



FACULDADE DE LETRAS
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Bárbara Diana Pires Teixeira

ESTRATÉGIAS PARA O COMBATE À
DESINFORMAÇÃO:
O PAPEL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela Professora Doutora
Maria Manuel Borges, apresentada ao Departamento Filosofia, Comunicação e Informação
da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

Janeiro de 2022

FACULDADE DE LETRAS

ESTRATÉGIAS PARA O COMBATE À DESINFORMAÇÃO: O PAPEL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Ficha Técnica

Tipo de trabalho	Dissertação
Título	Estratégias para o combate à desinformação
Subtítulo	O papel da Biblioteca Pública
Autor/a	Bárbara Diana Pires Teixeira
Orientador/a(s)	Professora Doutora Maria Manuel Borges
Júri	Presidente: Professora Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas Vogais: 1. Professora Doutora Manuela Barreto Nunes 2. Professora Doutora Maria Manuel Borges
Identificação do Curso	2º Ciclo em Ciência da Informação
Área científica	Ciência da Informação
Data da defesa	09 de fevereiro de 2022
Classificação	16 valores



Agradecimentos

A Deus, porque verdadeiramente, é Ele que me capacita, que me inspira, que me revela o que é o amor, a fé, a esperança e a excelência com que devemos fazer todas as coisas. Gratidão eterna por todo o Seu cuidado.

À minha querida orientadora, a Professora Doutora Maria Manuel, por me ensinar, por me moldar, por me motivar e auxiliar no processo de desenvolvimento desta dissertação. Sem o seu amparo eu não conseguiria. O mais sincero e necessário obrigada.

Aos meus pais e às minhas irmãs e por me motivarem, por me amarem, por terem sempre uma palavra de aconchego e ânimo para mim e para tudo aquilo em que estou focada. O meu amor por vocês nunca irei conseguir escrever.

À minha família e amigos, por serem a animação que preciso nos momentos de desânimo e descanso e uns conselheiros sensacionais em todos os momentos. Todos vocês contribuíram para este momento.

A Coimbra por ser uma cidade que deu um novo sentido à palavra saudade e eternizou uma vontade pessoal de ser uma perseverante estudante em todos os meus sonhos até que se realizem. A esta cidade, aos amigos que levo e aos momentos inesquecíveis, a mais profunda gratidão.

SUMÁRIO

Resumo	viii
Abstract	ix
Lista de Figuras e Quadros	xi
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	xiii
Introdução	1
1. As sociedades da Era da Informação	5
1.1 Os desafios ao acesso a informação fidedigna através da Internet	12
1.2 Os problemas da desinformação no âmbito sociocultural atual.....	24
1.3 Mecanismos e possibilidades para dismantelar a desinformação	27
1.4 Os utilizadores e a Internet – estratégias principais para o combate à desinformação:	32
2. O papel da Biblioteca no combate à desinformação	37
2.1 A Biblioteca Pública como alicerce fundamental para superar a desinformação	37
2.2. A importância das literacias de informação e digital.....	48
2.3 A Biblioteca Pública um espaço de pertença física e digitalmente	54
Conclusão.....	60
Referências Bibliográficas	66

Resumo

A velocidade da partilha de informação na Era Digital é inegável e isso tem suscitado tanto aspetos positivos como negativos para aceder e absorver conhecimento, iniciando pela história da informação, como os problemas surgidos do volátil crescimento de conteúdos. O principal objetivo deste estudo é compreender o problema da desinformação na atualidade. Por sua vez, os objetivos específicos desta investigação debruçam-se sobre os problemas surgidos da desinformação e dar a conhecer soluções, que tanto os utilizadores, como os profissionais da informação e, essencialmente a Biblioteca Pública têm como agentes ativos para o alcance do acesso e partilha de informação. O método adotado para alcançar estes objetivos foi a revisão de literatura. A pesquisa foi realizada, maioritariamente, com o auxílio do Google Scholar, da EBSCO, da b-on e do RCAAP onde foram consultados blogues académicos, artigos científicos, enciclopédias, dissertações e livros. A pesquisa foi realizada a partir de dezembro de 2020, terminando em dezembro de 2021. Esta revisão de literatura, pautada pelo seu caráter teórico, pretende, inicialmente, explorar o percurso histórico da desinformação. Adicionalmente, irá ser investigado, o crescimento exacerbado de informação, o problema do imediatismo para a qualidade de conteúdos e o pouco controlo do que é e não é verificado online, denotando-se como umas das maiores questões a solucionar neste século dominado pelas TIC. Neste seguimento, a Biblioteca Pública, (bem como os demais profissionais de informática, informação e comunicação), tem-se destacado como uma instituição que pretende ultrapassar as questões da desinformação, tais como: o pouco domínio das TIC superado pela possibilidade da formação de utilizadores e profissionais através de cursos de informação e tecnologia, o analfabetismo informacional e digital substituído pela literacia da informação e digital e soluções inovadoras para o futuro [exemplo: autocarros que trazem indivíduos a visitar estas instituições repletas de conhecimento, programas como BiblioTICs e o projeto “Eu construo!”]. No entanto, ainda há um caminho a ser percorrido no que diz respeito ao que é ou não informação, no meio digital - ao mesmo tempo que se definem caminhos para reduzir a pegada digital da desinformação, ainda se procuram soluções para os problemas do futuro no que concerne os infindos conteúdos partilhados, a superação e a filtragem de notícias e informações falsas, a preservação dos documentos no meio digital, investimentos financeiros necessários para o desenvolvimento das BPs, a saúde mental de utilizadores e profissionais por causa do mau uso da Internet e as novas perspetivas tecnológicas de um universo em constante expansão tanto de criação de informação, como da complexidade onde esta é partilhada. Assim, elucidamos para as questões que do passado fizeram o presente da informação e da desinformação, mas ao mesmo tempo entendemos que tanto utilizadores como profissionais têm um papel crucial para o presente e futuro da superação da desinformação, da partilha de informação e da criação de conhecimento para as gerações. Gerações essas que irão usufruir dessa mesma disponibilidade de conteúdos pertinentes, verificados e úteis para continuarem um ciclo informacional equilibrado, e evitando, presumivelmente, poços de desinformação da atualidade.

Palavras-chave

Biblioteca Pública, desinformação, literacia da informação, literacia digital.

Abstract

The speed of information sharing in the Digital Age is undeniable and this has raised both positive and negative aspects to access and absorb knowledge, starting from the history of information, such as the problems arising from the volatile growth of content. The main objective of this study is to understand the problem of disinformation nowadays. In turn, the specific objectives of this research focus on the problems arising from disinformation and provide solutions, which both users, information professionals and, essentially the Public Library have as active agents for the achievement of access and sharing of information. The method adopted to achieve these objectives was the literature review. The research was carried out mainly with the help of Google Scholar, EBSCO, b-on and RCAAP where academic blogs, scientific articles, encyclopedias, dissertations and books were consulted. The research was conducted from December 2020, ending in December 2021. This literature review, guided by its theoretical character, initially intends to explore the historical path of disinformation. Additionally, the exacerbated growth of information, the problem of immediacy for the quality of content and the little control of what is and is not verified online will be investigated, denoting one of the biggest issues to be solved in this century dominated by ICT. In this sense, the Public Library, (as well as other professionals of information technology, information and communication), has stood out as an institution that intends to overcome the issues of misinformation, such as: the little mastery of ICTs overcome by the possibility of training users and professionals through information and technology courses, information and digital illiteracy replaced by information and digital literacy and innovative solutions for the future [example: buses that bring individuals to visit these institutions full of knowledge, programs such as BiblioTICs and the project "Eu construo!"]. However, there is still a way to go regarding what is and what is not information, in the digital environment - while defining ways to reduce the digital footprint of disinformation, solutions are still being sought for the problems of the future regarding the endless shared content, overcoming and filtering fake news and information, the preservation of documents in the digital environment, the financial investments necessary for the development of Public Libraries, the mental health of users and professionals due to the misuse of the Internet and the new technological perspectives of a universe in constant expansion both in terms of creation of information and the complexity in which it is shared. Thus, we elucidate the issues that have made the past the present of information and disinformation, but at the same time we understand that both users and professionals have a crucial role for the present and future of overcoming disinformation, sharing information and creating knowledge for generations. Generations that will enjoy the same availability of relevant, verified and useful content to continue a balanced informational cycle, avoiding, presumably, the wellsprings of disinformation of today.

Keywords

Disinformation, digital literacy, information literacy, Public Library

Lista de Figuras e Quadros

Figura 2 - Trajetória até à desinformação	23
Figura 3 - Desordem da Informação	26
Figura 4 - Monitorização de má informação no Twitter, sobre a COVID-19.	27
Figura 5 - Managing what you read.	33
Figura 6 - How to spot fake news.	34
Figura 7 - Estrutura da capacidade digital	51
Figura 8 - Informação como criadora de conhecimento	52
Figura 9 - A Biblioteca Pública na Era da Informação	55
Quadro 2 - Sociedade de Informação e Sociedade de Conhecimento	8
Quadro 3 - A evolução da Web 1.0 à Web 3.0.	14

Lista de Abreviaturas e Siglas

BP – Biblioteca Pública

BND – Biblioteca Nacional Digital

BPD – Biblioteca Pública Digital

CDD – Classificação Decimal Dewey

CDU – Classificação Decimal Universal

CI – Ciência da Informação

CIA – Cidadania Informada e Ativa

DGLAB – Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

DPLA – Digital Public Library of America

IFLA – Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias

PADES – Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços

SC – Sociedade do Conhecimento

SI – Sociedade da Informação

SR – Sociedade em Rede

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

WWW – World Wide Web

Introdução

No contexto atual, os termos informação e desinformação, têm sido muito discutidos tanto em âmbito científico, como quotidianamente. O surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e, conseqüentemente, o estabelecimento do mundo digital vêm levantar questões no que concerne o alcance do acesso à informação e até a criação de conhecimento. Algumas dessas questões reportam ao que se considera informação; à rápida partilha de conteúdos e o crescimento dos meios dessa partilha no universo tecnológico; ao papel fundamental das Bibliotecas Públicas no combate à desinformação; à ótica do utilizador; à necessidade frequente de inovação para utilizadores e profissionais e ainda à necessidade de desenvolvimento de habilidades como as literacias de informação e digital num universo em constante expansão.

Pretendemos com este estudo entender, como objetivo geral, a problemática da desinformação na contemporaneidade. Como objetivos específicos, teremos em análise as estratégias práticas para superar os problemas surgidos pela desinformação e em específico, do papel da Biblioteca Pública para a formação e desenvolvimento de competências em literacia da informação e literacia digital. Nesta linha, vamos debruçar-nos sobre o que os problemas com o aparecimento da desinformação e as possíveis soluções para a resolução desses mesmos problemas que constantemente se desenvolvem no nosso meio e em que a Biblioteca Pública tem um papel primordial na superação desta questão tão atual.

Para a recolha de elementos essenciais para iniciar, desenvolver e concluir esta investigação, foram imprescindíveis a utilização do motor de busca Google Scholar, a EBSCO, a biblioteca do conhecimento online (b-on) e o repositório RCAAP para o acesso e consulta a dissertações, a websites, a enciclopédias, a dicionários, a revistas científicas e livros. Esta pesquisa foi iniciada em outubro de 2020 até dezembro de 2021, em que os idiomas inglês, português e espanhol foram requisitados para a consulta dos documentos que compõem as referências bibliográficas.

Primeiramente, para o levantamento de resultados e extração de documentos para

ser concretizada esta investigação, foram utilizados, nas bases de dados, os seguintes termos de pesquisa: “história da informação”, “surgimento da desinformação”, “desinformação e informação”, “TIC e informação”, “Biblioteca Pública e atualidade”, “Papel da Biblioteca Pública”, “Ciência da Informação e Desinformação”, “fake news”, “utilizador de informação”, “má informação” e “informação incorreta”.

Para conseguir atingir os objetivos desta dissertação, para além das bases de dados supramencionadas, aliados pelo contributo de documentos presentes no Google Scholar e bases de dados encontradas nesta pesquisa, procurámos alguns dos termos anteriormente referidos, mas ainda acrescentámos: “information user”, “information science and public library”, “public library in the digital age”.

Para cumprir o objetivo geral utilizámos como método a revisão de literatura, a partir da pesquisa bibliográfica realizada, cujas fontes se encontram acima mencionadas. O que pretendemos com esta investigação é entender no que consiste a informação, compreender o que é a desinformação, os obstáculos que provêm da mesma e soluções que podem ultrapassar esses obstáculos nos casos em particular do indivíduo como utilizador, no papel da Biblioteca Pública na era atual e ainda as inovações fundamentais para a transformação da biblioteca como a conhecemos.

Neste seguimento, desconstruímos a problemática da desinformação e identificámos os problemas e possíveis soluções para esta era, provenientes dessa questão, que irão ser observados e propostos no decurso do tempo, e como é que a Biblioteca Pública se destaca como interveniente no combate à desinformação na contemporaneidade.

Para responder às questões levantadas anteriormente, decidimos estruturar esta tese em dois grandes capítulos.

O primeiro capítulo debruça-se sobre os seguintes conceitos: a desinformação, as sociedades da era da informação e a origem da Internet. Nesta primeira fase é traçado um breve contexto histórico referente à oposta da informação – a desinformação. Aqui, investigamos a parte mais “obscura”: os problemas das opiniões não fundamentadas, a questão do crescimento exacerbado de conteúdos atualmente e os seus efeitos na população e, é claro, o nascimento e os perigos da antagónica da informação, proveniente desses

dilemas – a desinformação.

Alguns dos problemas da desinformação são, por exemplo: as más e incorretas informações; o que são consideradas *fake news*; o pouco conhecimento do digital por parte de utilizadores; o imediatismo e a pouca qualidade de conteúdos; e a disseminação de conteúdo que põe em causa a pesquisa dos utilizadores.

Outra questão, analisada no primeiro capítulo, é a das *fake news*, procurando debater como estas têm influenciado a opinião popular, seja por motivações políticas, por difamação ou ânsia de poder em diversos âmbitos. Este problema tem vindo a crescer dados os múltiplos meios de partilha de informações, muitas vezes difíceis de serem filtrados devido ao descontrolo, relativamente à monitorização necessária e que deve ser constante no âmbito digital.

Em seguida o enfoque é dado ao mundo digital como um palco de partilha e discussão, bem como a necessidade da utilização da Internet, como exemplos: o acesso a repositórios institucionais de forma a redigir artigos científicos, e ainda, o acesso a plataformas como o Zoom e/ou para entrar em contacto com familiares.

No segundo capítulo, apura-se a orientação do utilizador no universo digital - o que este necessita para tirar um maior proveito do que consulta online seja para o seu bem-estar, para as suas investigações, ou simplesmente para navegar com clareza no ambiente digital. Procura-se ilustrar as fases para este evitar e/ou superar a desinformação em que está enveredado, seja através do *fact-checking* - que serve para verificar se o que lê são informações verificadas, filtrar o que consulta, bem como a quantidade de conteúdo que consulta que o pode estar a deixar sobrecarregado. Após analisarmos o posicionamento dos indivíduos na Internet, incidimos sobre a responsabilidade da Biblioteca Pública; como é que esta instituição se destaca pela educação, cultura, inovação e diversidade na atualidade, mas ainda no conceito de “alfabetização” nos tempos modernos; a disponibilidade de conteúdos para utilizadores; a formação de utilizadores e profissionais, as literacias da informação e digital, entre outros.

Para além disso, destaca-se a importância do estímulo e motivação para a leitura ainda nesta; os cursos para a formação no que concerne os âmbitos da informação e do

digital para os indivíduos (tanto utilizadores, como profissionais) como fundamentais para a sobrevivência dos cidadãos no ambiente analógico e, ainda, a Biblioteca Pública como entidade criadora de identidade memória e promotora de informação e conhecimento de uma sociedade, que são algumas das características essenciais para o futuro da informação nas sociedades.

Ainda no mesmo capítulo são discutidas a importância da literacia da informação e digital associadas à Biblioteca Pública para que todos os utilizadores compreendam de que forma, quando, como e o que devem consultar quando utilizam as TIC – para um melhor aproveitamento tanto pessoal como social e para, se possível, serem criadores de conhecimento.

No último ponto do capítulo final, revelámos um pouco do que se pretende estruturar de forma inovadora no que concerne a Biblioteca Pública, bem como a sua relação com a sociedade e como esta pode também colmatar a questão da desinformação. Além disso, exploramos brevemente a importância das Bibliotecas Públicas no digital, e ainda os programas e formações que têm sido instaurados face às exigências do universo digital.

Tendo em vista os aspetos mencionados, pretendemos que no fim da leitura desta investigação se entendam os problemas da desinformação que foram nascendo ao longo do tempo, mas ao mesmo tempo esclarecer que há soluções para a superação dessas mesmas questões e que a Biblioteca Pública, bem como os utilizadores, têm um papel imprescindível para reduzir a influência da desinformação no tempo atual.

1. As sociedades da Era da Informação

O futuro dificilmente estará do lado dos que não possuem um elevado nível de qualificações. Mas também não estará do lado dos que apenas detêm informação. (Justino, 2020)

Em virtude do entendimento que fomos adquirindo sobre o que se considera ser informação, surge-nos um outro termo de grande relevância – Sociedade de Informação (SI). Entende-se por ‘Sociedade de Informação’ um conceito em expansão (TechTarget, 2005), que emerge com o constante crescimento de informação e das questões que aparecem associados à mesma, surgidas, não só, mas principalmente, do pós Segunda Guerra Mundial. Este termo surge quando a informação se torna um recurso essencial (Mesquita, 2012, p. 5) desde a época da II Guerra Mundial até à atualidade.

No fim da II Guerra Mundial, sociólogos e investigadores como Daniel Bell, por exemplo, iniciam a análise do impacto das Tecnologias de Informação¹ nas sociedades industriais daquela época ("Information Society", s. d.).

Daniel Bell destaca-se como um dos estudiosos que contribuiu para o entendimento da importância das TIC desde o seu surgimento, até aos estudos contemporâneos.

Segundo Bell, a Sociedade Pós-Industrial² caracteriza-se por uma sociedade que metamorfoseou uma economia que anteriormente pretendia uma produção de bens, para uma economia de serviços; evidenciou a importância da inovação; destacou a gestão científica e disseminação tecnológica e, por fim, a conceção de uma tecnologia intelectual (2006, p. 163). O pensamento de Daniel Bell traçou o caminho para a chamada Era da Informação e para a compreensão de Sociedade Pós-Industrial.

¹ “Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) é um termo mais amplo para Tecnologia da Informação (TI), que se refere a todas as tecnologias de comunicação, incluindo a internet, redes sem fio, telemóveis, computadores, *software*, *middleware*, videoconferência, redes sociais e outras aplicações e serviços de informação que permitem aos utilizadores aceder, recuperar, armazenar, transmitir e manipular informações em formato digital” (*Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) | MIRA*, s. d.)

² Para mais informações sobre Sociedade Pós-Industrial confira: A Terminologia Essencial de Ciência de Informação (Silva, 2006)

Para além do destacado anteriormente, ao refletirmos acerca dos “pós-guerras”, existe sempre uma transformação a qualquer nível, seja pelo romper das crises pós-conflitos, pela transformação de mentalidades e/ou pela necessidade de uma reestruturação a nível social, cultural e ou económico. No término da II Grande Guerra não foi diferente.

Ao mesmo tempo que termina uma guerra, é instaurada uma nova fase mundial - a Guerra Fria - em que o mundo fora controlado por duas potências: os Estados Unidos da América e a URSS (atual Rússia). Ambas, entraram numa corrida para demonstrar qual seria a que prevaleceria tanto em questões bélicas como, posteriormente, em questões tecnológicas.

A corrida ao armamento e, conseqüentemente, a corrida à inovação tecnológica permitiram que as ideias e criações daquela época se materializassem nas TIC da atualidade (Fressatto, 2019).

Neste seguimento, destacamos a criação dos computadores, o surgimento da Internet, o desenvolvimento de sistemas de armazenamento em dados, entre outros, permitindo-nos, desta forma, aceder a uma herança do legado da Guerra Fria e usufruir atualmente, como exemplos, de um *website* num *smartphone* ou a bases de dados para recuperação de informação para investigações.

É também em meados da Guerra Fria, que emerge, pela primeira vez, nos Estados Unidos da América, a conceção de Sociedade de Informação, onde, mais uma vez, o sociólogo Daniel Bell faz menção na sua obra *The Coming of Post-Industrial Society*, debruçando-se sobre a importância da sociedade e o que surgirá com a Sociedade de Informação (Burch, 2006). Bell destaca essa sociedade como sendo liderada pela informação, com uma economia focada nos serviços de informação e conhecimento, Internet, etc., algo que temos vivenciado no século XXI.

