utilizar a informação em todos os aspectos de sua vida. O(A) bibliotecário(a) que possui competências informacionais, além de se destacar na atualidade ainda se prepara para atingir as metas, alcançar oportunidades e superar os obstáculos no desenvolvimento de novas tecnologias e da sociedade (CAMPELLO, 2003).

Todavia o(a) bibliotecário(a) além de ter a responsabilidade em ser um(a) profissional competente informacionalmente, deve ter também atitudes éticas e legais na mediação da informação. Em outubro de 2018, durante o período eleitoral, o Conselho Regional de Biblioteconomia (CRB) da 1ª Região, publicou uma nota pública que orientava os(as) bibliotecários(as) frente a alarmante disseminação de *fake news* nas mídias sociais digitais. E orientava os(as) profissionais a adotar cinco medidas:

[...] o CRB-1 rechaça todas as práticas envolvendo notícias falsas ou incitação à violação dos direitos humanos, e convida todos os bibliotecários a combaterem-nas, adotando as cinco medidas [...]. Considere onde a informação foi publicada. Isso diz muito se a intenção é te informar ou iludir. Leia o texto inteiro antes de compartilhar. O título

pode ser enganador. Confronte a informação com outras fontes e cheque a data. Não corra o risco de compartilhar mentiras requeitadas e já desmentidas. Pesquise quem são os autores. Texto sem dono pode ser um sinal de embuste. Use a biblioteca como fonte segura de informação. O bibliotecário é o profissional habilitado para desmascarar informações propositalmente falsas e enganosas (CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2018, online).

O(a) bibliotecário(a) torna-se, portanto, um(a) dos(as) principais agentes do combate às *fake news* juntamente de outros profissionais e pesquisadores(as) em Ciência da Informação. Não se limitando a uma responsabilidade técnica, mas sim social na disseminação e desenvolvimento de competências, para que qualquer indivíduo consiga estabelecer critérios de análise da informação, e identifique inconsistências na mensagem. Destaca-se a relevância do(a) bibliotecário(a) frente a informação, por possuir certificação e formação que comprove o desenvolvimento das habilidades com o manuseio, busca, análise, tratamento, classificação e organização da informação.

3 Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa buscou compreender o comportamento informacional dos(as) bibliotecários(as) e a percepção e competências dos administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* analisando e considerando as experiências, conhecimentos, competências e habilidades dos indivíduos através da entrevista.

Este artigo possui uma abordagem qualitativa. A abordagem qualitativa tem algumas características singulares podendo o(a) pesquisador(a) realizar o levantamento de dados e as análises simultaneamente, estes estudos são voltados para a compreensão e descrição do objeto e a influência do(a) pesquisador(a) é considerada essencial para o desenvolvimento da pesquisa (MASCARENHAS, 2012).

Gil (2017) propõe categorias necessárias para se classificar pesquisas. Sendo assim, a metodologia deste estudo se categoriza de acordo com a finalidade, propósitos mais gerais e métodos empregados. Quanto a finalidade proposta por Gil (2017) este estudo é categorizado como pesquisa básica pura. Esta perspectiva de classificação propõe a ampliação de conhecimentos, sem preocupações com possíveis benefícios. Portanto este estudo aborda conceitos e discussões sobre o comportamento informacional e *fake news*, tendo como

universo de estudo os(as) bibliotecários(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*. A fim de fornecer discussões e criticidade diante do comportamento, habilidades e competências necessárias a estes(as) profissionais.

Quanto aos propósitos mais gerais, refere-se aos intuitos da pesquisa e pode ser categorizado como pesquisa exploratória, descritiva ou explicativa (GIL, 2017). A metodologia adotada por este estudo busca proporcionar maior familiaridade e compreensão a respeito do comportamento, atitudes, competências e habilidades informacionais de bibliotecários(as), portanto, ao considerar estas características e aspectos relativos ao fenômeno estudado, esta pesquisa é classificada como pesquisa exploratória.

A classificação quanto aos métodos empregados propõe o delineamento de pesquisa considerando um conjunto de elementos como o ambiente da pesquisa, a abordagem teórica, a técnica de coleta e análise de dados (GIL, 2017). Neste contexto, esta pesquisa se classifica como estudo de caso pois consiste no estudo exaustivo e detalhado do fenômeno observado no intuito de alcançar a profundidade descritiva do objeto de estudo.

Esta análise foi aplicada remotamente através do *Facebook* em 6 de novembro de 2020, devido a pandemia e ao isolamento social causado pela contaminação do Sars-CoV-2 (Covid 19).

