

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES

Fernanda Barbosa Lima

Dissonância cognitiva e a autonomia informacional do usuário

São Paulo

2025

FERNANDA BARBOSA LIMA

Dissonância cognitiva e a autonomia informacional do usuário

Trabalho de conclusão de curso de graduação em
Biblioteconomia, apresentado ao Departamento de
Biblioteconomia e Documentação.

Orientação: Prof. Dr. Marivalde Moacir Francelin

São Paulo

2025

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Lima, Fernanda Barbosa
Dissonância cognitiva e a autonomia informacional do
usuário / Fernanda Barbosa Lima; orientador, Marivalde
Moacir Francelin. - São Paulo, 2025.
48 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Departamento de Informação e Cultura / Escola de
Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.
Bibliografia

1. Autonomia informacional. I. Francelin, Marivalde
Moacir. II. Título.

CDD 21.ed. - 020

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: Lima, Fernanda Barbosa

Título: Dissonância cognitiva e a autonomia informacional do usuário

Aprovado em: ____ / ____ / ____

Banca:

Nome: _____

Instituição: _____

Nome: _____

Instituição: _____

Nome: _____

Instituição: _____

Dedico este trabalho ao amor de toda uma vida, à minha mui querida Mirna Neit Félix, fonte inesgotável de apoio, companheirismo, inspiração e superação. Seu carinho e paciência ao longo de toda esta jornada deram-me forças para seguir em frente, mesmo nos momentos mais desafiadores. Formar-nos-emos juntas, como prometido, após tanto labor. Sem ela, este trabalho não se faria possível. Tuo corde.

AGRADECIMENTOS

Meus mais sinceros agradecimentos às amigas Cláudia Ayumi Enabe e Gioanna Zou, pela amizade, pelas conversas e pela companhia. São pessoas amáveis, a quem devo muito, com quem tive o prazer e o privilégio de compartilhar bons momentos e que foram, cada uma a sua maneira, uma grande inspiração. Um agradecimento especial à amiga Cláudia Ayumi Enabe, pela valiosa contribuição para a realização deste trabalho. Ao amigo Pedro Gonçalo V. A. de Souza, agradeço pelo suporte e pelas risadas.

Agradeço, também, aos amigos e colegas de trabalho Bruna Pacheco Marques, Danilo Ferreira Putinato, Desiree Martins Rodrigues, Eva Aparecida da Silva, Mayara de Carvalho Santos e Patrícia Lúcio Alves, com quem pude conversar e de quem muito aprendi. À amiga bibliotecária Leila Oliveira, agradeço por tudo que me ensinou durante o estágio. As boas conversas e trocas de ideias com essas pessoas foram, para mim, fonte de aprendizado e motivação, deixando memórias valiosas que perdurarão além do trabalho.

Agradeço à senhora Marta Valéria Pereira de Souza Félix e ao senhor Edmundo Vanderlei Félix pela calorosa acolhida e pelas agradáveis conversas. Agradeço, também, a Mirina Nemrod Félix e Viviane Marcatti Salvini pelo apoio constante, e ao Murillo Félix dos Santos, pela insaciável curiosidade.

Aos meus professores do curso de Biblioteconomia, minha gratidão por transmitirem não apenas conhecimento, mas também paixão pelo saber e pela pesquisa. Um agradecimento especial à professora Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos, cujos conselhos amáveis e inspiradores me marcaram profundamente.

Ao meu orientador, professor doutor Marivalde Moacir Francelin, meu mais sincero agradecimento por sua paciência, orientação e apoio inestimáveis ao longo de todo este trabalho. Suas sugestões e críticas, sempre construtivas, foram fundamentais durante o processo.

Aos funcionários da Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes e da Biblioteca Florestan Fernandes, agradeço pela dedicação e profissionalismo, que me permitiram acesso às fontes e recursos necessários. Vocês são exemplos do papel essencial das bibliotecas na construção do conhecimento. Um agradecimento especial à bibliotecária Marina Macambyra, cujos textos críticos acompanho regularmente.

Por fim, agradeço à Neusa Tomas Lima e à Jéssica Barbosa Lima pelo apoio ao longo dos anos de graduação. Concluindo esta etapa tão significativa da minha trajetória acadêmica, agradeço a todas as pessoas que me apoiaram, incentivaram e inspiraram ao longo dessa jornada. O apoio de cada uma delas foi mais valioso do que posso expressar em palavras.

