



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**Faculdade de Ciência da Informação**  
**Curso de Graduação em Biblioteconomia**

**GABRIELA BREDER LOPES**

**PRÁTICAS DE COMBATE A DESINFORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS  
PELOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF**

**Brasília**  
**2021**

**GABRIELA BREDER LOPES**

**PRÁTICAS DE COMBATE A DESINFORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS  
RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF**

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Rabello da Silva

**BRASÍLIA**

**2021**

L864p      Lopes, Gabriela Breder  
             Práticas de combate à desinformação dos profissionais  
             responsáveis pelos serviços em bibliotecas públicas do DF /  
             Gabriela Breder Lopes; orientador Rodrigo Rabello da Silva.  
             -- Brasília, 2021.  
             90 p.

             Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade  
             de Brasília, 2021.

             1. Práticas informacionais. 2. Biblioteca pública. 3.  
             Serviços de informação. 4. Desinformação. 5. Competência  
             informacional. I. Silva, Rodrigo Rabello da, orient. II.  
             Título.



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título:** Práticas de combate a desinformação dos profissionais responsáveis pelos serviços em bibliotecas públicas do DF

**Autor(a):** Gabriela Breder Lopes

Monografia apresentada remotamente em **19 de maio de 2021** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Rodrigo Rabello da Silva

Membro Interno (FCI/UnB): Michelli Pereira da Costa

Membro Interno ( FCI/UnB): André Luiz Appe

Em 26/05/2021.



Documento assinado eletronicamente por **André Luiz Appel, Usuário Externo**, em 26/05/2021, às 11:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rabello da Silva, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 26/05/2021, às 11:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Breder Lopes, Usuário Externo**, em 26/05/2021, às 12:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016

27/05/2021

SEI/UnB - 6714455 - Despacho



da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Michelli Pereira da Costa, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 26/05/2021, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.unb.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6714455** e o código CRC **5761CAAC**.

Referência: Processo nº 23106.058371/2021-31

SEI nº 6714455

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus amigos e familiares que acompanharam minha jornada acadêmica pela confiança no meu progresso e pelo apoio emocional, que muito contribuíram para a realização deste trabalho. Não posso deixar de agradecer à Maria Rahiane, que esteve sempre ao meu lado durante o meu percurso acadêmico. Agradeço aos professores do curso de Biblioteconomia da UnB, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram o meu aprendizado. Especialmente ao meu orientador, Rodrigo Rabello, por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa, por me orientar com dedicação e paciência e por sempre estar presente, apesar do contexto pandêmico em que esta monografia foi realizada. Agradeço à BNB, pelo fornecimento de dados que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa que possibilitou a realização deste trabalho. À Tatiana Barroso, pelos conhecimentos compartilhados, pelos incentivos profissionais e por aceitar realizar o pré-teste do instrumento de coleta de dados para a pesquisa deste trabalho. Agradeço aos professores que aceitaram participar da banca examinadora, pelas valiosas contribuições. Agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão deste trabalho.

## RESUMO

A desinformação é um problema que deve receber atenção especial das bibliotecas públicas, sobretudo em virtude da função social dessas instituições em atender um público diversificado. O presente trabalho busca identificar, descrever e analisar as práticas de combate à desinformação dos bibliotecários e dos profissionais responsáveis pelos serviços de informação nas bibliotecas públicas do DF. Por meio de entrevista semi-estruturada – mediante questionário aplicado junto aos responsáveis pelos serviços de informação das bibliotecas públicas do DF –, buscou-se identificar quem atua na biblioteca de modo a descrever as práticas informacionais de combate à desinformação desses profissionais, identificar e descrever quais e como os serviços de combate à desinformação são oferecidos nas bibliotecas públicas do DF, e, por fim, analisar como as práticas informacionais dos responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF influenciaram a formulação, desenvolvimento e aplicação desses serviços. Ao final do trabalho, foram descritas práticas informacionais de combate à desinformação, realizadas por profissionais responsáveis pelos serviços nas bibliotecas públicas do DF. Foi possível observar a predominância das estratégias de consulta em diversas fontes, a busca por informação em sites de notícias e redes sociais, e a consulta em *sites* de verificação de fatos para a detecção de desinformação. Observou-se, apesar das práticas cotidianas dos profissionais, a ausência de serviços de combate à desinformação nas bibliotecas estudadas.

**Palavras-chave:** Práticas informacionais. Biblioteca pública. Serviços de informação. Desinformação. Competência informacional crítica.

## ABSTRACT

Disinformation is a problem that should receive special attention from public libraries, especially because of the social function of these institutions in serving a diverse audience. The present work seeks to identify, describe and analyze the practices of combating the disinformation of librarians and professionals responsible for information services in public libraries in the Federal District. Through a semi-structured interview - through a questionnaire applied to those responsible for the information services of public libraries in DF -, we sought to identify who works in the library in order to describe the informational practices to combat the disinformation of these professionals, identify and describe which and how services to combat disinformation are offered in public libraries in the DF, and, finally, to analyze how the informational practices of those responsible for the services of public libraries in the DF influenced the formulation, development and application of these services. At the end of the work, informational practices to combat disinformation were described, carried out by professionals responsible for services in public libraries in the Federal District. It was possible to observe the predominance of consultation strategies in several sources, the search for information on news sites and social media, and the consultation on fact verification sites for detecting misinformation. Despite the daily practices of the professionals, there was an absence of services to combat misinformation in the studied libraries.

**Keywords:** Information practices. Public libraries. Information services. Disinformation. Critical informational literacy.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Análise dos dados considerando os resultados dos itens a, b, c e d.....	18
Quadro 2 – Estrutura do trabalho e referencial teórico .....	19
Quadro 3 – Tipos de estratégias, abordagens, iniciativas e quantidade documentos relativos a serviços de bibliotecas contra notícias falsas ( <i>fake news</i> ) .....	47
Quadro 4 – Relação de bibliotecas públicas do DF e de respostas obtidas.....	56
Quadro 5 – Justificativa dos respondentes sobre a afirmativa de serem bem informados.....	58
Quadro 6 – Estratégias de busca e fontes de informação utilizadas pelos respondentes.....	61
Quadro 7 – Respondente/biblioteca e combinações conceituais.....	62
Quadro 8 – Estratégias e dificuldades para detectar desinformação.....	64
Quadro 9 – Compartilhamento e visão crítica da informação recebida.....	67

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ALA – American Library Association

BCE – Biblioteca Central da Universidade de Brasília

BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

BNB – Biblioteca Nacional de Brasília

BRAPCI – Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação

DF – Distrito Federal

ENANCIB – Encontro Nacional De Pesquisa Em Ciência Da Informação

EUA – Estados Unidos da América

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

LISA – Library and Information Science Abstracts

LISTA – Information Science and Technology Abstracts

MinC – Ministério da Cultura

ProIC – Programa de Iniciação Científica

SBPDF – Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal

SCDC – Secretaria da Cidadania e da Diversidade Cultural

SEBP – Sistema Estadual de Biblioteca Pública

SNBP – Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

UnB – Universidade de Brasília

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

WoS – Web of Science

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
1.1 Delimitação do problema .....	10
1.1.1 Desinformação e bibliotecas .....	10
1.2 Justificativa .....	12
1.3 Objetivos .....	13
1.3.1 Geral .....	13
1.3.2 Específicos .....	13
1.4 Metodologia .....	13
1.5 Estrutura do trabalho e referencial teórico .....	19
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Função social e serviços em bibliotecas públicas .....	21
2.1.1 Breve histórico das bibliotecas públicas .....	21
2.1.2 Função social das bibliotecas públicas .....	24
2.1.3 Serviços de informação em bibliotecas públicas .....	27
2.2 Biblioteca ante a desinformação e a “pós-verdade” .....	32
2.2.1 Conceitos de misinformation, desinformação e <i>fake news</i> .....	32
2.2.2 Papel social das bibliotecas públicas no contexto da “pós-verdade” .....	36
2.3 Práticas informacionais e profissionais ante a desinformação .....	41
2.3.1 Conceitos de práticas informacionais .....	41
2.3.2 Práticas informacionais e profissionais da informação .....	43
2.3.3 Práticas bibliotecárias ante a desinformação .....	44
2.3.4 Competências informacionais para o combate à desinformação .....	50
<b>3 CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>54</b>
3.1 Bibliotecas públicas do DF .....	54
3.2 Práticas informacionais dos profissionais responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF e serviços de combate à desinformação .....	55
3.2.1 Identificação dos responsáveis pelos serviços de informação das bibliotecas públicas do DF .....	56
3.2.2 Práticas informacionais dos profissionais responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF .....	57
3.2.3 Serviços de combate à desinformação .....	70

<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>73</b>
<b>Referências .....</b>	<b>76</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A pesquisa é motivada pela crescente preocupação com a desinformação e busca situar as bibliotecas públicas como instituições estratégicas para a intermediação da informação nesse contexto. Considera, nessa direção, o papel social de instituições dessa natureza e a relação das práticas bibliotecárias com os serviços oferecidos à comunidade. Busca identificar, descrever e analisar as práticas dos bibliotecários e dos profissionais e os serviços de informação voltados ao combate da desinformação nas bibliotecas públicas do Distrito Federal (DF).

### 1.1 Delimitação do problema

#### 1.1.1 Desinformação e bibliotecas

Desde o escândalo das eleições nos Estados Unidos da América (EUA), em relação à candidatura do então presidente dos Estados Unidos Donald Trump, envolvendo a empresa Cambridge Analytica, que atuou em sua campanha, e o Facebook,<sup>1</sup> surgiu um grande debate mundial acerca do fenômeno de circulação de notícias falsas, conhecidas como *fake news*. No mesmo ano, a palavra “pós-verdade” foi eleita a palavra do ano pelo dicionário Oxford; na definição do dicionário, a palavra significa “[...] relativo a ou que denota circunstâncias nas quais fatos objetivos são menos influenciadores na formação da opinião pública do que apelos à emoção ou à crença pessoal” (OXFORD DICTIONARIE, 2017). Vista a dimensão do problema e de suas consequências é possível perceber que as bibliotecas e os bibliotecários devem se posicionar e agir em meios de impedir ou mitigar a propagação de desinformação que vem crescendo nos últimos anos.

---

<sup>1</sup> Cambridge Analytica é uma empresa de marketing que em 2016, durante as eleições dos Estados Unidos, utilizou dados pessoais de mais de 50 milhões de usuários do Facebook para montar perfis de interesse e redirecionar campanhas publicitárias específicas, para cada “tipo de usuário”, a favor do então candidato à presidência Donald Trump (MARTINS, TATEOKI, 2019).

O conceito de desinformação tem se confundido com as *fake news*, fenômeno com características jornalísticas em que notícias são produzidas com a intenção de enganar a audiência, e que se propagam rapidamente por meio das redes sociais. O conceito da desinformação que têm sido objeto de estudo no campo da biblioteconomia e da ciência da informação é mais complexo. Nele, múltiplas ações intencionais, como descontextualização e distorção dos fatos, são empregadas para formar o cenário propício para a manipulação da verdade (BRISOLA; BEZERRA, 2018).

Segundo Bernardino e Sampaio (2019), para além de garantir o acesso e a disseminação da informação, as bibliotecas públicas devem combater as consequências da sociedade informática, sendo uma delas, a grande quantidade de circulação de desinformação. Para os autores, a biblioteca pública cumprirá o papel de combater a desinformação ao se tornar um espaço de aprendizado crítico. Nemer (2019) considera as bibliotecas públicas como essenciais no combate à desinformação, uma vez que trabalham com informação verificada e confiável. Mas aponta os cortes de financiamentos, que são vitais para a manutenção de seus serviços, como fator que as impede de cumprirem com esse papel.

Apesar de a literatura apontar para o combate à desinformação como um dos papéis da biblioteca pública, permanece a dúvida se as bibliotecas públicas estão atuando com serviços de combate à desinformação. No que diz respeito às *fake news*, Silva e Tanus (2019) apontam que profissionais bibliotecários estão preparados para promover o debate acerca do fenômeno, porém, nas bibliotecas por eles investigadas não foram constatadas ações institucionalizadas com serviços que abordem o tema, já que foram identificadas apenas ações pontuais.

Enquanto as bibliotecas se apresentam como instituições disseminadoras de informação, a crescente preocupação social com o fenômeno da desinformação torna-se um grande desafio a ser enfrentado pelas bibliotecas públicas, e indica que ainda há muito o que fazer para que as bibliotecas públicas se apresentem à sociedade como instituições de relevância social.

Considerando o problema da relação entre desinformação e bibliotecas, bem como o papel social destas instituições e dos profissionais que lá atuam, interessa-nos nesta pesquisa responder as seguintes perguntas: quais são as práticas de combate à

desinformação de profissionais responsáveis por serviços de informação em bibliotecas públicas do DF? Existem serviços de informação de combate à desinformação nas bibliotecas públicas do DF? Quais e como são desenvolvidos e aplicados? Como as práticas informacionais dos bibliotecários responsáveis pelos serviços influenciam na formulação e na aplicação de tais serviços?

## 1.2 Justificativa

O fenômeno da desinformação tem causado grande preocupação nos últimos anos; suas consequências vão desde ameaças à saúde pública – como os movimentos antivacina, que ressurgiram com relativa força em grupos de redes sociais onde são propagados mitos acerca da vacinação (OLIVEIRA; QUINAN; TOTH, 2020) ou notícias falsas em relação à pandemia do COVID-19 tocantes a receitas que prometem sua cura (SOUSA JÚNIOR *et al.*, 2020) – ou em resultados de políticas eleitorais, como foi o caso da influência nas eleições presidenciais de uma das maiores potências mundiais (MARTINS, TATEOKI, 2019). A desinformação se tornou grande inimiga da busca da verdade factual e/ou da informação semântica e, logo, das instituições que têm como missão informar. Devido ao papel informativo das bibliotecas públicas, o momento demanda políticas e iniciativas capazes de combater esse fenômeno por parte dessas organizações.

Em um estudo apresentado em 2018 no XIX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), Brisola e Bezerra (2018) conceituam os termos “fake news” e “desinformação”, além de diagnosticar esses fenômenos. Os autores apontaram o investimento no desenvolvimento da competência crítica em informação como uma das medidas para o “combate” a esses fenômenos. No mesmo evento, os autores Conde e Alcará (2018) apresentaram a pesquisa que analisa as práticas de compartilhamento da informação de bibliotecários participantes em um grupo do Facebook e salienta a importância das pesquisas sobre a desinformação em comunidades de bibliotecários.

As bibliotecas públicas têm o papel social de promover a informação íntegra e confiável para todos os públicos, ação que se faz fundamental no combate à

desinformação. Por esse caráter democrático de disseminadora da informação, espera-se que as bibliotecas públicas atuem de forma estratégica e promovam ações voltadas para o combate à desinformação.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Geral**

O presente estudo objetiva identificar, descrever e analisar as práticas de combate à desinformação dos bibliotecários e dos profissionais responsáveis pelos serviços de informação nas bibliotecas públicas do DF.

#### **1.3.2 Específicos**

1. Identificar quem atua na biblioteca e descrever as práticas informacionais de combate à desinformação dos bibliotecários ou dos profissionais responsáveis pelos serviços nas bibliotecas públicas do DF.
2. Identificar e descrever quais e como os serviços de combate à desinformação são oferecidos nas bibliotecas públicas do DF.
3. Analisar como as práticas informacionais dos bibliotecários ou dos profissionais responsáveis pelos serviços nas bibliotecas públicas do DF influenciaram a formulação, desenvolvimento e aplicação de serviços de combate à desinformação.

### **1.4 Metodologia**

A pesquisa segue a abordagem qualitativa. Uma pesquisa qualitativa visa a compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado e tem o pesquisador como

o instrumento fundamental. Na pesquisa qualitativa o pesquisador busca compreender como determinado fenômeno se manifesta nas interações sociais do objeto de estudo, onde são coletados os dados descritivos que auxiliam na compreensão do fenômeno pela perspectiva dos participantes da pesquisa. Na pesquisa qualitativa, o ambiente de estudo é observado como um todo, e todos os dados coletados são importantes e devem ser analisados (GODOY, 1995a). Para González (2020), pesquisas qualitativas buscam compreender a essência e a complexidade dos processos sociais. Na pesquisa qualitativa, o pesquisador adota uma visão sistêmica da realidade e desenvolve a pesquisa de forma flexível, considerando principalmente os aspectos subjetivos da vida.

O objeto de estudo desta pesquisa são as bibliotecas públicas do Distrito Federal, por conveniência geográfica e por relevância, uma vez que, por estarem localizadas no ente federativo onde se situa a capital do país, essas bibliotecas têm, ou deveriam ter, alguma representatividade para o contexto nacional.

Na pesquisa foi realizada revisão de literatura, por vezes também denominada revisão bibliográfica, e consiste em buscar “[...] informações documentais sobre os conhecimentos já acumulados acerca do tema da pesquisa” (GERHARDTH; SILVEIRA, 2009, p.99). A revisão de literatura possibilita fundamentar o referencial teórico, apresenta outras pesquisas existentes sobre o tema e contribui nas discussões dos resultados da pesquisa (ESTRELA, 2018). Assim, foram fundamentados conceitos de práticas informacionais, desinformação e bibliotecas públicas, bem como temas tangenciais, como bibliotecários e os demais profissionais responsáveis por bibliotecas e serviços de informação em bibliotecas públicas.

As buscas para a revisão de literatura foram realizadas principalmente na base de dados nacional Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), no SciELO, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no Google Acadêmico. Considerando os estudos realizados no âmbito do projeto PROIC “Documento e institucionalidades: do valor probatório à validação da informação” (RABELLO, 2017), especificamente os mapeamentos dos temas “práticas informacionais” (BASTOS, 2018) e “desinformação” (CARVALHO,

2020)<sup>2</sup>, parte dos dados coletados por Bastos (2018) e Carvalho (2020) foi utilizada para a elaboração da revisão de literatura.

Como o presente estudo pretende compreender a prática de combate à desinformação dos profissionais que são responsáveis por serviços de informação nas bibliotecas públicas do DF – no sentido de observar exemplos e boas práticas, abrindo caminho para que possam ser replicadas, se for o caso, não apenas em bibliotecas públicas do DF, mas, também, para outras instituições congêneres em distintas localidades –, a investigação se qualifica como pesquisa aplicada e descritiva.

Segundo Fleury e Werlang (2017), a pesquisa aplicada requer rigor, relevância e ética. Os autores definem a pesquisa aplicada como “[...] conjunto de atividades nas quais conhecimentos previamente adquiridos são utilizados para coletar, selecionar e processar fatos e dados, a fim de se obter e confirmar resultados, e se gerar impacto.” (FLEURY; WERLANG, 2017, p. 11). Para Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa aplicada envolve interesses locais e tem o objetivo de solucionar problemas específicos através da aplicação dos conhecimentos adquiridos no estudo. Espera-se que, com a sistematização dos resultados da pesquisa, a pesquisa possa contribuir trazendo exemplos de combate à desinformação, orientando e/ou fundamentando a criação e/ou aplicação em serviços de informação com aquela finalidade.

A pesquisa descritiva, segundo Triviños (1987), pretende conhecer a realidade da comunidade que deseja estudar, seus membros, suas características e seus problemas, para então descrever “com exatidão” os fenômenos dessa realidade (TRIVIÑOS, 1987, p. 111). Em outras palavras, uma pesquisa descritiva busca conhecer e descrever uma comunidade e seus problemas, fatos e fenômenos (TRIVIÑOS, 1987). Para Rudio (2007), a pesquisa descritiva busca conhecer, descrever e interpretar a realidade, sem modificá-la. A pesquisa descritiva se interessa também

---

<sup>2</sup> Foi realizado por Bastos (2018) e Carvalho (2020) levantamento nas bases de dados internacionais *Web of Science* (WoS), Scopus, *Library and Information Science Abstracts* (LISA) e *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA), sendo as duas primeiras de maior prestígio, abrangendo a área de Ciências Humanas e Sociais (QUEIROZ et al., 2015) e as duas últimas temáticas focadas em Biblioteconomia e demais áreas da informação. Ademais, foram realizadas naquelas pesquisas buscas no repositório digital temática da área de ciência da informação, E-Lis. Parte dessas fontes de informação estão disponíveis na Web (BRAPCI, E-Lis) ou tem o acesso viabilizado mediante os recursos disponíveis na FCI (ABCDM) ou na BCE (mediante o Portal de Periódicos da Capes, que permite o acesso às bases WoS, Scopus, LISA, LISTA). As bases de dados foram acessadas em computadores da BCE/UnB e, também, foram realizadas buscas no Scielo, na BDTD e no Google Acadêmico.

em descobrir e observar fenômenos com o objetivo de conhecer sua natureza e processos que o constituem (RUDIO, 2007). Nessa direção, segundo Rudio (2007, p.71), a pesquisa descritiva tem o objetivo de “[...] descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los”. Conforme já mencionado, o presente estudo pretende descrever as práticas informacionais dos profissionais responsáveis por bibliotecas públicas no DF, e seus serviços de combate a desinformação.