Paralelamente, Isazadeh, ilustra que a Sociedade de Informação tem associada às suas diversas aplicações, seis perspetivas distintas, nomeadamente: a tecnológica, a económica, a ocupacional, a espacial, a cultural e a teórica (*Information Society*, s. d.).

Estas diversas “sociedades de informação” demonstram a importância deste mesmo conceito e das suas características, ou seja, a relevância dada à clareza, à

honestidade, à precisão de factos; às regras; às competências e na tomada de decisões com minúcia, e a igualdade de acesso à informação para todos os cidadãos (Isazadeh, 2004, p. 3,4), independentemente da área do saber em que esta sociedade esteja inserida.

Recentemente, surgiu uma nova definição sobre este conceito, enunciando a interação dos cidadãos e instituições com as metodologias e práticas que estão constantemente a ser desenvolvidas:

A Sociedade da Informação é uma sociedade que predominantemente utiliza as tecnologias de informação e comunicação para a troca de dados e informação em formato digital e que suporta a interação entre indivíduos e organizações com recurso a práticas e métodos em construção permanente (Silva & Ribeiro, 2019, p. 17)

Malheiro da Silva e Ribeiro, elucidam-nos sobre o que é que a Sociedade da Informação utiliza a seu favor, mas ao mesmo tempo, revelam a necessidade de inovação (Silva, 2006, p. 163) e reestruturação com o crescimento de informação, bem como os meios em que esta é partilhada.

No entanto, há quem se oponha a esta visão sobre a Sociedade de Informação, introduzindo outro termo, que surge exatamente com as inovações e os estudos constantes no que concerne a sociedade, a informação e o conhecimento – a Sociedade de Conhecimento.

Desta forma, Abdul Waheed Khan, subdiretor geral da UNESCO, defende que o termo a ser utilizado deveria ser “Sociedade de Conhecimento” em vez de “Sociedade de Informação”:

O conceito de sociedade da informação, a meu ver, está relacionado à ideia de “inovação tecnológica”, enquanto o conceito de “sociedades de conhecimento” inclui uma dimensão de transformação social, cultural, económica, política e institucional, assim como uma perspetiva mais pluralista e de desenvolvimento. O conceito de “sociedade de conhecimento” é preferível ao da “sociedade da informação” já que expressa melhor a complexidade e o dinamismo das mudanças (...) o conhecimento em questão não só é importante para o crescimento económico, mas também para fortalecer e desenvolver todos os setores da sociedade (UNESCO, 2003).

Como podemos aferir, segundo este autor, o termo Sociedade de Informação deve ser utilizado no caso exclusivo da perspectiva tecnológica, enquanto as demais perspectivas, ilustradas anteriormente por Isazadeh, estão inseridas no termo Sociedade [ou sociedades] de Conhecimento. Abdul Waheed crê que o conceito Sociedade de Conhecimento é o que deveria ser utilizado, enquanto o de Sociedade de Informação é associado a uma “sociedade” que se desenvolveu face às mudanças tecnológicas vividas ao longo dos anos.

Por outro lado, a Sociedade de Conhecimento abrange não só transformações tecnológicas, mas também transformações socioculturais, político-económicas e institucionais, sendo o seu foco para a criação de conhecimento e desenvolvimento constante dos setores da sociedade.

Autores como Musacchio seguem uma linha semelhante do pensamento de Waheed, delimitando algumas características à sociedade de informação e à de conhecimento:

Quadro 1 - Sociedade de Informação e Sociedade de Conhecimento

Sociedade de Informação	Sociedade de Conhecimento
Acesso à informação: universal.	Acesso à informação: universal.
O indivíduo desta sociedade está integrado no ambiente informacional. Exemplo: (no virtual) ter um perfil na rede LinkedIn. (no físico) estar com amigos a conversar sobre o quotidiano.	Pertence a uma rede social e é participante ativo. Exemplo: (no virtual) ter um perfil na rede LinkedIn, sendo participante ativo, reagindo e criando informação na mesma. (no físico) Estar com amigos a argumentar sobre temas específicos abordados numa aula.
Sabe utilizar as tecnologias de informação e comunicação de modo a utilizar, pesquisar, intervir e a participar, por exemplo, no universo digital.	Utiliza as TIC. Interage, colabora para o crescimento interpessoal, reflete sobre questões levantadas, cria informação e contribui para o crescente conhecimento em vários setores da sociedade, não somente no digital.

Elaboração própria inspirada em: (Musacchio, 2014)

Mais uma vez, consideramos que a linha de pensamento de Waheed explora que enquanto a Sociedade de Informação se formou em particular numa vertente tecnológica, as Sociedades de Conhecimento debruçam-se não somente pela inovação tecnológica, mas também num âmbito social, cultural, económico, entre os demais setores presentes numa sociedade.

Com esta interpretação, surgem-nos as seguintes questões: A sociedade de informação estará isolada da sociedade de conhecimento? E será de facto uma sociedade que se foca somente no âmbito tecnológico da partilha de informação? Questões estas que foram até debatidas na Cimeira Mundial sobre a Sociedade de Informação (CMSI)³ no início de 2000 (Franco, 2005).

Nós fomos aferindo que assim como o processo evolutivo do termo informação, a sociedade está em crescente mudança e não é estática. Dada a globalização, conceitos como Sociedade Pós-Industrial, Sociedade de Informação, Sociedade de Conhecimento (entre outros que continuam a ser investigados), começam a surgir e a ser discutidos no meio científico constantemente.

Daniel Bell, foi, como já mencionamos anteriormente, debruçando-se sobre a Sociedade Pós-Industrial e as suas características inerentes (Silva, 2006), mas como podemos depreender há características que vão sendo limitadas às épocas em que esses termos surgiram e, muitas vezes, no decurso do tempo e às descobertas provenientes dos estudos que continuamente vão sendo atualizados, há aspetos que vão sendo alterados, sociedades que têm as suas denominações reestruturadas e até se investigam novos conceitos no que concerne as mencionadas.

Erróneo seria não mencionar um sociólogo que estudou a Era da Informação (e uma das sociedades provenientes desse estudo) – Manuel Castells (Castells, s. d.). Em 1996,

³ CMSI – “A primeira parte da Cimeira Mundial da Sociedade da Informação que, sob a égide das Nações Unidas e da União Internacional das Telecomunicações, reuniu em Genebra, nos dias 10, 11 e 12 de dezembro, constituiu um evento marcante para o futuro. A Declaração de Princípios e o Plano de Acção ali aprovados criam, pela primeira vez, uma agenda mundial em torno da Sociedade da Informação (...) A última década ficou marcada por um crescimento vertiginoso na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), mas o fosso digital é uma realidade visível”(Arnaut, 2003).

Castells, lança o livro “Sociedade em Rede” (SR), onde explora os efeitos da informação na cultura, sociedade, economia, entre outros (Castells & Cardoso, 2001).

Em 2006, no Centro Cultural de Belém, Manuel Castells, revela algo sobre a SI que é tão atual como há 16 anos, no que concerne a partilha de informação:

Um dos indicadores de uma sociedade informacional passa também pela relação entre essa sociedade e os seus media, no que toca à liberdade dos meios de comunicação expressarem livremente as notícias e as opiniões mas também à relação entre os fruidores e produtores de informação (2006).

Ora, nesta perspetiva, vemos refletido a relação da comunicação com a informação e nos aspetos em que estas se intercetam, vincando a características inter e multidisciplinar do objeto de estudo da CI.

Por outra perspetiva, de acordo com a visão de Gisele Leite a tentativa de conceptualizar tanto a Sociedade de Informação como a Sociedade de Conhecimento, entre outras, leva-nos não a uma formalização teórica dos conceitos, mas permite-nos a aceder a factos tanto atuais como futuros (Leite, 2019) para o desenvolvimento progressivo dos setores das sociedades:

O real conteúdo surge através de usos em um dado contexto social que, por sua vez, influem nas percepções e expectativas, uma vez que cada termo carrega consigo um passado e um sentido ou sentidos, com sua respectiva bagagem ideológica e filosófica. Era de se esperar, então, que qualquer termo que se queira empregar para designar a sociedade na qual vivemos, ou à qual aspiramos, seja objeto de disputa de valores que existem por de trás em cada projeto de sociedade.

Concordamos com a autora que não é possível definir formalmente os conceitos de Sociedade de Informação e/ou Sociedade de Conhecimento, dadas as constantes mudanças, perspetivas, visões, projetos e outros elementos que vão surgindo. Discussões podem ser levantadas dado as evoluções eminentes desta Era, no entanto a sua limitação concetual seria equivocada e traria mais confusão do que um consenso.

Todavia, é possível traçar certas características destas sociedades. Pelo nosso ponto de vista, estas características e perspetivas fazem surgir novos conceitos como o conceito de Sociedade de Inteligência, que de facto permite entender que o relevante em qualquer

contexto ou sociedades é a inteligência e o conhecimento provenientes dos objetos de estudo, proposto por André Gorz (Leite, 2019). Elementos esses que nos fazem repensar, estudar e preservar o passado, colaborar em pesquisas do presente e desenvolver investigações pertinentes para perspetivar o futuro e promover o conhecimento.

Desta forma, o crucial é decifrar verdadeiramente os objetivos, as características, as perspetivas e expectativas tanto atuais como futuras para as Sociedades na Era da Informação. O acesso, a partilha de informação e a disseminação de conhecimento são dos aspetos mais essenciais da atualidade e isso é indubitável e deve ser cada vez mais investigado de forma que as gerações de uma futura Web 4.0 possam aceder, explorar, disseminar e criar ainda mais conhecimento.

Logo, entendemos que quem tem informação e, posteriormente conhecimento, tem a chave para compreender a realidade e perspetivar o futuro.

Por outro lado, há algo controverso nas Sociedades da Era da Informação que pode ser um problema se não for refletido. Nesta linha de pensamento, Isazadeh, afirma o seguinte sobre a oportunidade de acesso a qualquer tipo de informação: *The availability of information to everyone without any restriction, control, or filtering, provides equal opportunity for all the citizens of information society.* (Isazadeh, 2004, p. 4).

O autor elucida-nos sobre a importância do acesso a qualquer tipo de informação por todos os cidadãos, para se superar a divisão digital (seja por dificuldades de acesso às TIC, poucos recursos, entre outros) e, é indiscutível a importância dada à mesma, para os indivíduos estarem inseridos eficientemente na Sociedade de Informação e Conhecimento.

No entanto, pensamos que é essencial existir uma consciencialização a nível informativo para que o indivíduo aceda à informação de forma eficaz, pertinente e frutífera, indicando-lhe os meios mais adequados para as suas pesquisas.

É fundamental contribuir para que os indivíduos tenham competências sobre o que pode ser conteúdo consumido e o que deve ser evitado, pois poderá ser prejudicial para a própria pessoa e para outros. E ainda de que forma estes poderão vir a contribuir ativamente para a rede social em que estão inseridos, passando de participantes “passivos” na SI, para participantes ativos do fenómeno informacional e assim contribuindo para o

desenvolvimento dos setores da sociedade (Burch, 2006), como o económico e o político.

Tendo em consideração o que foi mencionado anteriormente, é fulcral não só a forma como acedemos e temos a possibilidade de acesso à informação e aos meios de informação e tecnologia, mas é também de extrema importância a análise, o conhecimento e de que forma o partilhamos e comunicamos.

Com o crescimento exponencial da informação e do desenvolvimento das TIC, começam a desabrochar novos meios de informação, novas situações tecnológicas e problemas que serão precisos lidar e tratar para que a sociedade não seja acometida pela desinformação. Assim sendo, e dado o estudo levantado - será a Internet, uma aliada ou inimiga da informação?

1.1 Os desafios ao acesso a informação fidedigna através da Internet

(...) a Internet (...) a grande rede mundial que, apoiada em sofisticada plataforma tecnológica, permeia os inúmeros espaços informacionais, integra pessoas e organizações, suporta o processo de construção do conhecimento. (Peres, 2008, p. 11).

A Internet é um universo dentro do nosso universo, a sua organização, estrutura e possibilidades infinitas de partilhas de conteúdos auxiliam-nos a estar, por exemplo, em contacto com pessoas do outro lado do mundo sem mudarmos de país.

Do mesmo modo que nos podemos contaminar ou afundar em informação que não é relevante ou verdadeira, também podemos entender que a utilização da Internet não é totalmente nociva e é até importante, para as pessoas passarem da informação ao conhecimento.

Pode-se afirmar que é graças ao desenvolvimento das TIC e à disponibilidade de conteúdos online, que a informação está à distância de um clique, em [quase] qualquer lugar do mundo.

A informação, referente à situação política da Rússia, pode ser mais facilmente obtida, atualmente, por alguém que vive em Portugal, numa questão de minutos.

Quando a Internet e outros meios de comunicação e informação digitais não existiam, os jornais portugueses, em formato de papel, por exemplo, para obter informações sobre o que se passaria no outro lado do mundo sem a existência da internet o processo seria mais demorado. Existia um maior controlo da produção de informação, no entanto a partilha seria bem mais demorada.

Desta forma, cabe-nos entender as mudanças desde os primórdios da Internet até à atualidade. O surgimento e o desenvolvimento da Internet e a primária Web 1.0, traçaram o caminho para a Web 2.0 e, atualmente, para a Web 3.0.

Sob a perspetiva histórica da Guerra Fria, entendemos que é nesse panorama, já mencionado, que surge a Internet. Relembrando que o mundo estava dividido em duas potências, nomeadamente: os Estados Unidos da América e a União Soviética.

A Internet surge através da ARPANET⁴, em setembro de 1969, criada pelos EUA, por motivações de proteção e armazenamento de informação e da necessidade de serem superiores, intelectual, tecnológica, política e militarmente face à URSS (Pinto, 2012). Este é um dos momentos da história em que seguramente as nações começam a entender a informação como um bem que deve ser protegido, mas ao mesmo tempo um poder quando utilizado eficientemente para variados fins – no caso particular da Guerra Fria, seriam motivos de estratégia militar e salvaguarda de informações sigilosas.

Estas motivações vieram da necessidade da prevenção e proteção contra ataques nucleares inesperados (dado que a URSS já tinha feito testes nucleares) e que a salvaguarda dos seus dados, principalmente informações de conteúdo universitário, fosse garantida e armazenada⁵.

Esta mesma nação, foi pioneira na criação do NCP (*Network Control Protocol*) que possibilitou a criação de aplicações nos computadores interligados à ARPANET; posteriormente o desenvolvimento da aplicação base do *e-mail*; o desenvolvimento do TCP/IP que facilitou a comunicação entre redes sem perder quaisquer pacotes de

⁴ ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network), foi uma rede de computadores precursora da Internet. O objetivo da sua criação era desenvolver uma rede de comutação de pacotes (*Featherly, s. d.*).

⁵ Para mais informações sobre a história de origem da Internet, confira: <https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>

informação ("História da Internet", 2020)... Mais tarde, eles foram os criadores da World Wide Web como hoje a conhecemos.

A World Wide Web, foi desenvolvida por Berners-Lee, físico, cientista de computação e professor no MIT, com o intuito de melhorar o sistema de comunicação de informações, sendo que a sua função é a partilha de informação, bem como a interligação de fontes de informação (Pinto, 2012). É nascida assim a Web 1.0.

Ao ser instituída a Web 1.0, iremos entender que não existia a interatividade que hoje em dia existe, pois esta tinha como sua principal característica – ser estática.

No entanto, a Web vai-se desenvolvendo e, conseqüentemente, novas características e diferenças vão sendo analisadas e evoluem no decurso do tempo. E, por conseguinte, Kujur e Chhetri, baseados em estudos precursores da Internet, desenvolveram o seguinte quadro para entendermos as diferenças entre as diferentes eras da Web:

Quadro 2 - A evolução da Web 1.0 à Web 3.0.

WEB 1.0	WEB 2.0	WEB 3.0
1996 – 2004	2004 -2016	2016+
The Hypertext Web	The Social Web	The Semantic Web
Tim Berners Lee	Tim O’Reilly, Dale Dougherty	Tim Berners Lee
Read Only	Read and Write Web	Executable Web
Millions of User	Billions of User	Trillions+ of Users
Echo System	Participation and Interaction	Understanding self
One Directional	Bi-Directional	Multi-user Virtual environment

Fonte: (Kujur & Chhetri, 2015)

A primeira Web - a Web 1.0 - foi definida como uma Web de conexão de informações, onde existia pouca interação e nenhuma partilha por parte do utilizador.

De 1996 a 2004 o número de utilizadores da Web cresce para os milhões. A Web 1.0 foi considerada como uma web estática, com páginas disponíveis somente para leitura (*read-only*) e em que os principais protocolos utilizados, até aos dias de hoje, foram o

HTML, o HTTP e o URI (Choudhury, 2014, p. 8096). E é durante o surgimento desta Web que nasce o conceito de Tecnologias da Informação⁶, como o conhecemos (Gil, 2014, p. 1).

Com a evolução no decorrer dos anos, nasce a Web 2.0, definida desta forma por Dale Dougherty, investigador e autor, e pelo contributo de Tim O'Reilly, formado pela Faculdade de Artes da Universidade de Harvard, com a mais alta distinção e reconhecimento académico (Kujur & Chhetri, 2015).

Esta segunda conhecida como a “web das pessoas”, passa a ter uma característica colaborativa, mais ativa e de partilha por parte dos agora biliões de utilizadores, ou seja o texto da web não é somente “*read only*” como era anteriormente, agora passa a *read and write* (2015).

Nesta fase, começam a nascer os primeiros blogues e redes sociais, como o LinkedIN, o Facebook, entre outras (Gil, 2014, p. 1). Inicia-se a fase interativa da Web, onde utilizadores podem aceder, contribuir e partilhar conteúdos e não ler simplesmente.

E, em seguida, temos a Web 3.0, pautada pelo seu carácter semântico. Definida pelo criador da Web 1.0, esta Web destaca-se por ter triliões de utilizadores e o seu objetivo principal é o seguinte:

The basic idea of web 3.0 is to define structure data and link them in order to more effective discovery, automation, integration, and reuse across various applications [6]. It is able to improve data management, support accessibility of mobile internet, simulate creativity and innovation, encourage factor of globalization phenomena, enhance customers' satisfaction and help to organize collaboration in social web. (Choudhury, 2014, p. 8098)

A Web 3.0, se analisarmos, é a web em que a nossa geração digital está inserida. Dos principais objetivos, ilustrado por Choudhury, são uma pesquisa, automação, integração e recuperação de informação nas várias aplicações de uma forma mais eficaz do que as Webs anteriores possibilitaram.

Apesar de não nos debruçarmos tanto sobre o nascimento de uma futura Web, designada de Web 4.0, é relevante a perspetiva futura para a partilha de conteúdos da Era

⁶ As tecnologias de informação dizem respeito ao grupo de ações e soluções providas por recursos computacionais que têm como finalidade possibilitar o acesso, a preservação, a proteção, a gestão e ainda a utilização de informação – sendo compostas por dois tipos de equipamento o hardware e o software (Alecrim, 2019).

Digital. Presente nessa Web, objetiva-se, principalmente, o caráter transparente de conteúdos, a simbiose entre máquina e humano, perspetivando até a possibilidade de controlo de interfaces através da mente:

The dream behind of the symbiotic web is interaction between humans and machines in symbiosis. It will be possible to build more powerful interfaces such as mind controlled interfaces using web 4.0. In simple words, machines would be clever on reading the contents of the web, and react in the form of executing and deciding what to execute first to load the websites fast with superior quality and performance and build more commanding interfaces. Web 4.0 will be the read-write-execution-concurrency web. It achieves a critical mass of participation in online networks that deliver global transparency, governance, distribution, participation, collaboration into key communities such as industry, political, social and other communities (Aghaei, 2012, p. 8).

Desde a Web 1.0 à Web 3.0, a possibilidade de navegar em websites, blogs e aplicações, e aceder, explorar, analisar, disseminar, tratar e partilhar a informação de imensas áreas do saber e, para além disso a interação, através de comentários, partilhas e criação de *posts* (Rani, 2017) são algumas das maiores evoluções do séc. XX para o séc. XXI.

Nessa evolução foram ainda observados outros aspetos, entre os quais: o crescimento dos utilizadores - a utilização de biliões para triliões de utilizadores da Web, o desenvolvimento do conhecimento digital e ainda um ambiente virtual onde vários utilizadores conseguem interagir (Kujur & Chhetri, 2015) como uma sociedade digital, revelando assim o caráter fundamental das TIC.

A Web passou de uma simples ferramenta para um domínio complexo, essencial e em constante expansão e evolução podendo, no futuro, serem desenvolvidas ainda outras características.

Esta interatividade, que foi crescendo ao longo da Era Digital, fez com que a informação e a desinformação circulem com facilidade. Isto é ótimo para a partilha de conhecimento, mas ao mesmo tempo, traz-nos um novo problema, o da disseminação descontrolada de desinformação, veiculada, sobretudo, através das Redes Sociais.