A todos vocês, meu mais profundo agradecimento. Este trabalho é, em parte, fruto do que aprendi, vivi e compartilhei com cada um de vocês.

Você já tentou corrigir a crença de alguém enviando informações melhores e mais confiáveis? Talvez a sua tia esteja convencida de que a aids foi propositalmente disseminada para dizimar a comunidade gay, então você enviou para ela alguns artigos que refutam essa alegação equivocada. Ou algum amigo seu no Facebook declarou que o governo possui tecnologias para manipular o clima, então você discute com ele nos comentários e compartilha textos legítimos em que cientistas explicam porque isso é mentira. Ou uma colega de trabalho tem pavor do 5G e fica insistindo para você parar de usar seu celular antes que seja tarde demais, então você imprime para ela alguns trabalhos científicos que poderiam acalmá-la e os deixa em sua mesa. Se você já tentou fazer alguma coisa desse tipo, sabe o que estou prestes a dizer: *não funciona*.

Dan Ariely

RESUMO

A dissonância cognitiva e o autoengano emergem como barreiras significativas à autonomia informacional do usuário, especialmente no contexto da busca por informações em ambientes digitais. Diante dessa problemática, a pesquisa levanta a seguinte pergunta: o que leva os indivíduos a ampliarem e reforçarem seus vieses informacionais? Nossa hipótese é que essa tendência é exacerbada pelos algoritmos que moldam as experiências digitais. Esses algoritmos promovem uma busca seletiva por confirmações e dificultam o exame crítico das próprias crenças, o que se opõe ao ideal de uma autonomia informacional plena. No ambiente digital, onde conteúdos consonantes proliferam e dissonantes são facilmente evitados, estabelece-se um ciclo de autoafirmação que limita o usuário à sua zona de conforto cognitivo. Para analisar esse fenômeno, esta pesquisa teve como objetivo principal examinar o efeito da dissonância cognitiva na autonomia do usuário de informação. Trata-se de um estudo qualitativo, baseado em revisão da literatura especializada. Os documentos foram levantados e selecionados a partir de buscas realizadas em bases de dados como SciELO, Brapci e Dedalus. Após a análise, a discussão reafirmou o impacto da dissonância cognitiva e das bolhas digitais na limitação das escolhas e na autonomia dos usuários de informação. Concluímos que o ciclo de autoafirmação é reforçado pela dissociação entre processos conscientes e inconscientes, permitindo que o indivíduo sustente crenças pré-existentes sem enfrentar o desconforto causado pela dissonância. Assim, ao invés de cultivar independência e consciência crítica sobre as informações consumidas, o usuário torna-se refém de bolhas informacionais e comunidades que reforçam suas perspectivas iniciais. O resultado desse processo é uma polarização crescente, que ameaça a autonomia informacional ao restringir o acesso a uma gama diversificada de conhecimentos. Sem questionar e revisitar suas próprias convicções, o potencial de desenvolvimento cognitivo do usuário é comprometido, enquanto o diálogo social torna-se fragmentado e rígido. Essa dinâmica mina a capacidade do indivíduo de agir de maneira informada e consciente, um elemento essencial para a construção de uma sociedade mais crítica, democrática e engajada.

Palavras-chave: Autonomia informacional. Dissonância cognitiva. Bolhas informacionais.

ABSTRACT

Cognitive dissonance and self-deception emerge as significant barriers to users' informational autonomy, particularly in the context of information-seeking in digital environments. Faced with this issue, the research raises the following question: what leads individuals to amplify and reinforce their informational biases? Our hypothesis is that this tendency is exacerbated by algorithms that shape digital experiences. These algorithms promote a selective search for confirmation while hindering critical examination of one's own beliefs, opposing the ideal of full informational autonomy. In the digital environment, where consonant content proliferates and dissonant content is easily avoided, a cycle of self-affirmation is established, confining users to their cognitive comfort zones. To analyze this phenomenon, the primary objective of this research was to examine the effect of cognitive dissonance on users' informational autonomy. This is a qualitative study based on a review of specialized literature. Documents were retrieved and selected through searches in databases such as SciELO, Brapci, and Dedalus. Following the analysis, the discussion reaffirmed the impact of cognitive dissonance and digital bubbles on the limitation of users' choices and autonomy. We conclude that the cycle of self-affirmation is reinforced by the dissociation between conscious and unconscious processes, allowing individuals to sustain pre-existing beliefs without confronting the discomfort caused by dissonance. Instead of fostering independence and critical awareness of consumed information, users become hostages to informational bubbles and communities that reinforce their initial perspectives. The result is increasing polarization, which threatens informational autonomy by restricting access to a diverse range of knowledge. Without questioning and revisiting their own convictions, users' cognitive development potential is compromised, while social dialogue becomes fragmented and rigid. This dynamic undermines individuals' ability to act in an informed and conscious manner, an essential element for building a more critical, democratic, and engaged society.