Como categoria de instrumento de coleta dados, considerando o método do estudo de caso, esta pesquisa foi realizada por meio de entrevista estruturada com os(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*.

A entrevista de acordo com Mascarenhas (2012) possui a vantagem de facilitar a compressão do entrevistado sobre o objeto de pesquisa e dá liberdade na observação de elementos não verificáveis nos questionários, como as reações e comportamentos diante do direcionamento das questões. Sendo assim, a necessidade da entrevista se deu em compreender se os(as) administradores(as) do grupo estavam atentos(as) às publicações na página e as atitudes que tomavam diante das suspeitas de *fake news* e desinformações que são compartilhadas ou publicadas no grupo.

A entrevista estruturada de acordo com a abordagem de Mascarenhas (2012), o entrevistador organiza a ordem e formato das questões sem interferências ou modificações no ato da entrevista. Apesar de o grupo “Bibliotecários do Brasil”

no *Facebook* conter três administradores(as), a entrevista foi solicitada por meio de mensagem individual a cada um destes(as), no entanto, apenas dois aceitaram participar da entrevista.

O grupo do *Facebook* “Bibliotecários do Brasil”, apesar de ser um grupo privado, ou seja, que é necessária autorização dos administradores para participar do canal de comunicação, a quantidade de integrantes é um dado facilitado pela própria mídia digital social, através das informações prestadas. Até o momento da entrevista, o grupo obtinha 16 mil integrantes que podiam interagir e publicar na comunidade.

4 Resultados e discussão

A entrevista foi realizada com dois indivíduos que gerenciam o grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* no dia 06 de novembro de 2020 em formato virtual. Para contactá-los foi necessário verificar as informações disponíveis sobre o grupo na própria página do *Facebook*. Constatou-se que a página é gerenciada por três pessoas, contudo, apenas dois destes(as) conseguiram verificar o pedido de entrevista no período de aplicação. Para a realização da entrevista, foram estruturadas 14 perguntas direcionadas as atitudes dos(as) administradores(as) da página ao se depararem com as informações duvidosas ou enganosas.

Uma mulher e um homem cisgêneros participaram da entrevista estruturada. Os dois indivíduos possuem entre 36 e 40 anos de idade e atuam como bibliotecários(as) no estado de Minas Gerais a mais de 11 anos. Para garantir o anonimato dos(as) participantes, utiliza-se dos nomes fictícios “Cristal” e “Diamante”. Os(As) participantes da entrevista relataram que acompanham as publicações do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*, contudo, um(a) destes(as) respondentes disse que verifica as informações postadas sempre que é notificado(a) pelo *Facebook* e outro(a) relata que verifica as informações do grupo semanalmente.

Ao serem questionados(as) se já identificaram alguma desinformação publicada ou compartilhada por um(a) dos(as) integrantes do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*, todos(as) responderam que já se depararam com diversas desinformações na página, e como afirma um(a) destes(as) respondentes: “Já aconteceu de tudo, de notícias falsas relacionadas a política, até informações falsas sobre vagas de emprego” (Afirmção de Cristal – Participante da entrevista).

Os(As) entrevistados foram questionados(as) sobre a maneira que utilizaram para descobrir a autenticidade da informação. Estes(as) afirmaram que havia denúncias de outros(as) bibliotecários(as) e que pesquisaram sobre a informação em outras fontes para confirmar a veracidade dos fatos.

Quando questionados(as) sobre a atitude que tiveram diante da comprovação das informações falsas ou enganosas, os(as) bibliotecários(as) que gerenciam o grupo do *Facebook* relataram excluir as publicações da página e um(a) destes(as) também notifica o emissor(a) ou o compartilhador(a) da publicação. Neste sentido, a atitude dos(as) administradores(as) da página a fim de sanar e erradicar desinformações no grupo exigem diálogo, observação e podem ocasionalmente gerar conflitos e discussões. Ainda assim, é preciso não gerar engajamento para que a publicação não aumente sua proporção de alcance, quanto maior for o número de curtidas e comentários, a publicação enganosa pode gerar mais vítimas ou promover ódio e discussão. Os(As) administradores(as) da página optam por criar ou compartilhar uma publicação secundária a respeito da veracidade da informação ou apagar a postagem do(a) disseminador(a).

Diante das respostas dos(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*, percebe-se muitos desafios em gerenciar e acompanhar as informações dispostas por seus(as) integrantes. Contudo, quando existe denúncia, estes estabelecem critérios de busca e investigação das informações. Entende-se que essa necessidade de busca e conferência das informações dialogam com as categorias de necessidade informacional propostas por Weijhts et al (1993) podendo ser a necessidade de uma nova informação, a necessidade em completar informações existentes ou a necessidade de confirmar informações. A necessidade de verificação das informações é compatível com as atitudes relatadas pelos(as) administradores(as) ao se depararem com publicações suspeitas.