Aferimos que três dos principais aspetos positivos associados à utilização da Internet na atualidade são a rápida partilha de conteúdos, a inovação de meios de partilha desses conteúdos, o acesso remoto à informação e a interatividade.

A nível de ensino, debruçando-nos sobre a pandemia em que estamos a viver, o acesso à Internet e à WWW foi fulcral para que estudantes e docentes estivessem em contacto de forma virtual. As aulas passaram do presencial para o digital e existiu uma readaptação para a partilha de informação e a obtenção de conhecimento.

Em março de 2020, as bibliotecas e arquivos fecharam por tempo indeterminado, sendo que o acesso à informação de forma presencial, nestes locais, se tornou limitado durante o confinamento. No entanto, estas instituições continuaram a garantir o acesso à informação através dos meios habituais – catálogos, bases de dados, repositórios digitais – e serviços (Referência e Apoio ao utilizador, Digitalização, entre outros). A Internet revelou-se mais uma vez fundamental para a superação, neste caso, da impossibilidade de aceder fisicamente a estas instituições.

Graças aos repositórios institucionais digitais⁷, por exemplo, o acesso a artigos, teses e estudos permite-nos pesquisar e aceder a informação fulcral para a elaboração de trabalhos, investigações e dissertações que se a Internet não existisse atrasaria, e muito, o nosso percurso académico.

Um dos grandes exemplos portugueses para a pesquisa e utilização de teses, artigos, entre outros, é o RCAAP, o repositório científico de Portugal, que agrega o conteúdo dos repositórios institucionais portugueses, como é o caso do Estudo Geral ("Portal de Pesquisa RCAAP", s. d.) pertencente à Universidade de Coimbra.

Devido à readaptação do ensino, foram também criadas plataformas digitais para a realização de reuniões, conferências e aulas, como é o exemplo da UC Student desenvolvida pela Universidade de Coimbra ("Plataforma UC Student", 2020).

Apesar de todas estas capacidades e disponibilidades digitais, nem todos os indivíduos têm acesso à Internet ou a um dispositivo tecnológico, o que se revelou como um obstáculo para a aprendizagem de quase um terço de alunos do ensino básico que não tinham acesso a um computador (Kotowicz, 2020).

⁷ Sistemas de informação que incorporam a informação de uma ou várias instituições, permitindo acesso, consulta e utilização dos documentos armazenados nestes sistemas (Pinfield, 2005)

Até este momento, neste capítulo, vamos compreendendo que ao mesmo tempo que atualmente é admirável conseguirmos aceder à informação quase de forma imediata, é numa questão de segundos que também podemos vir a ficar absorvidos em conteúdos que não são pertinentes, que só contribuem para um desgaste mental e tempo perdido que poderia ser aproveitado se estivéssemos cientes do que procurar. E, é claro, o acesso a qualquer tipo e meio de “informação” leva-nos a um largo caminho para sermos desinformados.

O desenvolvimento crescente da Web e das suas complexidades semânticas requer um esforço acentuado por parte dos utilizadores para se manterem atualizados, conscientes do que precisam quando pesquisam na Web e da resposta por parte dos profissionais de informação, comunicação e informática em garantir o acesso à informação, bem como a utilização da Web pelos utilizadores – tendo entendimento que nem todos [os utilizadores] entendem como, para quê e o que consultar no universo digital, apesar das suas características vitais para se sobreviver e viver neste universo atual. É neste contexto que usamos o termo desinformação:

(...) o termo desinformação é comumente usado para se referir a tentativas deliberadas (frequentemente orquestradas) para confundir ou manipular pessoas por meio de transmissão de informações desonestas. Isso geralmente é combinado com estratégias de comunicação paralelas e cruzadas e um conjunto de outras táticas, como hackear ou comprometer pessoas (...) (UNESCO, 2019, p. 7).

Se agora temos uma noção do poder e da relevância da informação, das sociedades provenientes da mesma e da necessidade da literacia da informação, o que acontece quando o excesso de conteúdos se torna impossível de gerir e a informação cresce incontrolavelmente, principalmente na sociedade do universo digital? O caos, resultante de uma sobrecarga informacional, aparece.

A sobrecarga de informação foi pela primeira vez estudada, em 1964, pelo professor Bertram Gross onde este claramente nos explica o conceito:

Information overload occurs when the amount of input to a system exceeds its processing capacity. Decision makers have fairly limited cognitive processing capacity. Consequently, when information overload occurs, it is likely that a reduction in decision quality will occur. (como citado em "Information Overload, Why It Matters and How to Combat It", 2020).

Em virtude da análise da citação anterior, conseguimos retirar três etapas associadas à sobrecarga informacional, que resultam em graves problemas para o processamento de informação: o que acontece, em primeiro lugar, é que a informação começa por superar a capacidade de um sistema a processar. Por sua vez, essa quantidade exacerbada de informação, causa uma redução na decisão da qualidade da informação ("Information Overload, Why It Matters and How to Combat It", 2020). E por fim, valoriza-se a criação de mais conteúdo, em vez da qualidade do mesmo.

O fenómeno da sobrecarga de informação começou a ser formalmente estudado no final do séc. XX. No entanto, foi desde a revolução da imprensa e dos contributos de Gutenberg⁸ no que diz respeito à impressão, que a informação começou a ser partilhada como nunca antes tinha acontecido (Marques, 2018, p. 18).

Com os avanços tecnológicos dos séculos seguintes tornou-se cada vez mais intensa e descontrolada a forma que a informação foi partilhada, culminando na consequência atual desta evolução – a sobrecarga acentuada vivida atualmente.

Se em meados do séc. XX se falava do excesso da informação e na sua perda da qualidade, no séc. XXI, em que as TIC e tudo que em consequência foi criado por sua causa imperam, a citação anterior ainda tem mais relevância.

No seguimento do que foi analisado vamos debruçar-nos sobre o crescimento acentuado de websites, primeiramente para entendermos o crescimento exacerbado nesses espaços *online*.

Como forma de entendermos a leitura e a pesquisa no meio digital, uma das conceções mais inovadoras deste ambiente virtual é a criação da World Wide Web. O primeiro dos websites foi criado em 1991: O World Wide Web Project.

Ao longo dos anos foram sendo produzidos cada vez mais websites, e dá-se um “boom virtual” em 1997. Com a criação do Yandex e Netflix, passamos do singular para o plural, e a partir desse ano passam a ser 1 117 255 websites. E, assim por diante, até ao dia de hoje. Pelo nosso ponto de vista, este crescimento repentino, foi marcando o início da

⁸ Johannes Gutenberg – Inventor alemão, nascido no século XIV. Reconhecido pelo contributo na invenção do processo de impressão de documentos de forma mais rápida e eficaz. (Braga, 2021).

característica volátil⁹ do mundo digital – uma das características positivas para a partilha de conteúdos e o acesso à informação, mas igualmente negativa devido à sobrecarga de informações e dos conteúdos presentes em tantos desses websites.

Este crescimento abrupto, vai exigindo ao longo dos anos, uma demanda excessiva por parte da gestão feita por gestores de informação (profissionais de informação e informática) e, posteriormente, a necessidade de atualização constante por parte dos utilizadores.

Neste seguimento, mencionamos Eppler e Mengis – dos autores mais citados no que concerne a sobrecarga de informação. Estes destacaram-se por representarem numa curva em forma de U invertido, que ilustrou o que se designa como sobrecarga de desinformação (Eppler & Mengis, 2004). Após este estudo, Marques, em 2018, ao entender o que a curva proposta pelos autores pretendia, aferiu o seguinte:

O processamento de informação e a qualidade da tomada de decisão apenas aumenta com o volume de informação disponibilizada até determinado ponto. Quando esse ponto é alcançado, o utilizador de informação está perante uma quantidade de informação superior à que consegue processar, confrontando-se, deste modo, com o fenómeno da sobrecarga de informação (Marques, 2018, p. 18,19).

No panorama atual, a 2 de fevereiro de 2021, no website sobre o total de número de Websites criados em direto, as estatísticas demonstraram estarem funcionais 1.8 biliões de websites ("Total Number of Websites - Internet Live Stats", s. d.), no entanto, este valor vai sendo alterado consoante a eliminação ou criação de websites que é constante e veloz. Segundo estes dados supramencionados, entendemos que o enfoque está, mais uma vez, no aspeto volátil do mundo digital e das exigências acentuadas que vão sendo necessárias para acompanhar esse crescimento, confirmando assim, a necessidade por parte de profissionais e utilizadores estarem numa constante maré de atualização, levando ainda a um desgaste físico e mental pela tentativa de acompanharem o mundo digital num crescimento tanto de conteúdo como da complexidade onde o conteúdo é partilhado.

⁹ “Propenso a mudar repentina e inesperadamente. Podendo essa mudança ser pela negativa” (*VOLATILE./ Significado, Definição Em Dicionário Inglês, s. d.*).

Com o nascimento das redes sociais como o Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre outras, é indiscutível o crescimento exponencial de indivíduos que ao acederem à Web fazem com que a criação de conteúdos surja em segundos, levando ainda a uma pesquisa infinita de fontes, dados, informações e possível conhecimento.

A crescente avalanche de informação ao longo das décadas fez com que no início do séc. XXI, o jornalista Gilberto Dimenstein se demonstrasse preocupado com o excesso de informação que começa a levar as pessoas a sentirem-se incapazes de absorverem a mesma (Dimenstein, 2001).

Se, em 2001, isto já se verificava, o que diremos agora, vinte anos depois, com a constante utilização das redes sociais para partilhar informação, com o acesso à Web pelos mais novos, os vícios criados por causa disso, bem como a necessidade fundamental que é a utilização da Internet para trabalho, lazer, entre outros? E qual a razão deste crescimento exponencial de conteúdos, sem possibilidade de controlo? Estudiosos, como Borges Gouveia e outros autores respondem-nos a esta questão.

Em 2014, na sua apresentação “O excesso de informação e as suas implicações para indivíduos e organizações”, Luís Borges Gouveia, dá-nos as razões para existir esta sobrecarga informacional: a constante quantidade de informação criada que se torna impossível de controlar bem como a sua complexidade, e ainda a fiabilidade de onde provém a “informação” (2014) são as razões que ele releva como a origem do excesso da mesma.

Outros motivos da sobrecarga informacional são as pressões para as indústrias criarem cada vez mais, não priorizando a qualidade, mas sim a quantidade; a escassa metodologia para verificar a fiabilidade de onde provêm certas informações, bem como uma fraca estrutura dos grupos de informação e, ainda, o fardo devido aos dados históricos que estão disponíveis na Internet e que crescem cada vez mais (“Information Overload, Why It Matters and How to Combat It”, 2020). A preocupação por causa da pressão sobre os indivíduos e organizações alonga-se até à atualidade e continua a aumentar.

Consideramos que este problema de excesso de informação, levanta outra questão: a maioria das pessoas começa a procurar o imediato para não sentir fadiga na pesquisa

demorada para validar os factos do que leem. O imediato é estimado, interessante e «aprazível», nulificando a procura do que realmente contribui para um cidadão ser informado, porque essa procura é insípida, demorada e penosa. As gerações, estão numa espiral volátil do «agora e já» e desconsideram a veracidade, a qualidade e a fonte de onde provêm certas informações.

É mais fácil concordar com um comentário que alguém publicou numa rede social, sem qualquer referência, mas que afirma ter a verdade absoluta sobre isso, do que procurar fontes fidedignas de estudiosos que estudaram afincadamente sobre certo assunto e que têm conclusões comprovadas e, conseqüentemente, válidas.

Do nosso ponto de vista, para a «geração digital» em geral, o tempo que dispensam aos conteúdos depende da atratividade do conteúdo, a extensão do documento, o sensacionalismo e a disposição para ler tal assunto.

Como vamos apreendendo, o almejo por parte de estudiosos dos séculos XIX e XX, como Paul Otlet e Daniel Bell, a acessibilidade a nível mundial (de forma geral) à informação e a fácil recuperação da mesma concretizou-se com as TIC. No entanto, outros problemas também se foram desenvolvendo com essa mesma acessibilidade e inovação no ambiente digital.

A questão da desinformação levanta problemas graves para a sociedade, fazendo com que esta se possa vir a tornar insaciável, no entanto, ir-se-á “saciando” com conteúdos pouco extensos e com pouco valor informacional – levando a que sejam procurados mais locais onde se saciem momentaneamente e que muitas vezes se tornem cada vez mais desinformados e enganados com conteúdos sensacionalistas e, muitas vezes, falsos.

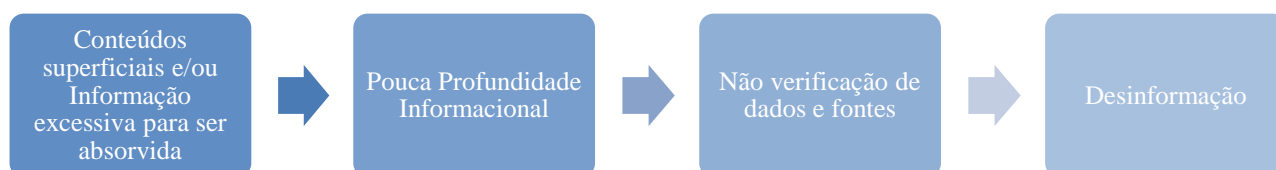
Este ato de absorver informação falsa e partilhá-la sem saber e processar que o que está a ler não é verdadeiro, é denominado de “zumbificação” da informação (Ripoll & Matos, 2017, p. 2339). O indivíduo vagueia pelo espaço (Internet) e dissemina o “vírus” por onde passa para outros possíveis “zombies” que não interpretam o que lhes é partilhado, contaminando-se. O antídoto para estes indivíduos está depositado na busca pela verdade e não no sensacional e duvidoso que feriu o seu lado crítico e analítico.

Dado isto, consideramos que há duas opções de escolha no que está associado ao

acesso a conteúdos pelos indivíduos: aceder à verdade ou aceder à mentira ou meias verdades. Independentemente do formato, estas são as únicas opções existentes que os utilizadores vão encontrar ao acederem ao universo digital e à infinita disponibilidade de conteúdos.

Assim, após estas elucidações face ao que se diz ser desinformação, elaboramos a seguinte figura, para entendermos qual a trajetória que leva a que um indivíduo seja desinformado:

Figura 1 - Trajetória até à desinformação



Elaboração própria inspirada em: (*A Desinformação Pela Super-Abundância de Informação na Era Digital*, 2011)

A superficialidade da informação e/ou a informação em excesso e pouco pertinente, conduz ao caminho largo para o pouco aprofundamento informacional, conseqüentemente o indivíduo pode não verificar dados e fontes às quais acede, conduzindo-o finalmente a uma só estrada – a da desinformação.

Apesar de toda a trajetória que conduz à desinformação: criada pelos conteúdos em demasia, a fraca verificação do que é consultado e a constante mudança do universo digital, não podemos desconsiderar que esta evolução perseverante, bem como o acesso à Internet são fundamentais para a era atual e não podem, nem devem, ser desconsideradas.

A Internet se for utilizada como uma ferramenta para estudos, partilha de conteúdo pertinente e até aulas no espaço virtual, torna-se num universo essencial para a nossa geração, bem como as futuras. Logo, passa de antagónica a aliada se utilizada de forma eficaz.

1.2 Os problemas da desinformação no âmbito sociocultural atual

Fake news refers to news containing misleading or fabricated contents that are actually groundless; they are intentionally exaggerated or provide false information. As such, fake news can distort reality and cause social problems, such as self-misdiagnosis of medical issues. (Jang et al., 2019)

Apesar do termo *fake news* ter ficado popularizado no século XXI, as notícias falsas remontam há muitos séculos, como é o caso do Império Romano. Na Roma Antiga, Octávio, pela sede de poder, começa uma guerra de desinformação contra o imperador romano, e seu pai adotivo, Júlio César. Através de inscrições em moedas, poemas, entre outros, acusou Júlio César de estar envolvido romanticamente com Cleópatra e não respeitar a fidelidade ao império, visto ela ser de outra nação e, é claro, de ele se embriagar e por isso não estar apto para governar (por causa disto, Octávio conseguiu tornar-se imperador pois a população acreditou na difamação e manipulação orquestradas por ele) («A Brief History of Fake News», s. d.).

Outro exemplo, no séc. XVII em França: através de panfletos, de cartas e de comentários entre vizinhança e conhecidos, algumas opiniões eram transmitidas de forma escandalosa, acusatória e com o intuito de denegrir a imagem de alguém. Alvo disso foi o cardeal Mazarin, acusado de escândalos sexuais e traição, tendo este sido o primeiro ministro durante o reinado de Luís XIV (Kiernan, 2017), sendo destituído do seu cargo por causa do ocorrido.

E como último exemplo a destacar, no século XX, temos a II Guerra Mundial que envolveu vários países, de 1939 a 1945. Neste exemplo em particular vamos somente destacar o papel da Alemanha e o governo nazi na propagação de desinformação.

O governo nazi e os seus comportamentos antissemitas foram sustentados pela propaganda para influenciar a população. O jornal nazi *Der Strüemer*, destacou-se pelo seu foco contra os judeus, desde notícias de fraudes financeiras, de crimes sexuais, de rituais, desonrando não só a imagem da população judaica, mas ao mesmo tempo colocando em causa a posição política dos judeus ("A Disseminação da Informação Jornalística Nazista", s. d.).

Embora sejam diferentes épocas, algumas das razões para a falsa partilha de informações aparentam estratégias semelhantes como a manipulação político-social, a difamação e ainda a sede pelo poder nos mais diversos domínios.

Segundo o dicionário britânico Collins, *fake news* são “false, often sensational, information disseminated under the guise of news reporting” (“Fake news”, s. d.). Há certos conteúdos que visualizamos, lemos e absorvemos aparentando conter informação, no entanto, não são informação verdadeira e/ou pertinente, e se não formos meticolosos e investigarmos, facilmente, somos enganados e podemos vir a enganar outros.

O termo *fake news* ficou popularizado pela sua utilização por Donald Trump criticando os media e o jornalismo norte-americano (Traqueia, 2019). Controversamente, a campanha para a eleição de Donald Trump foi também acusada de disseminar notícias e informações falsas por várias faixas etárias, tanto em redes sociais, como até em jornais e revistas (BBC, 2018).

Apesar de *fake news* ser um termo, agora, popularmente utilizado, mais rigoroso será dizer informação incorreta e/ou má-informação. A primeira ocupa-se de conteúdo falso ou ilusório. Por outro lado, a má-informação tem um mau intuito, como o de assediar, de descredibilizar, de caluniar ou de expor informações que apesar de serem verdadeiras não deverão ser expostas pois podem ferir alguém direta ou indiretamente (Posetti & Ireton, 2019, p. 47,48).

Posetti e Ireton, explicam que há uma simbiose da má-informação com a informação incorreta resultando, desta forma, na desinformação. Todavia é importante entender ambos os lados e as suas particularidades, para posteriormente saber os perigos dessa informação, bem como possíveis soluções:

Figura 2 - Desordem da Informação



Fonte: (Posetti & Ireton, 2019)

A má intencionalidade subjacente ao conteúdo manipulado e fabricado por agentes que participam ativamente para essa disseminação, leva a que muitos indivíduos caiam numa teia de mentiras (Posetti & Ireton, 2019, p. 48).

As pessoas maliciosas e que disseminam a desinformação vão afetar outros utilizadores e esses utilizadores afetarão outras pessoas seja através de conversas, partilhas em redes sociais ou criação de conteúdo falso com base noutra conteúdo igualmente falso, muitas vezes não o sabendo, e cria-se assim um ciclo de desinformação, um dos graves problemas para a boa informação, para a aquisição de conhecimento e para uma transparência de conteúdos na Era Digital.

Vão sendo criadas, frequentemente, discussões superficiais, e sem qualquer utilidade para o mundo digital em que o indivíduo está inserido, e este vai influenciando negativamente o mundo de outros também. Um exemplo claro disso é o ato de difamar alguém através da rede social Twitter numa conta privada, onde só quem segue essa pessoa consegue ler essa difamação, no entanto, sendo de igual modo prejudicial a um comentário numa conta pública. Este exemplo em particular está associado a um caso da má

informação, mas ainda mais problemático do que isso, é este exemplo estar inserido numa questão do *cyberbullying*¹⁰.

Entendemos assim que o problema do fenómeno da desinformação não se relaciona somente com a questão da pouca qualidade de conteúdos e de superficialidade dos mesmos, mas também com uma questão de defesa de direitos humanos (*Declaração Universal dos Direitos Humanos*, s. d.) e de transparência de conteúdos.