Foi aplicado instrumento de coleta de dados, que consiste em um “[...] meio utilizado pelo pesquisador para a coleta de dados” (GERHARDTH; SILVEIRA, 2009, p. 97). Para a coleta de dados, utiliza-se a técnica de entrevista semiestruturada mediante questionário. A entrevista, considerada estratégia fundamental em pesquisas qualitativas (GODOY, 1995a), é utilizada pelo pesquisador que estuda um fenômeno social (TRIVIÑOS, 1987). Segundo Gil (2008), por meio da entrevista o pesquisador acessa a realidade dos atores sociais que integram a comunidade na qual o fenômeno estudado ocorre, e obtém dados profundos acerca do comportamento desses atores. O autor define a entrevista como uma “[...] 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.” (GIL, 2008, p. 109).

A classificação da entrevista utilizada é denominada entrevista semiestruturada. Segundo Triviños (1987), a entrevista semiestruturada é um dos principais meios para coleta de dados numa pesquisa qualitativa. Na entrevista semiestruturada, o pesquisador faz questionamentos fundamentais baseados em teorias e hipóteses acerca do fenômeno social estudado, enquanto o entrevistado responde espontaneamente às questões, abrindo espaço para novas perspectivas e questionamentos durante a entrevista. Para o autor, a entrevista semiestruturada favorece a descrição e compreensão dos fenômenos sociais em sua totalidade (TRIVIÑOS, 1987). Segundo Manzini (1991), a entrevista semiestruturada possui um roteiro com perguntas principais, mas as respostas do entrevistado não devem seguir uma padronização de alternativas formuladas pelo pesquisador, sendo assim, uma técnica adequada para coleta de dados derivados de associações que o entrevistado faz acerca do tema. No caso desta pesquisa, a entrevista semiestruturada foi aplicada

por meio do envio de um questionário aos responsáveis das bibliotecas públicas do Distrito Federal.

O questionário é um instrumento de coleta de dados em que os informantes respondem por escrito a uma série de perguntas elaboradas pelo pesquisador (RUDIO, 2007). Gil (2008) define o questionário como uma “[...] técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações [...]” (GIL, 2008, p. 121). Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 69), o questionário é respondido sem a presença do pesquisador, e tem o objetivo de: “[...] levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas”. O instrumento utilizado foi aplicado mediante questionário *online*, nos meses de março e abril de 2021, elaborado mediante a ferramenta do Google Forms. O *link* gerado foi enviado por e-mail às bibliotecas públicas do DF, conforme lista previamente disponibilizada e adquirida junto à Biblioteca Nacional de Brasília.

Para a análise e interpretação dos dados é utilizada a técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é usada quando se deseja desvendar o sentido por trás do conteúdo ou do discurso (GODOY, 1995b). De acordo com Campos (2004), a análise de conteúdo inclui uma série de técnicas destinadas a buscar os sentidos de um documento. Valendo-se da comunicação como ponto de partida, a partir da mensagem são produzidas inferências baseadas em pressupostos teóricos e situações concretas do contexto histórico e social em que a pesquisa foi produzida. A pesquisa utiliza-se da técnica de análise de conteúdo denominada categorização apriorística, técnica em que o pesquisador se orienta em categorias predefinidas (CAMPOS, 2004). A partir da revisão de literatura foram identificadas categorias para atingir os objetivos da pesquisa. Com base nisso, a análise é orientada pelos conceitos de desinformação, *misinformação* e *fake News*, com pressupostos das práticas informacionais e da competência informacional crítica. Por meio da codificação das instituições e dos sujeitos respondentes, as respostas obtidas junto ao questionário aplicado são analisadas, e, em seguida, inferências são produzidas com base em pressupostos teóricos presentes na revisão de literatura.

Para a contextualização da pesquisa, foram utilizadas fontes de informação documentais. A pesquisa documental consiste em uma pesquisa “[...] em que os

documentos são investigados a fim de se poder descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças, etc.” (RUDIO, 2007, p.72). Para Gerhardth e Silveira (2009, p.69), a pesquisa documental “[...] é aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos”. Ainda que para os autores a pesquisa documental abranja arquivos públicos e privados, podemos considerar, complementarmente, documentos institucionais dispostos na Web.

#### Delimitação do *corpus*

A população (ou universo) da pesquisa consiste num “[...] conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum” (MORESI, 2003, p.67). Para López (2004, p. 69, tradução da autora), a população é o “[...] conjunto de pessoas ou objetos os quais se deseja conhecer algo em uma pesquisa.”. Para a população da pesquisa serão consideradas todas as bibliotecas públicas do DF, num total de 26 (vinte e seis). Além disso, com o envio de questionário *online* para todas as bibliotecas públicas do DF será possível identificar:

- a) se os profissionais atuando em tais bibliotecas são bibliotecários ou se são outros profissionais que respondem pelos serviços de informação oferecidos pela biblioteca;
- b) quais as práticas para combate a desinformação na vida profissional e do cotidiano realizada pelos profissionais;
- c) se existe serviços voltados ao combate à desinformação na instituição e como as práticas particulares dos profissionais influenciaram na formulação, desenvolvimento e aplicação de tais serviços.

Quadro 1 – Análise dos dados considerando os resultados dos itens a, b, c e d.

(Continua)

Objetivos	Questões	Estratégia de análise dos dados
1a. Identificar se o responsável pela biblioteca é um bibliotecário	Questão a	Descrição
1b. Descrever as práticas informacionais, profissionais e no cotidiano, dos bibliotecários ou dos profissionais responsáveis pelas bibliotecas públicas do DF para o combate à desinformação.	Questão b	Descrição

Objetivos	Questões	Estratégia de análise dos dados
2. Identificar e descrever os serviços para o combate à desinformação nas bibliotecas públicas do DF	Questão c	Descrição
3. Analisar como as práticas informacionais dos bibliotecários ou dos profissionais responsáveis pelas bibliotecas públicas do DF influenciaram a formulação, desenvolvimento e aplicação de serviços de combate à desinformação.	Questão c	Análise de conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora.

Portanto, foram analisadas as práticas informacionais das bibliotecas públicas do Distrito federal por meio de um questionário aplicado aos responsáveis de cada biblioteca, sejam bibliotecários ou não. O questionário dará um panorama dos serviços e práticas que vêm sendo realizadas. Com isso obteve-se subsídios para propor possíveis caminhos que as bibliotecas poderão adotar para cumprir o compromisso de atuar em combate a desinformação junto à comunidade.

### 1.5 Estrutura do trabalho e referencial teórico

O trabalho é composto por 5 seções: 1. Introdução, 2. Revisão de literatura, 3. Contexto, apresentação, interpretação e análise dos resultados e 4. Considerações finais, com o referencial distribuído conforme o quadro abaixo:

Quadro 2 – Estrutura do trabalho e referencial teórico

(continua)

1. INTRODUÇÃO	Problema	<b>Desinformação</b> (BRISOLA; BEZERRA, 2018), papel das <b>bibliotecas públicas</b> no combate à desinformação (BERNARDINO; SAMPAIO, 2019; NEMER, 2019;) e sua <b>atuação</b> nesse contexto (SILVA; TANUS, 2019).
	Justificativa	Importância do tema desinformação na <b>saúde pública</b> (OLIVEIRA; QUINAN; TOTH, 2020; SOUSA JÚNIOR et al., 2020), na <b>política</b> (MARTINS, TATEOKI, 2019), e em <b>bibliotecas</b> (BRISOLA; BEZERRA, 2018; CONDE; ALCARÁ, 2018).
	Objetivos e metodologia	<b>Métodos adotados na pesquisa</b> (GODOY, 1995a; GONZÁLEZ, 2020; GERHARDTH; SILVEIRA, 2009; ESTRELA, 2018; FLEURY; WERLANG, 2017; TRIVIÑOS, 1987; RUDIO, 2007; GIL, 2008; MANZINI, 1991; GODOY, 1995b; CAMPOS, 2004; MORESI, 2003; LÓPEZ, 2004).
2. REVISÃO DE LITERATURA	<b>2.1 Função social e serviços em bibliotecas públicas</b>	<p><b>2.1.1 Breve histórico das bibliotecas públicas</b> (MEDEIROS, 2019; LIMA, 2014; BUCCI et al., 2019; MUELLER, 1984; AZEVEDO, 2012; SUAIDEN, 2000; FREITAS; SILVA, 2014; MILANESI, 2013)</p> <p><b>2.1.2 Função social das bibliotecas públicas</b> (IFLA; UNESCO, 1994; FLUSSER, 1980; SUAIDEN, 2000; BERNARDINO; SUAIDEN, 2011; FERRAZ, 2014; LESSA; GOMES, 2017; SUAIDEN, 2018; LOURENÇO, 2020)</p> <p><b>2.1.3 Serviços de informação em bibliotecas públicas</b> (SILVA, 2018; NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, 2017; SEVERIANO, 2012; FIGUEIREDO, 1985; GROGAN, 1995; ARAÚJO et al., 2013; LESSA; GOMES, 2017)</p>

<p><b>2.2 Biblioteca ante a desinformação e a “pós-verdade”</b></p>	<p><b>2.2.1 Conceitos de misinformação, desinformação e fake News</b> (FLORIDI, 2005; FALLIS, 2009; FALLIS, 2015; FLORIDI, 1996; VIGNOLI; RABELLO; ALMEIDA, 2021; BRISOLA; BEZERRA, 2018; GELFERT, 2018)</p> <p><b>2.2.2 Papel social das bibliotecas públicas no contexto da “pós-verdade”</b> (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2005; ARAÚJO, 2020a; DE PAULA; DA SILVA; BLANCO, 2018; MORAES; ALMEIDA; ALVES, 2020; ARAÚJO, 2020b; CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018; ARAÚJO, 2021; SUAIDEN, 2018; BERNARDINO; SAMPAIO, 2019; IFLA; UNESCO, 1994; FLORIDI, 1996; LOURENÇO, 2020; NEMER, 2019).</p>
<p><b>2.3 Práticas informacionais e profissionais ante a desinformação</b></p>	<p><b>2.3.1 Conceitos de práticas informacionais</b> (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017; BERTI; ARAÚJO, 2017; FERREIRA et al., 2019; ARAÚJO, 2017; ROCHA; GANDRA, 2018)</p> <p><b>2.3.2 Práticas informacionais e profissionais da informação</b> (ROCHA; GANDRA, 2018; LIMA; ARAÚJO, 2020)</p> <p><b>2.3.3 Práticas bibliotecárias ante a desinformação</b> (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018; CONDE; ALCARÁ, 2018; REVEZ; CORUJO, 2021; DE PAOR; HERAVI, 2020; MANDALIOS, 2013; LIM, 2020; MARTÍNEZ-CARDAMA; ALGORA-CANCHO, 2019)</p> <p><b>2.3.4 Competências informacionais para o combate à desinformação</b> (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2015; VITORINO; PIANTOLA, 2009; BRISOLA; ROMEIRO, 2018; CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018; FERREIRA; LIMA; SOUZA, 2020; OLIVEIRA; SOUZA, 2018; BRISOLA; RAMOS JÚNIOR, 2020; ZATTAR, 2017; AMARAL; JULIANI, 2020).</p>
<p><b>3 CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b></p>	
<p><b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b></p>	

Fonte: Elaborado pela autora.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Função social e serviços em bibliotecas públicas

A função social das bibliotecas públicas ainda é bastante debatida na literatura, bem como os serviços informacionais que devem ser ofertados nessas instituições. Assim, além de trazer um breve histórico das bibliotecas públicas, a seção apresenta a visão crítica de autores acerca da função social das bibliotecas públicas e de seus serviços de informação.

#### 2.1.1 Breve histórico das bibliotecas públicas

O surgimento da primeira biblioteca pública do mundo ainda é incerto, segundo Medeiros (2019); a maioria dos especialistas considera que a primeira biblioteca pública nasceu em Roma, construída por Anísio Polo. Existe, ainda, controvérsias se a primeira biblioteca pública foi constituída em Atenas, na Grécia. Segundo Lima (2014), na Idade Antiga, por preservarem a memória de determinado povo, as bibliotecas eram constantemente atacadas em guerras de disputa de poder, portanto, sua história nesse período é marcada por diversas catástrofes e reconstruções. Já na Idade Média, as bibliotecas se encontravam em mosteiros, onde os livros eram usados para o ensino. Segundo a autora, “[...] cada mosteiro era também uma editora que, pelo intermédio dos abades, enriquecia suas bibliotecas e, ao mesmo, sustentava o monopólio da destruição de livros na Idade Média.” (LIMA, 2014, p. 16).

O ideal de biblioteca pública, democrática e acessível como conhecemos hoje, tem sua história iniciada na França, em 1789, após a Revolução Francesa, influenciada pelo Iluminismo, movimento cultural do século XVIII. Bibliotecas e arquivos foram abertos à população, que teve acesso aos documentos da nobreza. A ideia naquele momento era de dar à população o acesso ao conhecimento com a finalidade de emancipar os cidadãos (BUCCI et al., 2019).

Durante o século XIX, na Inglaterra, o desenvolvimento da indústria acarretou grandes mudanças sociais que influenciaram a criação das bibliotecas públicas. Segundo Mueller (1984) com a crescente urbanização decorrente da Revolução

Industrial, as bibliotecas públicas surgiram para cumprir uma função civilizadora iniciada pelas escolas primárias, que tinha como estratégia ocupar os homens pobres por meio da literatura com o objetivo de manter a ordem. Devido a esse caráter utilitário, justificava-se o uso dos impostos públicos para o financiamento das bibliotecas. Na mesma época, enquanto na Inglaterra a criação das bibliotecas públicas era justificada pela promoção da ordem social, nos Estados Unidos, para justificar o uso dos impostos públicos em bibliotecas, argumentava-se que as bibliotecas públicas tinham um forte papel na manutenção da democracia. Segundo Mueller (1984), nos Estados Unidos, a educação era vista como capaz de solucionar todos os problemas sociais e, portanto, a biblioteca pública tinha o papel de educar as classes mais baixas e manter os valores vigentes. Apesar dos contextos e motivos diferentes para a criação de bibliotecas públicas, Mueller (1984) aponta que tanto na Inglaterra quanto nos Estados Unidos, esperava-se que os investimentos públicos fossem retornados por meio de “ganhos sociais”.

No Brasil, a história das bibliotecas públicas começou em 1811, quando a primeira biblioteca pública do país foi inaugurada em Salvador. Idealizada por Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco, Alexandre Gomes Ferrão e Francisco Agostinho Gomes, a criação da Biblioteca Pública da Bahia refletia a influência do espírito iluminista da sociedade soteropolitana do século XIX (AZEVEDO, 2012). Segundo Suaiden (2000), a partir daí todas as iniciativas para fundações de bibliotecas públicas no Brasil partiram do governo, porém, a situação dessas bibliotecas era de abandono. Problemas na infraestrutura, no acervo e em recursos humanos fizeram com que a imagem das bibliotecas não atraísse os usuários.

A Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade, inaugurada em 1926, surgiu com uma proposta revolucionária para a época. Segundo Freitas e Silva (2014), a biblioteca se tornou referência de cultura brasileira para outros países, e tinha a proposta de desempenhar, desde a sua proposição, o papel efetivo de centro de informação, o que era inédito para os brasileiros. Segundo as autoras, Mario de Andrade tinha como ideal “[...] a preservação da memória com o intuito de conservar as tradições e os valores nacionais” (FREITAS; SILVA, 2014, p.124), para elas, esse ideal contribuiu para que hoje as bibliotecas públicas sejam planejadas como “[...] espaços

socioculturais, preocupadas com a questão da leitura, com a disseminação de informação e com a preservação da memória nacional” (FREITAS; SILVA, 2014, p.125) apesar de muitas bibliotecas ainda desempenharem a função de depósito de livros.

Durante a Era Vargas<sup>3</sup>, em 1937 foi instituído o Instituto Nacional do Livro (INL), com o objetivo de difundir a cultura no campo do livro e da leitura. Segundo Suaiden (2000), um dos fatores para a criação do INL era a necessidade de dar atenção à nova classe que havia surgido devido ao desenvolvimento que ocorreu durante a Era Vargas, a classe dos operários, caracterizada pela mão-de-obra não qualificada e o analfabetismo. Porém, segundo o autor, as bibliotecas públicas, infantis e escolares ficaram desprivilegiadas quando em comparação às bibliotecas especializadas e centros de documentação, já que estes recebiam maior atenção e recursos financeiros.<sup>4</sup> Além disso, nesse período o papel da biblioteca pública era de receptora do acervo e guardiã da cultura (LIMA, 2014), e guardiã dos livros com o foco na preservação do material bibliográfico (SUAIDEN, 2000), o que, segundo Suaiden (2000), prejudicou a propagação de uma política de leitura. Entretanto, as bibliotecas públicas foram bastante beneficiadas pela criação do Instituto Nacional do Livro, principalmente pela incorporação da biblioteca pública à agenda governamental (SUAIDEN, 2000).

Para Suaiden (2000), a falta de bibliotecas escolares, uma vez que haviam sido negligenciadas pela política do INL, motivou o fenômeno chamado escolarização das bibliotecas públicas. Nesse fenômeno, as bibliotecas públicas passaram a exercer o papel de suporte escolar, priorizando o atendimento à comunidade estudantil. Para Milanesi (2013), a carência de bibliotecas escolares somada à precariedade do acervo das bibliotecas públicas levaram, ao fim e ao cabo, ao afastamento dos usuários a estes espaços, fazendo com que seus serviços se voltassem ao público escolar, agora com acervos voltados ao apoio à pesquisa escolar, atividade demandada pelos estudantes e bastante comum no período pré-Internet. Segundo Lima (2014), em 1970

---

<sup>3</sup> A Era Vargas é o termo que designa o período em que o Brasil foi governado pelo presidente Getúlio Vargas (1930-1945). O governo de Getúlio Vargas, regime autoritário e intervencionista, e fora marcado pela evolução econômica e social brasileira, reflexo de ações de apoio e desenvolvimento da industrialização e da educação básica no Brasil daquele período (LUNA; KLEIN, 2016).

<sup>4</sup> Na década de 50, impulsionado pelo processo de industrialização do mercado internacional, o Governo brasileiro investiu na construção de uma infraestrutura técnico-científica com o intuito de institucionalizar ações governamentais de promoção à produção e acesso a informações e conhecimentos em C&T (RABELLO, 2012).

o INL adotou uma política de biblioteca pública como suporte ao estudo formal, quando as bibliotecas públicas se voltaram a priorizar o apoio a pesquisa escolar. Nesse cenário, a biblioteca pública se aproximou do público escolar e se afastou da educação do cidadão de modo mais abrangente.

Em 1992 foi instituído o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) que consistiu em um sistema nacional integrado de bibliotecas públicas a fim de promover o desenvolvimento e ações em prol das bibliotecas públicas no país. “O SNBP representou um avanço na ideia de trabalho integrado entre bibliotecas. Seus objetivos eram criar um sistema padronizado de atividades biblioteconômicas, nas áreas urbanas e rurais.”. (LIMA, 2014, p. 38). Segundo a autora, o SNBP tinha como objetivo promover o acesso à leitura para o público leitor por meio do desenvolvimento das bibliotecas públicas. Hoje, o SNBP está vinculado à Secretaria da Cidadania e da Diversidade Cultural (SCDC), do Ministério da Cultura (MinC) e cada estado brasileiro possui o seu Sistema Estadual de Biblioteca Pública (SEBP).

Lima (2014) observa que as políticas do Estado para as bibliotecas públicas eram baseadas no conceito de cultura erudita da elite, e que ao focar no livro como única fonte de informação, se excluiu a grande parte analfabeta da população, algo que afastou a biblioteca pública do papel de emancipar a população por meio do trabalho informativo. Milanesi (2013) considera o padrão da biblioteca pública atual semelhante aos padrões das bibliotecas públicas do início do século XIX, quando foi criada a primeira biblioteca pública no país, ou seja, um ambiente físico cheio de estantes com livros separadas dos leitores, que não instiga o público a usar seus serviços.

### 2.1.2 Função social das bibliotecas públicas

Ao longo da história, a biblioteca pública exerceu diferentes papéis, e sua função social não é um consenso na literatura. Esta seção abordará, portanto, as diferentes visões sobre qual é a função social das bibliotecas públicas de acordo com diferentes autores.

No manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (1994) a biblioteca pública é tratada como um centro local de informação que promove a educação, a cultura e a informação, que atende igualmente

a todos os tipos de públicos sem distinções, e que oferece conhecimento e informação de todos os gêneros. Ao analisar a literatura podemos perceber que diferentes autores focam em diferentes funções citadas pelo Manifesto, como a biblioteca como suporte educacional, como um centro de promoção cultural, e como um espaço para formação política mediante a informação.