Keywords: Informational autonomy. Cognitive dissonance. Informational bubbles.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos.....	14
1.2 Metodologia.....	15
2 COMPORTAMENTO COGNITIVO E DECISÕES INFORMACIONAIS	16
2.1 Dissonância Cognitiva	17
2.2 Autoengano.....	19
2.3 Efeito da Dissonância Cognitiva na Busca por Informações	20
3 AUTONOMIA INFORMACIONAL E MEDIAÇÃO: A FRAGILIDADE DO CONHECIMENTO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	23
3.1 Desinformação, Exclusão Digital e a Fragilidade da Autonomia Informacional.....	25
3.2 Do Tratamento da Informação à Construção do Conhecimento: A Tensão entre Mediação e Autonomia	29
4 USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO E SEUS DESAFIOS.....	33
4.1 Usuários de Informação no Contexto do Impreciso: Discussão sobre Questões Alternativas	35
4.2 Bolha de Filtro: Um Fenômeno da Era Digital.....	36
4.3 Desafios da Mediação Bibliotecária na Sociedade do Excesso.....	38
5 A RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE À LUZ DE FROMAN	43
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

A dissonância cognitiva é um fenômeno caracterizado por um estado de desconforto psicológico que ocorre quando uma pessoa tem pensamentos, crenças, valores ou atitudes contraditórias ou que entram em conflito com suas ações. Para reduzir esse desconforto, as pessoas podem modificar suas crenças, racionalizar seus comportamentos e ações, ignorar informações conflitantes ou, ainda, buscar por informações que diminuam o efeito da dissonância. Esse fenômeno levanta questões cruciais sobre o funcionamento do processo de busca por informação em plataformas digitais. Elas operam grandemente sob um modelo de negócio que está orientado visando a maximização do engajamento dos usuários, de modo a mantê-los o máximo de tempo possível interagindo com o conteúdo.

Os algoritmos dos sistemas de busca moldam como os usuários terão acesso aos resultados das buscas, conforme o processo filtra as informações considerando o que é mais relevante com base num histórico de navegação prévio. Nesse modelo os dados passam, então, a figurar como um recurso fundamental, e a coleta desses dados se dá de maneira intensiva, exigindo mecanismos que incentivem a permanência contínua dos usuários. E para alimentar continuamente esse processo os algoritmos acabam por priorizar os conteúdos mais populares, sensacionalistas ou emocionalmente envolventes, muitas vezes em detrimento da veracidade ou da qualidade da informação. Essa lógica algorítmica compromete valores públicos, como a integridade da informação, ao subordinar a circulação de conteúdos às dinâmicas comerciais das plataformas. Assim, o modelo de negócios das plataformas digitais tende a favorecer o que atrai mais atenção, não necessariamente o que é mais preciso ou socialmente benéfico.

Essa filtragem exerce uma influência significativa sobre a qualidade e a veracidade do conteúdo ao qual o usuário será exposto. De fato, os resultados de uma busca são mais individualizados conforme a seleção e personalização que esse mecanismo promove, no entanto, ele também acaba por impor limitações à diversidade de informações, uma vez que a geração de conteúdo, seja em redes sociais, seja em outras plataformas, tem como função atrair e prender a atenção do usuário frequentemente não é submetida a processos rigorosos de verificação da informação, como ocorre com artigos de revistas científicas, por exemplo.

Torna-se imprescindível discutir, em um cenário marcado pelo crescente compartilhamento de informações, principalmente através de aplicativos de troca de mensagens e redes sociais, a responsabilidade dos indivíduos, quando da busca por informações, tendo em vista a manipulação de dados na denominada sociedade da informação. Essa atual dinâmica que facilita e acelera grandemente o acesso à informação, principalmente através das plataformas digitais bem como mecanismos de busca, não apenas transforma as interações sociais, mas também levanta uma série de desafios no que diz respeito à autonomia informacional do usuário. Cabe, então, pensar de que modo o domínio das competências necessárias para buscar, avaliar e utilizar informações de maneira crítica se faz uma habilidade indispensável no contexto contemporâneo, pensando, também nas responsabilidades inerentes ao usuário para que este atinja uma autonomia informacional plena, de modo a impactar positivamente o compartilhamento de conhecimento na sociedade da informação.