No seguimento desta problemática, para superar este e outros problemas surgidos do ciclo da desinformação têm de ser aplicadas estratégias no universo digital que auxiliem e clarifiquem o que é boa informação para ser consumida e acedida.

1.3 Mecanismos e possibilidades para dismantelar a desinformação

No panorama atual da pandemia, várias foram as informações que circularam na Internet, no que diz respeito à veracidade e segurança das vacinas surgidas para o controlo da COVID-19 ("Covid-19 | Combate às notícias falsas", 2021).

Por causa disso, foram criados programas de monitorização e eliminação desta má informação nas plataformas digitais, como o Twitter e Instagram, através de verificadores de factos, protegendo assim a verdade numa situação que pôs, e poderia vir a pôr no futuro, em causa a saúde pública:

Figura 3 - Monitorização de má informação no Twitter, sobre a COVID-19.



Fonte: ("Trump Covid Post Deleted by Facebook and Hidden by Twitter", 2020)

¹⁰ Cyberbullying – é o ato de ameaçar, abusar, violentar e/ou chantagear, com o intuito de prejudicar alguém, através dos meios digitais, exemplos: criação de páginas falsas de ódio contra alguém, ameaças através do chat em redes sociais, entre outros.

Ao longo desta investigação observamos que um dos principais agentes de desinformação são os humanos. Todavia, não são somente estes que contribuem para este problema.

Os criadores de desinformação são tanto humanos como não humanos (Vicente et al., 2021, p. 93): temos os que intencionalmente contribuem para a desinformação – os humanos (seja através de propaganda enganosa, *clickbait*, blogues para disseminar o ódio para partidos políticos, páginas no Instagram que criam postagens não-verdadeiras sobre os efeitos das vacinas da COVID-19, etc.) e os *bots* que ajudam a disseminar a desinformação, através de *spam*, *malware* e ruído.

Como mencionado anteriormente, a Internet é um universo e, verdadeiramente, esta pode ser uma aliada através das múltiplas formas de partilha digital que só têm crescido, mas é também através deste crescimento exponencial que o fenómeno das “*fake news*” vem disseminar desinformação incomensurável e leva a que a população seja sugada para um buraco negro de falsidade e problemas culturais, sociais e até mesmo inviabilizando a segurança e saúde pública.

Um dos problemas que a desinformação traz à população é a dificuldade em distinguir o que é a verdade, do que é a mentira. Os cidadãos vêem-se envolvidos numa espiral suprema de desinformação e vão acedendo a cada vez mais aparentes “notícias” e fontes questionáveis.

Estes vão sendo manipulados e enganados (Vicente et al., 2021, p. 93) e o algoritmo¹¹ - em constante mudança e readaptação face às necessidades e pesquisas digitais de cada um - vai direcionando o rumo digital dos indivíduos, que se não forem devidamente elucidados, facilmente serão manobrados e conduzidos por sensacionalismo e mentiras (ex: indivíduos que visualizam vídeos sensacionalistas e falsos recomendados pelas plataformas que frequentam, e como consequência final – serão utilizadores desinformados e agentes da

¹¹ “Os algoritmos podem ser usados a nível informático, de processamento de dados, pesquisa e classificação em todas as áreas das TI. Eles são os blocos de construção em que o nosso universo digital se sustenta. Existem diferentes algoritmos, mas eles alcançam a mesma coisa por meio de custos e tempo variáveis. Portanto, nós escolhemos (sem saber diretamente, mas consoante as nossas atividades na Internet) o algoritmo para as nossas necessidades”(Greyling, 2019).

desinformação no ciclo mencionado, pois contribuem para que esses vídeos sejam cada vez mais partilhados, face a visualização constante dos mesmos.)

Para além do explorado, a pouca intencionalidade e baixa valorização da qualidade de pesquisa, leva a que o mau uso da Internet, não só de acesso a conteúdo falso, mas também do acesso a conteúdo com pouco valor informacional (ex.: criação de perfis anónimos de partilha de desinformação, teorias da conspiração, jogos online, apostas online e revistas cor-de-rosa digitais) geram uma dependência do uso da mesma contribuindo para o aumento de stress, ansiedade e depressão em, maioritariamente, adolescentes e jovens (Patrão et al., 2015). Algo que Dimenstein já havia previsto em 2001; anos depois entendemos que não só as pessoas se sentem desapropriadas com tanta “informação” disponível (Dimenstein, 2001), como esta situação já afeta a sua saúde mental e, posteriormente, afetará a física.

Apesar de entendermos a perigosidade da desinformação, os meios em que estas proliferam, muitas vezes, incorporam certa informação que confunde o leitor das mesmas, pois esses meios, podem vestir-se da verdade.

Passamos a mencionar um exemplo claro dessa mentira camuflada por uma possível verdade:

No meio digital, circulou uma versão duplicada altamente convincente do jornal belga *Le Soir* onde uma mentira sobre Emmanuel Macron, alegou que na altura da sua candidatura à presidência, estaria a receber dinheiro da Arábia Saudita, pondo assim em causa a sua posição política (Posetti & Ireton, 2019, p. 49). Por isso, é necessário que o utilizador investigue se os websites que consulta são de facto verdadeiros e ter a certeza que a fonte de informação que acede não passa de um embuste.

Como aferimos, surge-nos um problema a nível social que deve ser relevado e que não é tão evidenciado como os mais flagrantes anteriormente: o problema para superar a desinformação não está somente nas características em que esta difere da informação, mas também nas características em que estas se assemelham (ex.: versões duplicadas de artigos, páginas, como o supramencionado que se assemelham à verdade não o sendo).

Com o avanço da tecnologia digital e a velocidade em que conteúdos são partilhados, torna-se impossível utilizar técnicas tradicionais para dismantelar mentiras disseminadas (ex.: correções e verificações manuais) (Karolina, 2017), a cada segundo, no universo digital.

Uma das hipóteses para a monitorização de mentiras disseminadas na Internet e a WWW são os mecanismos de verificação de factos mencionados anteriormente, que permitem filtrar, de certa forma, publicações, comentários, blogues, postagens, entre outros. Outra forma é através de denúncias por utilizadores face a conteúdo perigoso, violento, impróprio e falso.

Alguns exemplos desses verificadores de factos são o factcheck.org, snopes.com e o politifact (Shao et al., 2016). No entanto, ao longo desta investigação surge-nos a seguinte questão: O combate à desinformação só é conseguido através da área jornalística ou é necessário o contributo multidisciplinar para o combate eficaz a este fenómeno?

Não se trata somente de um esforço jornalístico pela preservação, acesso e disseminação da verdade e do combate contra a mentira, mas uma luta inter e multidisciplinar maioritariamente por profissionais da área de comunicação, de informação e até de informática para que se proteja e se aceda à informação e ainda se crie conhecimento.

Ao mesmo tempo, não podemos desconsiderar as diversas áreas do saber (exemplo: Biologia, Filosofia, Matemática, Medicina, Literatura e Política) cujo conhecimento e esclarecimento é fundamental para que se preserve a verdade dos conteúdos pertencentes a cada um desses domínios.

Para além das estratégias investigadas, foi implementado em 2016 uma plataforma, Hoaxy (um género de observatório online) (Shao et al., 2016, p. 746).

Financiada pela National Science Foundation dos Estados Unidos da América, como principais objetivos para o combate à desinformação, a Hoaxy incide no rastreamento de informações com pouca credibilidade partilhadas no ambiente digital, a deteção de bots e spam, a investigação de links partilhados em redes sociais e, por fim, como objetivo

primordial tornar o público consciente das informações às quais acede e conduzindo-o a uma navegação mais harmoniosa no “ecossistema de informações” (Hoaxy, s. d.).

Como investigação preliminar, consideramos que a criação de um Manual multidisciplinar para a orientação ao acesso, pesquisa e disseminação de boa informação por parte dos cidadãos no universo digital, seria algo a ser considerado e desenvolvido para gerações futuras não serem acometidas pelo imediatismo e a superficialidade presentes em diversos conteúdos partilhados no ambiente digital.

Apesar de existirem normas e guias práticos para harmonizar esse acesso e combater a desinformação a nível profissional ("Aberje lança manual para as empresas enfrentarem fake news", 2021), ainda nos é desconhecido um Manual e/ou Regulamento digital universal que oriente e regule para as pesquisas individuais e coletivas, como exemplos: um utilizador comum que aceda somente a informações partilhadas nas redes sociais, como de um investigador da área de saúde.

Como pode ser observado, é necessário um esforço de utilizadores, profissionais de diversas áreas para que os danos da desinformação sejam superados, pois os mecanismos mencionados (por exemplo: mecanismos de verificação de factos) não são aplicados em todas as plataformas digitais, tendo de existir em redes sociais, websites e blogues em que ainda não há presença dessa monitorização.

Ao mesmo tempo, é fundamental dar a conhecer aos utilizadores que existem mecanismos que permitem esta monitorização e transparência face aos conteúdos que acedem.

Em virtude dos aspetos analisados, destacamos ainda uma das mais importantes instituições que se revela fulcral para auxiliar na pesquisa de utilizadores, dismantelar mentiras e contribuir para que a sociedade seja mais consciente, interessada, focada e criadora de conhecimento - a Biblioteca Pública.

1.4 Os utilizadores e a Internet – estratégias principais para o combate à desinformação:

Num ambiente onde a imprensa está fragilizada e onde cada usuário de rede social é um disseminador de informações, vemos outras fontes, mesmo que desconhecidas, ganharem relevância. Estamos num ambiente muito mais complexo do que o de 2014, quando o grande alavancador de disseminação de boatos foram sistemas automatizados, os bots (conhecido como internet bot ou web robots), que republicavam conteúdo em grande velocidade, e perfis falsos de usuários, usados para comentar e gerar interação nas redes (Wolton, 2010)

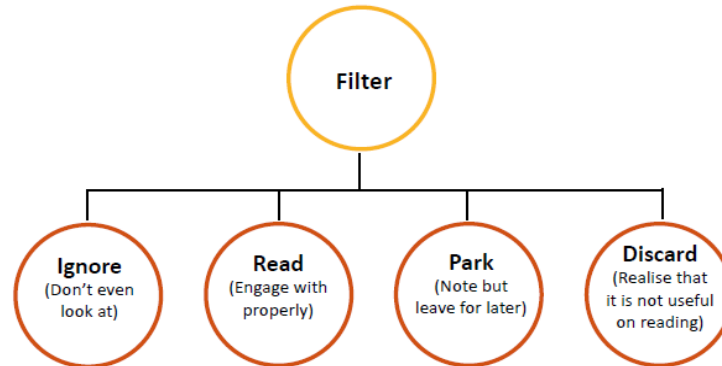
No espaço virtual é comum sermos empurrados para “buracos negros” onde quase nada se demonstra como conteúdo proveitoso, informativo e verdadeiro. Por isso, pretendemos apresentar mais estratégias para conseguirmos entender o que devemos consultar que seja provido, efetivamente, de valor informacional, mas agora num nível particular.

Para além de muitas vezes sermos utilizadores no acesso à informação, também podemos ser agentes disseminadores de informação ou desinformação, como fomos entendendo, e é relevante voltarmos a mencionar a importância do *fact-checking*. Este conceito traduz-se no processo de conferir se o conteúdo partilhado em jornais, blogues, artigos, páginas de website, entre outros meios, é fidedigno e verificado.

Este processo é importantíssimo, pois auxilia-nos a diferenciar o que é opinião, de facto; mentira, de verdade; as nossas inclinações pessoais, do que verdadeiramente se destaca como informação verificada; fontes de informação, de poços de desinformação (Leonard et al., 2018).

Mencionamos alguns websites e organizações, como o factcheck.org ou ainda o projeto jornalístico Polígrafo (SAPO, s. d.), que auxiliam, tanto profissionais, como investigadores e até cidadãos comuns, a derrubar as mentiras que se difundem neste século e a realmente alcançar o que é ou não informação comprovada.

Figura 4 - Managing what you read.



Fonte: (Cann et al., 2011, p. 36)

Numa tentativa de superar o problema da desinformação, há uma etapa fundamental, bem como as suas subdivisões, que deve ser considerada e que cada um de nós pode realizar e atentar cuidadosamente para navegar no universo digital numa forma de verificarmos individualmente o que consultamos.

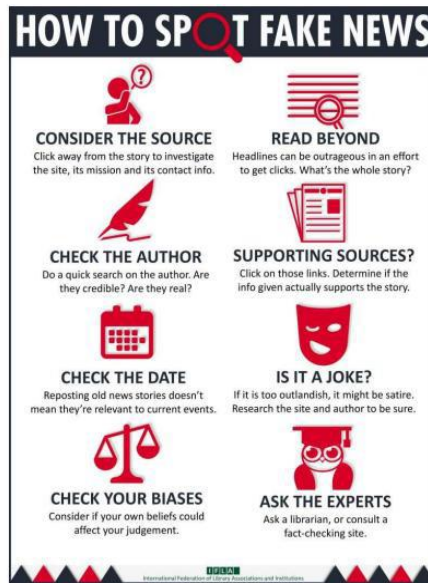
A principal tarefa que deve ser feita pelos utilizadores ao consultarem algum meio é filtrar, ou seja, o que devemos ignorar e nem sequer consultar, o que deve ser lido sem qualquer risco, o que poderá ser consultado mais tarde e descartar o que não é informação útil para ser lida (Cann et al., 2011).

Apesar de aparentar ser um passo simples, é algo que muitos se esquecem ao consultar qualquer tipo de meio de informação. Ao não sermos intencionais no que pesquisamos, mais facilmente seremos enganados e entraremos numa espiral da desinformação sem que, muitas vezes, nos apercebamos.

Como discurremos, os conteúdos falsos estão a crescer cada vez mais, tanto no mundo físico, como no mundo digital. Neste seguimento, a IFLA¹², apresenta-nos uma figura que auxilia a pesquisa de forma clara, pertinente e que servirá de exemplo para os indivíduos, bem como para a sociedade em que estes estão inseridos, tanto física como digitalmente:

¹² IFLA – Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias

Figura 5 - How to spot fake news.



Fonte: (Karolina, 2017)

Um dos problemas da Era Digital, não é somente a desinformação, mas diferenciar o que é informação do que é uma opinião, sendo estes dois conceitos fluídos e incertos (2017).

Uma opinião nem sempre é uma informação benéfica ou uma verdade. Por exemplo, um indivíduo pode afirmar que a Terra é plana, e outro afirma que a Terra é redonda, ambas são opiniões, mas a segunda não é somente uma opinião, mas uma informação verificada, pois é fundamentada em conhecimento científico. Entende-se assim, que uma opinião correta é sempre fundamentada.

Levando em consideração a explicação anterior, refletimos que, antes de mais, é importante analisar se as fontes que estamos a consultar são fidedignas, questionando passo a passo o que é lido: Quem é o autor? Qual é o objetivo da fonte? Trata-se de uma sátira ou não? É uma teoria da conspiração? Entre outras questões que auxiliem a entender se o que está a ser consultado são conteúdos cuja informação apresentada é pertinente, verdadeira e comprovada.

A leitura minuciosa para além dos títulos sensacionalistas também é essencial. A era que estamos a analisar e a vivenciar, alia-se através do *clickbait*¹³ como estratégia para atrair os mais curiosos e, certas vezes, desinformar os menos rigorosos nas pesquisas que fazem. Portanto antes de se cair no engano, deve ser conferido se realmente o conteúdo nos interessa e se é pautado no rigor e veracidade.

Apesar dos profissionais de informação terem um peso no que concerne a educação e desenvolvimento dos cidadãos na era digital, é fundamental que o utilizador pense ativamente e criticamente sobre as informações a que acede, fazendo conscientemente uma seleção do que deve ou não consultar de forma a “sobreviver” num ambiente digital (Nunes, 2007, p. 3).

Numa outra problemática, o utilizador pode não conseguir recuperar a informação em bases de dados por não saber utilizar devidamente (Souza & Albuquerque, 2005, p. 4). É importantíssimo comunicar a relevância da ciência para a cidadania e como a aproveitar. Logo, a formação e a necessidade de desenvolvimento de habilidades são imprescindíveis para uma alfabetização contemporânea.

Uma outra relevante posição que também deve ser perspetivada e analisada, dado a evolução crescente das TIC, são os estudos do utilizador, em grande escala, no que concerne ao seu comportamento informacional (comportamento a nível de pesquisa de informação, a nível de utilização de sistemas de informação e entendendo ainda o comportamento na utilização de informação) de forma contínua (Duarte, 2012).

Estes estudos contínuos, baseados em entrevistas e questionários, são fundamentais para entender a presença do utilizador no mundo digital: se o utilizador tem acesso contínuo e condicionado às TIC, entender o que e como o utilizador pode aceder aos conteúdos presentes na Internet, se este tem conhecimentos a nível de literacia informacional e digital e se é passivo ou ativo na criação de conhecimento.

Após isso, e desenvolvidos os resultados extraídos dessa investigação cujo objeto será o utilizador, seria possível entender quais os problemas na pesquisa e acesso do

¹³ “*Clickbait* – artigos, fotografias, etc. na internet que têm a intenção de atrair a atenção e encorajar as pessoas a clicarem em links de sites em particular” (“clickbait”, s. d.)

utilizador no mundo digital, de que forma esses problemas podem ser superados e até quais os problemas e as soluções numa perspetiva futura dos cidadãos que estão inseridos nas sociedades estudadas.

Apesar desta investigação do utilizador ser algo pertinente, é um pouco utópico considerar que a grande escala se conseguisse realizar tal questionário continuamente, pois são essenciais três etapas para a realização eficaz dessas entrevistas e/ou questionários: primeiramente, tempo por parte de profissionais de informação; segundo, tempo e interesse por parte de utilizadores para responderem a tais questões e ainda, a forma e o sistema por onde essas investigações seriam levantadas e analisadas.

No entanto, não é de desconsiderar ser empregue tal estudo, nem que seja em pequena escala, com questionários frequentes para se entender a necessidade do utilizador num universo que está em constante desenvolvimento. Apesar de já existirem estudos de utilizador e o seu comportamento informacional (Rabelo, 2008), neste caso em particular, objetivar-se-ia a continuidade da navegação e da utilização da informação.

Se depois das estratégias orientadoras aqui expostas ainda existirem certas dúvidas em relação à presumível informação consultada, o mais acertado será procurar o apoio de profissionais da área da informação que, certamente, irão elucidar e direcionar para uma pesquisa, um acesso, uma análise e uma recuperação de informação eficaz, verdadeira, rica e útil. Nem sempre as estratégias mencionadas são claras para o indivíduo que se está a deixar influenciar por má e/ou incorreta informação, daí a necessidade de profissionais para a orientação e resposta às necessidades que o plano digital apresenta. Nesta vertente, destacamos o papel fulcral de uma das instituições que pode auxiliar a contornar o problema da desinformação, bem como dos profissionais que aí exercem as suas funções – a Biblioteca Pública.

2. O papel da Biblioteca no combate à desinformação

2.1 A Biblioteca Pública como alicerce fundamental para superar a desinformação

Las BP¹⁴ son instituciones sociales, culturales e informativas abiertas a todos donde se facilita al máximo la provisión de información en formato digital, hace sospechar que, en teoría BP son una solución primordial para afrontar el problema de la divisoria digital. (García Gómez, 2004, p. 7).

Apesar de toda a evolução tecnológica, cultural e informacional vivida neste século, os problemas para aceder à informação e adquirir conhecimento continuam presentes e a crescer em diversos locais pelo mundo (García Gómez, 2004). Esta questão suscitou opiniões de profissionais das mais variadas áreas e instituições.

Todavia, nesta parte vamos incidir sobre a instituição que se rege pelo saber, pela informação, pela cultura e pela educação e como é que ela se destaca como chave para a superação de um problema tão atual (desinformação) – a Biblioteca Pública.

O manifesto sobre as Bibliotecas Públicas apresentado pela IFLA, torna evidente, no que consiste uma Biblioteca Pública e o que esta disponibiliza e permite para o acesso à informação dos utilizadores:

A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais (...) Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As colecções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como fundos tradicionais. (IFLA, 1994)

Ora as necessidades dos utilizadores vão sendo modificadas com o decorrer do tempo e, no século XXI, o enfoque incide em questões de utilização tecnológica, de forma

¹⁴ Bibliotecas Públicas

a responder ao que os utilizadores necessitam na era em que as TIC imperam. Saber utilizá-las é imprescindível para viver no universo digital.

As TIC possibilitam e facilitam a pesquisa de utilizadores. Todavia é fundamental ter acesso, saber utilizar e recuperar a informação, pois se isto não se verificar e os utilizadores forem “analfabetos digitais”, as TIC demonstrar-se-ão um entrave, e não uma ferramenta facilitadora do saber.