Flusser (1980) discorre sobre o que considera uma “biblioteca verdadeiramente pública” a qual também se refere como “biblioteca-ação cultural”. Para o autor, essa biblioteca seria a transformação da biblioteca pública convencional em uma biblioteca pública que dê a palavra ao não-público. Flusser (1980) aponta que a biblioteca pública deve continuar com sua função de “depósito da herança cultural”, mas observa que a biblioteca verdadeiramente pública deve promover ações para que a comunidade seja capaz de analisar criticamente esta herança cultural. Segundo o autor, a biblioteca pública deve ser o centro cultural da comunidade, e argumenta que, como a biblioteca-ação cultural não é implantada na comunidade, mas formada por ela, a biblioteca pública corresponderá às aspirações da comunidade e, assim, é improvável que seja rejeitada por seu público.

Suaiden (2000) discorre sobre a expectativa de que a biblioteca pública atenda às necessidades informacionais de todos os públicos, enquanto, na realidade, a tentativa de abraçar todos os públicos se mostra ineficaz. O autor ressalta que cada segmento da sociedade tem suas próprias opiniões acerca da função da bibliotecas públicas:

[...] A indústria editorial acredita que o objetivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar os problemas cotidianos. (SUAIDEN, 2000, p. 57).

Pela impossibilidade de atender a todos os públicos igualmente, principalmente pela falta de recursos disponíveis às bibliotecas, Suaiden (2000) propõe a aplicação das técnicas de segmentação de mercado para que as bibliotecas públicas consigam atender de maneira eficaz aquele segmento da população eleito para ter suas necessidades informacionais atendidas. Considerando a globalização e os avanços

tecnológicos, Bernardino e Suaiden (2011) argumentam que as bibliotecas públicas tem o papel de inserir o público na sociedade da informação, mas observam que elas não tem alcançado esse objetivo. Por isso, observam a importância da aproximação da biblioteca pública com sua comunidade usuária para que a biblioteca seja capaz de oferecer o acesso às tecnologias da informação e comunicação.

Para Ferraz (2014), um dos papéis fundamentais da biblioteca pública é a democratização da informação. Para a autora, a democratização da informação – e a característica de atender todos os públicos sem distinções – é o que torna a biblioteca pública o tipo de biblioteca mais democrático. A autora argumenta ser necessário que o acervo possua obras de caráter generalista para ser possível atender todos os tipos de públicos, uma vez que é quase impossível se aprofundar em todos os assuntos. Ferraz (2014) ressalta o papel da biblioteca pública de preservar a memória local, disponibilizando em seu acervo a produção cultural da comunidade. A autora considera que a biblioteca pública deve ser um espaço de promoção da cidadania com participação ativa da comunidade, promovendo debates, manifestações culturais e artísticas (FERRAZ, 2014).

Lessa e Gomes (2017) consideram o papel biblioteca pública como mediadora da informação e espaço cultural que promove o diálogo, bem como o consumo, a apropriação e a produção da cultura por meio da mediação sociocultural. Ao construir esse espaço de ação, a biblioteca promove a inclusão e o protagonismo social. Lessa e Gomes (2017) então discorrem sobre o que é a mediação:

A mediação não é passiva, ela provoca, porque interfere. Contudo, não se pode dizer que sua interferência seja impositiva, manipuladora e intencional, a mediação deve provocar, sobretudo, a reflexão sobre as diferenças, questionar o falso e o verdadeiro, aquilo que é, e o que poderá ser. (LESSA; GOMES, 2017, p. 36).

As autoras argumentam que ao se tornar um espaço de participação social, a biblioteca pública deixará de ser vista com a função única de guardião dos livros. Mas ressaltam, também, a importância da manutenção e prestação dos serviços tradicionais da biblioteca (LESSA; GOMES, 2017).

Para Suaiden (2018), a biblioteca pública deve enfrentar as crises econômicas e sociais por meio de serviços que promovam a inclusão informacional, e dessa forma

oferecer capacitação de mão de obra aos usuários, no intuito de gerar empregos e renda. O autor também argumenta que a biblioteca pública deve se aliar à escola, uma vez que essa parceria fortalece o ensino, a pesquisa e a extensão, criando assim um ambiente favorável para a formação de um público leitor. Suaiden (2018) propõe um novo modelo de biblioteca pública, nesse modelo, a biblioteca deve se tornar um “centro de capacitação”. No centro de capacitação devem ser ofertados cursos voltados à formação de usuários investigadores e leitores críticos. Dessa forma, o usuário crítico não será alvo fácil de manipulações e conquistará autonomia no processo de validação da verdade.

Segundo Lourenço (2020), tendo em vista as evoluções tecnológicas presentes em todos os meios, a biblioteca pública, como um organismo em constante crescimento, deve continuar com a função de dar acesso ao livro e à leitura, oferecendo ao leitor os livros impressos das estantes, mas que agora a biblioteca deve oferecer também os livros digitais, que estão disponíveis no ciberespaço. Apesar das relações estarem se tornando cada vez mais virtuais, o autor ressalta a importância das bibliotecas manterem em seu espaço um ambiente onde seja possível promover eventos e a interação presencial, como uma sala de leitura em que possibilita a troca de conhecimentos, por exemplo, tornando-se, assim, o que o autor chama de polo de sociabilidade. Para o autor, a biblioteca pública deve cumprir sua função de orientar os leitores na busca pelo conhecimento, para que se tornem cidadãos livres e críticos (LOURENÇO, 2020).

Ao analisar a literatura, podemos perceber que diferentes autores focam em diferentes funções citadas pelo Manifesto da UNESCO (1994), como a biblioteca como suporte educacional, como um centro de promoção cultural, ou centro de informação para a cidadania. As opiniões dos autores divergem também acerca do público ao qual a biblioteca deve atender, enquanto autores reforçam o atendimento a todo o público sem distinções, como Ferraz (2014), Suaiden (2000) propõe a segmentação do público para que a biblioteca pública seja capaz de atender suas necessidades informacionais.

### 2.1.3 Serviços de informação em bibliotecas públicas

Ao longo da história, a biblioteca pública teve suas funções modificadas devido ao seu contexto histórico e ao interesse de instituições superiores. Como abordado anteriormente, as mudanças sociais influenciaram a criação das bibliotecas públicas, como a crescente urbanização decorrente da Revolução Industrial, que ocasionou a criação de bibliotecas públicas que cumpriam uma função civilizadora e tinham o objetivo de manter a ordem social. Conseqüentemente, a partir do surgimento das bibliotecas públicas no século XIX, os serviços de informação começaram a ser oferecidos pelas bibliotecas (MUELLER, 1984). Os serviços oferecidos pelas bibliotecas correspondiam às funções da biblioteca naquele momento. Nos anos 60 e início dos anos 70, nos Estados Unidos, quando a biblioteca pública deixou de ser vista como instituição voltada somente à educação e começou a exercer uma função de caráter comunitário ao se dedicar à cultura e ao lazer, novos tipos de serviços foram implementados, como “serviços aos carentes” (MUELLER, 1984, p. 30).

Segundo Silva (2018), a biblioteca pública superou seu papel de “guardiã da memória” a partir do momento em que se tornou um centro de ações culturais, educacionais e de inclusão digital. Hoje, a essência da biblioteca pública é ser uma instituição prestadora de serviços. Em uma sociedade onde mudanças ocorrem a todo instante, a informação também se torna obsoleta rapidamente. Nascimento, Duarte e Conceição (2017) observam que nesse cenário as bibliotecas públicas estão se adaptando para acompanhar as mudanças sociais e tecnológicas, uma vez que em consequência dessas mudanças, o público usuário dos serviços das bibliotecas tem novas exigências e necessidades informacionais as quais a biblioteca deve suprir, para que assim o indivíduo seja capaz de mudar a realidade ao seu redor.

Severiano (2012) aponta o acesso à informação completa e atualizada como objetivo prioritário da biblioteca pública que se dinamiza para acompanhar as mudanças sociais da comunidade. Para a autora, a biblioteca pública deve atender as necessidades informacionais de todos os tipos de públicos da comunidade, sanando suas dúvidas e incertezas, por mais diversa que a comunidade seja. Severiano (2012) aponta a importância da informação à comunidade ser ofertada pela biblioteca pública, uma vez que ao oferecer esse tipo de serviço, a biblioteca fará seu papel no combate ao medo, à ignorância e ao senso comum.

Figueiredo (1985) discorre sobre a importância da implementação de serviços de informação para a comunidade em bibliotecas públicas enquanto instituições sociais. Segundo a autora, o serviço de informação para a comunidade é “[...] a provisão especial de serviço para aquelas pessoas na comunidade local que têm acesso limitado às fontes para auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia.” (FIGUEIREDO, 1985, p. 15). Para Figueiredo (1985), as atividades de serviço de informação para a comunidade em bibliotecas públicas comprovam a sua função social e o papel da biblioteca numa sociedade de rápidas transformações. Segundo a autora, para oferecer o serviço de informação para a comunidade, a biblioteca pública deverá ampliar seu serviço de referência para melhor atender os usuários que mais carecem de informações. Durante o atendimento, pode ser necessário que a biblioteca encaminhe o usuário à outras agências capacitadas a suprir suas necessidades (FIGUEIREDO, 1985).

Para Grogan (1995), os serviços de informação para a comunidade, também conhecidos como serviços referenciais e de informação para a comunidade, frequentemente recorrem ao encaminhamento durante seus atendimentos, o que se difere do serviço de referência em sentido estrito, que raramente encaminha seus usuários à outras instituições, por mais que todo bom setor de referência tenha um arquivo de instituições a quem recorrer em casos de necessidade de informações especializadas.

Segundo Araújo et al. (2013), ao implantarem o serviço de informação para a comunidade, as bibliotecas públicas passam por grandes mudanças como: novos conteúdos dos materiais; os variados suportes de informação que passam a compor seus acervos, como folders e panfletos; o papel democrático que cumprem por meio do acesso à informação para a comunidade; e a mudança de imagem das bibliotecas, que começam a ser vistas como um local aberto para toda a comunidade.

Para Figueiredo (1985), por seu suposto caráter neutro, sua localização e seus recursos informacionais, a biblioteca pública é ideal para se tornar um centro de informação local que apoia outras agências locais de informação, e cita possíveis atividades que a biblioteca pode desempenhar para cumprir com esse papel:

1. Coletar informação local e produzir diretórios para servirem de suporte para outras agências;

2. Provisão, juntamente com outras agências, de um serviço de informação na própria biblioteca;
3. Promoção de exposições de folhetos, panfletos, cartazes com informação para as pessoas se auto guiarem para requererem os seus direitos ou da comunidade;
4. Preparação de diretórios detalhados de *referral* [termo em inglês, cuja tradução é “referência”] para uso de outras agências;
5. Apoio a outros centros de aconselhamento ou à grupos da comunidade para a provisão de informação local e nacional relevante. (FIGUEIREDO, 1985, p. 13, grifos nossos).

Figueiredo (1985) salienta que ao implantar o serviço de informação para a comunidade, a biblioteca deve ter conhecimento das outras agências de informação locais, e cooperar com elas a favor da comunidade, uma vez que a informação para a comunidade deve ser a prioridade da biblioteca pública, pois só assim ela terá relevância na sociedade em constante mudança.

Araújo et al. (2013) abordam o serviço de informação para a comunidade pelo termo serviço de informação utilitária:

O termo informação utilitária é normalmente usado quando se trata de informações de ordem prática, utilizadas no cotidiano e que servem de guia para solucionar os problemas das pessoas, indo desde assuntos simples até os mais complicados, abrangendo assim, assuntos como saúde, educação, empregos, direitos humanos, segurança pública, turismo, lazer, entre outros. (ARAÚJO et al., 2013, p. 3).

Para as autoras, a biblioteca pública é ideal para ser um centro de informação utilitária por sua capacidade de selecionar e disseminar a informação. Araújo et al. (2013) argumentam que a ao aderir ao serviço de informação utilitária, as bibliotecas se aproximam do seu papel informativo e social, democratizando a informação ao sanar as necessidades informacionais da comunidade de forma rápida e eficaz. Também ressaltam que esse serviço proporciona o contato do cidadão com os órgãos sociais e outras agências informacionais (ARAÚJO et al., 2013).

Nascimento, Duarte e Conceição (2017) apontam que a maioria dos usuários vão à biblioteca para fazer empréstimos, para ler ou fazer trabalhos acadêmicos, o que significa que as bibliotecas públicas devem investir em serviços informacionais que auxiliem o usuário em seus problemas cotidianos, como os serviços de informação utilitária. As autoras ressaltam o dever da biblioteca pública de fornecer qualquer tipo de

informação que o usuário necessitar, por meio de diversos suportes. Desta forma, as pessoas que passam a frequentar a biblioteca pelos serviços de informação utilitária entram contato com os outros serviços da biblioteca. Nascimento, Duarte e Conceição (2017) apontam as áreas que os serviços ofertados pelas bibliotecas públicas devem contemplar:

[...] atividades culturais, eventos, incentivo à leitura e projetos relacionados à sustentabilidade, demonstrando o papel social e a responsabilidade das bibliotecas como líderes em sustentabilidade ambiental. (NASCIMENTO; DUARTE; CONCEIÇÃO, 2017, p. 460).

Conforme citado anteriormente, o serviço de referência é um serviço de informação essencial para a biblioteca pública. Segundo Grogan (1995), o serviço de referência tem a característica de ser o elemento humano de uma biblioteca, uma vez que sua prática exige um grande contato entre o usuário e o bibliotecário de referência. De maneira individualizada, o bibliotecário de referência auxilia o usuário a suprir suas necessidades informacionais, além de otimizar os recursos já disponíveis no acervo, que muitas vezes não seriam utilizados sem essa assistência. Grogan (1995) observa que o objeto central do serviço de referência é a informação, independente do seu suporte. O autor também ressalta que o serviço de referência pode ser prestado inclusive fora do ambiente da biblioteca. Essas características podem ser fundamentais para pensar o serviço de referência de bibliotecas públicas de uma forma mais acessível para a comunidade, que em sua diversidade possui barreiras que a impedem de usufruir dos serviços da biblioteca.

Podemos perceber que existe, por parte dos profissionais da informação, um desejo de afastar a biblioteca pública da imagem que tinha em seu passado quando sua única função era a de “guardiã do livro” ou “guardiã da cultura”, como é o caso observado por Lessa e Gomes (2017), ao ressaltarem que a biblioteca deixará de ser vista com a função de guardiã dos livros ao promover a participação social em seu espaço. Os autores trazem propostas para que a biblioteca pública cumpra sua função social por meio de seus serviços, como Figueiredo (1985), ao propor a implementação dos serviços de informação para a comunidade nas bibliotecas públicas, argumentando que, nessa direção, as bibliotecas se aproximam da função social de dar acesso e democratizar a informação para toda a comunidade local.

## 2.2 Biblioteca ante a desinformação e a “pós-verdade”

Entender o que é a desinformação e como ela atua é fundamental para identificá-la e impedir sua propagação, evitando suas consequências. Documentos falsificados e propagandas enganosas são exemplos de formas de desinformar usadas há anos. Mas, atualmente, a desinformação se tornou uma ameaça urgente por ter se intensificado em consequência das novas tecnologias da informação que facilitaram a criação e disseminação de informação com intenção de enganar. No entanto, a desinformação não é encontrada apenas na internet; inclusive bibliotecas podem disseminar desinformação de forma intencional ou não intencional por meio do seu acervo, que comumente contém informações enganosas como propagandas governamentais e invenções históricas (FALLIS, 2009). Por seu caráter informativo, as bibliotecas têm um papel especial no combate à desinformação, que será abordado nessa seção.

### 2.2.1 Conceitos de misinformation, desinformação e *fake news*

Existem muitas divergências acerca do conceito de informação na literatura. Para Floridi (2005), a informação semântica consiste em dados bem estruturados, significativos e verídicos. Portanto, por carecer de dados verídicos, a informação falsa não é considerada um tipo de informação. Para o autor, a informação não verídica deixaria de ser semântica, constituindo aquilo que o autor denomina de pseudoinformação ou misinformation.

Como Floridi (2005), muitos autores não consideram a informação falsa como um tipo de informação. Em contrapartida, Fallis (2009) aborda a informação sob uma perspectiva que considera informação aquilo que contém um “conteúdo representacional”. O autor argumenta que as informações falsas contêm conteúdo representacional e, portanto, são um tipo de informação. Nesse contexto, Fallis (2009) considera a misinformation como informações imprecisas e enganosas, que não têm a função de enganar. Essas informações podem causar grandes danos e estão presentes inclusive em grandes redes de comunicações, mas são acidentais (FALLIS, 2009).

Segundo Fallis (2015), diferente da misinformação, a desinformação consiste em informações criadas e/ou disseminadas com a função de enganar. O autor ressalta que para detectar a desinformação, devemos focar mais em identificar a intenção de enganar do que em identificar informações imprecisas, uma vez que erros acidentais não são classificados como desinformação. Fallis (2009) observa que muitas vezes a desinformação é difícil de ser identificada porque sua fonte não quer que saibam que as informações apresentadas são enganosas.

A desinformação também pode ser disseminada por fontes que não têm a intenção de enganar, como repórteres designados para passar uma informação enganosa criada por outra pessoa ou organização. Nesse caso, os repórteres não estão desinformando o público, mas sim o criador da informação falsa. Como os repórteres não têm a intenção de enganar a audiência com as informações enganosas ditas por eles, eles estão apenas disseminando misinformação (FALLIS, 2009). Contudo, o autor considera a possibilidade de a fonte direta de uma informação enganosa não ser a responsável pela desinformação. É o caso de quando o criador acredita que a informação seja verdadeira, mas outras pessoas envolvidas na disseminação identificam que na verdade a informação é imprecisa, e mesmo assim passam a informação adiante com intenção de enganar, gerando desinformação (FALLIS, 2009).

Nessa direção, é possível que uma misinformação se tornar desinformação. Para Fallis (2015), a fonte da informação pode criar uma informação falsa acidentalmente, mas ao detectar o erro, ela deve corrigi-lo. Caso contrário, a fonte estará disseminando desinformação, pois ao se recusar a corrigir os erros detectados, a disseminação da informação falsa deixará de ser acidental.

Para Floridi (1996), a desinformação ocorre quando o processo de informação é defeituoso. Segundo o autor, a falta de objetividade, a falta de completude, e a falta de pluralismo são os fatores que levam à desinformação. Floridi (1996) aponta a autoridade e influência das fontes, aliada à inocência dos receptores, como fatores que favorecem a desinformação. E ressalta que, quanto maior a pluralidade de informações, menor é o risco de desinformação.

O portal de checagem de fatos *Aos fatos* (2021) classifica as informações e declarações que analisa em sete categorias: verdadeiro, impreciso, exagerado, contraditório, insustentável, distorcido ou falso. A declaração ou informação é classificada como verdadeira quando é condizente com os fatos e não necessita de contextualização para ser considerada verdadeira. A categoria “impreciso” é aplicada quando a declaração necessita de um contexto para ser verdadeira. A declaração é classificada como “exagerada” quando não é totalmente falsa, como quando algum político declara ter construído um número de creches muito superior ao que realmente construiu. A categoria “insustentável” se aplica a declarações que não apresentam fatos, dados ou qualquer informação que sustente o que foi afirmado. A categoria “contraditório” se aplica a declarações em que o seu conteúdo é objetivamente oposto ao de afirmações e/ou ações anteriores da mesma pessoa, ou instituição que ela representa. A categoria “distorcido” é usada em boatos e notícias factualmente corretas, mas que são disseminadas com a intenção de enganar. A afirmação, notícia ou boato é classificada como “falsa” quando o seu conteúdo carece de amparo factual e os dados disponíveis o contradizem.

O emprego da desinformação e da misinformation pode trazer consequências graves e até fatais, como no caso dos movimentos antivacina, que – impulsionados pelo uso da desinformação e misinformation na propagação de informações falsas e duvidosas – têm causado o retorno de doenças que haviam sido erradicadas no Brasil, como o sarampo (VIGNOLI; RABELLO; ALMEIDA, 2021). Segundo os autores, especialmente por meio das redes sociais, informações enganosas e/ou imprecisas quanto às vacinas têm chegado a um grande número de pessoas que não questionam as informações as quais são apresentadas. A propagação de informações enganosas acerca das vacinas simula o regime de informação vigente, e, conseqüentemente, obtém êxito em enganar o indivíduo que não tem conhecimento acerca de fontes de informações científicas e informações confiáveis. De forma a convencer o indivíduo (enganando-o com ou sem intenção), o movimento antivacina descontextualiza informações verdadeiras para construir a narrativa de que a vacinação é prejudicial à população, como no uso de casos reais de efeitos colaterais da vacinação para sustentar a afirmação de que toda vacinação é danosa. Os autores também destacam

que o movimento antivacina vai contra a ciência e as suas comprovações ao utilizar de argumentos anticientíficos contra a vacinação, comportamento esse que é endossado inclusive por autoridades públicas que ignoram o conhecimento científico ao contestar a imunização mediante a vacina. Em consequência desses movimentos, doenças antes erradicadas têm feito novas vítimas e voltaram a ser o foco de campanhas de vacinação do Estado, que agora buscam também combater a desinformação e misinformação em relação às vacinas. (VIGNOLI; RABELLO; ALMEIDA, 2021).