Para que seja possível tratar adequadamente de questões como a autonomia informacional, no entanto, faz-se necessário também abordar fenômenos como o efeito da bolha de filtro, por se tratar de um fator de grande impacto dada a personalização dos resultados de busca, orientada pelos algoritmos, em que há uma tendência a restringir o acesso a uma gama de assuntos que giram em torno do padrão de busca do usuário, essa restrição, longe de garantir uma experiência informacional mais plural, frequentemente resulta na reafirmação e consolidação de opiniões e crenças pré-existentes, limitando a autonomia do usuário em um ambiente onde a informação é mediada por sistemas que priorizam a personalização em detrimento da imparcialidade.

Deve-se considerar, também, o papel desempenhado pela dissonância cognitiva e o autoengano na relação do usuário com a informação, pelo primeiro fenômeno gerar um desconforto psicológico conforme o usuário se vê confrontado com informações divergentes e, pelo segundo aumentar as chances de o usuário aceitar informações equivocadas conforme estas corroborem ou tenham consonância com a sua visão de mundo.

Os ambientes digitais tendem a ser um fator acentuador desse fenômeno, por exemplo pelas bolhas de filtro, uma vez que elas realizam um filtro prévio das informações e opiniões a que o usuário terá acesso. A busca por informações que validem crenças já estabelecidas é um comportamento recorrente entre os usuários e, quando combinado com a manipulação algorítmica, propicia um cenário de

autoengano, dificultando a construção de um conhecimento abrangente e equilibrado. A dissonância cognitiva, neste contexto, em vez de servir como um mecanismo corretivo, é amplificada, acabando por reforçar vieses informacionais.

Isto posto, o presente trabalho se propõe a refletir sobre a responsabilidade crítica que o usuário de informação deve assumir em sua autonomia informacional. Considerando o cenário atual da sociedade da informação em que a veracidade daquilo que é transmitido pelas redes sociais e aplicativos de mensagens se mostra incerta e, também, onde as plataformas de compartilhamento carecem de métodos rigorosos de validação e verificação de informação, a postura do usuário se torna ponto fulcral nesta equação. Desta forma é imprescindível que ele reconheça não apenas as limitações impostas pelos sistemas de busca e os desafios da dissonância cognitiva, mas também que adote uma postura proativa e crítica na busca por informações confiáveis. Assim, este trabalho visa discutir esses fenômenos à luz da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, avaliando o impacto da autonomia informacional, da bolha de filtro e da dissonância cognitiva na construção do conhecimento na era digital.

1.1 Objetivos

Geral:

Examinar as contribuições teóricas e empíricas relacionadas à dissonância cognitiva e sua relação com a autonomia informacional, destacando como esses fenômenos têm sido abordados no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Específicos:

- a) Identificar os principais conceitos e abordagens teóricas relacionados à autonomia informacional no contexto digital.
- b) Mapear os estudos que exploram a relação entre dissonância cognitiva e comportamento informacional.
- c) Sistematizar os desafios e limitações apontados pela literatura em relação ao desenvolvimento da autonomia informacional em ambientes saturados por dados.
- d) Propor direções para futuras pesquisas com base nas lacunas identificadas na literatura.

1.2 Metodologia

Para a realização da revisão bibliográfica sobre dissonância cognitiva e seu impacto na autonomia informacional do usuário a metodologia adotada consistiu em um levantamento sistemático de materiais acadêmicos. Inicialmente foram definidos os critérios de inclusão e exclusão dos estudos, priorizando aqueles que abordavam de forma direta a dissonância cognitiva, bem como suas implicações na autonomia informacional. Como recorte temporal da pesquisa contemplou publicações dos últimos vinte anos, visando a obtenção de uma amostra atualizada e relevante para a temática em questão.

A busca pelos materiais bibliográficos foi realizada nas bases de dados SciELO, BRAPCI e Dedalus. Utilizou-se uma combinação de palavras-chave, como “dissonância cognitiva”, “autonomia informacional” e “usuário”, na busca avançada a fim de filtrar os resultados por tipo de documento, ano de publicação e área de conhecimento, possibilitando a identificação de artigos, teses, dissertações e livros pertinentes ao tema.