Desta forma, a Biblioteca Pública (BP) e os bibliotecários têm um papel importantíssimo para superar os problemas explorados nesta investigação. A BP não se destaca somente como uma instituição que possibilita a superação dos problemas da brecha digital, mas também é importantíssima para a preservação e conservação do conhecimento. Assim, relembramos a sua relevância:

A importância da biblioteca para a preservação e conservação do conhecimento é inquestionável. Desde o início da humanidade o homem se preocupa em registrar o conhecimento por ele produzido. Ao bibliotecário foi destinada a missão de realizar os processos de: organização, preservação e efetivar a disseminação de todo o conhecimento registrado (Soares, 2017).

A BP tem a possibilidade de reduzir esta brecha digital vivida ainda hoje. As BPs conseguem superar o ciclo da desinformação ao permitir o acesso à tecnologia presente na instituição, através da sua organização, através do auxílio nas pesquisas de utilizadores, desde pesquisas simples ou avançadas, demonstrando como as fontes devem ser consultadas (UNESCO, 2019). Contribuem, ainda, para a educação e para a formação, com a utilização de recursos tecnológicos e, simultaneamente, desenvolvendo programas de combate ao analfabetismo digital (García Gómez, 2004, p. 7).

Em 1980, Victor Flusser, menciona algo que é de destacar e que precisa ser entendido pelos profissionais de informação que trabalham nas bibliotecas:

A biblioteca verdadeiramente pública é a transformação estrutural da biblioteca tal como existente hoje, em que participe do processo de dar palavra ao não público. Dizer a sua palavra é «um comportamento humano que envolve ação e reflexão. Dizer a palavra, num sentido verdadeiro é o direito de expressar-se e expressar o mundo, de criar, recriar, de decidir, de optar». Ao dar a palavra, a biblioteca verdadeiramente pública responde à aspiração fundamental de igualdade, pois «só a língua dá a igualdade. Um igual é aquele que sabe exprimir-se e compreender a expressão dos outros.» É necessário que a biblioteca verdadeiramente pública e o não público «falem a mesma língua» e que o fosso cultural que separa o não público do público seja superado (Flusser, 1980, p. 133).

Há duas situações que a Biblioteca Pública necessitava ultrapassar em tempos antigos. Primeiro, transpor a separação do público e o não público, e segundo, a forma como os bibliotecários interagem e precisam esclarecer, não somente os utilizadores frequentes, mas todos aqueles que poderão ser utilizadores da sua instituição e não o são (ex: por questões de analfabetismo, de não saber ou escrever – o que seria um obstáculo na questão da leitura para os utilizadores. E papel esse que a BP tinha e ainda tem para promover a leitura e a escrita dos cidadãos).

Ora, atualmente, a questão do analfabetismo não é somente destacada na questão de não saber ler ou escrever, mas incide na questão de não saber utilizar ou entender as TIC. É necessário, atualmente que a BP, se torne visível, que dê a conhecer o seu espólio, mas fundamentalmente que auxilie no desenvolvimento de habilidades fundamentais para o público e não público.

Este problema de comunicação das BPs, levanta questões como as seguintes: qual a razão que leva a que o não público não frequente o espaço da BP? E se existe algo que a BP para atrair os que não a frequentam de todo? Se existe uma comunicação unidirecional entre BP e não público, como é que se chega a um consenso do que estes necessitam?

A voz não deve ser somente dos profissionais que trabalham nas BPs, mas de todos os que usufruem de uma biblioteca, mesmo não trabalhando nela ou não a frequentando regularmente, bem como os que não a frequentam – e quais as razões que se escondem nesse nicho -, que pode ser um problema para superar a desinformação.

Neste seguimento mencionamos o sociólogo Dominique Wolton, que destaca na sua obra “Informar não é comunicar”, que se o almejo da aldeia global foi vivido com uma ânsia tremenda, o que atualmente se vive é uma torre de Babel¹⁵ (Wolton, 2010, p. 15). Há imensas opiniões e tantas vozes, todavia é necessário chegar-se a um consenso para entendermos as necessidades informacionais de utilizadores e possíveis utilizadores e de que forma a Biblioteca pode responder a essas necessidades e cumprir a sua missão excecionalmente.

¹⁵ Torre de Babel – na Bíblia, em Gênesis 11:1-9, a Torre de Babel foi consagrada como o evento bíblico que resultou na fundação dos diferentes idiomas, causando confusão na sociedade descendente de Noé.

Não obstante, é essencial entendermos brevemente os primórdios das bibliotecas e diferentes exigências, inovações e influências sociais que foram nascendo até à Biblioteca Pública ser instaurada como hoje a conhecemos.

As primeiras bibliotecas, surgidas na Mesopotâmia, tratavam da organização de documentos criados na época, e só tinham acesso a estes documentos indivíduos de classe alta, estudiosos e eruditos. As bibliotecas que se seguiram serviram também para a organização e a preservação de documentação, mas, muito provavelmente, a sua utilização era permitida somente a classes superiores – em que o conhecimento estava limitado aos soberanos e doutos (Soares, 2017).

Até ao século XVII, a maioria das bibliotecas era privada, e o conhecimento era visto como algo poderoso (e perigoso), só poderiam aceder às bibliotecas os eruditos do século (Qvortrup, 2007). Salientamos, aqui, as questões da alfabetização da população

No séc. XVII, o estudante de medicina Gabriel Naudé, e bibliotecário do Président à Mortier Henri de Mesme do Parlamento de Paris, publica um dos primeiros livros direcionados para a biblioteconomia e cujo objetivo revolucionário era criar uma biblioteca pública universal em que todos tivessem acesso naquele contexto histórico. Para Naudé, o grande benefício de uma biblioteca é que todos tivessem um acesso igualitário a qualquer livro, independentemente de classe (Norman, s. d.). Este ato revolucionário levou a que mais Bibliotecas Públicas nascessem pela Europa.

Por outro lado, algo que devemos ter em consideração é que ter conhecimento e a falta do mesmo podem ser dois caminhos perigosos. O primeiro caminho – ter conhecimento, mas usá-lo de forma manipuladora - permite que quem sabe se destaque pelo poder do conhecimento que abarca, influenciando outros. O segundo caminho – a falta de conhecimento pelas mais diversas razões, como a proibição ao acesso; analfabetismo tradicional, informacional e/ou digital; ou a falta de recursos – é aquele em que o indivíduo se deixa dominar por não saber tanto quanto os que dominam com o poder que têm e, muitas vezes, se deixam equivocar por “pseudoinformações” que não abarcam conhecimento algum. Mencionamos que tanto um espectro como outro podem ser trajetórias perigosas pois

podem vir a fragilizar e destruir o ecossistema de informação que pertence a uma sociedade, dificultando também o conhecimento de forma igualitária e transparente.

Atualmente, já não se trata de quem é proibido de aceder a estas instituições, mas do facto de muitas bibliotecas terem acesso sem qualquer tipo de custo (as Bibliotecas Públicas), mas nem sempre os cidadãos usufruírem delas ou não terem como o fazer.

É fascinante que séculos depois, nesta geração, o acesso, no caso da Biblioteca Pública, é permitido a todos os cidadãos, independentemente da classe social. O conhecimento está perto da comunidade, mas é preciso a comunidade saber e ter como aceder a esse conhecimento transmitido pelas BPs.

De destacar, temos o caso particular de Portugal, na criação da Rede Nacional das Bibliotecas Públicas. O programa da Rede Nacional das Bibliotecas Públicas, instaurado em 1987, teve como finalidade implementar em todos os municípios de Portugal uma biblioteca pública, apoiando a sua criação e fomentando a leitura através de um plano de leitura público (DGLAB, 2021).

Esta necessidade da criação de bibliotecas públicas a nível nacional, surge da inexistência das mesmas em certos concelhos, da fraca qualidade no fomento à leitura e da pobre resposta face às necessidades dos cidadãos, bem como no cumprimento das normas (Mesquita, 2012, p. 19). Os objetivos, para além dos mencionados anteriormente, consistiram e ainda consistem na modernização das BPs e na possibilidade de acesso à informação por todos os cidadãos (p. 19).

A necessidade da criação do programa supramencionado foi e, ainda hoje, é fundamental para o desenvolvimento das Bibliotecas Públicas.

Com a necessidade da criação e desenvolvimento das Bibliotecas Públicas são estabelecidas também, em 1994, através do Manifesto da IFLA e UNESCO sobre as Bibliotecas Públicas, as missões inerentes às mesmas.

As missões presentes no Manifesto sobre as BPs passam pela criação e fortalecimento “de hábitos de leitura nas crianças”; “(...) apoiar a educação individual e autoformação (...); garantir que os indivíduos, de crianças até adultos, independentemente

da área a que pertençam, têm acesso a meios para o seu desenvolvimento a diversos níveis como o criativo e o pessoal; “promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e pelas realizações e inovações científicas”; “fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural”; “proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse”; “apoiar a tradição oral” (algo que Flusser destacou em 1980); contribuir para o desenvolvimento de habilidades de informação e informáticas dos cidadãos e ainda a criação de “programas de alfabetização para os diferentes grupos etários” (IFLA, 1994).

Por conseguinte, surge-nos uma questão: ao mesmo tempo que estamos numa era em que há uma constante evolução tecnológica, inclusive a nível de bibliotecas, qual a razão que leva a que os indivíduos continuem desinformados e ao mesmo tempo sobrecarregados por tanta informação?

Como resposta a esta questão, tem sido observado que, em formato digital, os múltiplos canais de partilha de conteúdos, tanto de forma legal, como de forma ilegal, têm vindo a crescer (não só através de Redes Sociais, mas também de plataformas de leitura gratuitas). Dois exemplos desta situação são: em caso legal, o Wattpad, uma aplicação que permite a leitura de livros, textos, etc., amadores e profissionais em que a maioria é gratuita – com mais de 90 milhões de autores e leitores (Wattpad, s. d.).

Em caso ilegal e frequente, é a partilha de textos e livros em formato PDF, em que muitas vezes são traduções feitas por leitores, sem revisão de texto e, conseqüentemente, repleta de erros ortográficos e até cortes na narrativa das obras.

Por outro lado, esta questão da mudança de leitura, em que qualquer pessoa pode aceder e escrever no universo digital e plataformas sem qualquer custo, quebra a autoridade entre autor e leitor: assume um tom informal, possibilita a partilha de conteúdos, mas gera um novo problema para a atualidade – o que se destaca como conteúdo verdadeiramente informativo e a questão de direitos autorais que pode ser violada, problemas esses que a BP deve transpor:

O ato de ler, que no passado estava associado ao respeito pelo texto e à autoridade absoluta do autor, privava o leitor de autoridade, porque pressupunha uma hierarquia entre o emissor e o destinatário, à medida que se buscava aquilo que o texto ou o autor pretendiam dizer. Já a leitura interativa ou lúdica supõe uma igualdade entre texto e leitor no ato da comunicação. Com isso, rompe-se o esquema autoritário da relação entre o emissor e o destinatário, e a leitura transforma-se em um jogo no qual o leitor também assume o papel de autor. (Suaiden, 2019)

Este excesso de informação e a disponibilidade quase imediata a livros e histórias, por exemplo, leva a uma certa desmotivação por parte do leitor, e isto torna-se num problema para o bibliotecário (Vaz, 2017), pois terá de reavivar a vontade de ler dos leitores adormecidos. Uma das formas de isto acontecer, é através de eventos onde autores leem para leitores e partilham, em lançamentos, as suas obras.

Um dos papéis do bibliotecário, e dos mais importantes, é incentivar à leitura. Fomentar a leitura é relevante, pois ao mesmo tempo que leva a criar, desenvolver e o pensamento do leitor, daí resultando cidadãos mais informados (Brettas, 2010, p. 102). É preciso ser feita uma desconstrução da mentalidade de “fast-food informacional”, para uma mentalidade de informação verdadeiramente “proteica” para os cidadãos, que só é conseguida com a leitura e a escrita. É necessário que estes questionem o que leem e se tornem leitores críticos (Suaiden, 2019).

Ler é um dos aspetos pela qual a BP se caracteriza. Esta é uma prática que auxilia no desenvolvimento do ser humano como um ser crítico, agente de transformação social e cultural e, conseqüentemente, um cidadão informado e criador de conhecimento.

A Biblioteca Pública e os seus profissionais têm também um papel marcante para a superação da problemática das desigualdades sociais. Esta instituição ao disponibilizar livros, equipamento tecnológico e eventos gratuitos e apelativos, leva a que a sociedade cresça intelectualmente e que seja superada a infoexclusão¹⁶(Gouveia, 2005).

¹⁶ Infoexclusão: é o fenómeno que traduzido significa que o indivíduo não tem acesso à Internet ou não sabe utilizar

Como podemos compreender, a Biblioteca Pública não é somente um espaço de organização de livros em estantes, mas de organização de pensamentos; de eventos; de transformação; de partilha cultural; e desenvolvimento social, económico e intelectual.

Destacamos, em particular, uma estratégia nada convencional para atrair leitores, potenciais leitores e o não público, que desconstrói a estrutura formal do que é uma biblioteca pública como tradicionalmente a conhecemos, atribuindo-lhe um aspeto moderno e apelativo. Este exemplo, é o da *The Human Library*, uma “biblioteca” em que os livros são as pessoas. Criada em Copenhaga, em 2000, por Ronni Abergel e seus familiares e amigos (*The Human Library*, s. d.). O objetivo principal desta biblioteca incomum é romper com preconceitos e utilizar as histórias de “livros” humanos para mudar a sociedade e informar acerca de problemas que nos são alheios.

Outro projeto que não é recente, mas de destaque, e que leva a biblioteca até às pessoas, são as bibliotecas ambulantes ou *bibliobus* que permitem que o conhecimento seja conduzido, literalmente, até ao leitor. Apontamos, entre muitos outros exemplos que poderíamos usar como exemplo, o caso da Câmara Municipal de Vizela, em que uma carrinha percorre as freguesias da cidade recolhendo pedidos de leitura dos cidadãos e levando também alguns livros para serem emprestados às casas dos moradores da cidade (Viana, 2021).

Para além deste projeto das bibliotecas-ambulantes, um projeto que é inovador e deve ser tido em consideração é a criação de autocarros de bibliotecas públicas que recolhessem leitores que não tivessem hipótese de se deslocar até a estas instituições (por dificuldades de acesso, por falta de dinheiro e também por falta de entendimento). Esta questão da criação de uma rede de autocarros focada nas bibliotecas seria um alto investimento, contudo importantíssimo para visitas, excursões e até aumento de interesse por parte da população destes espaços públicos repletos de conhecimento. Pois, a realidade é que o virtual não vem substituir o espaço físico das bibliotecas, antes vem servir de apoio às mesmas (Nunes, 2007).

Na sequência do projeto mencionado, em termos de investimento para a modernização e organização das bibliotecas públicas portuguesas, é de relevar a criação do

PADES – Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços das Bibliotecas Públicas. Este programa foi criado com o objetivo de investir em bibliotecas tanto a nível de profissionais, como a nível da população em que as bibliotecas estão inseridas (*PADES - Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços*, s. d.).

Verifica-se, passados mais de 30 anos, a necessidade de capacitar e modernizar algumas dessas bibliotecas. Muitas, apesar de disporem de instalações adequadas, carecem agora de reforço de investimento (...) Somos [Bibliotecas Públicas] uma peça-chave, ainda que às vezes não nos reconheçam esse papel, para constituir e fortalecer comunidades (...) as bibliotecas públicas são “dos últimos, senão o último, espaço público gratuito em Portugal (Lusa, 2019).

Em 2019, no seguimento do PADES, relevamos a importância do investimento de 443 mil euros em programas de melhoramento em 40 bibliotecas públicas a norte e sul do país. Alguns dos pontos de destaque deste investimento são a promoção da literacia nas comunidades locais, como por exemplo: a formação de profissionais em literacia digital com o programa “BiblioTICS” e ainda a “CIA: Cidadania Informada e Ativa” cujo objetivo é a criação de competências digitais para os cidadãos do Médio Tejo (Lusa, 2019). Estes objetivos foram estabelecidos em 2019 para serem aplicados até 2021.

Consideramos importante também motivar à migração de conteúdos do físico para o digital, exemplo disso é a BND – Biblioteca Nacional Digital, que vai de encontro ao que a DGLAB pretende¹⁷.

A BND permite o acesso ao seu património e disponibiliza a leitura gratuita e universal, em ambiente virtual, de conteúdos digitalizados da Biblioteca Nacional Portuguesa (BNP), da Biblioteca Pública de Évora e, por vezes, da Biblioteca da Ajuda, - desde livros a música (Biblioteca Nacional Digital, s.d.). Permitindo o acesso remoto aos seus conteúdos transpondo as dificuldades físicas de acesso por parte de utilizadores, bem como a preservação de documentos originais e antigos.

¹⁷ Enquanto organismo coordenador do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, é objetivo da DGLAB disponibilizar neste portal recursos e serviços para as bibliotecas, fomentando entre estas o diálogo e a cooperação, de modo a contribuir para um serviço de biblioteca pública de qualidade. (confira: <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/Paginas/default.aspx>)

Para além da BND, temos financiado pelo Ministério da Cultura a AlmaMater que é a Biblioteca de Fundo Antigo da UC, onde congrega vários conteúdos de bibliotecas digitais antigas e outras mais recentes (Universidade de Coimbra, 2018). Conteúdos estes disponíveis para serem consultados por qualquer pessoa, em qualquer lugar, desde que se tenha acesso à Internet.

Todavia, é fundamental entender que esta migração e organização de conteúdos do físico para o digital, deve ser feita de forma harmoniosa e que siga a evolução tecnológica precavendo-se com atualizações necessárias e às necessidades digitais de cada momento. Desta forma, combatendo a ilegalidade de partilha de livros em formato PDF que muitas vezes não são versões editadas ou verdadeiras das originais.

Como entendemos um papel marcante da Biblioteca Pública é o de dar a conhecer o seu património bibliográfico (Vaz, 2017). Nem todos os utilizadores têm acesso físico imediato a uma biblioteca, no entanto, se conferirem o seu catálogo online e ou biblioteca digital, e encontrarem, por exemplo, uma obra disponível nessa biblioteca, economizam tempo e, conseqüentemente, caso tenha, por exemplo, um livro do seu interesse, a vontade para visitar essa mesma instituição aumenta (seja no físico, ou no digital). Portanto, a migração das coleções em formato tradicional, para o digital, é importantíssima para a era digital na qual estamos inseridos.

A evolução tecnológica permitiu ainda que documentos audiovisuais e digitais fossem, também, guardados e preservados no acervo das Bibliotecas Públicas (Brettas, 2010, p. 111), mostrando aqui que estas mesmas tiveram de se adaptar à evolução e nas formas como estas preservam a sua documentação.

A Biblioteca Pública, como vamos atingindo, é o “cérebro” de uma sociedade que anseia ser informada e lembrada mesmo alguns ainda não o sabendo. No entanto, esse “órgão” precisa ser utilizado, exercitado e adaptar-se às mudanças constantes da Era Digital. Para isso, os bibliotecários têm o papel essencial para informar o que a sociedade desconhece ou já não se recorda:

(...) na biblioteca pública ideal o leitor deve encontrar uma enorme variedade de livros, sobre os mais diversos assuntos. Esses livros podem ter vários significados, dependendo do olhar de cada leitor. Podem ser considerados objetos de consumo, elementos de distinção

social, manifestações de poder, instrumentos de intervenção, veículos de ideias, suportes do pensamento, registros de memória. (Brettas, 2010, p. 115)

No trecho citado, Brettas revela a multiplicidade e o leque em que se desdobra a importância do conteúdo inerente à Biblioteca Pública para o próprio leitor. Segundo o autor, estes conteúdos literários podem contribuir para mudanças sociais e de poder: transformações a nível da identidade, do pensamento pessoal e da comunidade em que os leitores estão inseridos. Para a consulta da memória de uma nação, e até para o simples uso pessoal (2010, p. 115).

A Biblioteca Pública revela-se como uma instituição capaz de mudar e/ou vincar padrões políticos, sociais, culturais e de identidade. Uma instituição que partilha informação, mas que também serve para o lazer do leitor. Uma instituição que foca na educação dos seus visitantes, mas ao mesmo tempo permite ser um espaço para questionamentos pessoais e relaxamento.

Uma sociedade devidamente informada é capaz de observar, de questionar, de se impor e de transformar a comunidade. Se assim não fosse, em 1933 não tinha sido orquestrada malevolamente a queima de livros que se desviava do pensamento do regime nazi, e que eram vistos como uma forma de alterar a mentalidade alemã que estava dominada por esse regime autoritário ("Disseminação da Informação Jornalística Nazi", 2021).