Fruto da desinformação, as *fake news* são “[...] notícias fabricadas, com características jornalísticas, mas antecipadamente pensadas para a manipulação e descoladas da verdade.” (BRISOLA; BEZERRA, 2018, p.3323). Devido a popularização da circulação de notícias falsas, o conceito de *fake news* é comumente utilizado para se referir à desinformação, entretanto, a *fake news* são um fenômeno fruto de um “terreno fértil” (BRISOLA; BEZERRA, 2018, p.3319) de desinformação, sendo ela – a desinformação – um conceito mais complexo e abrangente, como foi abordado nesta seção.

Gelfert (2018) define as *fake news* como “[...] a apresentação deliberada de alegações (tipicamente) falsas ou enganosas como notícias, onde as alegações são enganosas por definição.” (GELFERT, 2018, p. 108, tradução da autora). O autor sublinha que nem toda notícia falsa ou imprecisa é uma *fake news*. Segundo Gelfert (2018), erros honestos ou irrelevantes não são um fator para que a notícia seja classificada como uma *fake news*. Para o autor, a natureza das alegações falsas provém da forma em que o conteúdo é escolhido ou apresentado. Por serem projetadas com o intuito de enganar, o autor refere-se às *fake news* como “enganosas por design” ou “enganosas por definição”. Gelfert (2018) também ressalta que as *fake news* não são construídas apenas de mentiras, e observa que a maior parte das *fake news* usam de atores e entidades mundiais reais e de verdades já bastante conhecidas para alcançar o objetivo de se passarem por notícias reais. Para Gelfert (2018), a *fake news* é um tipo de desinformação que busca imitar a aparência de notícias de fontes tradicionais com a intenção de conquistar a confiança do leitor. Porém, o autor aponta que as *fake news* estão presentes também nas fontes de notícias tradicionais, que, em

consequência disso, têm perdido a credibilidade e confiança do leitor.<sup>5</sup> O fenômeno das *fake news* se expandiu aceleradamente na internet em consequência da rapidez e facilidade de disseminar conteúdos direcionados para determinados grupos de usuários. Para Gelfert (2018), a possibilidade de direcionar conteúdo específico para públicos específicos na mídia social online implicou na explosiva onda de *fake news* que se apresentou em 2016. Entretanto, segundo o autor, a divulgação por meio da internet não é uma característica inerente das *fake news*, elas podem ser propagadas também por outros meios.

### 2.2.2 Papel social das bibliotecas públicas no contexto da “pós-verdade”

A desinformação é um problema que deve receber a atenção especial das bibliotecas e demais centros de informação. Segundo a American Library Association (ALA) (2005), informações imprecisas e a distorção da verdade são danosas para os valores da biblioteconomia e do funcionamento de uma democracia saudável, por isso, em sua resolução sobre desinformação, manipulação da mídia e destruição de informações públicas, a ALA (2005) resolveu incentivar seus membros a estimular habilidades de competência informacional do século 21 entre seus usuários, para que sejam capazes de identificar a desinformação, e incentivar bibliotecas a buscarem recursos alternativos que tornem o usuário capaz de fazer uma leitura crítica da informação.

Apesar do conceito de pós-verdade ter surgido em 1990, foi em 2016 que a palavra começou a se tornar popular, quando foi escolhida como a “palavra do ano” pelo *Dicionário Oxford*, e foi relacionada a dois grandes eventos mundiais que aconteceram nesse mesmo ano, a eleição de Donald Trump para a presidência dos Estados Unidos e a vitória do plano da saída do Reino Unido da União Europeia (ARAÚJO, 2020a). Desde então, seu conceito vem sendo bastante discutido na

---

<sup>5</sup> Lopes e Bonisem (2019) afirmam que a era digital provocou novas exigências para os jornalistas, entre elas, a demanda de instantaneidade no processo de comunicação. Segundo os autores, o aumento da velocidade da informação é o responsável pela dificuldade em produzir matérias jornalísticas com profundidade, o que leva à publicação de matérias superficiais e descontextualizadas, com riscos de divulgação de informações falsas.

comunicação e em várias áreas da ciência, inclusive na área da biblioteconomia e da ciência da informação.

Segundo Araújo (2021), a pós-verdade trata-se de um fenômeno que resultou de condições tecnológicas, sociais e culturais, e que está relacionado à recente onda das fake news que tem interferido na vida das pessoas. Para o autor, o fácil acesso à internet e às tecnologias da informação pela maioria das pessoas, e a possibilidade de verificar a veracidade das informações compartilhadas, não impediu que as informações falsas circulassem livremente pelos canais de comunicação. Araújo (2021) observa que as pessoas compartilham as informações que chegam até elas, mas não se interessam em checar a veracidade dessas informações. Para o autor, a pós-verdade surge de um contexto de crescente desinteresse pela verdade, onde a veracidade das informações compartilhadas nos meios de comunicação é irrelevante. O autor ainda considera abordar sobre uma “cultura da pós-verdade”:

[...] pós-verdade designa, pois, uma condição, um contexto, no qual atitudes de desinteresse e mesmo desprezo pela verdade se naturalizam, se disseminam, se tornam cotidianos, normais, e até mesmo estimulados. É essa característica que permitiria se falar numa “cultura da pós-verdade”. (ARAÚJO, 2021, p. 16).

Segundo De Paula, Blanco e Da Silva (2018, p. 96), “[...] o principal objetivo da pós-verdade é desorientar o leitor no seu processo de formulação de conhecimento e de formação de opinião.”. Para Moraes, Almeida e Alves (2020), a pós-verdade se interessa em reafirmar aquilo que foi estabelecido por quem detém o poder, enquanto coloca em dúvida a verdade que não confirma esses hábitos estabelecidos. Araújo (2020b), afirma que a pós-verdade está ligada ao recente enfraquecimento da democracia e à ascensão de líderes com tendências autoritárias, que se aproveitam do contexto de desvalorização da verdade para usar *fake news* a seu favor.

De acordo com Corrêa e Custódio (2018), diante do contexto da pós-verdade, bibliotecários e outros profissionais da informação têm se preocupado em orientar seus usuários a fazer o uso crítico da informação, com o objetivo de evitar os danos causados pelo fenômeno. Os autores afirmam que a missão do bibliotecário deve abarcar as características do contexto atual para que as bibliotecas possam suprir as

novas necessidades informacionais dos usuários, e reforçam a importância da profissão na era da pós-verdade:

A missão do bibliotecário, portanto, torna-se vital na era da pós-verdade. Fica ainda mais evidenciado o seu papel social enquanto profissional capaz de criar técnicas especializadas de captura, organização e preservação da informação digital; de suas funções editoriais capazes de filtrar a informação necessária para demandas específicas e, principalmente, de sua atuação enquanto mediador para o desenvolvimento de competências em informação. (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018, p. 211).

Conforme observa Araújo (2021), a pós-verdade deve ser estudada pela ciência da informação, uma vez que ela tem interferido no ciclo da informação, na atuação dos sistemas de informação, das tecnologias digitais e dos sujeitos. Para o autor, diante do contexto da pós-verdade, o desafio da ciência da informação torna-se promover uma cultura da busca da verdade. O autor sugere que a ciência da informação proponha ações para confrontar a pós-verdade e seus efeitos negativos, defendendo, assim, a democracia, a inclusão, a diversidade, a sustentabilidade e a promoção de uma cultura da paz.

Para Suaiden (2018, p.150), a biblioteca pública deve ser um “[...] centro de resistência em busca da verdade”, e que para isso, é preciso que a biblioteca se torne um centro de capacitação que enxerga o usuário como um potencial investigador, capaz de validar a informação. Suaiden (2018) cita o letramento informacional ao afirmar que esta é uma das principais atividades dos serviços bibliotecários, e fundamental para a busca da verdade. O autor observa que diferente da alfabetização informacional, o letramento informacional compreende as habilidades de interpretação e produção da informação, para além de apenas saber ler e escrever.

Segundo Bernardino e Sampaio (2019), a desinformação deve ser combatida pelas bibliotecas públicas, ou seja, é uma demanda a ser enfrentada em termos de serviços de informações em bibliotecas públicas. Para os autores, a biblioteca pública tem o dever de filtrar informações deixando apenas aquelas que servirão a seus potenciais usuários, e aponta o desenvolvimento de competência crítica em informação como uma forma de alcançar esse objetivo. Segundo os autores, a biblioteca pública só poderá combater a desinformação ao se tornar um espaço de aprendizado crítico.

Como abordado anteriormente, a desinformação se fortaleceu devido aos avanços das novas tecnologias. Para que as bibliotecas públicas sejam capazes de enfrentar as ameaças da desinformação, surge a necessidade de que essas instituições se adequem ao novo contexto informacional. Segundo Bernardino e Sampaio (2019), para que a biblioteca pública seja vista como uma alternativa viável no novo contexto informacional, ela deve se adaptar às novas práticas tecnológicas, e adotar os recursos de TI. Suaiden (2018) aponta a concepção de novos conceitos, a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, e a aplicação de produtos e serviços mais atrativos como as principais formas de dar visibilidade à biblioteca pública.

Diante do exposto, é possível identificar que a literatura aponta a adoção das novas tecnologias e o investimento em habilidades de letramento informacional e competência crítica da informação como caminhos que a biblioteca pública deve seguir ao implantar serviços de informação voltados para o enfrentamento da desinformação. Por meio desses serviços, a biblioteca pública capacita o usuário a identificar a desinformação, e assim se proteger dos danos causados por ela.

Conforme o manifesto da Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA) e da UNESCO sobre bibliotecas públicas (1994), a biblioteca pública é um centro local de informação em que um de seus papéis é o de promover a informação a todos os públicos sem distinções. Devido a esse caráter de disseminadora democrática da informação, são esperadas das bibliotecas públicas ações de combate à desinformação, fenômeno que como observado anteriormente, tem atingido fortemente a população. No manifesto, IFLA e UNESCO (1994) definem algumas missões que levam as bibliotecas públicas ao combate à desinformação, como: “7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;” e “9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local”. Ao fomentar o diálogo intercultural e a diversidade e assegurar o acesso aos cidadãos a todos os tipos de informação, a biblioteca pública afasta a sua comunidade dos riscos da desinformação, pois, segundo Floridi (1996), a falta de pluralismo é um fator que leva à desinformação. O autor afirma que quanto maior for a pluralidade de informações, menor é o risco de desinformação.

Na literatura, autores apontam a relevância do papel da biblioteca pública no contexto da pós-verdade. Como observa Suaiden (2018), a partir do século XVII, as bibliotecas foram vistas como fonte confiável na busca pela verdade. Acreditava-se que o acervo das bibliotecas seria capaz de comprovar a verdade por meio dos seus livros e textos. Essa visão mudou após a Segunda Guerra Mundial, quando guerras ideológicas constataram que os acervos das bibliotecas não eram tão confiáveis como eram considerados. O autor afirma que a verdade é constantemente questionada por aqueles que detêm o poder e, por isso, a biblioteca pública deve ser um centro de resistência que busca a verdade.

Bernardino e Sampaio (2019) ressaltam o papel democrático das bibliotecas públicas ao apontarem a biblioteca como uma instituição indispensável para a democracia e o desenvolvimento crítico. Os autores apontam também a relevância das bibliotecas públicas no combate à desinformação, e afirmam que a biblioteca pública poderá combater a desinformação ao se tornar um espaço de aprendizado crítico. Lourenço (2020) também considera o espaço de aprendizado crítico como um caminho que a biblioteca pública deve seguir para o cumprir seu papel social.

Suaiden (2018) observa que o papel da biblioteca pública tem sido questionado pela comunidade de estudantes, pesquisadores e profissionais da informação e comunicação, que cobram um modelo de biblioteca pública capaz de atender às necessidades dos usuários no novo contexto de informação. Para Nemer (2019), as bibliotecas públicas têm o papel de permitir que todos os públicos participem de uma sociedade democrática, por meio de uma ampla variedade de recursos. O autor afirma que as bibliotecas públicas são espaços dinâmicos que buscam avançar junto com a sociedade, e que essas instituições estão adotando as novas tecnologias e se tornando mais digitais, cumprindo um papel totalmente novo para atender às novas necessidades dos usuários. Nemer (2019) afirma que as bibliotecas públicas são essenciais no contexto da pós-verdade porque trabalham com informação de fontes primárias, e são um “repositório confiável de verdades” (NEMER, 2019, p. 10). O autor destaca ainda a competência do bibliotecário em fornecer informações objetivas, precisas e críticas, e em auxiliar o usuário a identificar notícias falsas.

## 2.3 Práticas informacionais e profissionais ante a desinformação

A seção aborda os conceitos de práticas informacionais e busca compreender como as práticas informacionais dos profissionais da informação atuam no contexto da desinformação. É apresentada a discussão da literatura acerca da contribuição dos bibliotecários e demais profissionais da informação e do desenvolvimento de competência informacional no combate à desinformação.

### 2.3.1 Conceitos de práticas informacionais

O conceito de práticas informacionais começou a ganhar espaço na década de 1990, quando a abordagem social e a valorização do contexto nas investigações surgiram nos estudos de usuários. (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017). Segundo Sirihal Duarte, Araújo e Paula (2017), os estudos de práticas informacionais buscam entender a relação entre o sujeito e a informação ao investigar o ciclo no qual o contexto sociocultural interfere nas ações do sujeito, e as ações do sujeito alteram o contexto sociocultural. Berti e Araújo (2017) definem as práticas informacionais como:

[...] a busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que compreendem os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, porém recíprocos. (BERTI; ARAÚJO, 2017, p.395).

Os autores ressaltam que no conceito das práticas informacionais, a relação do sujeito com a informação se dá por “ações recíprocas”, quando as ações de ambas as partes influenciam uma à outra (BERTI; ARAÚJO, 2017).

Segundo Ferreira *et al.* (2019), os estudos das práticas informacionais enxergam o usuário como um sujeito social e cultural em ação que ressignifica o mundo a partir da sua vivência. E, em vista disso, os estudos buscam abordar o contexto sociocultural em que o sujeito está inserido, para então traçar sua dinâmica de busca, uso e compartilhamento de informações. Ferreira *et al.* (2019) ressaltam a importância do enfoque nas ações do sujeito nos estudos desenvolvidos sob a perspectiva das práticas informacionais:

[...] é preciso atentar para as ações, para aquilo que efetivamente se faz, sobretudo no cotidiano. É na prática, na ação do sujeito na sociedade, que é possível perceber como ele compreende a informação e como, criando um entendimento que é baseado tanto em sua experiência particular como em sua experiência coletiva, ele atua na sociedade na medida em que a expressão de sua interpretação também altera o cenário no qual está inserido. (FERREIRA *et al.*, 2019, p. 31).

Segundo Araújo (2017), nas práticas informacionais ocorre uma "dinâmica dupla". Nessa dinâmica, o uso da informação é resultado da aplicação de significados que o sujeito informacional capta coletivamente, as referências sociais, que também são construídas pelo próprio sujeito por meio de suas ações.

Para Rocha e Gandra (2018), as dimensões individual e coletiva são características fundamentais das práticas informacionais. Segundo as autoras, a relação do indivíduo com o mundo é sempre mediada por outras pessoas (ROCHA; GANDRA, 2018, p.570), e a realidade que lhe é apresentada é construída com base em referenciais coletivos que são redefinidos pela subjetividade individual do sujeito. As autoras apontam a relação da cultura e dos referenciais sociais com as ações do sujeito informacional na perspectiva das práticas informacionais:

[...] na abordagem das práticas informacionais há uma expressiva reconstrução da noção de cultura. Ao se investigar a interação entre usuários e informação, busca-se a relação de cada ação do sujeito com a cultura e com os referenciais sociais que o cerca. Esses referenciais, é importante salientar, são constituídos por nós mesmos e nos constituem, mutuamente. (ROCHA; GANDRA, 2018, p.582).

Segundo Rocha e Gandra (2018), o sujeito interpreta e ressignifica a sua realidade com base nos seus valores e referenciais sociais. Todas as suas ações, pensamentos e opiniões são influenciados pela dimensão sociocultural, resultado da relação entre sua subjetividade e o contexto social em que está inserido. Assim, as autoras afirmam que o estudo das práticas informacionais busca “[...] compreender o significado que as ações dos usuários têm para eles mesmos e, também, desvelar a dimensão cultural e coletiva por trás de cada uma dessas ações.” (ROCHA; GANDRA, 2018, p. 588).

Segundo Rocha e Gandra (2018), as práticas informacionais são essencialmente coletivas e culturais, visto que o sujeito é indissociável do contexto sociocultural em que está inserido. As autoras ressaltam que na perspectiva das práticas informacionais, há sempre uma construção mútua entre os sujeitos e o contexto. Para as autoras, a interação enquanto ação recíproca é um elemento chave para a concepção de práticas informacionais.

Para Araújo (2017), a abordagem pelo conceito de práticas informacionais eleva os estudos de usuários ao nível dos avanços que foram estabelecidos nas últimas discussões contemporânea e supera dicotomias como “sujeito ativo” e “sujeito passivo”, em que o sujeito era visto como ente cognitivo ou emocional, a parte do seu contexto sociocultural.

### 2.3.2 Práticas informacionais e profissionais da informação

A perspectiva das práticas informacionais pode ser aplicada em estudos da interação de sujeitos com a informação em diversos contextos, inclusive no contexto profissional. Segundo Rocha e Gandra (2018), esses estudos podem inclusive resultar em categorias passíveis de serem qualificadas. Sendo assim, as práticas informacionais dos bibliotecários e demais profissionais da informação são passíveis de serem investigadas e analisadas.

Estudar as práticas informacionais dos bibliotecários e demais profissionais da informação é essencial, uma vez que suas práticas refletem nos serviços desenvolvidos por esses profissionais. Esses serviços oferecidos pelas bibliotecas mediam a relação do usuário com a informação, e por consequência, refletem na forma que o usuário lida com a informação no seu cotidiano, na sua vida acadêmica e profissional (LIMA; ARAÚJO, 2020).

Lima e Araújo (2020) consideram as práticas informacionais como ações sociais, e a partir desse entendimento estudaram as ações cotidianas de bibliotecários incorporadas em suas vidas profissionais. Os autores apontam a influência do contexto, elemento básico do conceito de práticas informacionais, nas ações cotidianas das bibliotecárias de referência que participaram do estudo. Segundo Lima e Araújo (2020), as ações de busca, uso e compartilhamento de informações das bibliotecárias, em

especial as ações de compartilhamento, se dão através da interação com outros profissionais e do significado construído por cada uma com base em suas realidades individuais.

Desta forma, Lima e Araújo (2020) afirmam que o bibliotecário e demais profissionais da informação, como todo ser social, carrega consigo práticas moldadas pelo contexto histórico e social em que estão inseridos. Essas práticas são influenciadas e influenciam as práticas profissionais dos bibliotecários, assim como os produtos e serviços da biblioteca. Por isso, é importante que os bibliotecários e demais profissionais responsáveis pelas bibliotecas públicas tenham boas práticas informacionais, inclusive no âmbito pessoal.

### 2.3.3 Práticas bibliotecárias ante a desinformação

Após a eleição da palavra “pós-verdade” como palavra do ano pelo Dicionário Oxford em 2016, bibliotecários e demais profissionais da informação se preocuparam em orientar as pessoas para o uso crítico da informação com o objetivo de livrá-las dos males da desinformação (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018). Segundo Corrêa e Custódio (2018), ao desenvolver competências em informação, o bibliotecário se torna capaz de atuar como mediador no desenvolvimento dessas competências pelo usuário, de forma que o usuário atinja a autonomia na busca pela informação, e use-a com consciência. Assim, a era da pós-verdade se apresenta como uma oportunidade para que os bibliotecários exerçam sua profissão e contribuam para o bem estar da sociedade.

Dalessandro, Guimarães e Sales (2019) afirmam que o fenômeno das *fake news* se tornou uma grande ameaça às práticas bibliotecárias. Por lidarem com informação de diversas áreas e mediar o acesso à informação, os profissionais da informação constantemente se encontram diante dos males das *fake news*, o que exige que esses profissionais adotem rígidos critérios na averiguação da veracidade das informações. Os autores observam que devido à postura ética e a formação crítica dos bibliotecários e demais profissionais da informação, esses profissionais têm o desafio de combater a propagação de notícias falsas, verificando e atestando a veracidade das informações. Segundo os autores, “[...] o bibliotecário possui um compromisso ético com o usuário no sentido de dar-lhe ferramentas para desenvolver um pensamento crítico quanto à

procedência e a confiabilidade da informação” (DALESSANDRO; GUIMARÃES; SALLES, 2019, p. 5). Os autores analisaram o código de ética da IFLA proposto para bibliotecários e demais profissionais da informação e sua relação com as *fake news*. Entre outras relações, foi observado que as políticas bibliotecárias, os serviços bibliotecários, e o treinamento dos novos profissionais devem incluir ações de combate às *fake news*.

O Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, por sua vez, diz que o bibliotecário deve assumir a responsabilidade pelas informações fornecidas, sendo assim, é possível presumir que o profissional bibliotecário possa ser responsabilizado pela propagação de desinformação (CONSELHO..., 2018).

Para Conde e Alcará (2018), diante do contexto da desinformação, o bibliotecário deve cumprir seu papel de mediador da informação com responsabilidade, conhecendo o problema para combatê-lo. O estudo de Conde e Alcará (2018) aponta que a maioria dos bibliotecários que participou da pesquisa afirma ter ciência da responsabilidade social que a profissão exige, porém 96,6% dos participantes apresentaram ter dúvidas sobre o problema da desinformação e as consequências de sua disseminação. Os autores ressaltam a necessidade da adoção de práticas profissionais mais sofisticadas e criteriosas durante a avaliação das fontes de informação e, além disso, ressaltam a responsabilidade dos bibliotecários sobre o conteúdo que compartilham na esfera pessoal, conforme a conduta ética esperada desses profissionais.

Revez e Corujo (2021), em seu estudo com base na literatura, categorizam as práticas das bibliotecas contra as notícias falsas. Foram analisados 27 documentos, e, apesar da maior parte dos estudos abordarem as práticas em bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas também foram mencionadas. Os autores observam que, para lidar com as notícias falsas, as bibliotecas têm investido principalmente em práticas de desenvolvimento de competência informacional, e identificam uma perspectiva dupla nas práticas das bibliotecas: a aplicação de estratégias orientadas para tarefas e o desenvolvimento de pensamento crítico.

Segundo Revez e Corujo (2021), a abordagem do pensamento crítico tem sido apontada como um avanço da abordagem de competência informacional. Revez e

Corujo (2021) observam também que é pela perspectiva da competência informacional que temas como autoridade e avaliação de fontes são abordados nas práticas das bibliotecas. Sendo a avaliação de fontes, segundo os autores, a “[...] chave contra notícias falsas.” (REVEZ; CORUJO, 2021, p. 4).

No que se refere à postura dos profissionais da informação ante o fenômeno das *fake news*, Revez e Corujo (2021) identificam uma posição positiva da classe bibliotecária em relação às suas práticas em competência informacional contra as notícias falsas. No entanto, os autores questionam se esses profissionais realmente estão capacitados para lidar com o problema, tendo em vista que o fenômeno das *fake news* atua inclusive em dimensões cognitivas e emocionais do indivíduo.

Com base no seu estudo, Revez e Corujo (2021) categorizam as práticas bibliotecárias contra notícias falsas em: “Avaliação da Fonte (Source Evaluation)”; “Competência informacional” (*Information Literacy*); “Disseminação” (*Dissemination*); e “Fora da caixa de competência informacional” (*Out-of-IL-Box*). Os autores apontam a possibilidade de interseções entre as categorias: “[...] um bibliotecário pode produzir uma campanha de mídia social usando guias de biblioteca ou atividades audiovisuais.” (REVEZ; CORUJO, 2021, p. 7, tradução da autora). Apesar da abordagem da competência informacional ser a principal estratégia das bibliotecas para lidar com as notícias falsas, os autores criaram a categoria “Fora da Caixa de Competência Informacional” com o intuito de abranger caminhos alternativos à abordagem da competência informacional, considerando caminhos alternativos à abordagem.

Quadro 3 – Tipos de estratégias, abordagens, iniciativas e quantidade documentos relativos a serviços de bibliotecas contra notícias falsas (*fake news*)

Práticas de bibliotecas contra notícias falsas			
Tipos de estratégias	Abordagens	Iniciativas	Quantidade de documentos
Avaliação da fonte	Abordagem checklist	CRAAP (Circulação, Relevância, Autoridade, Precisão e Propósito)	7
		RADAR (Justificativa, Autoridade, Data, Precisão, Relevância)	2
		Infográfico IFLA "Como identificar notícias falsas"	7
	Outras técnicas	Leitura Lateral	2
		Método IF I APPLY	1
Competência Informacional	Materiais da biblioteca	Guias de biblioteca (incluindo recursos de verificação de fatos)	12
	Instrução formal	Instrução em sala de aula ou online	17
	Abordagem de pensamento crítico	Abordagem baseada em discussão envolvendo habilidades de pensamento crítico	2
Disseminação	Audiovisual	Memes e infográficos	2
		Atividades audiovisuais, como vídeos do YouTube	1
	Eventos públicos	Painéis e parcerias com jornalistas	2
	Mídia social	Campanhas de mídia social	3
Fora da Caixa de Competência Informacional	Parcerias novas e antigas	Parcerias com outros atores, como educadores, jornalistas, mídia, editores, ...	3
	Rota tecnológica	Soluções tecnológicas para identificar informações falsas	1

Fonte: Elaborado pela autora, traduzido e adaptado de Revez e Corujo, 2021, p. 8.

Em relação ao tipo de estratégia “Avaliação da fonte” (*Source Evaluation*) foram identificadas as abordagens *checklist* (CRAAP, RADAR, Infográfico IFLA "Como identificar notícias falsas") e outras técnicas (leitura lateral, e método IF I APPLY). Dentro da “abordagem *checklist (checklist approach)*”, definida por Revez e Corujo (2021, p. 6) como uma “avaliação binária e visão mecânica da informação”, estão iniciativas focadas no uso de listas de verificação que direcionam o usuário para a checagem de informações. Foram identificados, ainda, nos documentos sobre iniciativas como CRAAP (circulação, relevância, autoridade, precisão e propósito), que consiste em um teste com critérios para verificação de informações, bastante usado em instituições educacionais (DE PAOR; HERAVI, 2020), RADAR (justificativa, autoridade, data, precisão, relevância), outro método de avaliação de informações indicado para

estudantes (MANDALIOS, 2013), e o Infográfico produzido pela IFLA "Como identificar notícias falsas" traduzido para diversas línguas e que consiste em uma lista de verificação de fontes, manchetes, autoridade, fontes de apoio, circulação, o preconceito do próprio leitor e tipo de notícia (LIM, 2020). Aquilo que Revez e Corujo (2021) chamaram de "outras técnicas" consiste em métodos de avaliação de fontes que fogem da abordagem *checklist*, dentre as quais a leitura lateral, que se refere a "[...] abertura de novas guias para aprender mais sobre o site ou as afirmações que as pessoas encontram." (LIM, 2020, p. 9, tradução da autora), e o Método IF I APPLY, que, segundo Lynch e Hunter (2020, p. 210-211), consiste em "[...] um acrônimo que divide a avaliação da fonte em duas etapas básicas: as etapas de avaliação pessoal (IF I) e as etapas de avaliação da fonte (APPLY)". (apud REVEZ; CORUJO, 2021, p. 7, tradução da autora).

A categoria "Competência Informacional" (Information Literacy) representa estratégias focadas em usuários individuais. Nela foram identificadas as abordagens de materiais da biblioteca (guias de biblioteca), instrução formal (instrução em sala de aula ou online) e abordagem de pensamento crítico (abordagem baseada em discussão envolvendo habilidades de pensamento crítico) (REVEZ; CORUJO, 2021). A abordagem dos materiais da biblioteca consiste no uso de materiais produzidos pela biblioteca. Foi encontrado nos documentos o uso de guias de biblioteca, incluindo recursos de verificação de fatos, que consistem em ferramentas que auxiliam a verificação de fatos mediante a identificação de coerência factual (LIM, 2020). Na abordagem de instrução formal<sup>6</sup> se encontram iniciativas de ensino formais, como instrução em sala de aula ou online (REVEZ; CORUJO, 2021). A abordagem de pensamento crítico consiste no desenvolvimento de habilidades de pensamento crítico, como a avaliação crítica da informação. Esta abordagem crítica é considerada um avanço da abordagem de competência informacional tradicional. Foi identificado nos

---

<sup>6</sup> Um exemplo de iniciativa de instrução formal foi o curso "Confiabilidade informacional e combate à desinformação", realizado pela da Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) para capacitar seus servidores. O curso abordou fundamentos sociais, filosóficos, éticos, técnicos e epistemológicos sobre a produção, disseminação e acesso das informações no ambiente digital. O curso apresentou, ainda, formas de verificação de fontes de informação, critérios de confiabilidade da informação e práticas éticas no compartilhamento e criação de conteúdo informacional, e foram discutidos temas como notícias falsas, pós-verdade, fatos alternativos, hiperinformação, checagem de fatos, competência em informação, competência midiática, pensamento reflexivo e leitura crítica da informação (UNIVERSIDADE..., 2018).

documentos iniciativas de uso de abordagem baseada em discussão envolvendo habilidades de pensamento crítico (REVEZ; CORUJO, 2021).

A categoria “Disseminação” (*Dissemination*) representa estratégias focadas no público da biblioteca. Nela foram identificadas as abordagens audiovisual (memes e infográficos, atividades audiovisuais), eventos públicos (painéis e parcerias com jornalistas) e mídia social (campanhas de mídia social) (REVEZ; CORUJO, 2021). Na abordagem audiovisual estão incluídas as iniciativas que utilizam formatos audiovisuais para disseminar o conteúdo criado pela biblioteca. Foi identificado nos documentos iniciativas de memes e infográficos<sup>7</sup>, e atividades audiovisuais, como vídeos do YouTube (REVEZ; CORUJO, 2021). A abordagem de eventos públicos representa as iniciativas de eventos realizados pela biblioteca. Foi identificado nos documentos iniciativas como apresentação de painéis e parcerias com jornalistas (REVEZ; CORUJO, 2021). A abordagem de mídia social consiste em campanhas realizadas por meio das redes sociais. As campanhas de mídia social consistem na disseminação de conteúdos relacionados às notícias falsas e desinformação por meio de infografias e publicações nas redes sociais (MARTÍNEZ-CARDAMA; ALGORA-CANCHO, 2019).

A estratégia que Revez e Corujo (2021) intitulou “Fora da Caixa de Competência Informacional (Out-of-IL-box)”, representa estratégias que saem do âmbito da competência informacional. Nela foram identificadas as abordagens “parcerias novas e antigas” (parcerias com outros atores, como educadores, jornalistas, mídia, editores...) e “rota tecnológica” (soluções tecnológicas para identificar informações falsas). A abordagem intitulada por Revez e Corujo (2021) de “parcerias novas e antigas” representa as iniciativas que consistem em parcerias com outros atores, como educadores, jornalistas, mídia e editores. A abordagem intitulada “rota tecnológica” pelos autores consiste em iniciativas de soluções tecnológicas para identificar informações falsas (REVEZ; CORUJO, 2021).

Para Revez e Corujo (2021), devido ao fator emocional de reação às notícias falsas, característico do mundo pós-verdade, além de estratégias de avaliação de fonte

---

<sup>7</sup> Um exemplo de iniciativas de uso de infográficos para o combate à desinformação é a produção de infográficos para explicar à comunidade como detectar notícias falsas, ação realizada pelas bibliotecas do Instituto Federal de São Paulo (IFSP). Os materiais abordam dicas para detectar *fake news* e os diferentes tipos de *fake news* (INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO, 2020).

baseadas em autoridade, para enfrentar o fenômeno das *fake news*, as bibliotecas devem ampliar suas estratégias de competência informacional, assim como explorar abordagens alternativas.

#### 2.3.4 Competências informacionais para o combate à desinformação

A competência informacional, e, mais especificamente, as habilidades desenvolvidas em competência crítica em informação, é apontada por muitos autores como um caminho de combate à desinformação. A American Library Association compreende a competência informacional como:

[...] o conjunto de habilidades integradas que abrangem a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e na participação ética em comunidades de aprendizagem. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2015, p.3, tradução da autora.)

Segundo Vitorino e Piantola (2009), a abordagem da competência informacional considera processos individuais e coletivos, e deste modo, torna-se um campo de pesquisa com potencial transformador. Vitorino e Piantola (2009) categorizam a competência informacional em quatro dimensões, sendo elas a dimensão técnica, a estética, a ética e a dimensão política. A dimensão ética chama a atenção para uma postura crítica, ou seja, a pessoa com competência informacional possui uma postura capaz de julgar a informação que lhe é apresentada. Para os autores, a competência informacional na perspectiva crítica abrange não apenas a capacidade de manipular aparelhos eletrônicos e acessar a informação, mas compreender a natureza da informação em si, sua infraestrutura, seu contexto, impactos, e ser capaz de fazer a reflexão crítica dessa informação. Por essa perspectiva, podemos identificar como a informação impacta nossas vidas e o cotidiano.

Segundo Brisola e Romeiro (2018), a competência crítica em informação se torna fundamental no contexto de desvalorização da verdade, e deve receber atenção especial na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Orientar o usuário para o uso crítico da informação é um dos maiores desafios do bibliotecário na atualidade, por esse motivo, bibliotecários e demais profissionais da informação devem buscar

desenvolver habilidades de competência crítica em informação para auxiliar o usuário nessa demanda. (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018).

Brisola e Romeiro (2018), afirmam que para que o usuário absorva conhecimentos e competência crítica em informação é necessário que ele seja capaz de relacionar a informação às suas vivências e conhecimentos anteriores. Segundo as autoras, o sistema hegemônico de formação afasta o usuário da criticidade ao tratar a informação como algo inalcançável e acima de sua vivência.

Compreende-se que fica difícil ao indivíduo alijado de sua criticidade pelo sistema hegemônico de formação, cruzar essa linha opressora e hegemônica que separa a informação de sua realidade, como se a informação fosse uma coisa acima de sua vivência e inalcançável. (BRISOLA; ROMEIRO, 2018, p. 77).

Por esse motivo, bibliotecários e profissionais da informação devem quebrar as barreiras entre o usuário e a informação ao estimular o pensamento crítico de forma dialógica, para que o sujeito tome gosto pela informação e adquira consciência de sua cidadania.

Segundo Brisola e Romeiro (2018), por meio do pensamento crítico, da consciência crítica e do pensamento reflexivo, a pessoa que adquire competência crítica em informação ao longo da vida é capaz de compreender a forma que a desinformação opera nos meios de informação, distinguir notícias falsas e boatos de informações relevantes e buscar fontes seguras de informação. Essas habilidades se tornam ainda mais significativas num cenário caótico de disseminação de desinformação desenfreada como a pandemia causada pelo vírus COVID-19, quando o sujeito com competência crítica em informação sabe identificar informações falsas e manipuladas, e dessa maneira contribui para a diminuição da propagação da desinformação de forma a minimizar os danos do fenômeno na comunidade em que atua (FERREIRA; LIMA; SOUZA, 2020).

No que se refere às *fake news*, Oliveira e Souza (2018), consideram que apenas as habilidades de competência em informação são insuficientes para capacitar o sujeito a lidar com a informação falsa. Os autores argumentam que nem sempre as *fake news* se apresentam de forma “bizarra” e sem critérios de validação, mas frequentemente se

apresentam como notícias reais e passam despercebidas nos critérios de confiabilidade estabelecidos. Além disso, Oliveira e Souza (2018) afirmam não haver fonte de informação e mecanismos de checagem totalmente confiáveis. Desse modo, se faz necessário a adoção da abordagem da competência crítica em informação. A competência crítica em informação problematiza as competências em informação formalmente estabelecidas, pois, diferentemente desta, evidencia o caráter crítico e proativo do sujeito, fator fundamental no novo contexto informacional (OLIVEIRA, SOUZA, 2018, p.18).

Segundo Oliveira e Souza (2018), uma postura centrada na crítica é aquela em que além da checagem das fontes, a informação é problematizada a partir do seu contexto e discutida coletivamente. Os autores ressaltam que na competência crítica em informação, as conclusões são momentâneas e podem ser modificadas, da mesma maneira que a própria competência crítica em informação é mutável e instável, e ainda assim, essencial para que o sujeito seja capaz de transformar sua realidade a partir da informação.

Brisola e Ramos Júnior (2020) apontam como a competência em informação e a competência crítica em informação podem levar o sujeito à formação de sua cidadania:

[...] a Competência em Informação e a Competência Crítica em Informação, ensinando mecanismos de busca, utilização e organização da informação, em seu desejo de esmiuçar de maneira reflexiva e crítica como a informação pode ser produzida, valorizada e utilizada, em sua proposta de alicerçar um processo decisório pertinente à resolução de um problema, são complementares em seu propósito de oferecer bases mais sólidas para o aprimoramento do conhecimento e, sobretudo, um caminho para o desenvolvimento social mais justo e igualitário a partir da formação da verdadeira cidadania. (BRISOLA; RAMOS JÚNIOR, 2020, p.19).

Brisola e Ramos Júnior (2020) afirmam que o desenvolvimento da competência crítica em informação tem grande papel no processo de emancipação do sujeito, uma vez que a informação representa poder econômico e político. Para os autores, por ser um centro de referência em informação, as bibliotecas são instituições favoráveis para o desenvolvimento da competência em informação.

Para identificar e se proteger dos efeitos da desinformação, algumas práticas são recomendadas pela literatura. Devido ao crescente uso de sites como Google,

Facebook e Whatsapp no processo de busca, produção e uso de informações, surge a necessidade de desenvolver práticas informacionais críticas e éticas também nesses contextos (ZATTAR, 2017). Para Zattar (2017), é necessário a adoção de práticas informacionais que compreendam a competência da informação para o desenvolvimento de habilidades de avaliação de fontes de informação. Nesse sentido, a autora sugere a avaliação de fontes de informações usadas no cotidiano para esquivar-se da desinformação, como a adoção dos critérios para análise dos conteúdos das fontes de informação indicados pela IFLA em seu infográfico "Como identificar notícias falsas", em especial os critérios relacionados à autoridade, à atualidade e à precisão. Em relação aos critérios de autoridade, Zattar (2017) destaca a identificação das instituições ou indivíduos responsáveis pela informação, bem como a qualidade do material a partir do histórico do autor. Quanto aos critérios de atualidade, é indicada a verificação de que o conteúdo esteja atualizado. E sobre os critérios para avaliar a precisão da fonte, a autora ressalta a conferência das referências, da consistência bibliográfica, das citações e a consulta a especialistas da área.

Segundo Amaral e Juliani (2020), no contexto da desinformação, tanto o usuário quanto o profissional da informação necessitam compreender a forma como a ciência atua e ser capaz de analisar criticamente a informação científica. Nesse sentido, Amaral e Juliani (2020) sugerem a promoção de programas de competência crítica em informação focados na divulgação científica, como palestras, workshops, canais do Youtube e mídias sociais da biblioteca que, além de outras habilidades, capacitem o sujeito a eleger boas fontes de informação. Os autores sugerem temas a serem abordados, como: história da ciência e da tecnologia; filosofia da ciência; fontes de informação científica; desinformação e *fake news*; e jornalismo científico (AMARAL; JULIANI, 2020, p.16).

Dessa forma, a competência informacional e, especialmente, a competência crítica em informação se apresentam como promissores instrumentos de combate à desinformação, uma vez que o indivíduo que domina essas técnicas, em hipótese, é capaz de filtrar e analisar criticamente as informações.

### **3 CONTEXTO, APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS**

A seção aborda, brevemente, o contexto da constituição e da gestão das bibliotecas públicas do DF, para, em seguida, apresenta os resultados da pesquisa, sua interpretação e análise dos dados.

#### **3.1 Bibliotecas públicas do DF**

As bibliotecas públicas das Regiões Administrativas que compõem o Distrito Federal formam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal – SBPDF, instituído pelo Decreto nº 17684, de 18 de setembro de 1996 (BRASIL, 2021). O SBPDF, assim como o Sistema Nacional, os outros Sistemas Estaduais e os Sistemas Municipais de bibliotecas públicas têm como metas e objetivos a:

[...] oferta de assessoria técnica às bibliotecas e seus profissionais, promoção de ações voltadas para a formação de bibliotecários, auxiliares de bibliotecas e demais profissionais que atuam em bibliotecas públicas [...] a criação de ações, programas e projetos que atendam às necessidades de modernização e instalação de bibliotecas, além do fomento às ações de incentivo à leitura (BRASIL, 2021).