Os(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* também foram questionados sobre os possíveis desafios que a página enfrenta. Sendo assim, o participante Diamante relata que: “Por se tratar de um grupo relativamente grande (aproximadamente 16 mil integrantes) um dos maiores desafios é a moderação, devido ao alto número de postagens, que não necessariamente são relativas à biblioteconomia e assuntos afins” (Resposta de Diamante, participante da entrevista), e a participante Cristal complementa que o

grande desafio consiste em: “Mediar os conflitos causados pela polarização política, muitas vezes saindo do foco de interação do grupo”.

As respostas dos(as) entrevistados(as) remetem sobretudo a dificuldade de foco e mediação das informações e interações publicadas cotidianamente na página. Sendo assim, é importante refletir que existe de fato a dificuldade de acompanhar e mediar as informações por dois fatores técnicos, primeiro pelo grande público integrante e segundo pela quantidade de informações acerca de outros conteúdos fora do campo biblioteconômico. Estes desafios de gerenciamento, acompanhamento e checagem das publicações, tornam vulneráveis a credibilidade de informações disponíveis na página, podendo com maior facilidade propagar informações falsas com desconhecimento dos(as) administradores(as).

Por fim, os(as) entrevistados(as) foram questionados sobre as competências que consideravam essenciais para o(a) bibliotecário(a) na era das *fake news*. Um(a) destes(as) informou que é necessário desenvolver a: “Análise crítica para identificação de fontes confiáveis, capacidade de identificar características textuais típicas de *fake news*, pro-atividade para informar aos colegas e ao público sobre a informação correta” (Resposta da Participante Cristal). Essa afirmação corresponde a compreensão de Salcedo e Silva (2017) em reafirmar o papel do(a) bibliotecário(a) como mediador de informação, para isso é preciso desenvolver competências na análise e identificação das fontes a fim de prezar pela credibilidade informacional, sobretudo, no ambiente virtual.

Campello (2003) afirma que não é preciso apenas ter fluência no uso das novas tecnologias, mas para estabelecer as competências informacionais é preciso saber buscar, acessar e avaliar as informações com ética e responsabilidade. Neste sentido, percebe-se que existem dificuldades e desafios no gerenciamento, organização e avaliação dos conteúdos publicados por integrantes do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*. Ainda assim, os(as) bibliotecários(as) administradores compreendem a necessidade de competências informacionais diante do grande volume de informações disponíveis.

5 Considerações finais

Este artigo buscou analisar e refletir acerca das atitudes e comportamentos informacionais dos(as) bibliotecários(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook*, frente a disseminação de *fake news*. Neste

sentido, a pesquisa realizada contempla a discussão proposta e possibilita novos olhares e reflexões acerca do comportamento e competências informacionais entre profissionais da informação e do campo da Ciência da Informação, bem como, motiva estudos acerca da desinformação e *fake news* com propósito de estabelecer a credibilidade informacional e o desenvolvimento de competências e comportamento informacional entre profissionais e usuários(as) das Unidades de Informação e das mídias sociais.

Ao buscar resposta para a problemática deste artigo, tentando compreender qual o comportamento informacional de bibliotecários(as) administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no *Facebook* diante da possível disseminação, de notícias falsas, descontextualizadas ou tendenciosas por profissionais da área, entende-se que a discussão apresentada contempla a resposta, destacando que os(as) administradores(as) da página reconferem informações e acompanham publicações, muitas vezes desconfiam do “alarme” que o título apresenta, outras vezes por sinalização e denúncia de outros(as) usuários(as).

Percebe-se que ainda é um desafio prezar pela credibilidade da informação, mesmo em um grupo voltado para profissionais capacitados(as), formados(as) em um campo de estudos voltado para a busca, avaliação, usabilidade e identificação das fontes de informação, sendo assim, este(a) profissional deve se reinventar diante das novas tecnologias da informação e evolução da sociedade e dos novos comportamentos sociais. Os(As) bibliotecários(as) também são suscetíveis as *fake news*, contudo, é preciso estar atento(a), para o compromisso e atitude ética de verificação das fontes e checagem das notícias antes do engajamento, mesmo em perfis pessoais, a fim de valorizar a profissão e promover um comportamento de busca e avaliação voltado para uma sociedade do conhecimento, da leitura e da informação com credibilidade.