No caso da Sociedade de Informação, a Biblioteca Pública tem de se adaptar face às tendências crescentes e às exigências evolutivas de uma Era em constante expansão (Silva, 1997, p. 126). Algumas dessas tendências são o "aumento do grau de liberdade do utilizador (...) crescimento global de informação, acesso integrado a todo tipo de gama de recursos informativos, acesso à informação, acesso cada vez mais fácil e transparente à informação, aumento da procura especializada, aumento de serviços remotos, entre outros" (Mesquita, 2012, p. 22).

Ter conhecimento é ter poder e, possivelmente, a maioria dos indivíduos desta geração do universo digital não seja tão controlada pela censura, mas é controlada pelo

enfado, pelo imediato, pela preguiça, pela desmotivação e pela perda de identidade como o utilizador que poderá ainda vir a ser.

Desta forma, é preciso relembrar aos leitores e utilizadores que apesar de estes utilizarem a Internet, nem sempre o fazem de forma pertinente e benéfica para alcançarem conhecimento, para isso necessitam ser alfabetizados no que é essencial para esta Era – o domínio de conhecimentos tanto no âmbito da informação, como do digital. E é nesses âmbitos que a Biblioteca Pública tem um papel imprescindível.

2.2. A importância das literacias de informação e digital

O contexto atual face à informação e à atividade humana é o de uma crescente dependência de meios tecnológicos e das suas aplicações. Quer no contexto profissional, quer em aprendizagem ou mesmo no campo do entretenimento, o recurso a meios e tecnologias de informação e comunicação é cada vez mais comum, popular e intenso (Silva & Ribeiro , 2019, p. 16).

Os autores do excerto supramencionado deixam claro que, atualmente, o crescimento da utilização das tecnologias e as suas aplicações tornam a Era Digital e os seus recursos indispensáveis para diversos campos, como é o caso da educação (exemplo: os repositórios digitais, mencionados em capítulos anteriores).

Para entender o que iremos expor neste subcapítulo, enumeramos três níveis de desinformação que qualquer um de nós pode ser suscetível, sem nenhuma ordem em particular:

O primeiro nível, diz respeito aos indivíduos que, apesar de terem todas as ferramentas tecnológicas para aceder a qualquer tipo de informação, absorvem imensos conteúdos, com pouco valor “informacional”.

Num segundo nível, temos os indivíduos que procuram conscientemente conteúdos superficiais e que não sejam muito extensos e enfadonhos.

E, por fim, num terceiro nível, temos os indivíduos que não têm como aceder à informação por falta de recursos e estabelecimentos e/ou têm recursos, mas não os sabem utilizar por falta de instrução e conhecimento digital.

Nem todos os cidadãos têm na sua posse um dispositivo eletrónico com Internet; capacidade para entender o que necessitam caso tenham acesso às TIC ou, por outro lado, terem tantas formas por onde aceder que se deixam enganar ou confundir por conteúdos que não são pertinentes. É neste âmbito que a necessidade de desenvolvimento de certas habilidades imprescindíveis tem origem.

Ao mesmo tempo que a dependência tecnológica se impregna intensa e globalmente, a informação é partilhada infinitamente e a comunicação da mesma vem a cada dia a ser mais complexa (Silva & Ribeiro, 2019, p. 16) - os meios são cada vez mais inovadores e os conteúdos crescem exponencialmente. Isto leva a que utilizadores e leitores necessitem de desenvolver certas aptidões específicas para entenderem e viverem o mundo digital.

Apesar da análise anterior, no que diz respeito aos utilizadores empregarem estratégias no acesso a conteúdos, na Era em que estamos inseridos, é fulcral os indivíduos desenvolverem habilidades tanto no campo da informação, como no campo digital.

Uma dessas habilidades é a literacia da informação, como David Gooblar nos elucida, uma *meta-skill* para se conseguir entender qualquer tipo conteúdo (Gooblar, 2018): “A literacia da informação é uma daquelas meta-habilidades que se escondem por trás da capacidade de dominar qualquer assunto.”

Antes de compreendermos, a literacia da informação, vamos explorar o conceito de “*meta-skill*”. Segundo, Gustavo Razzetti, designer de cultura, eis o que significa o conceito mencionado:

(...) a master skill that magnifies and activates other skills. A high order skill that allows you to engage with functional expertise more effectively; a catalyst for learning and building new skills faster (Razzetti, 2021).

Uma meta-habilidade é, assim, uma ponte para outras habilidades que dela proveem. Logo, a literacia da informação é uma ponte para outras literacias, fomentando a aprendizagem e criação de conhecimento (Razzetti, 2021).

A literacia da informação é a competência de um indivíduo que sabe onde, como e para quê que deve utilizar a informação, bem como a capacidade de a disseminar, entender,

analisar e absorver consoante os seus objetivos gerais e específicos para ser verdadeiramente um cidadão informado (Antunes & Lopes, 2016, pp. 193, 194).

Segundo, Antunes e Lopes, este é “um conceito amplo, inclusivo, que se amplia e inclui muitos dos conteúdos da formação de utilizadores” (2016, p. 193), demonstrando, mais uma vez, a meta-habilidade que é a literacia da informação e a sua importância não só para os profissionais de informação, mas para todos aqueles que querem ser alfabetizados na Era atual.

Hoje o foco não é tanto o não saber ler e escrever, como antigamente se focava e pretendia transpor este entrave ao conhecimento, mas atualmente é entender se o que é consultado tem valor informativo ou não, e se se consegue aceder a esses conteúdos independentemente do formato em que é apresentado.

A literacia da informação é conseguida, efetivamente, com o auxílio de profissionais da área de informação (exemplo: bibliotecários) que têm como papel fundamental fomentar a leitura (Vaz, 2017), sendo esta de extrema importância para que os indivíduos sejam devidamente informados e competentes nas habilidades que vão alcançando ao longo do tempo. E, hoje, são uma das melhores respostas à alfabetização tanto a nível informacional, como a nível digital.

Esta habilidade é importantíssima para que os cidadãos sejam transformados na perceção que têm da informação que pesquisam, bem como a forma que a partilham. Esta capacidade não transforma e influencia só o indivíduo, mas também a sociedade (ou sociedades) em que este está inserido, tornando-se num agente transformador de setores sociais, culturais, políticos e até económicos.

Numa sociedade, em que se verifica um crescimento exponencial de informação e uma sobrecarga da mesma, o desenvolvimento de habilidades para compreender a Era atual é fundamental para o indivíduo ser crítico quanto ao que lê, ser informado e informar, saber o que consulta, ter equilíbrio no universo digital em constante mudança e desenvolvimento e contribuir para a comunidade positivamente.

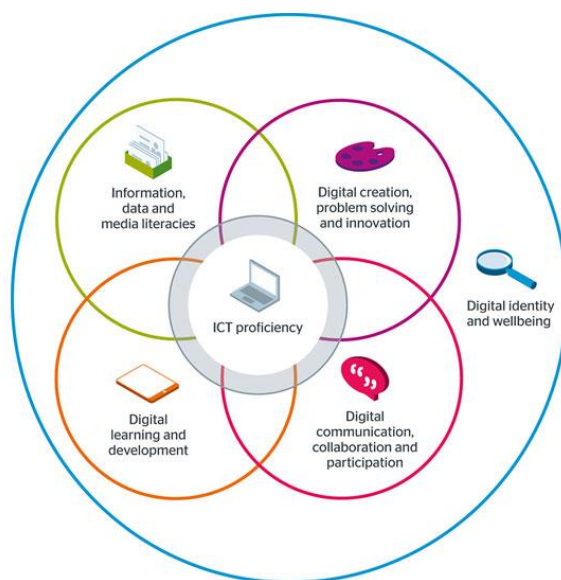
A formação e projetos que transpõem o analfabetismo informacional e digital, por parte das BPs, foram sendo propostos no capítulo anterior: como a BiblioTICs, a CIA:

Cidadania Informada e Ativa e formações tanto de trabalhadores como de utilizadores nos âmbitos de informação e digital são alguns dos aspetos que caracterizam estas bibliotecas como instituições promotoras do desenvolvimento social e das literacias tanto de informação como digital.

Para além disso, a literacia da informação, como já mencionamos, é a ponte para diversas literacias, sendo uma das mais relevantes para a altura em que vivemos – a literacia digital.

A literacia digital é o “domínio de competências para usar as tecnologias, redes e ferramentas digitais de forma ética, eficaz e segura, tendo em vista a localização, uso, produção e comunicação de informação” (Antunes & Lopes, 2016, p. 193).

Figura 6 - Estrutura da capacidade digital



Fonte: (“Building Digital Capability”, s. d.)

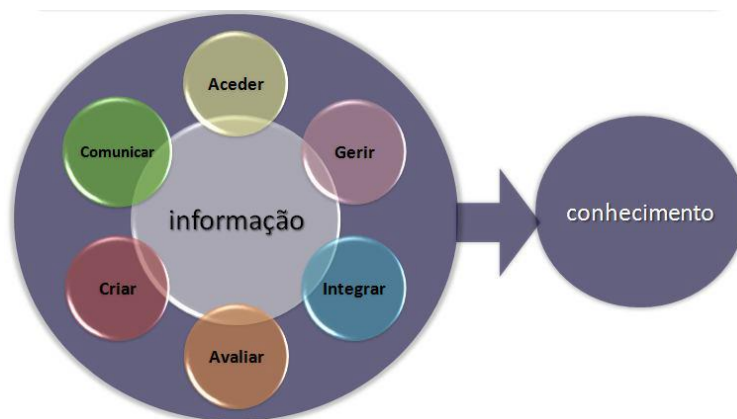
A figura acima apresenta a estrutura da capacidade digital. Há quatro domínios que unidos permitem a literacia tecnodigital, são estes: a literacia de dados, informação e media; a criação digital, bem como resolução de problemas e inovação; comunicação, colaboração e participação digital; e a aprendizagem e desenvolvimento digital (“Building Digital Capability”, s. d.). Estes domínios para além de resultarem na literacia tecnodigital, também

formam o círculo do bem-estar e identidade digital. Esta “fórmula” resulta na resposta para a superação de problemas do mau uso da internet, analfabetismo digital e informacional e, é claro, uma vantagem para entender se o que se consulta é má informação ou não.

Em virtude do que foi mencionado anteriormente, quando é que alguém é considerado um indivíduo alfabetizado informacional e digitalmente? Este indivíduo deve possuir a capacidade de aceder, recolher, administrar, criar e recriar informação no universo digital, bem como a aptidão de a entender, interpretar e divulgar para outros indivíduos e através de múltiplos meios de forma eficaz (Loureiro & Rocha, 2012, p. 4). Para além disso, saber quais as necessidades que necessita serem respondidas, utilizar as informações, deve avaliar a informação que consulta concretizando objetivos gerais e específicos às suas pesquisas e ainda “compreender as questões económicas, legais e sociais relacionadas ao uso da informação, assim como aceder e usar a informação de maneira ética e legal” (American Library Association, 2000).

Desta forma entendemos que a informação gera conhecimento através das aptidões adquiridas pelos indivíduos a nível informacional e a nível digital:

Figura 7 - Informação como criadora de conhecimento



Fonte: (Loureiro & Rocha, 2012)

Por outro lado, aferimos que, atualmente, o analfabetismo mais preocupante é o analfabetismo digital e informacional. Ao mesmo tempo que compreendemos que estas literacias são de extrema importância para o cidadão da era digital, a Biblioteca Pública

demonstra-se como uma instituição capaz de auxiliar à superação do analfabetismo contemporâneo, como anteriormente mencionado por García Gomez (2004).

Surge então a necessidade em responder e superar as diferenças educacionais, informacionais e digitais e nascem, através do trabalho de cientistas das áreas de informação e informática, duas plataformas que são importantíssimas de referir – a Coursera e a edX.

Estas duas plataformas disponibilizam cursos em acesso aberto das mais variadas áreas, de universidades de renome, como Harvard e Yale, por exemplo, sendo as de maior relevância para este estudo o curso de especialização¹⁸ em literacia digital pela Coursera ("Digital Literacy", s. d.), e o curso de humanidades digitais¹⁹, pela edX (Introduction to Digital Humanities, s. d.).

Além disso, no âmbito da literacia da informação e da literacia digital, que a BP permite a criação da ponte para cidadãos que não tenham em sua posse dispositivos tecnológicos e como os utilizar.

Ademais, destacamos a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação (BAD) que desenvolve formações presenciais e à distância para profissionais afiliados, não afiliados ou quem queira, para o desenvolvimento de capacidades técnicas e científicas da área de informação (BAD, 2022).

Desta forma, as BPs, através da disponibilidade gratuita das TIC nos seus estabelecimentos, bem como, por exemplo, a oferta de cursos que pretendem formar os cidadãos para a utilização de computadores e pesquisa na Web (Lusa, 2019) e ainda o desenvolvimento e investimento em projetos inovadores que saem dos moldes tradicionais de uma biblioteca (ex: autocarros que transportam indivíduos para os estabelecimentos mencionados) permitem que a resposta a estas carências seja atingida.

Assim, a BP não permite somente uma formação e desenvolvimento de habilidades somente no âmbito educativo, mas no profissional e até no pessoal. Esta permite que o conhecimento prolifere não somente nos seus estabelecimentos, mas para a vida do

¹⁸ Este curso faz uma abordagem de literacia computacional, de literacia mediática, de segurança de computadores, entre outros.

¹⁹ Este curso explora as ferramentas digitais e a sua necessidade, análise textual em formato digital, casos práticos para ser aplicado o que foi assimilado.

indivíduo que se deixa desenvolver através dela, influenciando a sua vida pessoal e profissional fora dos moldes da biblioteca.

Elucidar os indivíduos da necessidade de desenvolver estas aptidões é indispensável, pois a falta destas condiciona a utilização das ferramentas do universo digital de forma parcial ou totalmente, dependendo das áreas que dominam ou não, conseqüentemente, poderá afetar o seu ramo profissional (por exemplo, empregos que exigem *skills* digitais e competências que devem ser aprimoradas continuamente por parte de profissionais da área de informação), pessoal (por exemplo, comunicar com familiares que podem estar do outro lado do mundo) e até o seu bem-estar individual (por exemplo: aceder e assimilar qualquer tipo conteúdo, que aos poucos o vai desinformando, afetando a sua saúde e sobrecarregando-o).

2.3 A Biblioteca Pública um espaço de pertença física e digitalmente

Quando estás a crescer há duas instituições que te afetam poderosamente. A igreja, que pertence a Deus; e a biblioteca pública, que te pertence. (tradução própria de citação de El País, 2010)

A Biblioteca Pública tem um papel fundamental no que diz respeito à superação de desigualdades sociais e a brecha digital. Se, por momentos, como explorado anteriormente, a biblioteca era vista como um espaço onde só eruditos e poderosos poderiam ter acesso ao espólio de conhecimento presente nessas instituições, atualmente, a BP, tem o papel principal de ser o abrigo para os mais desfavorecidos, para os emigrantes, para os deficientes, entre outros (Vaz, 2020, p. 2).

Este início de secção revela a importância para a sociedade da informação que uma Biblioteca Pública espelha – a pertença, o valor, o acesso à informação e a capacidade poderosa de moldar um cidadão.

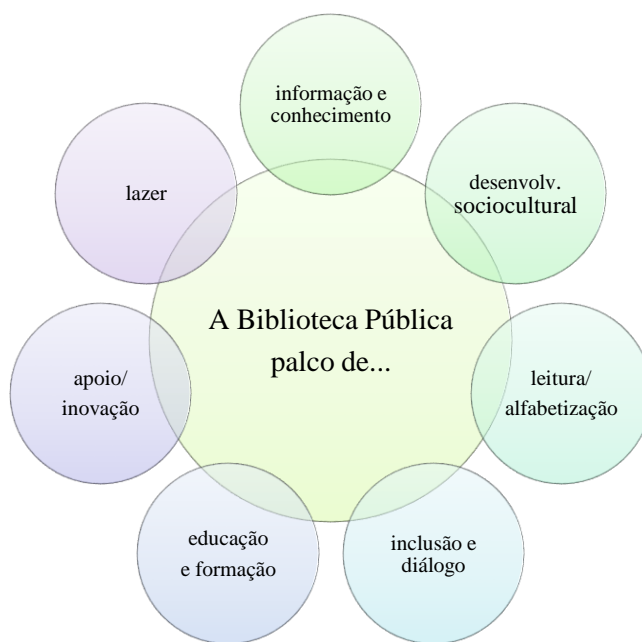
A citação introdutória poderia ser de um ilustre bibliotecário ou cientista de informação, no entanto, é de um guitarrista chamado Keith Richards. Desta forma,

entendemos que uma biblioteca não é imprescindível somente para quem domina a Classificação Dewey [algo que o próprio Keith Richards utiliza para organizar as suas coleções pessoais nas suas duas bibliotecas (El País, 2010)] e quem trabalha na área da CI, mas também para quem frequenta a biblioteca; para o utilizador do digital; para quem necessita deste espaço para eventos culturais; para todos que a reconhecem como uma instituição fundamental para o crescimento da sociedade e, até, para os que não a frequentam de todo.

Tal como podemos entender, ao longo dos anos, as bibliotecas foram crescendo, evoluindo e, conseqüentemente, sendo transformadas. Na era atual, devemos focar num dos aspetos mais importantes que a caracterizam e que levantaram um dos interesses para este estudo: a questão da superação das desigualdades sociais, no caso particular, a exclusão digital.

Em particular, a Biblioteca Pública destaca-se como uma instituição que permite os cidadãos desenvolverem habilidades tanto de informação, como de digital. Todavia, como é que esta instituição se destaca no espaço digital?

Figura 8 - A Biblioteca Pública na Era da Informação



Elaboração própria inspirada na investigação geral

Neste momento da investigação queremos lembrar o que Victor Flusser destacou como uma biblioteca verdadeiramente pública, que esta se traduz numa biblioteca em que é eminente uma transformação estrutural da instituição tal como existente hoje (1980). Ou seja, a visão tradicional tem de se aliar às necessidades do atual e do digital, da necessidade de desenvolvimento de competências tanto informacionais, como digitais (as literacias de informação e digital), ao mesmo tempo que a BP se estrutura num universo que cresce e se transforma.

Um exemplo desta reestruturação, é a The Human Library, brevemente mencionada anteriormente. Este projeto não é descartável, inútil e que pretende manchar e desestruturar a imagem de uma verdadeira biblioteca do universo atual, mas uma estratégia relevante para o desenvolvimento de uma sociedade devidamente informada e consciente da sua realidade e da realidade de outros. Relevando que traz transformação cultural e reflexão social para todos os seus visitantes.

Nesta biblioteca, temas como: drogas, tráfico, religião, entre outros, são abordados através de histórias únicas dos seus livros. Aparentemente, parece não se tratar de uma biblioteca pública tradicional (sendo que os livros que são consultados são pessoas).

No entanto, esta biblioteca compreende algumas das características que Flusser demonstra como uma verdadeira biblioteca pública – estrutura transformada permitindo a expressão do não público, ação transformadora e que leva à igualdade, superação do fosso entre público e não público ao ser dada voz a ambos (1980, p. 133).

Em abril de 2021, tivemos a honra de entrevistar (não para o âmbito desta investigação, mas para um blogue literário) uma estagiária da área de comunicação da The Human Library.

Para além desta biblioteca ser invulgar, porque os livros são pessoas, atualmente estes estão a desenvolver uma aplicação digital gratuita que permite que as pessoas ao redor do mundo consigam ter acesso aos “livros humanos” em qualquer hora e em qualquer lugar (Arne-Skidmore, 2021) nos seus dispositivos tecnológicos.

Achamos interessante mencionar este projeto, pois através de “livros humanos”, como o contributo de cientistas de informação, poderiam elucidar sobre a necessidade de

desenvolvimento de habilidades na era em que estamos inseridos de forma a que pessoas comuns possam navegar na Internet, saber utilizar as TIC, saber pesquisar e extrair informação para aplicar na sua vida profissional e pessoal (sendo de uma forma mais informal, do que uma formação).

Esta leitura incomum por parte dos utilizadores da The Human Library, encaminha-nos ao que se discute em relação à BP. Nesta dimensão, temos de ter em conta a noção de leitura pública²⁰ e os espaços da biblioteca e as alterações e inovações ao longo dos tempos, que não são tão homogêneos como antigamente:

Os espaços de biblioteca têm conhecido alterações de uso e de conceção que as transformam em espaços multiformes e sincréticos, onde se encontram representações e práticas de utilização para lá das tradicionalmente associadas à leitura (...) Entender a biblioteca com serviço de leitura pública é, desde algumas décadas, procurar conhecer uma crescente diversificação de sentidos, morfologias e usos, fazendo com que o espaço e o lugar social e cultural das bibliotecas sejam atualmente pautados pela heterogeneidade. (Sequeiros & Medeiros, 2018, p. 7)

Uma biblioteca que está em migração para o digital, mesmo não tendo no seu espólio livros em papel, é algo extraordinário e de exemplo para as bibliotecas ao redor do mundo.