Hoje, o SBPDF é subordinado à Secretaria de Estado de Cultura de Economia Criativa e conta com vinte e seis bibliotecas públicas, sendo três bibliotecas localizadas no Plano Piloto e geridas pela Secretaria de Cultura, e as outras vinte e três geridas por suas respectivas Administrações Regionais (DISTRITO FEDERAL, 2020). O DF conta com o total de 26 (vinte e seis) bibliotecas, conforme listado a seguir:

- 1 - Biblioteca de Águas Claras
- 2 - Biblioteca Braille “Dorina Nowill”
- 3 - Biblioteca Pública de Brasília
- 4 - Biblioteca de Artes de Brasília – Ethel de Oliveira Dornas
- 5 - Biblioteca de Brazlândia
- 6 - Biblioteca de Candangolândia
- 7 - Biblioteca de Ceilândia

- 8 - Biblioteca do Cruzeiro
- 9 - Biblioteca da Cidade Estrutural, SCIA
- 10 - Biblioteca do Gama
- 11 – Biblioteca do Guar
- 12 - Biblioteca do Itapo
- 13 - Biblioteca do Núcleo Bandeirante V Filomena
- 14 - Biblioteca Nacional de Brasília
- 15 - Biblioteca do Recanto das Emas – 805
- 16 - Biblioteca do Riacho Fundo I
- 17 - Biblioteca do Riacho Fundo II
- 18 - Biblioteca de Samambaia
- 19 - Biblioteca de Santa Maria Sul
- 20 - Biblioteca de Santa Maria Norte
- 21 - Biblioteca de São Sebastião
- 22 - Biblioteca de Sobradinho
- 23 - Biblioteca de Sobradinho II
- 24 - Biblioteca de Taguatinga Machado de Assis
- 25 - Biblioteca de Vicente Pires
- 26 - Biblioteca Pública do Céu das Artes

### **3.2 Práticas informacionais dos profissionais responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF e serviços de combate à desinformao**

O tpico aborda, com base nos resultados da pesquisa, as práticas informacionais dos bibliotecários e outros profissionais responsáveis pelas bibliotecas públicas do DF, e os serviços de combate à desinformao ofertados pelas bibliotecas.

A coleta dos dados foi realizada via formulário *online* enviado para os *e-mails* contidos na lista de contatos dos responsáveis pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal, fornecido pela Biblioteca Nacional de Brasília (BNB). Além disso, a BNB colaborou ao encaminhar o formulário aos *e-mails*. Devido a poucas respostas, o formulário online também foi enviado aos números de telefone celular da lista de

contatos. Não foi possível o contato pelos números de telefone fixo das bibliotecas, uma vez que as bibliotecas não estavam funcionando presencialmente em virtude das restrições causadas pela pandemia de COVID-19.

### 3.2.1 Identificação dos responsáveis pelos serviços de informação das bibliotecas públicas do DF

As 16 (dezesesseis)<sup>8</sup> bibliotecas públicas respondentes ao questionário correspondem a 61,5% do total do universo das bibliotecas pesquisadas, ou seja, as 26 (vinte e seis) bibliotecas públicas do Distrito Federal. Como nem todos os respondentes autorizaram a identificação das respectivas bibliotecas, optou-se por representá-las mediante atribuição de letras e de numeração arábica para os sujeitos respondentes. Segue o Quadro 4 com as letras correspondentes às bibliotecas, com a numeração correspondente aos sujeitos e a quantidade de respostas obtidas.

Quadro 4 – Relação de bibliotecas públicas do DF e de respostas obtidas

(continua)

<b>Biblioteca</b>	<b>Sujeitos</b>	<b>Respostas obtidas</b>
A	Sujeito 1	1
B	Sujeito 1	4
	Sujeito 2	
	Sujeito 3	
	Sujeito 4	
C	Sujeito 1	1
D	Sujeito 1	1
E	Sujeito 1	2
	Sujeito 2	
F	Sujeito 1	1
G	Sujeito 1	1
H	Sujeito 1	1

<sup>8</sup> Um respondente não atendeu ao critério central estabelecido para a pesquisa – qual seja: ser um profissional responsável pelo serviço de informação na biblioteca – e, portanto, não foi considerado no total de bibliotecas públicas respondentes.

<b>Biblioteca</b>	<b>Sujeitos</b>	<b>Respostas obtidas</b>
I	Sujeito 1	1
J	Sujeito 1	1
K	Sujeito 1	1
L	Sujeito 1	1
M	Sujeito 1	1
N	Sujeito 1	1
O	Sujeito 1	1
P	Sujeito 1	1
Total: 20		

Fonte: Elaborado pela autora.

Quanto à formação dos profissionais respondentes, 35% são bibliotecários, 25% são auxiliares de biblioteca, e 40% se identificaram como “outros”: “coordenadora” 10%, “gerente do espaço” 5%, “gerente social” 5%, “advogado” 5%, “gerente de cultura” 5%, “técnico de gestão pública” 5%, e “fundadora” 5%. Quanto ao tempo em que os profissionais são responsáveis pelos serviços da biblioteca, 35% responderam que são os responsáveis pelos serviços da biblioteca há menos de dois anos, 25% entre dois e cinco anos, e 40% há mais de dez anos.

### 3.2.2 Práticas informacionais dos profissionais responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF

Em relação às práticas informacionais dos profissionais respondentes, 75% se consideram profissionais bem informados, enquanto 25% não se consideram profissionais bem informados. Daqueles que se consideraram profissionais bem informados, pode-se observar as seguintes justificativas no Quadro 5.

Entre as justificativas dos respondentes para a afirmação de que se consideram profissionais bem informados, pode-se observar a predominância da prática de consulta em fontes variadas. A prática é realmente recomendada, visto que a pluralidade de informações é um fator que diminui o risco de desinformação (FLORIDI, 1996).

Quadro 5 – Justificativa dos respondentes sobre a afirmativa de serem bem informados

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Justificativa da afirmativa de serem bem informados</b>
Sujeito 1/ biblioteca A	Diariamente procuro ler os principais veículos de notícia, nas mais variadas plataformas.
Sujeito 1/ biblioteca B	Porque estou sempre me atualizando, realizando cursos, participando de atividades da área.
Sujeito 2/ biblioteca B	Não justificou.
Sujeito 1/ biblioteca D	Busco informação em fontes confiáveis, principalmente da Europa e Ásia.
Sujeito 2/ biblioteca E	Procuro manter-me atualizada sobre as notícias mundiais seguindo sites e veículos de confiança, bem como mantendo networking com profissionais de diversas áreas e órgãos.
Sujeito 1/ biblioteca F	Porque busco várias fontes de informação.
Sujeito 1/ biblioteca G	Busco sempre o conhecimento.
Sujeito 1/ biblioteca H	Porque sempre procuro me atualizar.
Sujeito 1/ biblioteca J	Fui preparada antes, e sempre procurando aperfeiçoar.
Sujeito 1/ biblioteca K	Repertório de leitura constante.
Sujeito 1/ biblioteca L	Leio muito e estou sempre me atualizando.
Sujeito 1/ biblioteca M	Busco diariamente o conhecimento através de variadas ferramentas de informação
Sujeito 1/ biblioteca N	Gosto de me manter bem informado
Sujeito 1/ biblioteca O	Leio bastante.
Sujeito 1/ biblioteca P	Pesquiso e faço cursos continuamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

Também foram identificadas práticas de avaliação de fontes de informação. Respondentes abordaram a avaliação de fontes ao afirmarem realizar buscas em “principais veículos de notícia” (“Sujeito 1/ biblioteca A”), “fontes confiáveis” (“Sujeito 1/ biblioteca D”) e “veículos de confiança” (“Sujeito 2/ biblioteca E”). Embora a avaliação de fontes seja recomendada na literatura (ZATTAR, 2017; AMARAL; JULIANI, 2020; REVEZ; CORUJO, 2021), outros autores apontam brechas na prática que beneficiam a

desinformação. Floridi (1996), por exemplo, observa que a influência de grandes veículos de informação, aliada à inocência dos receptores, é um fator que favorece a desinformação, e Gelfert (2018), ao observar que fontes de notícias tradicionais também propagam notícias falsas.

Capacitações por meio de cursos também são citadas nas respostas. Os cursos de capacitação são uma estratégia encontrada em iniciativas de bibliotecas apresentadas por Revez e Corujo (2021) como uma abordagem de instrução formal incluída na estratégia de competência informacional para o combate à desinformação. A capacitação também é citada por Suaiden (2018), dessa vez, como serviço a ser ofertado pelas bibliotecas públicas aos usuários para que desenvolvam letramento informacional.

Justificativas relacionadas às práticas do contexto profissional aparecem nas respostas como “atividades da área” (“Sujeito 1/ biblioteca B”) e “networking” (“Sujeito 2/ biblioteca E”). Como abordado anteriormente, as práticas informacionais são indissociáveis do contexto sociocultural em que o sujeito está inserido (ROCHA; GANDRA, 2018). Associado a isso, as práticas informacionais de profissionais da informação em ações de busca, uso e compartilhamento de informações se dão por meio da interação entre colegas de profissão e os significados construídos com base em suas realidades individuais (LIMA; ARAÚJO, 2020).

Além disso, práticas mais abrangentes, tais como constante atualização, busca por conhecimento, hábito de leitura, e o gosto por estar bem informado, também foram citadas nas justificativas.

Em relação às práticas de busca, foram perguntadas as estratégias de busca e as fontes de informação que os profissionais utilizam no dia a dia para se manterem informados, como pode ser observado no Quadro 6.

As estratégias de busca dos respondentes consistem em sua maioria em buscas na internet, principalmente em sites de notícias e redes sociais como o YouTube e o Facebook. Em menor número, também foram citadas outras fontes de informação que necessitam do acesso à internet para serem consultadas, como o Google, base de dados e pessoas capacitadas na área. O uso da internet para a utilização de aplicativos de mensagens em telefones também foi mencionado. Dois respondentes citaram

grupos do Whatsapp como fonte de informação (“Sujeito 4/ biblioteca B”; “Sujeito 1/ biblioteca E”). Como exposto anteriormente, a literatura nos mostra que a internet, especialmente as redes sociais, facilitam a disseminação de notícias falsas pela possibilidade de distribuição de conteúdos direcionados a determinados grupos de pessoas (GELFERT, 2018). Entretanto, a internet tem sido aliada em iniciativas de combate à desinformação, como nas campanhas realizadas por meio das redes sociais e vídeos do YouTube, apresentadas por Revez e Corujo (2021), e sugerida pela literatura como meio para realizar programas de competência crítica em informação (AMARAL; JULIANI, 2020).

O jornal foi uma fonte de informação bastante citada. Os respondentes mencionaram buscas em portais de notícias de jornais e em jornais impressos. Outras fontes tradicionais também foram mencionadas pelos respondentes, como televisão, livros e em menor número, o rádio.

Além dos jornais, foram mencionadas em menor número outras fontes de publicação periódica como revistas especializadas e periódicos científicos. A utilização de reuniões e cursos como fontes de informação também foi mencionada.

Assim como nas justificativas sobre a afirmativa de serem profissionais bem informados apresentadas no Quadro 5, nas respostas referentes às estratégias de busca é possível identificar a preocupação com a autoridade da fonte, como é o caso da preferência por sites e periódicos especializados (“Sujeito 1/ biblioteca D”; “Sujeito 1/ biblioteca F”; “Sujeito 1/ biblioteca M”) e de se priorizar a consulta de pessoas capacitadas na área (“Sujeito 1/ biblioteca J”). Os respondentes mencionaram ainda a busca de fontes confiáveis, como sites independentes (“Sujeito 1/ biblioteca A”); portais de notícias de grandes jornais e revistas e de instituições e/ou órgãos (“Sujeito 1/ biblioteca D”); preferência por fontes primárias (“Sujeito 1/ biblioteca L”) e procura por mídia internacional (“Sujeito 1/ biblioteca D”). A autoridade da fonte é um dos requisitos para que uma informação passe em testes de *checklists* como CRAAP e RADAR, e na lista de verificação do Infográfico produzido pela IFLA "Como identificar notícias falsas", apresentados por Revez e Corujo (2021).

Quadro 6 – Estratégias de busca e fontes de informação utilizadas pelos respondentes

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Estratégias de busca e fontes consultadas</b>
Sujeito 1/ biblioteca A	Busca na internet, em sites de notícias, sites independentes e aplicativos.
Sujeito 1/ biblioteca B	Busca na internet, TV e rádio.
Sujeito 2/ biblioteca B	Busca em reuniões e cursos e redes sociais.
Sujeito 3/ biblioteca B	Busca em sites de notícias, jornais, televisão e redes sociais.
Sujeito 4/ biblioteca B	Busca em fóruns, grupos de Whatsapp, Google, artigos científicos e jornais.
Sujeito 1/ biblioteca C	Busca em redes sociais e sites de notícias.
Sujeito 1/ biblioteca D	Busca na internet, jornais, sites de notícias, revistas especializadas, procura não se pautar pela mídia nacional.
Sujeito 1/ biblioteca E	Busca nas redes sociais e no grupo de Whatsapp da Biblioteca Nacional.
Sujeito 2/ biblioteca E	Busca em veículos de informação idôneos, portais de notícias de grandes jornais e revistas, sites de notícias, sites e redes sociais de instituições e/ou órgãos.
Sujeito 1/ biblioteca F	Busca em jornais, sites especializados, livros e revistas.
Sujeito 1/ biblioteca G	Busca na internet, livros, jornais, redes sociais e TV.
Sujeito 1/ biblioteca H	Busca na internet e por telefone em redes sociais, jornais e sites de notícias.
Sujeito 1/ biblioteca I	Busca na internet em redes sociais, e televisão.
Sujeito 1/ biblioteca J	Busca na internet, com pessoas capacitadas na área.
Sujeito 1/ biblioteca K	Busca em livros e periódicos científicos.
Sujeito 1/ biblioteca L	Busca em fontes confiáveis, de preferência primárias. Sites de notícias, artigos, bases de dados e canais selecionados de mídias sociais como por ex. YouTube.
Sujeito 1/ biblioteca M	Busca primeiramente em sites na internet seguido de livros, jornais e periódicos especializados.
Sujeito 1/ biblioteca N	Busca em sites de notícias, livros, revistas, televisão, redes sociais, jornais, aplicativos de mensagens.
Sujeito 1/ biblioteca O	Procura ler diariamente várias fontes de informações.
Sujeito 1/ biblioteca P	Busca em leituras, TV, Facebook, jornal impresso e sites de notícias.

Fonte: Elaborado pela autora.

Em pergunta de múltipla escolha – e, portanto, que permite entendimentos múltiplos do conceito – quando questionados em relação ao entendimento de desinformação e misinformação, 12 (doze) responderam selecionando a opção “Fake news ou notícias falsas”, 9 (nove) selecionaram a opção “Um tipo de informação com a intenção de enganar (desinformação = informação enganosa) (FALLIS, 2009)”, 9

(nove) selecionaram a opção “Algum tipo de informação incompleta, sem a intenção de enganar (= misinformation ≠ desinformação) (FLORIDI, 1996)” e 2 (dois) selecionaram a opção “Algo que não informa e, portanto, nega a informação (desinformação x informação)”. Além dos conceitos sugeridos, os respondentes poderiam citar outros entendimentos de desinformação ou misinformation, mas não houve outras respostas. O Quadro 7 a seguir apresenta a relação entre respondente e sua respectiva biblioteca, apresentando as combinações conceituais.

Quadro 7 – Respondente/biblioteca e combinações conceituais

Respondente/biblioteca	Conceito(s) de desinformação e misinformation			
	Fake news	Intenção de enganar	Incompleta, mas sem intenção de enganar	Algo que não informa
Sujeito 1/ biblioteca A		X	X	
Sujeito 1/ biblioteca B	X	X		
Sujeito 2/ biblioteca B			X	
Sujeito 3/ biblioteca B	X			
Sujeito 4/ biblioteca B	X	X	X	
Sujeito 1/ biblioteca C	X	X		X
Sujeito 1/ biblioteca D	X	X	X	X
Sujeito 1/ biblioteca E			X	
Sujeito 2/ biblioteca E			X	
Sujeito 1/ biblioteca F	X	X	X	
Sujeito 1/ biblioteca G	X			
Sujeito 1/ biblioteca H			X	
Sujeito 1/ biblioteca I	X			
Sujeito 1/ biblioteca J	X			
Sujeito 1/ biblioteca K		X		
Sujeito 1/ biblioteca L	X	X		
Sujeito 1/ biblioteca M	X			
Sujeito 1/ biblioteca N		X		
Sujeito 1/ biblioteca O	X			
Sujeito 1/ biblioteca P			X	
Total	12	9	9	2

Fonte: Elaborado pela autora.

Como pode ser observado no quadro, mesmo com a possibilidade da seleção de mais de uma opção, a maioria dos respondentes selecionaram apenas um conceito

para definir seu entendimento de desinformação ou misinformação. A resposta mais repetida, com 6 (seis) repetições, foi a seleção única do conceito de desinformação ou misinformação como *fake news* ou notícias falsas. Como exposto na seção 2.2.1, devido à popularidade do fenômeno, o termo *fake news* é comumente utilizado para se referir ao conceito de desinformação. No entanto, o termo *fake news* representa as notícias fabricadas com características jornalísticas com a intenção de enganar, e são “terreno fértil” para a desinformação (BRISOLA; BEZERRA, 2018, p.3319). Noutra direção, faz-se relevante observar que o conceito de misinformação (FLORIDI, 1996) auxilia a problematizar acusações de *fake news* quando, por vezes, ocorre algum erro jornalístico sem a intenção de enganar.

A segunda resposta mais repetida, com 5 (cinco) repetições, foi a seleção única do conceito “algum tipo de informação incompleta, sem a intenção de enganar (= misinformação ≠ desinformação) (FLORIDI, 1996)”. Para Floridi (1996), a falta de completude é um fator que leva ao engano, mesmo quando não há intenção deliberada para tanto.

A combinação dos conceitos, a seguir, apareceu duas vezes cada: a) “*fake news* ou notícias falsas” e “um tipo de informação com a intenção de enganar (desinformação = informação enganosa)” (FALLIS, 2009), b) “*fake news* ou notícias falsas” e “um tipo de informação com a intenção de enganar (desinformação = informação enganosa)” (FALLIS, 2009) e c) “algum tipo de informação incompleta, sem a intenção de enganar (= misinformação ≠ desinformação)” (FLORIDI, 1996) e seleção única do conceito “um tipo de informação com a intenção de enganar (desinformação = informação enganosa)” (FALLIS, 2009).

É possível identificar, ainda, que o conceito de desinformação ou misinformação como algo que não informa e, portanto, nega a informação (desinformação x informação), foi o único conceito que não foi selecionado isoladamente de outros conceitos. Nesse sentido, outras concepções fundamentaram o entendimento dos respondentes sobre desinformação ou misinformação.

Em relação à identificação da desinformação foi perguntado aos respondentes quanto às suas estratégias e as dificuldades para detectar a desinformação, como pode ser observado no Quadro 8:

Quadro 8 – Estratégias e dificuldades para detectar desinformação

(continua)

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Estratégias para detectar desinformação</b>	<b>Dificuldades para detectar desinformação</b>
Sujeito 1/ biblioteca A	Identifica contrapontos, consulta fontes diversas e diferentes segmentos.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca B	Consulta canais de autenticação de informação como “fato ou fake” do site G1 e o site “projeto comprova”.	Não possui dificuldades.
Sujeito 2/ biblioteca B	Não discorreu.	Possui dificuldades, mas não mencionou quais.
Sujeito 3/ biblioteca B	Não possui estratégias.	Não possui dificuldades.
Sujeito 4/ biblioteca B	Não possui estratégias.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca C	Consulta em sites de buscas como “boatos.org”	Possui dificuldades, mas não mencionou quais.
Sujeito 1/ biblioteca D	Procura ver se o veículo já falsificou, ou diminuiu alguma informação; se o corpo da notícia traz informações em desacordo com legislação (por exemplo, auxílio reclusão), procura saber a inclinação política dos donos dos veículos de comunicação, como esses donos se beneficiam omitindo ou veiculando a informação, e não crê em nada que seja transmitido pelo Whatsapp.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca E	Consulta redes sociais.	Identificar a veracidade da informação.
Sujeito 2/ biblioteca E	Verifica a veracidade da informação em sites de checagem de fatos, no site da instituição cuja notícia se refere; e, quando possível, contatando o responsável pela divulgação da informação.	Tem dificuldades porque a produção e o compartilhamento de notícias falsas são mais céleres que a verificação das informações pelos serviços que conferem a veracidade de dados.
Sujeito 1/ biblioteca F	Verifica em sites especializados em checagem de fatos.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca G	Busca outras informações relacionadas.	Possui dificuldades mas não mencionou quais.

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Estratégias para detectar desinformação</b>	<b>Dificuldades para detectar desinformação</b>
Sujeito 1/ biblioteca H	Não possui estratégias.	O não conhecimento total de determinados assuntos inerentes ao proposto.
Sujeito 1/ biblioteca I	Pesquisa.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca J	Checa a informação em sites confiáveis.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca K	Busca fundamentação bibliográfica	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca L	Busca identificar confronto entre fontes.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca M	Busca da fonte disseminadora da informação e faz pesquisas relacionadas ao fato.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca N	Não possui estratégias.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca O	Consulta fontes variadas e sites de checagens de fatos.	Não possui dificuldades.
Sujeito 1/ biblioteca P	Consulta 2 (duas) pessoas que considera “sábias” ou fontes mais confiáveis.	Falta de material atualizado e não confiabilidade na internet.

Fonte: Elaborado pela autora.