Uma vez feita a coleta inicial de dados, foi realizada uma análise criteriosa dos materiais selecionados, tendo em consideração a relevância desses estudos e a qualidade metodológica das pesquisas. As leituras dos textos foram organizadas por categorias temáticas que permitiram uma compreensão mais aprofundada dos diferentes aspectos abordados em cada texto, sendo que essa análise qualitativa foi de grande importância a fim de identificar aquelas que seriam as principais tendências bem como as lacunas na literatura da área relacionadas com a dissonância cognitiva e sua relação com a autonomia informacional do usuário.

Posteriormente fez-se uma síntese dos resultados da revisão bibliográfica, destacando aquelas que seriam principais conclusões e, também, implicações das pesquisas analisadas. Este processo permitiu considerar a importância da dissonância cognitiva e seu impacto na formação da autonomia informacional do usuário, bem como também permitiu evidenciar a necessidade de estudos aprofundados a fim de explorar a relação desses fenômenos, considerando o papel do usuário na busca e compartilhamento de informações, principalmente nos meios digitais.

2 COMPORTAMENTO COGNITIVO E DECISÕES INFORMACIONAIS

A reflexão de Francis Bacon ainda dialoga profundamente, em sua verdade, com a sociedade da informação, a saber:

O intelecto humano, quando assente em uma convicção (ou por já bem aceita e acreditada ou porque o agrada), tudo arrasta para seu apoio e acordo. E ainda que em maior número, não observa a força das instâncias contrárias, despreza-as, ou, recorrendo a distinções, põe-nas de parte e rejeita, não sem grande e pernicioso prejuízo (Bacon, 2000, p. 24).

Ao expor essa a tendência humana de tornar as suas convicções subordinadas à análise racional, Bacon traz essa ideia que nunca esteve tão atual, sendo particularmente relevante no estudo do comportamento informacional.

Raramente a busca por conhecimento ocorre de forma neutra, posto que os indivíduos frequentemente permitem que suas predisposições cognitivas guiem suas escolhas ao interagirem com as fontes de informação. Essa interação resulta em uma validação de ideias pré-existentes e, também, acabam por afastar evidências que venham a desafiá-la. Como advertido por Bacon, esse processo não compromete apenas a integridade da análise, como também conduz a erros sistemáticos que perpetuam a desinformação.

Essa propensão de buscar validar as próprias convicções não apenas restringe o alcance do pensamento crítico, mas também perpetua e multiplica a desinformação. Tome-se como exemplo os ambientes digitais dominados por algoritmos que priorizam conteúdos personalizados, nesse ambiente o indivíduo pode encontrar eco para as suas opiniões, fazendo-o crer, uma vez que esteja rodeado de informação consonante, não apenas que suas opiniões são corretas como interpretar que uma boa parcela da população pensa e age da mesma forma. Dessa forma as escolhas informacionais tornam-se paulatinamente mais vulneráveis ao viés cognitivo, intensificando o “grande e pernicioso prejuízo” de que fala Bacon.

Ademais, o desprezo pelas “instâncias contrárias” não se manifesta tão somente na rejeição de toda e qualquer informação que possa se mostrar como conflitante, mas também na tendência a deslegitimar as vozes discordantes, quaisquer que sejam elas. Isso acaba se traduzindo na dificuldade do indivíduo de avaliar fontes de maneira imparcial além da valorização excessiva de opiniões que reforcem a consonância cognitivo. Isso se traduz na observação de Bacon quando diz que o intelecto humano tende a “recorrer a distinções” para rejeitar tudo aquilo que

não tenha alinhamento às suas crenças, sendo que os usuários tendem frequentemente a justificar a exclusão de informações contrárias como irrelevantes ou suspeitas, independentemente das evidências que sustentam ou validam essas informações.

Compreender, então, as influências cognitivas sobre o comportamento informacional pode ser um fator chave para desenvolver práticas mais conscientes e criteriosas na avaliação da informação, posto que esse processo deve ser constantemente aprimorado, caminhando simultaneamente com as mudanças da sociedade e suas formas de relação com a informação.

Conclui-se, assim, que o comportamento informacional é profundamente moldado pelos vieses do intelecto humano, como apontado por Francis Bacon. A tendência de aderir ao que já se acredita, ignorando ou rejeitando evidências contrárias, constitui um obstáculo significativo à autonomia informacional. Reconhecer e enfrentar esse desafio é crucial para fomentar uma cultura informacional que valorize a busca pela verdade em vez da simples confirmação de crenças, alinhando-se ao ideal baconiano de superação dos "ídolos da mente".