No seguimento desta disponibilização de informação a nível digital, entendemos a necessidade de a Biblioteca Pública estar presente eficientemente no espaço digital e disponibilizar a consulta do seu património no domínio virtual. Uma das tendências exigidas, crescente, principalmente, no momento de pandemia em que vivemos, é a utilização de serviços remotos (Mesquita, 2012, p. 22) mencionado anteriormente.

No âmbito de espaços digitais por parte das Bibliotecas, em Portugal, já existem como é o caso da AlmaMater e da BND mencionadas anteriormente.

Atualmente, já existem algumas bibliotecas públicas em formato digital, a nível internacional, como é o caso da Digital Public Library of America (*Digital Public Library of America, s. d.*) nascida em 2010, com o intuito de disponibilizar, em grande escala e

²⁰ “Por leitura pública entendemos a diversidade de práticas e modos de ler em qualquer meio físico ou digital, no âmbito das bibliotecas, de instituições públicas ou de entidades coletivas com fins de uso público, ainda que de foro diverso, como o privado ou o cooperativo”(Sequeiros & Medeiros, 2018)

remotamente, o seu património de modo a impactar e desenvolver as comunidades; e a Global Digital Library, que o seu objetivo é exclusivamente educativo e mais numa vertente infantojuvenil (Global Digital Library, 2020).

As exigências para a criação de Bibliotecas Digitais Públicas (BDPs) vão desde o cuidado para não se ferir as normas em vigor; a questão dos direitos de autor das obras disponibilizadas; os conhecimentos de digitalização e codificação e utilização de TIC, bem como investimentos essenciais para a criação de plataformas para as BPDs; o contexto da criação, o público-alvo e expectativas referentes aos utilizadores (Guerreiro, 2016, p. 3).

Em compensação, há vantagens à criação e utilização das BPDs, face às bibliotecas tradicionais; não existir um limite de tempo de consulta dos documentos, o acesso remoto, a possibilidade de acesso simultâneo ao mesmo documento por vários utilizadores, a difusão de conhecimento e o aumento de visibilidade das bibliotecas; o acesso facilitado a pessoas com deficiências ou outros indivíduos que tenham impedimentos de deslocação e, por fim, as BPDs contribuem ainda para a preservação da documentação física (Gonçalves & Banza, 2013).

Em Portugal, perspetiva-se a disponibilização de mais conteúdos do físico para o digital, nas Bibliotecas Públicas no digital que já existem (bem como de futuras), e esta realidade poderá acontecer se as bibliotecas (que farão parte desta plataforma) entrarem em consenso sobre as coleções que terão disponíveis, as necessidades dos utilizadores e os investimentos necessários.

Destacamos ainda que em 2020, em Portugal, para o reforço e para a inovação das BPs, nasce o programa “In Loco – Programa de Intercâmbio em Bibliotecas”. Os objetivos deste programa começam com a partilha de conhecimento entre profissionais de informação de BPs em Portugal, cujo foco é o desenvolvimento de “projetos/serviços de sucesso ou inovadores, dando-os a conhecer e potenciando a sua possibilidade de replicação” (DGLAB, 2020). Esta iniciativa vem trazer novas perspetivas sobre as bibliotecas, partilha de saberes de diversos profissionais e ainda objetiva possíveis soluções inovadoras para o futuro das BPs.

Como fomos compreendendo no decorrer desta investigação, as BPs não são somente um espaço de leitura (algo também promovido pela RNBP), mas também um espaço onde a criatividade e a inovação podem e devem imperar:

Como exemplo, vemos o recente projeto “Eu construo” proposto pela Biblioteca Municipal de Alcobaça, cujo foco é “desenvolver a sua identidade tecnológica, criando um espaço onde se disponibiliza o acesso a impressoras 3D e o apoio de um técnico especializado poderá criar um projeto de modelação e impressão em 3D” (RNBP, 2022).

Deste modo, vamos aferindo que para lá da visão tradicional do que uma BP é, temos agora uma visão inovadora do potencial das BPs aliadas a uma visão inovadora complementada pela sua presença no virtual (ex: o programa In Loco, por causa da situação pandémica não pôde ser realizado presencialmente e agora é feito através do digital, de plataformas como Zoom ou Google Meet).

O futuro das Bibliotecas Públicas pode parecer incerto, no entanto, o foco para o desenvolvimento de habilidades, para o seu estabelecimento e utilização do digital como complemento, para a superação da desinformação e ainda “o diálogo interpessoal e a coesão (...) é importante porque acreditamos que ajudará a garantir uma compreensão mais ampla da diversidade dos seres humanos e, em última análise, ajudará a tornar as comunidades mais inclusivas, informadas e coesas em todo o mundo.”(E. Arne-Skidmore, comunicação pessoal, 10 de Maio de 2021).

Conclusão

Tendo em consideração os aspetos observados entendemos que o estudo associado à informação, se destacou como algo importantíssimo, transformador e poderoso no domínio do conhecimento em diversas áreas do saber. Contudo, a desinformação foi-se sobrepondo à informação fazendo emergir problemas que se apresentam como entraves à aquisição de conhecimento.

A escolha desta temática; “Estratégias para o combate à desinformação: o papel da Biblioteca Pública”, foi simultaneamente simples e complexa. Primeiramente simples, pois sem qualquer dúvida pretendemos que o leitor desta dissertação entendesse o universo digital como um espólio de conteúdos pertinentes e essenciais, mas ao mesmo tempo um espólio inoportuno de infíndos caminhos sem qualquer valor e como os deverá evitar.

A complexidade surge de muito se discutir em relação a este tema, tanto de conceitos ambíguos como de perspectivas futuras, e seleccionar o que seria de maior valor e importância para esta investigação sem perder o trajeto que pretendemos traçar ao longo da mencionada, elaborando-a de forma pertinente para quem irá consultar.

A atualidade é marcada por distintos aspetos, o nosso objetivo foi orientar pelo menos para dois: o lado da desinformação e como chegar, apesar dos obstáculos, ao acesso e partilha da boa informação.

A nossa motivação para a redação da presente dissertação é fomentada pela necessidade de transparência e verificação de factos nos meios onde a informação é partilhada, pelo alcance das literacias investigadas como habilidades fundamentais na atualidade, a necessidade de investimentos para as BPs e ainda os incentivos e formações relevantes para os utilizadores (e locais onde estes habitam), e, finalmente, para relevar a Biblioteca Pública e os demais profissionais de informação, de informática e de comunicação, como agentes fundamentais no combate à desinformação.

Em síntese, entender através de métodos tradicionais, mas também inovadores, que

é possível existir, de forma geral, um caminho mais harmonioso tanto para utilizadores como para profissionais - para se utilizar a Internet, para gerir a informação, para partilhar informação, para o desenvolvimento de projeto inovadores e para alcançar o conhecimento proveniente das BPs na contemporaneidade.

Posteriormente, o estudo levantado no decurso do tempo do objeto – a informação - levou a que novas definições fossem exploradas e relacionadas, como é o caso da Sociedade de Informação e da Sociedade de Conhecimento e até da literacia da informação.

Aferimos, que ainda se cogita, com muita frequência, na associação ou separação dos conceitos de Sociedade de Informação e Sociedade de Conhecimento, questão essa que foi explorada por estudiosos, como Abdul Waheed e Musacchio, que acreditavam que estas duas têm características distintas. Segundo os mencionados, a primeira está confinada às transformações numa dimensão inovadora e tecnológica, por outro lado, a segunda é uma sociedade que abarca dimensões transformadoras em vários setores (cultural, social, político, entre outros).

No entanto, nós avalíamos e concordámos com a visão de Gisele Leite, que nos ilustrou que tentar definir conceptualmente sociedades em constante expansão seria erróneo e confuso, dado as mudanças voláteis, diferentes perspetivas e inovação perdurável.

O relevante do surgimento dessas sociedades não é a sua definição, que tem de ser meramente indicativa, devido às diversas visões sobre o assunto, mas o valor que transmitem das sociedades do passado, para as do futuro. Por isso, extraímos que devemos investigar, no nascimento das mencionadas, heranças do passado e orientações para as sociedades atuais e do futuro em todos os seus setores.

Posto isto, observamos a necessidade de os indivíduos desenvolverem capacidades tanto no âmbito da informação (literacia da informação) como do digital (literacia digital). Independentemente de estes não serem estudantes e profissionais das áreas mencionadas, pois estas habilidades denotam-se como fundamentais para entender e navegar no universo digital (universo que está em constante mudança e crescimento).

Ademais, destacámos a Internet, como ferramenta essencial para as habilidades da Era da Informação. O surgimento da Internet, bem como da Web, vieram revolucionar a

criação e partilha de informação e o acesso ao conhecimento. O início da Internet motivado por questões hegemónicas, deixa-nos uma herança da Guerra Fria fulcral para acedermos a todo o tipo de conteúdos de forma rápida, que, atualmente, é uma necessidade.

A Web, por sua vez, sofreu transformações ao longo das épocas, e atualmente a característica interativa é das mais cruciais, pois permite que utilizadores consigam comunicar com pessoas do outro lado do mundo, que partilhem conteúdos em redes sociais, em jornais online, em blogues e, permite até, que criem e disponibilizem o mais variado conteúdo em diversas plataformas do saber (exemplo: artigos científicos em Acesso Aberto no RCAAP e as ações de formação de informação disponibilizadas por plataformas como o Zoom).

Apesar das evidências para o aspeto benéfico do uso da Internet, o desenvolvimento tecnológico associado à mencionada foi rápido a obter-se, mas ao mesmo tempo que isto foi acontecendo, um problema surgiu, - a questão da desinformação dada pela rápida, imensa e pouco verificada partilha de informações.

Há registos históricos que apontam que as notícias falsas já existem desde o Império Romano, durante a Revolução Francesa e ainda se fizeram presentes na Propaganda Nazi. As épocas mudam, mas as razões estratégicas para a disseminação dessas informações, de modo geral, são similares em todas elas – a calúnia, a manipulação político-social e a ânsia pelo poder nos vários setores sociais.

Nesta análise descobrimos que, apesar do termo “*fake news*” ter ficado popularizado por um ex-presidente americano do nosso século, o mais correto será dizer má informação ou informação incorreta (dependendo das características), pois nem tudo o que é uma informação, sendo ela correta ou incorreta, é uma notícia. Entendemos ainda que estas informações unidas resultam na desinformação.

Ao examinarmos a questão da desinformação concluímos que há efeitos nefastos, sendo eles: a difamação; a duplicação de sites originais que tornam difíceis as distinções entre jornais falsos de jornais verdadeiros; problemas para a segurança e saúde pública (ex.: informações falsas disseminadas durante a pandemia da COVID-19); a possibilidade da saúde mental dos utilizadores ser severamente afetada devido ao mau uso da Internet e,

ainda, por causa do imediatismo, os meios digitais estarem mais direcionados para a criação de mais conteúdo num curto espaço de tempo por causa de questões como a atualização incessante de temas no universo digital, em vez da sua qualidade o que afeta extraordinariamente a aquisição, de facto, de conhecimento.

Debruçamo-nos ainda sobre a necessidade de o utilizador entender quem ele é no universo digital, para ser um agente ativo de um ciclo informacional sadio. Sem perder a sua identidade nos vários poços de desinformação existentes nesta Era.

Entendemos que há algumas estratégias para que o indivíduo explore o universo digital de forma a obter conhecimento. Para que este entenda o que quer procurar ele deverá filtrar o que consulta através do *fact-checking* e, para além disso, conferir as fontes do que lê; entender quem é o autor dessa mesma fonte principal, as datas de publicação dos conteúdos que acede, bem como se se trata de conteúdo de carácter cómico ou não - são etapas fundamentais para ele não se deixar sobrecarregar por demasiada informação, mas para simultaneamente driblar conteúdos duvidosos e superficiais. Todavia, estas estratégias nem sempre são claras para quem não entende que o que consulta é conteúdo sem qualquer pertinência.

A Biblioteca Pública, de entre as inúmeras características, revelou-se como um dos alicerces principais no processo para a partilha de informação e na formação da população. É necessário sublinhar que a BP é uma das instituições que possibilita a preservação e conservação de conhecimento; que cabe ao bibliotecário organizar, preservar e posteriormente disseminar o conhecimento para os utilizadores; é ela ainda que fomenta a leitura, pois quem tem conhecimento verdadeiramente tem o poder de mudar o seu mundo e o dos demais.

A BP é ainda uma entidade que visa a partilha em vários setores da sociedade e auxilia à superação de problemas de desigualdade de acesso à informação, disponibilizando a utilização de computadores e acesso à internet, gratuitamente, a todos os cidadãos.

Por outro lado, em virtude do que foi analisado no último capítulo, discutiram-se alguns obstáculos a superar: a BP precisa aliar ao seu papel a necessidade de inovação através de, por exemplo, a utilização autocarros de baixo custo que transportem utilizadores

sem possibilidade de acesso a estas instituições, tem de ter uma presença constante no ambiente digital para dar a conhecer ao público a sua importância para contornar o imediatismo e excesso de informação digital e superar até a partilha ilegal de livros - por exemplo, a de leitura de livros em formato digital numa plataforma criada para BPs – como é o caso da BND e da AlmaMater -, e, ainda, como um dos aspetos mais difíceis da era do imediatismo, avivar e reavivar o interesse de leitores e potenciais utilizadores destas instituições.

Nós entendemos também que apesar de toda a evolução tecnológica e programas inovadores associados à Biblioteca Pública (exemplo: BiblioTICs para o desenvolvimento de habilidades como a literacia digital, o programa inovador “Eu construo”, entre outros), ainda há um caminho a percorrer para elucidar os cidadãos da importância da leitura e da tecnologia como uma ferramenta para facilitar as investigações, anúncios de eventos e até lazer.

Atualmente, observa-se que um dos principais interesses é que bibliotecários, bem como outros profissionais de informação, cooperem para amparar e educar tanto a nível informacional como a nível digital os visitantes das suas instituições, de forma que estes tenham um maior proveito das ferramentas que têm nas suas mãos, mudando o seu mundo, mas também o dos outros – os utilizadores que usufruem dos seus estabelecimentos.

Esta dissertação fundamentada em literatura científica permitiu, sobre os temas em análise, responder ao objetivo geral e objetivos específicos da problemática. Conseguimos alcançar certas respostas para um futuro próximo e não tão distante, pois a superação do problema da desinformação tem de começar a ter estratégias implementadas na atualidade, para se verificarem resultados no amanhã, estratégias essas conseguidas através da Biblioteca Pública.

É imprescindível que todos se conscientizem que cada um de nós - não somente os profissionais e instituições da área de informação, digital e até de comunicação -, terá de colaborar urgentemente para uma sociedade mais informada, interessada, motivada, saudável e que verdadeiramente venha a dominar qualquer assunto, não somente para criar e guardar conhecimento para si, mas para construir e auxiliar à reconstrução das sociedades

da Era da Informação atual, mas também das futuras e de certas exigências que ainda nos são conhecidas, mas que irão surgir com uma futura Web 4.0.

E, é claro, a Biblioteca Pública não é simplesmente um espaço físico, limitado, monótono. Se assim fosse, não existiria na era digital e a sua importância perder-se-ia na Sociedade de Informação.

Este espaço é um lugar de pertença, de conhecimento, de cultura e, se aliado à sua reestruturação inovadora complementando o seu tradicionalismo, se se conseguir um investimento para o seu desenvolvimento no âmbito digital, compreendendo todas as demais exigências que o seu investimento necessita, ter-se-ia algo ideal e fulcral para os bibliotecários, mas principalmente para utilizadores.

Ainda muito se discute sobre o papel da Biblioteca Pública na Era da Informação, todavia a BP é para todos e o espaço digital é a nova e eminente realidade onde esta precisa de se destacar, se desenvolver, crescer e viver. A formação de profissionais e posteriormente de utilizadores e leitores, bem como o aspeto inovador para complementar o carácter tradicional das BPs, são fundamentais para que se consiga superar a questão da desinformação

Referências Bibliográficas

1933: Grande queima de livros pelos nazistas. (2015). DW.COM. <https://www.dw.com/pt-br/1933-grande-queima-de-livros-pelos-nazistas/a-834005>

A brief history of fake news. (2020). BBC Bitesize. Obtido 15 de setembro de 2021, de <https://www.bbc.co.uk/bitesize/articles/zwcgn9q>

A Desinformação Pela Super-Abundância de Informação na Era Digital. (2011). http://celacc.eca.usp.br/?q=pt-br/tcc_celacc/desinformacao-pela-super-abundancia-informacao-era-digital

A Disseminação da Informação Jornalística Nazista | Em Enciclopédia do Holocausto. (s. d.). Obtido 15 de setembro de 2021, de <https://encyclopedia.ushmm.org/content/pt-br/article/writing-the-news>

Aberje lança manual para as empresas enfrentarem fake news. (2021, julho 12). Portal Aberje. <https://www.aberje.com.br/aberje-lanca-manual-para-as-empresas-enfrentarem-fake-news/>

About—Global Digital Library. (2020, agosto 10). Global Digital Library. <https://digitallibrary.io/about/>

Aghaei, S. (2012). Evolution of the World Wide Web: From Web 1.0 to Web 4.0. *International Journal of Web & Semantic Technology*, 3, 1–10. <https://doi.org/10.5121/ijwest.2012.3101>

Alecrim, E. (2019, outubro 2). O que é Tecnologia da Informação (TI)? *Infowester*. <https://www.infowester.com/ti.php>

American Library Association. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. ACRL/ALA.

Andrade, L. V. de, Bruna, D., & Sales, W. N. de. (2011). Classificação: Uma análise comparativa entre a Classificação Decimal Universal - CDU e a Classificação Decimal de Dewey – CDD. *BIBLOS*, 25(2), 31–42.

Antunes, M. D. L., & Lopes, C. (2016). *Glossário de literacia da informação de A a Z* (pp. 179–210). Instituto Superior de Psicologia Aplicada. <https://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/6752>

Arnaut, J. L. (2003, dezembro 16). *A Cimeira Mundial da Sociedade da Informação*. PÚBLICO. <https://www.publico.pt/2003/12/16/jornal/a-cimeira-mundial-da-sociedade-da-informacao-209075>

Arne-Skidmore, E. (2021, maio 10). *Entrevista com... "The Human Library"*. Interviewed by Pires. <https://canetadeprata.webnode.pt/1/entrevista-com-the-human-library/>.

ASALE, R.-, & RAE. (s. d.). *Paradigma / Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Obtido 31 de outubro de 2021, de <https://dle.rae.es/paradigma>

Ávila Araújo, C. A. (2018). *O que é ciência da informação*.

BAD. (2022, February 3). *Formação*. <https://bad.pt/formacao/>

Barbosa, A. G., Oliveira, C. M. de, Ferreira, E. M., Santos, L. A. P. P., Jr, L. M. de F., & Cruz, S. C. de O. da. (2013). Evolução das funções dos periódicos científicos e suas aplicações no contexto atual. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, 3(1), Article 1. <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/16971>

BBC News (2018, janeiro 22). *The (almost) complete history of «fake news»..* <https://www.bbc.com/news/blogs-trending-42724320>

Biblioteca digital / (s. d.). Bibliotecas Municipais do Porto. https://bmp.cm-porto.pt/servicos_bibliotecadigital

Biblioteca Nacional Digital. (n.d.). *Sobre a BND*. Retrieved March 2, 2022, from <https://bndigital.bnportugal.gov.pt/>

Braga. (2021, abril 28). *Johannes Gutenberg, quem foi? Biografia, tipografia e impressão da Bíblia*. <https://conhecimentocientifico.r7.com/johannes-gutenberg-biografia/>

Brettas, A. P. (2010). *A biblioteca pública: Um papel determinado e determinante na sociedade*. <http://repositorio.furg.br/handle/1/545>

Brier, S. (2006). The foundation of LIS in information science and semiotics. *LIBREAS. Library Ideas*, 4. https://libreas.eu/ausgabe4/001bri_c.htm

Buckland, M. (1991). *INFORMATION AS THING*. 16.

Building digital capability. (s. d.). Jisc. Obtido 16 de junho de 2021, de <https://www.jisc.ac.uk/rd/projects/building-digital-capability>

Burch, S. (2006, maio 29). *The Information Society / the Knowledge Society*. <https://vecam.org/archives/article517.html>

Cann, A., Dimitriou, K., & Hooley, T. (2011). *Social Media: A Guide for Researchers*.

Capurro, R., & Hjørland, B. (2007). O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12(1), 148–207. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362007000100012>

Castells, M., & Cardoso, F. H. (2001). *A era da informação: Economia, sociedade e cultura. Vol. 1: A sociedade em rede / [prefácio de Fernando Henrique Cardoso]* (5. ed, Vol. 1). Paz e Terra.