Dentre as estratégias de detecção de desinformação, a mais mencionada foi a consulta em *sites* de verificação de fatos. Os mecanismos de verificação de fatos são recursos populares para o combate à desinformação, e foram encontrados inclusive em iniciativas de bibliotecas para esse fim (REVEZ; CORUJO, 2021). No entanto, Oliveira e Souza (2018) afirmam que esses mecanismos não são totalmente confiáveis, e sugerem a adoção da abordagem da competência crítica em informação.

É possível identificar no quadro o uso da estratégia de buscas em fontes que os respondentes consideram confiáveis. Mais uma vez, os respondentes expressaram a preocupação com a autoridade da fonte da informação. Os respondentes “Sujeito 1/ biblioteca J” e “Sujeito 1/ biblioteca P” mencionaram consultar as fontes que consideram mais confiáveis, enquanto o respondente “Sujeito 1/ biblioteca D” foi mais específico em sua resposta ao mencionar a preocupação com o histórico e a inclinação política da fonte, bem como os interesses da fonte em relação à informação omitida ou veiculada. É possível observar que o “Sujeito 1/ biblioteca D” aplica as habilidades de competência

crítica em informação em suas estratégias, pois, além da checagem de fontes, o sujeito problematiza a informação a partir do seu contexto (OLIVEIRA, SOUZA, 2018) e até mesmo procura identificar a intenção de enganar, prática recomendada por Fallis (2015).

Estratégias relacionadas a consultas em várias fontes e em fontes primárias também foram mencionadas. O “Sujeito 1/ biblioteca O” afirmou realizar consultas em fontes variadas, e os respondentes “Sujeito 1/ biblioteca A” e “Sujeito 1/ biblioteca L” afirmaram buscar contrapontos entre fontes. Em relação à busca em fontes primárias, o “Sujeito 2/ biblioteca E” afirmou buscar a veracidade da informação no site da instituição cuja notícia se refere e contatar o responsável pela divulgação da informação quando possível. O “Sujeito 1/ biblioteca M” afirmou buscar a fonte disseminadora da informação.

Outra estratégia mencionada pelos respondentes diz respeito a pesquisas relacionadas ao fato, como a busca por fundamentação bibliográfica. E, em menor número, mencionadas por apenas um respondente estão as estratégias de leitura crítica do corpo da notícia, como a busca por informações em desacordo com legislação e a estratégia de consulta em redes sociais.

Um dos respondentes afirmou possuir estratégias para detectar a desinformação, mas não mencionou quais. Ademais, 4 (quatro) respondentes afirmaram não possuir estratégias para detectar desinformação. Nessas respostas é possível observar certo o desinteresse pela busca da verdade. É nesse contexto de desinteresse que surgiu práticas que tem sido implicadas no contexto da denominada “pós-verdade” (ARAÚJO, 2021), discutida anteriormente na seção 2.2.2.

Quando questionados em relação às dificuldades encontradas para detectar a desinformação, 13 (treze) respondentes afirmaram não possuir dificuldades, e 3 (três) afirmaram possuir dificuldades, mas não mencionaram quais. O “Sujeito 1/ biblioteca E”, quando questionado quanto às suas estratégias, afirmou consultar as redes sociais para detectar desinformação; relatou, ainda, possuir dificuldades para identificar a veracidade da informação. O “Sujeito 2/ biblioteca E”, afirmou possuir dificuldades em detectar a desinformação porque os serviços de verificação de fatos geralmente não alcançam a mesma rapidez com a qual as notícias falsas são criadas e disseminadas.

O “Sujeito 1/ biblioteca H”, que não possui estratégias para detectar desinformação, afirmou ter dificuldades pelo fato de não dominar o conhecimento sobre determinados assuntos. Já o “Sujeito 1/ biblioteca P” afirmou possuir dificuldades em virtude da carência de material atualizado e por não confiar na internet. Por certo, as notícias falsas encontradas nas redes sociais simulam regimes de informação vigentes e o não conhecimento acerca de fontes confiáveis ou o não questionamento dessas informações podem levar o sujeito a ser enganado pela desinformação (VIGNOLI; RABELLO; ALMEIDA, 2021). Zattar (2017) sugere que, devido ao uso crescente de redes sociais como Facebook e Whatsapp, o sujeito busque por desenvolver, também nesses contexto, práticas informacionais críticas e éticas.

Em relação às práticas de compartilhamento da informação, foi questionado aos respondentes se eles têm o costume de verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las, como é realizado esse processo, e quais práticas eles acreditam que contribuem para que tenham uma visão crítica das informações recebidas no cotidiano. As respostas estão apresentadas no Quadro 9. É preciso informar que algumas respostas dadas pelos respondentes podem estar incompletas ou ser inconclusivas, como a segunda resposta do “Sujeito 3/ biblioteca B” e do “Sujeito 1/ biblioteca J”.

Quadro 9 – Compartilhamento e visão crítica da informação recebida

(continua)

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Processo de checagem de veracidade das informações antes do compartilhamento</b>	<b>Quais práticas consideram contribuir para que tenham uma visão crítica das informações que recebem</b>
Sujeito 1/ biblioteca A	Checa na maioria das vezes. Não explicitou o processo.	Ler muito os mais diversos mecanismos de informação e notícias, conhecendo os pontos e fontes antagônicas.
Sujeito 1/ biblioteca B	Pesquisa no Google com o termo “fake news”.	Sempre questionar as informações que chegam. Avisar a pessoa que disseminou que aquilo não procede. Não repassar informação não validada.
Sujeito 2/ biblioteca B	Busca o responsável pela informação.	Procurar a veracidade da informação.

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Processo de checagem de veracidade das informações antes do compartilhamento</b>	<b>Quais práticas consideram contribuir para que tenham uma visão crítica das informações que recebem</b>
Sujeito 3/ biblioteca B	Busca saber antes veracidade antes de compartilhar.	“As mensagens fake.”
Sujeito 4/ biblioteca B	Verifica a data e a fonte.	Estar sempre lendo livros e sites confiáveis.
Sujeito 1/ biblioteca C	Às vezes. Não explicitou o processo.	A obrigação de bem informar as pessoas.
Sujeito 1/ biblioteca D	Busca por agências de checagem e por sites governamentais.	Sempre questionar-se quem ganha financeiramente ou politicamente com a informação passada.
Sujeito 1/ biblioteca E	Checa pelas redes sociais.	Práticas do dia a dia no setor em que trabalha.
Sujeito 2/ biblioteca E	Verifica se a fonte da informação é confiável e acessa plataformas de checagem de notícias.	Buscar informações em fontes confiáveis e seguras. Filtrar as notícias para não ser influenciada por falsas informações.
Sujeito 1/ biblioteca F	Verifica a fonte. Verifica se a informação saiu em algum jornal e quem é o “personagem”.	Sempre verificar a fonte e pesquisar para ver se não se trata de fake news.
Sujeito 1/ biblioteca G	Faz pesquisas.	Buscar conhecer a veracidade.
Sujeito 1/ biblioteca H	Busca confirmação na origem.	Estar bem informado.
Sujeito 1/ biblioteca I	Procura saber se a informação tem procedência antes de compartilhar.	Informar somente a verdade, o certo.
Sujeito 1/ biblioteca J	Faz pesquisas.	“A grande quantidade de notícias falsas.”
Sujeito 1/ biblioteca K	Checa as fontes.	Leitura.
Sujeito 1/ biblioteca L	Pesquisa em outras fontes.	Sempre desconfiar da grande mídia, das pesquisas tendenciosas e da falta de parcialidade da maioria das mídias. Confrontar as informações, ouvir os dois lados e buscar sempre nas fontes.
Sujeito 1/ biblioteca M	Checa a veracidade mas não explicitou o processo.	Absorver o maior número de opiniões sobre o assunto, filtrar e checar a veracidade.
Sujeito 1/ biblioteca N	Procura em sites ou em fontes diversas.	Prática de leitura e de procurar a veracidade da informação.
Sujeito 1/ biblioteca O	Checa a veracidade mas não explicitou o processo.	Leitura.

<b>Respondente/biblioteca</b>	<b>Processo de checagem de veracidade das informações antes do compartilhamento</b>	<b>Quais práticas consideram contribuir para que tenham uma visão crítica das informações que recebem</b>
Sujeito 1/ biblioteca P	Só compartilha quando tem certeza da veracidade. Não explicitou o processo.	Ler bastante e ver de que fonte procede. Aguçar a criticidade.

Fonte: Elaborado pela autora.

Quando questionados se costumam checar a veracidade das informações antes de compartilhá-las, 17 (dezessete) respondentes afirmaram que sim, 1 (um) afirmou checar na maioria das vezes, 1 (um) afirmou checar às vezes e 1 (um) afirmou só compartilhar informações quanto têm certeza da sua veracidade, mas não confirmou que costuma checar a veracidade das informações. Como citado anteriormente, apesar do acesso facilitado à internet, muitas pessoas ainda não têm o costume de verificar uma informação que receberam antes de compartilhá-la (ARAÚJO, 2021). De acordo com a conduta ética esperada pelos profissionais da informação, especialmente os bibliotecários, estes profissionais têm grande responsabilidade pelas informações que compartilham até mesmo na esfera pessoal (CONDE; ALCARÁ, 2018).

No processo de checagem de veracidade da informação, foram mencionadas pelos respondentes as pesquisas na internet em ferramentas de busca como o Google, em *sites* governamentais, em redes sociais e em *sites* de agências de checagem. Também foram mencionadas a confirmação da veracidade direto na fonte da informação, a verificação da confiabilidade da fonte, a busca pela procedência da informação em outras fontes e a verificação da atualidade da informação.

A competência crítica em informação é essencial para o combate à desinformação. Para que os usuários das bibliotecas sejam instruídos quanto ao uso crítico da informação, é necessário que os profissionais responsáveis pelos serviços das bibliotecas busquem desenvolver habilidades de competência crítica (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018).

Com relação às práticas que os respondentes consideram contribuir para que desenvolvam uma visão crítica das informações que recebem diariamente, grande parte dos sujeitos consideram a prática de verificação da veracidade e da fonte da informação como uma forma de desenvolver uma visão crítica. É possível relacionar

essa postura com o desenvolvimento de uma visão crítica, uma vez que o sujeito crítico é capaz de conquistar a autonomia na verificação da verdade (SUAIDEN, 2018).

A segunda prática mais mencionada foi o hábito de leitura, seguida das práticas de ler em diversas fontes para identificar contrapontos, de sempre questionar as informações que recebem, bem como práticas relacionadas com atividades dos profissionais da informação, como a obrigação de bem informar as pessoas, as práticas do dia a dia no setor de trabalho e a prática de informar sempre tendo no horizonte a verdade. Também é possível identificar que alguns respondentes consideram que as práticas de se informar por fontes confiáveis, filtrar as informações e buscar informações em fontes primárias contribuem para que desenvolvam a criticidade em relação às informações que recebem.

### 3.2.3 Serviços de combate à desinformação

Com relação aos serviços de informação das bibliotecas, 3 (três) profissionais (correspondentes a 3 bibliotecas) afirmaram haver serviço de combate à desinformação na biblioteca em que atuam. Desses serviços, 1 (um) é temporário (projeto) mantido com recursos externos à biblioteca, 1 (um) temporário (projeto) mantido com recursos próprios da biblioteca e 1 (um) permanente mantido com recursos próprios da biblioteca. As bibliotecas em que os respondentes afirmaram possuir serviço de combate à desinformação são: Biblioteca E, informado pelo sujeito 1, a Biblioteca K e a Biblioteca O.

Segundo o “Sujeito 1/ biblioteca E”, a biblioteca em que atua possui um serviço de combate à desinformação ao qual se refere como “redes sociais” que tem caráter temporário e é mantido por doações. Quando questionado quais resultados para além do combate à desinformação são esperados do serviço, o respondente afirmou que é esperado “mais informação direta”. O responsável não respondeu como o suposto serviço de combate à desinformação foi desenvolvido e se existem instrumentos de avaliação de efetividade do serviço. Quando questionado se a biblioteca enfrenta algum desafio no combate à desinformação, o respondente afirmou que não. Também foi questionado ao responsável se as suas práticas informacionais influenciaram a

proposição de serviços dessa natureza na biblioteca, mas o respondente não respondeu a questão. É interessante observar que mais de um responsável pelos serviços da Biblioteca E respondeu ao questionário. O “Sujeito 2/ biblioteca E”, ao contrário do “Sujeito 1/biblioteca E”, afirmou que a biblioteca não possui serviço de combate à desinformação. Há, aqui, um desencontro ou uma contradição em relação ao relato de existência do serviço de combate a desinformação na biblioteca E.

O serviço relatado pelo “Sujeito 1/biblioteca K” é referido pelo respondente como “divulgação” e, segundo o responsável, tem resultados fracos. Segundo o responsável, o serviço foi desenvolvido por meio de canais de comunicação, tem caráter temporário e é mantido com recursos próprios da biblioteca. Não existem instrumentos de avaliação de efetividade do serviço. Quando questionado se a biblioteca enfrenta algum desafio no combate à desinformação, o respondente afirmou que a biblioteca enfrenta o desafio de falta de prática de leitura por parte dos estudantes. Também foi questionado ao responsável se as suas práticas informacionais influenciaram na proposição de serviços dessa natureza na biblioteca, e como influenciou na aplicação de tal serviço. A resposta obtida foi “orientação de leitura”.

Já o serviço relatado pelo “Sujeito 1/biblioteca O” é referido pelo respondente como “Livros”, tem caráter temporário e é mantido por doações da comunidade. Quando questionado quais resultados para além do combate à desinformação são esperados do serviço, o respondente afirmou que é esperado um bom atendimento. O responsável relatou que o suposto serviço de combate à desinformação foi desenvolvido por uma “boa seleção de livros” e que o instrumento de avaliação de efetividade do serviço consiste em uma urna para sugestões e críticas localizada na recepção. Quando questionado se a biblioteca enfrenta algum desafio no combate à desinformação, o respondente afirmou enfrentar desafios porque a biblioteca não possui jornais e possui poucos computadores. Também foi questionado ao responsável se as suas práticas informacionais influenciaram na proposição de serviços dessa natureza na biblioteca, mas o respondente não respondeu a questão.

É possível observar que os responsáveis pelos serviços das bibliotecas responderam às questões com respostas incompletas ou inconclusivas, e que, por esse motivo, as respostas coletadas dificultam uma análise detalhada. Pelas respostas

recebidas não é possível identificar como os serviços relatados contribuem para o combate à desinformação, portanto, os serviços relatados não foram considerados serviços de combate à desinformação.

Como exposto na revisão de literatura, as bibliotecas têm um papel essencial no combate à desinformação, e, portanto, devem oferecer serviços que capacitem o usuário para o desenvolvimento de habilidades de competência informacional e leitura crítica da informação, de forma que sejam capazes de identificar a desinformação e, assim, se proteger dos danos causados por ela (ALA, 2005; SUAIDEN, 2018; BERNARDINO; SAMPAIO, 2019).

Ao analisar as respostas dos responsáveis pelos serviços das bibliotecas em relação às suas práticas informacionais, é possível identificar práticas de combate à desinformação recomendadas pela literatura e presentes em iniciativas de bibliotecas para o combate à desinformação, como a avaliação de fontes, a verificação de fatos e até mesmo a leitura crítica da informação. Porém, essas práticas parecem não influenciar nos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as consequências que a desinformação traz à sociedade, a dimensão do problema e suas relações com a área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, este trabalho buscou identificar o posicionamento das bibliotecas públicas do Distrito Federal frente à desinformação ao identificar, descrever e analisar as práticas de combate à desinformação dos bibliotecários e dos profissionais responsáveis pelos serviços de informação nas bibliotecas públicas do DF. Como objetivos específicos, buscou-se responder quais são as práticas de combate à desinformação de profissionais responsáveis por serviços de informação em bibliotecas públicas do DF, se existem serviços de informação de combate à desinformação nessas bibliotecas e como as práticas informacionais dos bibliotecários responsáveis influenciam na formulação e na aplicação de tais serviços.

Diante do exposto na revisão de literatura, as bibliotecas públicas têm a função social de promover a informação íntegra e confiável para a comunidade usuária, e, devido a esse caráter disseminador democrático da informação, as bibliotecas públicas são instituições indispensáveis no combate à desinformação. Espera-se que essas instituições atuem de forma estratégica e promovam ações voltadas para o enfrentamento deste problema social. A literatura aponta a adoção das novas tecnologias e o investimento em habilidades de letramento informacional e competência crítica da informação como caminhos que a biblioteca pública deve seguir ao implantar serviços que capacitem o usuário a identificar a desinformação, e assim se proteger dos danos causados por ela. Os bibliotecários e demais profissionais responsáveis pelas bibliotecas públicas têm o papel de orientar o desenvolvimento de práticas informacionais benéficas aos usuários, portanto, espera-se que estes profissionais tenham boas práticas informacionais no seu cotidiano.

Foi realizada uma entrevista semi-estruturada mediante questionário aplicado aos responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF. A análise e interpretação dos dados foram realizadas pelo método de análise de conteúdo, orientando-se por conceitos de desinformação, misinformation e *fake news*, bem como tendo como pressupostos perspectivas de prática informacional e de competência crítica da informação.

Foi identificado que a maior parte das práticas informacionais dos profissionais consultados consiste em buscas em sites de notícias e redes sociais, e, em relação à detecção da desinformação, a verificação de fatos e avaliação de fontes pouco criteriosas. No entanto, outros profissionais relataram buscas mais criteriosas e verificação de fatos e avaliações de fontes mais críticas. Apesar de os profissionais conhecerem o problema da desinformação e manterem certas práticas para evitar seus males, não foram identificados serviços de combate à desinformação nas bibliotecas onde atuam.

Como exposto na apresentação dos resultados da pesquisa, apenas 35% dos responsáveis pelos serviços das bibliotecas públicas do DF que responderam ao questionário são bibliotecários. Este é um número preocupante, pois, devido a sua formação, o bibliotecário é capaz de atuar como mediador para o desenvolvimento de competências em informação (CORRÊA; CUSTÓDIO, 2018), tem a competência necessária para orientar o usuário no desenvolvimento do pensamento crítico (DALESSANDRO; GUIMARÃES; SALLES, 2019), e possui habilidades em fornecer informações objetivas, precisas e críticas (NEMER, 2019), aptidões que contribuem para que a biblioteca pública cumpra seu papel no combate à desinformação.

Entre as barreiras para a realização da pesquisa, pode-se citar a dificuldade para entrar em contato com os responsáveis pelas bibliotecas do DF, devido ao contexto da pandemia causada pelo COVID-19, e a falta de completude de algumas respostas recebidas pelos participantes, que não proporcionaram uma interpretação profunda dos dados.

Ainda assim, espera-se que os resultados deste trabalho possam contribuir para a proposição de políticas públicas voltadas aos serviços de informação de bibliotecas públicas de forma que essas instituições possam cumprir seu compromisso de atuar em combate à desinformação junto à comunidade.

As pesquisas que buscam identificar iniciativas de bibliotecas públicas para o combate à desinformação apresentam possíveis caminhos para que estas instituições sigam cumprindo com a sua função e se apresentem à sociedade como instituições de relevância social.

Além do mais, ao questionar os profissionais responsáveis pelos serviços de informação em bibliotecas – acerca de suas práticas informacionais comparativamente à criação, à manutenção e à disponibilização de serviços de informação das instituições onde atuam – é possível que pesquisas dessa natureza provoquem ou abram caminho para a reflexão dos profissionais que, por ventura, não estejam refletindo sobre as questões informacionais contemporâneas debatidas na sociedade e nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Espera-se que os resultados desta pesquisa incentivem profissionais de informação para que busquem desenvolver boas práticas, bem como se inspirem ou obtenham subsídios para o desenvolvimento de serviços de combate a desinformação até então inexistentes.

As iniciativas de bibliotecas para o combate à desinformação são recentes e carecem de avaliações de resultados que comprovem sua eficácia (REVEZ; CORUJO, 2021). Diante disso, recomenda-se que sejam realizadas pesquisas para identificar os resultados de desempenho das iniciativas existentes, algo que poderia fundamentar a criação e a implementação de iniciativas em bibliotecas públicas ou de unidades de informação com interesses congêneres.

## Referências

AMARAL, F. V.; JULIANI, J. P. Diálogo entre comunicação e divulgação científica: reflexões para o desenvolvimento de habilidades em competência crítica da informação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 34, n. 1, p. 6-18, 2020. DOI: [10.14295/biblos.v34i1.11284](https://doi.org/10.14295/biblos.v34i1.11284) Acesso em: 12 jan. 2021.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Resolution on disinformation, media manipulation and the destruction of public information. [Policy manual]. [S.l.]: ALA, 2005. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/governance/policymanual/updatedpolicymanual/ocrpdfofprm/52-8disinformation.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Framework for Information Literacy for Higher Education. 2015. Disponível em: [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/Framework\\_ILHE.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/Framework_ILHE.pdf). Acesso em: 21 jan. 2021.

AOS FATOS (Rio de Janeiro). **Nosso Método**. 2021. Disponível em: <https://www.aosfatos.org/nosso-m%C3%A9todo/>. Acesso em: 24 maio 2021.