Referências

ALLCOTT, Hunt; GENTZKOW, Matthew. Social media and fake news in the 2016 election. **Journal of Economic Perspectives**, v. 31. n. 2. National Bureau of Economic Research, 2017. p. 211-236. Disponível em: <https://web.stanford.edu/~gentzkow/research/fakenews.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2020.

BERGAMASCO, Daniel; BRONZATTO, Thiago; GONÇALVES, Eduardo. A ameaça das fake news. **Veja**, v. 51. n. 3. ed. 2565. São Paulo: Abril, 2018.

BOUNEGRU, Liliana. *et al.* **A field guide to fake news: a collection of recipes for those who love to cook with digital methods.** (Chapters 1-3). Public Data Lab, Research Report, 2017. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3024202>. Acesso em: 25 fev. 2020.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p.28- 37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao>. Acesso em: 14 jan. 2020.

COELHO NETO, José Teixeira. Do paradigma do acervo para o paradigma da informação. In: **Simpósio Brasil – Sul de Informação**, 1., 1996, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 1996. p. 15-30.

COMISSÃO EUROPEIA. **A multi-dimensional approach to disinformation Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation.** 2018. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation> Acesso em: 10 de outubro de 2020.

CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA 1ª REGIÃO (CRB). Não às fake news: fake news nas eleições brasileiras. 2018. Disponível em: <https://crb1.org.br/nota-de-repudio-do-crb-1-as-fake-news/>. Acesso em 09 mar. 2020.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; CUSTODIO, Marcela Gaspar. **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*, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/777/1043> Acesso em: 27 março 2019.

D'ANCORA, Matthew. **Pós-verdade:** a nova guerra contra os fatos em tempos de fake-news. Barueri: Fato Editorial, 2018.

DIRETORIA DE ANÁLISE DE POLÍTICAS PÚBLICAS. **Desinformação na era digital:** ampliações e panorama das eleições 2018. Rio de Janeiro: FGV; DAPP, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Declaração de Alexandria sobre competência Informacional e aprendizado ao longo da vida.

In: **National Fórum on Information Literacy**, 2005. Disponível em: www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html. Acesso em: 10 jan. 2020.

JAMIL, George Leal; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos. A era da informação: considerações sobre o desenvolvimento das tecnologias da informação. **Perspectiva em ciência da informação**, Belo Horizonte, MG, v.05, n.1, p.41- 53, jan./jun. 2000. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/11/309>. Acesso em: 14 jan. 2019.

MASCARENHAS, Sidnei A. (org.). **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. (Coleção Bibliografia Universitária Pearson).

MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira. (orgs.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília/DF: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006.

OLIVEIRA, Sara Mendonça Poupel de. Disseminação da informação na era das fake news. In: EREBD, 5., 2018, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/16878>. Acesso em: 11 abr. 2022.

PAULA, Lorena Tavares de; SILVA, Thiago dos Reis Soares da. BLANCO, Yuri Augusto. Pós verdade e fontes de informação: um estudo sobre fake news. **Revista do conhecimento em ação**, Rio de Janeiro, RJ, v.02, n.1, p.93- 110, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/16764>. Acesso em: 28 março 2019.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr; BRITO, Vladimir de Paula. Em busca do significado da desinformação. **DataGramZero**: revista de informação, v. 15 n. 6. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/8068> Acesso em: 11 abr. 2022.

SALCEDO, Diego Andres; SILVA, Jhoicykelly Roberta Pessoa. A disseminação da informação: o papel do bibliotecário-mediador. **Revista ACB**: Associação Catarinense de Bibliotecários. v.22. n.1. Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1274> Acesso em: 14 abr. 2022.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Emeide Nóbrega; LIMA, Izabel de França. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 10, n. 1. 2014. p. 36-53. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/3261>. Acesso em: 10 mar. 2020.

TERRA, Ana Lúcia; SÁ, Salvina. Tudo o que vem à rede é peixe?: a credibilidade da informação na web. In: **ACTAS.**, 2012, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, n.11. 2012. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/47140515.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2019.

VALENTE, Jonas. WhatsApp é principal fonte de informação do brasileiro, diz pesquisa. **Agência Brasil**, Brasília: [s. n.], 10 dez. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-12/whatsapp-e-principal-fonte-de>



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Mestrado Profissional em Biblioteconomia
Revista Folha de Rosto



✉ folhaderosto@ufca.edu.br

📷 [@revistafolhaderosto](https://www.instagram.com/revistafolhaderosto)

🐦 [@revfolhaderosto](https://twitter.com/revfolhaderosto)

Este periódico é uma publicação do [Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri](#) em formato digital e periodicidade quadrimestral.