Castells, M., & Cardoso, G. (2006). *A Sociedade em Rede Do Conhecimento à Acção Política—Manuel Castells & Gustavo Cardoso*.

Choudhury, N. (2014). World Wide Web and Its Journey from Web 1.0 to Web 4.0. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 5.

Clickbait. (s. d.). Cambridge University Press. Obtido 24 de Maio de 2021, de <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/clickbait>

Covid-19 / Combate às notícias falsas. (2021, janeiro 28). <https://www.sns.gov.pt/noticias/2021/01/28/covid-19-combate-as-noticias-falsas/>

Declaração Universal dos Direitos Humanos. (s. d.). Obtido 6 de dezembro de 2021, de <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>

DGLAB. (2020). *In Loco - Programa de intercâmbio em Bibliotecas Públicas*. DGLAB - Área das Bibliotecas. <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/InLoco/Paginas/default.aspx>

DGLAB. (2021, March 8). *Dia da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas – 11 de março* /DGLAB. DGLAB | Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. <https://dglab.gov.pt/dia-rede-nacional-bibliotecas-publicas-11-marco/>

Digital Literacy. (s. d.). Coursera. Obtido 9 de outubro de 2021, de <https://pt.coursera.org/learn/digital-literacy-hse>

Digital Public Library of America. (s. d.). Digital Public Library of America. Obtido 28 de Dezembro de 2021, de <https://dp.la/>

Dimenstein, G. (2001). *Mal do século: Síndrome do excesso da informação*. <https://www1.folha.uol.com.br/folha/dimenstein/imprescindivel/semana/gd020901a090901.htm#1>

Dittrich, T. (2014). 'The concept of information in physics': An interdisciplinary topical lecture. *European Journal of Physics*, 36(1), 015010. <https://doi.org/10.1088/0143-0807/36/1/015010>

Duarte, A. B. S. (2012). *Inclusão digital e competência informacional: Estudo de usuários da informação digital*. <http://repositorios.questoesebrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/105>

Dudziak, E. (2003). *Information literacy: Princípios, filosofia e prática*. 32(1), 23–35.

El País. (2010, abril 5). *Un ratón de biblioteca llamado Keith Richards*. https://elpais.com/elpais/2010/04/05/actualidad/1270450129_850215.html

Eppler, M., & Mengis, J. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature From Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *Inf. Soc.*, 20, 325–344. <https://doi.org/10.1080/01972240490507974>

Fake news / *Dicionário Inglês Collins*. (s. d.). HarperCollins Publisher. Obtido 28 de maio de 2021, de <https://www.collinsdictionary.com/pt/dictionary/english/fake-news>

Featherly, K. (s. d.). ARPANET | Definition, Map, Cold War, First Message, & History. Em *Encyclopedia Britannica*. Obtido 13 de setembro de 2021, de <https://www.britannica.com/topic/ARPANET>

Flusser, V. (1980). *Uma biblioteca verdadeiramente pública*. https://brapci.inf.br/_repositorio/2011/04/pdf_c8d8abec0f_0016030.pdf

Franco, M. (2005, setembro 23). A Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação (I). *Opinião*. https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/detalhe/a_cimeira_mundial_sobre_a_sociedade_da_informacao_i

Fressatto, J. (2019, outubro 1). O saldo tecnológico da Guerra Fria. *Jornal Plural*. <https://www.plural.jor.br/colunas/piratas-na-proa/o-saldo-tecnologico-da-guerra-fria/>

García Gómez, F. J. (2004). *Brecha digital, brecha social, brecha económica, brecha cultural: La biblioteca pública ante las cuatro caras de una misma moneda.*

Gil, H. (2014). A passagem da WEB 1.0 para a WEB 2.0 e... WEB 3.0: Potenciais consequências para uma «humanização» em contexto educativo. *Educatic: boletim informativo*, 1–2.

Gonçalves, M. F., & Banza, A. P. (2013). *Património Textual e Humanidades Digitais*. Publicações do Cidehus. <http://books.openedition.org/cidehus/1073>

Gooblar, D. (2018, julho 24). How to Teach Information Literacy in an Era of Lies. *The Chronicle of Higher Education*. <https://www.chronicle.com/article/How-to-Teach-Information/243973>

Gouveia, L. B. (2014). *O Excesso de Informação e as Implicações para Indivíduos e Organizações*. <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/4158>

Gouveia, R. (2005). *O neologismo infoinclusão—Ciberdúvidas da Língua Portuguesa*. <https://ciberduvidas.iscte-iul.pt/consultorio/perguntas/o-neologismo-infoinclusao/16577>

Greyling, N. (2019, agosto 15). What is an algorithm? *DSM | Digital School of Marketing*. <https://digitalschoolofmarketing.co.za/blog/what-is-an-algorithm/>

Guerreiro, D. (2016). *Biblioteca pública digital portuguesa: Uma viável utopia.*

História da Internet: Origem, quem inventou e tudo sobre o assunto! (2020, janeiro 27). *Rock Content - BR*. <https://rockcontent.com/br/blog/historia-da-internet/>

Hoaxy (Observatory on Social Media). (s. d.). Obtido 7 de Dezembro de 2021, de <https://www.rand.org/research/projects/truth-decay/fighting-disinformation/search/items/hoaxy-observatory-on-social-media.html>

IFLA. (s. d.). *Descrição bibliográfica internacional normalizada (ISBD)* (R. M. Galvão & M. Lopes, Trans.; Edição consolidada). Obtido 14 de dezembro de 2021, de

<http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Pginas%20de%20Arquivo/BibliotecaOnlineBNP.aspx>

IFLA (1994). *Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>

Inazawa, F. K., & Baptista, S. G. (2012). Conceptual model of communication of information for informational interaction studies based on conversational competencies in a reference service. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 17(1), 169–184. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000100010>

Information Overload, Why it Matters and How to Combat It. (2020, julho). The Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/information-overload-why-it-matters-and-how-to-combat-it>

Information Society. (s. d.-a). Obtido 27 de Agosto de 2021, de <https://www.encyclopedia.com/media/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/information-society-description>

Information society. (s. d.-b). Oxford Reference. <https://doi.org/10.1093/oi/authority.20110803100003718>

Introduction to Digital Humanities. (s. d.). EdX. Obtido 9 de outubro de 2021, de <https://www.edx.org/course/introduction-to-digital-humanities>

Isazadeh, A. (2004). Information Society: Concepts and Definitions. *WSEAS Transactions on Systems*, 6.

Iwhiwhu, B., & Okorodudu, P. (2012). Public Library Information Resources, Facilities, and Services: User Satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/747>

Jang, Y., Park, C.-H., & Seo, Y.-S. (2019). Fake News Analysis Modeling Using Quote Retweet. *Electronics*, 8(12), 1377. <https://doi.org/10.3390/electronics8121377>

Justino, D. (2020, novembro 19). 6. A Sociedade do Conhecimento. *PÚBLICO*. <https://www.publico.pt/2020/11/19/opiniaio/noticia/6-sociedade-conhecimento-1939717>

Karolina. (2017, janeiro 27). *Alternative Facts and Fake News – Verifiability in the Information Society* «Library Policy and Advocacy Blog». <http://blogs.ifla.org/lpa/2017/01/27/alternative-facts-and-fake-news-verifiability-in-the-information-society/>

Kiernan, L. (2017). *Fake news! How misinformation ruled in 17th century France*. <https://www.rte.ie/brainstorm/2017/0802/894661-fake-news/>

Kotowicz, A. (2020, abril 15). *Alunos sem computador são mais do que se pensa. Nas escolas públicas, quase um terço dos alunos do ensino básico não tem equipamento*. Observador. <https://observador.pt/2020/04/15/alunos-sem-computador-sao-mais-do-que-se-pensa-nas-escolas-publicas-quase-um-terco-dos-alunos-do-ensino-basico-nao-tem-equipamento/>

Kujur, P., & Chhetri, B. (2015). Evolution of World Wide Web: Journey From Web 1.0 to Web 4.0. *Www.Ijcst.Com*, 6.

Le Coadic, Y.-F. (1996). *A Ciência da Informação* (M. Y. de F. (Trad.) Gomes, Trad.). <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/07/a-cic3aancia-da-informac3a7c3a3o-le-coadic.pdf>

Leite, G. (2019, setembro 27). *Sociedade de informação versus sociedade do conhecimento*. Administradores.com. <https://administradores.com.br/artigos/sociedade-de-informação-versus-sociedade-do-conhecimento>

Leonard, A., Meban, A., & Young, O. (2018, novembro 16). What is fact-checking and why is it important? | Co-inform. *Co-Inform*. <https://coinform.eu/what-is-fact-checking-and-why-is-it-important/>

Loose, R. M. (1998). *A discipline independent. Definition of information*. 48(3), 1–31.

Loureiro, A., & Rocha, D. (2012). Literacia Digital e Literacia da Informação— Competências de uma era digital. *Atas do ticEDUCA2012 - II Congresso Internacional TIC e Educação*, 2726p.-2738p.

Lusa, A. (2019, dezembro 20). Governo investe 443 mil euros em programa de melhoria em 40 bibliotecas. *Observador*. <https://observador.pt/2019/12/20/governo-investe-443-mil-euros-em-programa-de-melhoramento-em-40-bibliotecas/>

Manuel Castells. (s. d.). Fronteiras do Pensamento. Obtido 28 de dezembro de 2021, de <http://www.frenteiras.com/conferencistas/manuel-castells>

Marques, R. P. (2018). Sobrecarga de informação na era digital: Causa ou consequência. Em *Sobrecarga informacional e infopoluição: Visões individuais e organizacionais* (Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto).

Mesquita, C. M. M. D. (2012). *A Biblioteca Pública e os desafios da literacia da informação* [Universidade Fernando Pessoa]. <https://www.yumpu.com/es/document/view/18755671/a-biblioteca-publica-e-os-desafios-da-literacia-da-informacao>

Meyriat, J., Brito (trad.), M. de, Ortega (trad.), C. D., & Silva (trad.), C. M. A. da. (2016). Documento, documentação, documentologia. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(3), 240–253.

Montenegro, M. (1999). A CDU, monstro pré-histórico das classificações? *Páginas a&b: arquivos e bibliotecas*, 71–92.

Montilla Peña, L. J. (2013). El tratado de documentación de Paul Otlet: Una exposición metacientífica. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 51, 57–69. <https://doi.org/10.5195/BIBLIOS.2013.93>

Musacchio, C. (2014, julho 26). Sociedade da Informação x Sociedade do Conhecimento. *Baguete*. <http://www.baguete.com.br/colunas/claudio-de-musacchio/26/07/2014/sociedade-da-informacao-x-sociedade-do-conhecimento>

Norman, J. (s. d.). *Gabriel Naudé Issues One of the Earliest Works on Librarianship: History of Information*. Obtido 23 de dezembro de 2021, de <https://www.historyofinformation.com/detail.php?id=374>

Nunes, M. B. (2007). *Alfabetización y bibliotecas: Los espacios de información como entornos de aprendizaje abiertos*. <http://repositorio.uportu.pt:8080/handle/11328/271>

Nunes, M. B. (2007). Navegar é preciso: A biblioteca pública entre o real e o virtual. In *Bibliotecas para a vida: literacia, conhecimento, cidadania* (pp. 31–42). Colibri; CIDEHUS-UÉ; Biblioteca Pública de Évora. <http://hdl.handle.net/11328/1568>

Otlet, P., Aldabalde, T. V. (Trad), Alves, L. (Trad), Arana, V. (Trad), Arduini, S. (Trad), Brayner, C. (Trad), Brito, M. de (Trad), Evangelista, M. (Trad), Gomes, M. Y. de F. (Trad), Isnard Filho, G. A. C. M. (Trad), Kobashi, N. (Trad), Lacerda, A. R. L. (Trad), Lemos, A. A. B. de (Trad), Mendonça, E. (Trad), Nascimento, J. A. P. do (Trad), Nunes, M. S. (Trad), Obata, R. (Trad), Perrotti, E. (Trad), Pieruccini, I. (Trad), ... Vieira, M. C. de D. (Trad). (2018). *Tratado de documentação: O livro sobre o livro: teoria e prática*. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/32627>

PADES - Programa de Apoio ao Desenvolvimento de Serviços. (sem data). Obtido 17 de julho de 2021, de <http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/noticias/Paginas/PADES-Apoio-ao-Desenvolvimento-de-Servicos.aspx>

Paradigm. (s. d.). Em *Cambridge Dictionary*. Cambridge University Press. Obtido 6 de outubro de 2021, de <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/paradigm>

Patrão, I., Machado, M., & Rito, A. L. (2015). Jovens e o uso problemático da Internet (UPI): A relação com a ansiedade, depressão e stress. *Congresso Internacional de Psicologia da Criança e do Adolescente*, 0(6), Article 6. <http://actas.lis.ulusiada.pt/index.php/cipca/article/view/300>

Peña, L. J. M. (2013). El tratado de documentación de Paul Otlet: Una exposición metacientífica. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 51, 57–69. <https://doi.org/10.5195/biblios.2013.93>

Peres, R. L. R. (2008). *O estudante universitário e a recuperação da informação na Internet*. <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/7957>

Pinfield, S. (2005). A mandate to self-archive? The role of open access institutional repositories. *Serials*, 18(1), 3–7.

Pinheiro, L. V. R. (2004). Informação: Esse obscuro objeto da Ciência da Informação. *Revista Morpheus - Estudos Interdisciplinares em Memória Social*, 3(4), Article 4. <http://seer.unirio.br/morpheus/article/view/4108>

Pinto, M. (2012, setembro 12). Como surgiu a Internet? *Pplware*. <https://pplware.sapo.pt/informacao/como-surgiu-a-internet/>

Plataforma UC Student: Estamos a recrutar! | Notícias UC | A UC como nunca a viu. (2020). *Notícias UC*. <https://noticias.uc.pt/universo-uc/plataforma-uc-student-estamos-a-recrutar/>

Portal de Pesquisa RCAAP. (s. d.). RCAAP - Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal. Obtido 3 de Maio de 2021, de <https://www.rcaap.pt>

Posetti, J., & Ireton, C. (2019). *Jornalismo, Fake News, & Desinformação | manual* (S. R. Reedman, Trad.). <https://blogue.rbe.mec.pt/jornalismo-fake-news-desinformacao-2352704>

Possobon, K. R., Binotto, S. F. T., Xavier, A. G., Kerschner, J., & Caregnato, S. E. (s. d.). *ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL: um estudo do nível de competências dos calouros do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. 13.

Qvortrup, L. (2007). *The Public Library: From Information Access to Knowledge Management - a Theory of Knowledge and Knowledge Categories*. Professor T.D. Wilson. <http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis17.html>

Rabelo, E. C. (2008). *Repositório Institucional da UFMG: Comportamento informacional e evocação de notícias: Estudo de caso com estudantes de Comunicação Social*. <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECID-7NXHFX>

Rani. (2017). *What is Web 2.0? | Rani's Reflective Journal*. <https://thinkspace.csu.edu.au/inf206socialnetworkingforinformationprofessionals/2017/03/14/what-is-web-2-0/>

Razzetti, G. (2021, abril 7). *The Meta-Skills of Success*. Browning Consultancy. <https://www.browningconsultancy.co.uk/post/the-meta-skills-of-success>

Ribeiro, D. de O. (2017). *A criatividade do excesso: Historicidade, conceito e produtividade da sobrecarga de informação* [Text, Universidade de São Paulo]. <https://doi.org/10.11606/D.27.2018.tde-12012018-101648>

Ripoll, L., & Matos, J. C. M. (2017). Zumbificação da informação: A desinformação e o caos informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 13(0), 2334–2349.

Rodrigues, B. C., & Crippa, G. (2011). Information retrieval and the concept of information: What is relevant in cultural mediation? *Perspectivas em Ciência da Informação*, 16(1), 45–64. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362011000100004>

Sapo. (s. d.). Polígrafo. *Polígrafo*. Obtido 27 de Maio de 2021, de <https://poligrafo.sapo.pt/>

Sequeiros, P., & Medeiros, N. (2018). Que faremos com estas bibliotecas? *CESContexto*, 23, 6–10.

Shao, C., Ciampaglia, G. L., Flammini, A., & Menczer, F. (2016). Hoaxy: A Platform for Tracking Online Misinformation. *Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web*, 745–750. <https://doi.org/10.1145/2872518.2890098>

Silva, A. J. (1997). *Inovação nas bibliotecas para os públicos do séc. XXI. 1.*

Silva, A. M. (2006). *Terminologia Essencial de CI*. (A Informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico Vol. 1, p. 176). Afrontamento.

Silva, M. C. D. da, Albuquerque, M. E. B. C. de, & Socorro, M. do S. (2019). Representação da informação noticiosa pelas agências de fact-checking: Do acesso à informação ao excesso de informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 15(2), 410–426.

Silva, A. M., & Ribeiro, F. (2019). Infocomunicação como projeto comum de diálogo e prática. *Ciências Da Comunicação Vinte Anos de Investigação Em Portugal*.

<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/121663>

Siqueira, J. C. (2010). Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: História, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 15, 52–66. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362010000300004>

Soares, F. A. (2017, julho 5). *Biblioteca e bibliotecário ao longo da história*. Portal do Bibliotecário. <https://portaldobibliotecario.com/biblioteca/biblioteca-bibliotecario-historia/>

Souza, T. E. R. de, & Albuquerque, M. E. B. C. de. (2005). PERIÓDICOS CIENTÍFICOS EMBIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: consulta por alunos concluintes do Curso de Biblioteconomia da UFPB. *Biblionline*, 1(2). <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16299>

Suaiden, E. J. (2019). O papel da biblioteca pública na reconstrução da verdade. *Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação e Biblioteconomia*, 14(1). <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2019v14n1.44921>

TechTarget. (2005, April 5). *Information Society*. WhatIs.Com.

<https://whatis.techtarget.com/definition/Information-Society>

Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) | MIRA. (s. d.). AIMS. Obtido 27 de agosto de 2021, de <http://aims.fao.org/information-and-communication-technologies-ict>

The Human Library. (s. d.). *The Human Library Organization*. Obtido 29 de Abril de 2021, de <https://humanlibrary.org/about/>

Total number of Websites—Internet Live Stats. (s. d.). Obtido 1 de fevereiro de 2021, de <https://www.internetlivestats.com/total-number-of-websites/>

Traqueia, F. (2019, março 16). “Fake News”: Uma história tão antiga como a própria História. Polígrafo. <https://poligrafo.sapo.pt/sociedade/artigos/fake-news-uma-historia-tao-antiga-como-a-propria-historia>

Trump Covid post deleted by Facebook and hidden by Twitter. (2020, outubro 6). *BBC News*. <https://www.bbc.com/news/technology-54440662>

UNESCO. (2003, julho 18). Towards Knowledge Societies. An interview with Abdul Waheed Khan. *UNESCO*. http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/news-and-in-focus-articles/all-news/news/towards_knowledge_societies_an_interview_with_abdul_waheed/

UNESCO. (2019). *Jornalismo, fake news & desinformação: Manual para educação e treinamento em jornalismo—UNESCO Digital Library*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000368647>

Universidade de Coimbra. (2018). *Alma Mater*. am.uc.pt. <https://am.uc.pt/about>

Vaz, F. A. L. (2017). As bibliotecas na era da informação: Os desafios das tecnologias da informação. Em A. Cachopas & F. Gameiro (Eds.), *Redes, bibliotecas e literacias: Atas do 1º Seminário da Rede de Bibliotecas de Évora* (pp. 59–67). Publicações do Cidehus.
<http://books.openedition.org/cidehus/2599>

Vaz, F. A. L. (2020). A função social da biblioteca pública na era da informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 16(0), 1–16.

Viana, M. (2021, março 31). *Biblioteca ambulante leva livros às freguesias e instituições sociais—Correio do Minho*. <https://correiodominho.pt/noticias/biblioteca-ambulante-leva-livros-as-freguesias-e-instituicoes-sociais/130051>

Vicente, F., Marques, M., Fernandes, S., & Meirinhos, M. (2021). As fake news no contexto da cidadania digital. *Anais do Encontro Cultura Digital e Educação na década de 20*, 92–98.

VOLATILE / *Significado, definição em Cambridge Dictionary* (s. d.). Obtido 9 de setembro de 2021, de <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/volatile>

Wattpad (s. d.). *Wattpad Português—Onde as histórias criam vida*. Obtido 27 de dezembro de 2021, de https://www.wattpad.com/?locale=pt_PT

Wolton, D. (2010). *Informar não é comunicar*. Sulina.

Xavier, R. C. M., & Costa, R. O. da. (2010). Relações mútuas entre informação e conhecimento: O mesmo conceito? *Ciência da Informação*, 39(2), 75–83. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652010000200006>

Zattar, M. (2017). 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*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.18617/liinc.v13i2.4075>