ARAÚJO, A. R. S.; LIMA, I. B. M.; PEREIRA, A. S.; FERREIRA, K. L. C.; COSTA, M. F. O. Biblioteca pública como centro de informação utilitária. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/65159>. Acesso em: 17 ago. 2020.

ARAÚJO, C. A. V. A pós-verdade como desafio central para a ciência da informação contemporânea. **Em Questão**, v. 27, n. 1, jan./mar., 2021. DOI: [10.19132/1808-524500.%p](https://doi.org/10.19132/1808-524500.%p). Acesso em: 03 jan. 2021.

ARAÚJO, C. A. V. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, v. 2, p. 217-236, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41147>. Acesso em: 02 dez. 2019.

ARAÚJO, C. A. V. O fenômeno da pós-verdade e suas implicações para a agenda de pesquisa na ciência da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 25, p. 1-17, 2020a. DOI: [10.5007/1518-2924.2020.e72673](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2020.e72673). Acesso em: 03 jan. 2021.

ARAÚJO, C. A. V. O fenômeno da pós-verdade: Uma revisão de literatura sobre suas causas, características e consequências. **ALCEU**, v. 21, n. 41, p. 35-48, 2020b. DOI: <https://doi.org/10.46391/ALCEU.v20.ed41.2020.79>. Acesso em: 03 jan. 2021.

ARAÚJO, C. A. V. Práticas informacionais: novo conceito para o estudo dos usuários da informação. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; RABELLO, R. (Org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1068>>. Acesso em: 03 jan. 2021.

AZEVEDO, F. C. 200 anos da primeira biblioteca pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 2, p. 2-25, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35712>. Acesso em: 17 set. 2020.

BASTOS, G. L. **Mapeamento do tema “práticas informacionais” como subsídio para a compreensão do valor social e institucional do documento**. Brasília: UnB, 2018. Relatório Final de Iniciação Científica – PROIC/UnB. Orientador: Prof. Rodrigo Rabello.

BERNARDINO, M. C. R.; SAMPAIO, D. B. Tangências e consequências da sociedade informática e da pós-verdade: o potencial papel da biblioteca pública. **Ponto de Acesso**, v. 13, n. 3, p. 141-155, 2019. DOI: [10.9771/rpa.v13i3.34902](https://doi.org/10.9771/rpa.v13i3.34902) Acesso em: 28 abr. 2020.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 2 n. 1, n. 1, p. 130-142, 2011. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v2i1p130-142](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v2i1p130-142) Acesso em: 17 ago. 2020.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, n. 2, p. 389-401, 2017. DOI: [10.5433/1981-8920.2017v22n2p389](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2017v22n2p389) Acesso em: 28 abr. 2020.

BRASIL. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Secretaria Especial da Cultura. **Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas - SEBPS**. 2021. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/sebps/>. Acesso em: 22 mar. 2021

BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102819>. Acesso em: 14 abr. 2020.

BRISOLA, A. C. C. A. S.; RAMOS JÚNIOR, M. A. C. O bibliotecário como um fator estratégico de marketing e de aprimoramento da competência crítica em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-21, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/135658>. Acesso em: 21 jan. 2021

BRISOLA, A. C.; ROMEIRO, N. L. A competência crítica em informação como resistência: uma análise sobre o uso da informação na atualidade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 68-87, set. 2018. ISSN 1980-6949. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1054>. Acesso em: 16 jun. 2020.

BUCCI, E.; ALMEIDA, L. P.; SILVA, C. A.; CHIMATTI, J.; MAZZA, M. D.; SIQUEIRA, R. A.; GOULART, A. R. O. A biblioteca e o interesse público. **Inclusão Social**, v. 13, n. 1, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/134735>. Acesso em: 17 set. 2020.

CAMPOS, C. J. G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 57, n. 5, p. 611-614, 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672004000500019&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672004000500019&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 02 mai. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000500019>.

CARVALHO, V. R. **Mapeamento do tema “desinformação” como subsídio para a compreensão do valor social e institucional do documento na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2019. Relatório Final de Iniciação Científica – PROIC/UnB. Orientador: Prof. Rodrigo Rabello.

CONDE, C. A. G. F.; ALCARÁ, A. R. Desinformação: qualidade da informação compartilhada em mídias sociais. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102482>. Acesso em: 14 abr. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (BRASIL). **Resolução nº 207, de 09 Novembro de 2018**. Dispõe sobre Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1330>. Acesso em: 25 maio 2021.

CORRÊA, E. C. D.; CUSTÓDIO, M. G. 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**, v. 14, n. 2, p. 197-214, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2566>>. Acesso em: 03 jan. 2021.

DALESSANDRO, R.; GUIMARÃES, J. A. C.; SALLES, R. O profissional da informação e seu compromisso ético com a procedência da informação: uma análise do fenômeno das fake news à luz do IFLA code of ethics for librarians and other information workers. In: ENCONTRO IBERICO EDICIC, 9, 2019, Barcelona. **Anales [...]**, Barcelona: EDICIC, 2019. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/38966/>. Acesso em: 10 set. 2020.

DE PAOR, S.; HERAVI, B. Information literacy and fake news: How the field of librarianship can help combat the epidemic of fake news. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 5, p. 102218, 2020.

DE PAULA, L. T.; DA SILVA, T. R. S.; BLANCO, Y. A. Pós-verdade e fontes de informação: um estudo sobre fake news. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 3, n. 1, p. 93-110, 2018. DOI: <https://doi.org/10.47681/rca.v3i1.16764>. Acesso em: 03 jan. 2018.

DISTRITO FEDERAL (BRASIL). Decreto n. 17.684, de 18 de setembro de 1996. Institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília: [Portal] Sistema Integrado de Normas Jurídicas do Distrito Federal, 1996. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/30574/exec\\_dec\\_17684\\_1996.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/30574/exec_dec_17684_1996.html). Acesso em: 12 jun. 2020.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa. Governo do Distrito Federal. **Bibliotecas**. 2020. Disponível em: <http://www.cultura.df.gov.br/bibliotecas/>. Acesso em: 22 mar. 2021.

SIRIHAL DUARTE, A. B. S.; ARAÚJO, C. A. V.; PAULA, C. P. A. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta**, v. 2, p. 111-135, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41063>. Acesso em: 02 dez. 2019.

ESTRELA, C. **Metodologia Científica**. 3. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2018. 9788536702742. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536702742/>. Acesso em: 12 mai. 2020.

FALLIS, D. A conceptual analysis of disinformation. In iCONFERENCE, **Proceedings...** [S.l.], iCONFERENCE, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/2142/15205> Acesso em: 10 set. 2020.

FALLIS, D. What Is Disinformation? **Library Trends**, v. 63, n. 3, p. 401-426, Winter 2015.

FERRAZ, M. N. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da superintendência de bibliotecas públicas de Minas Gerais. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 19, n. spe, p. 18-30, Dec. 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362014000500004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362014000500004&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 17 ago. 2020.

FERREIRA, E. G. A.; ABREU, F. F.; LIMA, G. M. C.; SÁ, J. P. S. A construção do conceito de práticas informacionais pelos pesquisadores do EPIC. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. especial, p. 26-43, maio 2019. DOI: <https://doi.org/10.0000/ip.v4iEspecial.2019.41077.26-43>. Acesso em: 06 jan. 2021.

FERREIRA, J. R. S.; LIMA, P. R. S.; SOUZA, E. D. Desinformação, infodemia e caos social: impactos negativos das fake news no cenário da covid-19. **Em Questão**, n. online, 2020. DOI: [10.19132/1808-524500.%p](https://doi.org/10.19132/1808-524500.%p) Acesso em: 21 jan. 2021.

FIGUEIREDO, N. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 3/4, p. 7-10, 1985.

FLEURY, M. T. L.; DA COSTA WERLANG, Sergio Ribeiro. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. **Anuário de Pesquisa GVPesquisa**, 2017.

FLORIDI, L. Brave.Net.World: the Internet as a disinformation superhighway? **The Electronic Library**, v.14, n. 6, p. 509-514, 1996.

FLORIDI, L. Is Semantic information meaningful data? **Philosophy and Phenomenological Research**, v. LXX, n. 2, March 2005.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **R. Esc.Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p. 131-138, set. 1980.

FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 9, n. 2, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/28328>. Acesso em: 17 ago. 2020.

GARCIA, J. C. R.; MACEDO, E. F.; OLIVEIRA, B. M. J. F. Práticas infoculturais em bibliotecas. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 25, n. 2, p. 38, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92571>. Acesso em: 02 dez. 2019.

GELFERT, A. Fake news: A definition. **Informal Logic**, v. 38, n. 1, p. 84-117, 2018. Disponível em: <https://www.erudit.org/en/journals/informallogic/1900-v1-n1-informallogic04379/1057034ar.pdf>. Acesso em: 28 dez. 2020.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Rev. adm. empres.** São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, abr. 1995a. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901995000200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000200008&lng=en&nrm=iso). Acesso em 17 fev. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, jun 1995b. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 17 fev. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000300004>.

GONZÁLEZ, F. E. Reflexões sobre alguns conceitos da pesquisa qualitativa. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 8, n. 17, p. 155-183, 2020.

GROGAN, D.; DE LEMOS, A. A. B. **A prática do serviço de referência**. 1995.

IFLA; UNESCO. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**: 1994.

Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.html>. Acesso em 02 dez. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO (São Paulo). **IFSP realiza atividades de combate às fake news**. 2020. Disponível em: <https://bra.ifsp.edu.br/ultimas-noticias/2113-ifsp-realiza-atividades-de-combate-as-fake-news-2>. Acesso em: 29 mar. 2021.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY AND INSTITUTIONS ASSOCIATIONS (IFLA). **IFLA Statement on Fake News**. [S. l.], 20 ago. 2018. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla-statement-on-fake-news.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2019.

LESSA, B.; GOMES, H. F. A Biblioteca Pública como um empório de ideias: evidências do seu lugar na sociedade contemporânea. **Informação & Sociedade**, v. 27, n. 1, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91905>. Acesso em: 17 ago. 2020.

LIM, S. Academic library guides for tackling fake news: A content analysis. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 5, p. 102195, 2020.

LIMA, B. A. R. M. **Bibliotecas públicas de Vargas a Rouseff: políticas culturais e formação humana na desigualdade brasileira**. 2014, 82 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação Profissional em Saúde) - Fundação Oswaldo Cruz. Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/8585>. Acesso em: 17 ago.2020.

LIMA, G. M. C.; ARAÚJO, C. A. V. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-23, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/135656>. Acesso em: 29 abr. 2020.

LOPES, Daniele Vieira; BONISEM, Fabiano Mazzini; ESPÍRITO SANTO, E. S. O Jornalismo na Era Digital: Impactos Percebidos por Repórteres e Editores. In: **XXIV CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE**. 2019.

LÓPEZ, Pedro Luis. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. **Punto Cero**, Cochabamba , v. 09, n. 08, p. 69-74, 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso)>. Acesso em: 02 mai. 2021.

LOURENÇO, F. A. A função social da biblioteca pública na era da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-16, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/135274>. Acesso em: 17 ago. 2020.

MANDALIOS, J. RADAR: An approach for helping students evaluate Internet sources. **Journal of information science**, v. 39, n. 4, p. 470-478, 2013.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, v. 26, p. 149-158, 1991.

MARTÍNEZ CARDAMA, S.; ALGORA CANCHO, L. Lucha contra la desinformación desde las bibliotecas universitarias. 2019.

MARTINS, M. G.; TATEOKI, V. A. Proteção de dados pessoais e democracia: fake news, manipulação do eleitor e o caso da Cambridge Analytica. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade-REDES**, v. 7, n. 3, p. 135-148, 2019.

MEDEIROS, A. L. As bibliotecas na antiguidade. **Memória e Informação**, v. 3 n. 2, n. 2, p. 69-85, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127434>. Acesso em: 17 ago. 2020.

MILANESI, L. Biblioteca pública: do século XIX para o XXI. **Revista USP**, n. 97, p. 59-70, 30 maio 2013. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/61685>. Acesso em: 17 ago. 2020.

MORAES, S. C. B.; ALMEIDA, C. C.; ALVES, M. R. L. Informação, verdade e pós-verdade: uma crítica pragmaticista na ciência da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 25, p. 1-22, 2020. DOI: [10.5007/1518-2924.2020.e65505](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2020.e65505) Acesso em: 03 jan. 2021.

MORESI, Eduardo et al. Metodologia da pesquisa. **Brasília: Universidade Católica de Brasília**, v. 108, 2003.

MUELLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 13, n. 1, 1984. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/74223>. Acesso em: 17 set. 2020.

NASCIMENTO, E. R. S.; DUARTE, F. E. G.; CONCEIÇÃO, M. T. Biblioteca pública como fonte de serviço utilitário voltado à saúde pública e meio ambiente. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, p. 452-464, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4825>. Acesso em: 17 ago. 2020.

NEMER, D. Bibliotecas e centros comunitários como espaços para promover a democracia, combater a desinformação e desigualdade. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, p. 5-18, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127478>. Acesso em: 20 set. 2020.

OLIVEIRA, T.; QUINAN, R.; TOTH, J. P. Antivacina, fosfoetanolamina e mineral miracle solution (mms): mapeamento de fake sciences ligadas à saúde no facebook. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 14, n. 1, 2020. DOI: [10.29397/reciis.v14i1.1988](https://doi.org/10.29397/reciis.v14i1.1988) Acesso em: 10 maio 2020.

OLIVEIRA, M. L. P.; SOUZA, E. D. A competência crítica em informação no contexto das fake news: os desafios do sujeito informacional no ciberespaço. **Encontro**

**Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, n. XIX ENANCIB, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102566>>. Acesso em: 21 jan. 2021.

RABELLO, R. Ações de informação no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. **Ciência Da Informação**, v. 41, n. 2/3, p. 104-121, 2012. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1339>. Acesso em: 18 set. 2020

RABELLO, R. **Documento e institucionalidades**: do valor probatório à validação da informação. Brasília: UnB, 2017. Projeto de Pesquisa. Programa de Iniciação Científica – PROIC/UnB.

REVEZ, J.; CORUJO, L. Librarians against fake news: A systematic literature review of library practices (Jan. 2018–Sept. 2020). **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 2, p. 102304, 2021.

ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B. S.; PAULA, C. P. A. Modelos de práticas informacionais. Em *Questão*, v. 23, n. 1, p. 36-61, 2017. DOI: 10.19132/1808-5245231.36-61 Acesso em: 02 dez. 2019.

ROCHA, J. A. P.; GANDRA, T. K. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Informação & Informação**, v. 23, n. 2, p. 566-595, 2018.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2007. ISBN 9788532600271.

SEVERIANO, L. A. N. Serviço de informação à comunidade: a biblioteca pública como instrumento de cidadania e ação social. **CRB8 Digital**, v. 5, n. 2, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/10165>. Acesso em: 17 ago. 2020.

SILVA, S. S.; TANUS, G. F. S. C.. O bibliotecário e as fake news: análise da percepção dos egressos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. *Revista Informação em Pauta, Fortaleza*, v. 4, n. 2, p. 58-82, jul./dez. 2019. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/49608>. Acesso em: 20 set. 2020.

SILVA, I. M. F. Bibliotecas públicas: proposta para um serviço de informação à comunidade. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5, n. 3, p. 71-82, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/109133>. Acesso em: 17 ago. 2020.

SOUSA JÚNIOR, J. H. et al. Da Desinformação ao Caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. **Cadernos de Prospecção**, v. 13, n. 2 COVID-19, p. 331, 2020.

SUAIDEN, E. J. O papel da biblioteca pública na reconstrução da verdade. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 2, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/99265>. Acesso em: 17 ago. 2020.

SUAIDEN, E. J. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**,

Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, Aug. 2000. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652000000200007&lang=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200007&lang=en). Acesso em: 17 ago. 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE DE SANTA CATARINA (SC). Biblioteca Universitária da UFSC lança ações de combate à desinformação. *In: Notícias da UFSC*. Florianópolis, 27 nov. 2018. Disponível em: <https://noticias.ufsc.br/2018/11/biblioteca-universitaria-da-ufsc-lanca-acoes-de-combate-a-desinformacao/>. Acesso em: 19 mar. 2021.

VIGNOLI, R. G.; RABELLO, R.; ALMEIDA, C. C. Informação, misinformação, desinformação e movimentos antivacina: materialidade de enunciados em regimes de informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da informação, v. 26, p. 01-31, 2021.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, 2009. DOI: [10.18225/ci.inf.v38i3.1236](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v38i3.1236) Acesso em: 21 jan. 2021.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação | information literacy and disinformation: criteria for evaluating the content of information sources. **Liinc em revista**, v. 13, n. 2, 2017. DOI: [10.18617/liinc.v13i2.4075](https://doi.org/10.18617/liinc.v13i2.4075) Acesso em: 21 jan. 2021.

## APÊNDICE

### INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS – QUESTIONÁRIO

#### Cabeçalho do formulário

Este questionário faz parte de uma pesquisa que tem como objetivo identificar, descrever e analisar as práticas de combate à desinformação realizadas pelos profissionais responsáveis pelos serviços de informação das bibliotecas públicas do DF. Sua identidade e participação nesta pesquisa serão mantidas em sigilo e os dados divulgados não conterão nomes ou quaisquer outras informações que permitam identificá-lo(a), já que mesmo o nome da biblioteca não será divulgado, sem a sua autorização.

#### Dados de identificação

1 - Nome da biblioteca

\_\_\_\_\_

2 – Caso autorize a divulgação da instituição no estudo, o nome da biblioteca poderá ser mencionado no trabalho. Você autoriza?

( ) Sim

( ) Não

3 - Você é o/a responsável ou realiza serviços de informação numa biblioteca pública do Distrito Federal?

( ) Sim

( ) Não

4 – Na condição de responsável e/ou realizador(a) de serviços de informação na biblioteca pública do Distrito Federal, segundo a sua formação, assinale:

( ) Bibliotecário

( ) Auxiliar de biblioteca

Outra profissão. Qual? \_\_\_\_\_.

5 - A quanto tempo você é o responsável pelos serviços de informação na biblioteca?

- Menos de dois anos
- Entre dois e cinco anos
- Entre cinco e dez anos
- Mais de dez anos

### **Práticas informacionais dos profissionais**

6 - Você se considera um(a) profissional bem informado(a)?

- Não
- Sim

Se sim, por que?

7 - Como você busca informações que necessita no seu dia a dia?

8 - Quais fontes de informação você acessa no dia a dia para se manter informado(a)?  
(televisão, redes sociais, jornais, sites de notícias, aplicativos de mensagens...)

9 - Qual o seu entendimento de desinformação ou misinformação:

- Algo que não informa e, portanto, nega a informação (desinformação x informação)
- Um tipo de informação com a intenção de enganar (desinformação = informação enganosa)  
(FALLIS, 2009)
- Algum tipo de informação incompleta, sem a intenção de enganar (= misinformação ≠ desinformação) (FLORIDI, 1996)
- Fake news ou notícias falsas

Outro: \_\_\_\_\_.

### Referência

FALLIS, D. A conceptual analysis of disinformation. In iCONFERENCE, **Proceedings...** [S.l.], iCONFERENCE, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/2142/15205> Acesso em: 11 mar. 2021.

FLORIDI, L. Brave.Net.World: the Internet as a disinformation superhighway? **The Electronic Library**, v.14, n. 6, p. 509-514, 1996.

10 - Você utiliza estratégias para identificar desinformação? Se sim, quais estratégias?

11 - Você tem dificuldade para detectar desinformação? Se sim, quais dificuldades?

12 - Você costuma checar a veracidade das informações antes de compartilhá-las com outras pessoas? Se sim, como?

13 - Na sua visão, quais práticas contribuem para que você tenha uma visão crítica das informações que lhe são compartilhadas diariamente?

#### **Serviços de informação da biblioteca**

14 - A biblioteca em que você atua possui algum serviço de combate à desinformação?

Se sim, responda as próximas perguntas:

15 - Qual é/quais são o(s) serviço(s) de combate à desinformação que a biblioteca em que você atua oferece?

16 - Quais resultados, para além do combate a desinformação, são esperados a partir dos serviços oferecidos?

17 - Como esse(s) serviço(s) foi/foram desenvolvido(s)?

18 - Como o(s) serviço(s) é/são mantido(s)?

( ) Permanente com recursos próprios da biblioteca

( ) Temporário (projeto) com recursos próprios da biblioteca

( ) Temporário (projeto) com recursos externos à biblioteca. Nesse caso, provenientes de quais fontes?\_\_\_\_\_

19 - Existe(m) instrumento(s) de avaliação de efetividade do(s) serviço(s)? (p. ex., feedback dos usuários)

20 - A biblioteca enfrenta algum desafio no combate à desinformação? Se sim, qual?

21 - As suas práticas individuais de combate à desinformação influenciaram na proposição de serviços dessa natureza na biblioteca? Se sim, como as práticas influenciaram na formulação, desenvolvimento e aplicação de tais serviços?