2.1 Dissonância Cognitiva

Em *Teoria da Dissonância Cognitiva*, Leon Festinger introduz a noção de que entre elementos cognitivos podem surgir relações dissonantes, as quais produzem um estado de tensão que gera desconforto psicológico. Essa dissonância acarreta pressões internas no indivíduo, impulsionando-o a retornar a um estado de consonância, ou seja, a uma coerência entre suas ações e valores pessoais (Festinger, 1975). Essas pressões internas podem induzi-lo a modificar seu comportamento, reorganizar suas cognições ou limitar sua exposição a novas informações e opiniões. A teoria de Festinger (1975) apresenta diversas implicações e aplicações, abrangendo uma variedade de situações aparentemente distintas.

A dissonância muitas vezes é consequência inevitável de uma decisão. Festinger (1975) propõe que a magnitude da dissonância pós-decisão depende de alguns fatores, a saber, a relevância da decisão tomada, a atratividade da alternativa preterida em relação à escolhida e a relação dos elementos cognitivos associados às opções disponíveis.

Ao examinar estudos sobre os processos que ocorrem após uma decisão, Festinger (1975) observa que o sujeito busca ativamente informações que confirmem

a concordância entre sua escolha e sua ação, fortalecendo a confiança na escolha feita e ampliando a disparidade entre as demais alternativas. Esse movimento reduz a dissonância e torna a reversão da decisão mais difícil, pois tal ato impactaria a relação entre as cognições envolvidas e futuras ações baseadas nessa escolha. Esses efeitos variam diretamente com a magnitude da dissonância gerada pela decisão (Festinger, 1975).

Ao tratar de estudos sobre condescendência forçada, Festinger (1975) argumenta que a conformidade pública, sem uma correspondente mudança opinião no âmbito particular, ocorre quando o sujeito é recompensado ou ameaçado com punição pela não conformidade, sendo inevitável a manifestação de dissonância. Quando ocorre a conformidade pública, as opiniões internas entram em conflito com os elementos cognitivos associados ao comportamento adotado. Se a promessa de recompensa ou ameaça de punição não obtiverem êxito em provocar a aquiescência, então o conhecimento respeitante à recompensa ou punição é dissonante com os elementos cognitivos correspondentes ao comportamento manifesto (Festinger, 1975). A dissonância também decorre de situações que suscitam a condescendência forçada e que essa dissonância pode ser reduzida mediante a mudança de opinião privada.

As implicações respeitantes à exposição voluntária à nova informação são tais que se procura a informação capaz de reduzir a dissonância e evita-se a que é suscetível de aumentá-la. Se uma pessoa é involuntariamente exposta a uma informação desencadeante de forte dissonância, então, além dos procedimentos usuais por cujo intermédio ela poderá reduzir essa dissonância, existem também processos defensivos prontamente estabelecidos de modo a impedir a consolidação da nova cognição. Quando existe dissonância, as pessoas tenderão a evitar o impacto de informações que a aumente, mesmo se expostas à força a tais informações, recorrendo a vários meios como a percepção seletiva, negação de validade etc. (Festinger, 1975). Se as pessoas não esperam que uma fonte de informação produza cognição dissonante e, por conseguinte, não estão alertadas para evitar a dissonância, então a informação terá maior impacto.

Os mecanismos psicológicos de evasão da dissonância ajudam os indivíduos a mitigarem o desconforto causado pelas escolhas equivocadas, reduzindo o impacto negativo dessas decisões. Contudo, o hábito de justificar repetidamente os próprios atos pode se converter em obstáculo ao desenvolvimento pessoal, levando o indivíduo

a negar ou racionalizar seus erros, comportamento que se intensifica caso ele esteja apoiado por um grupo que compartilhe crenças semelhantes.

Entretanto, quando uma informação dissonante se impõe sobre a cognição de certo número de pessoas mutuamente associadas cujas crenças lhe são fundamentais e, conseqüentemente, resistentes à mudança, a dissonância gerada não será, ainda assim, suficientemente forte para provocar a rejeição do sistema de crenças como um todo (Festinger, 1975). A dissonância nessas condições não pode ser reduzida pela mudança dos elementos de cognição envolvidos, só poderá ser reduzida desde que se adicionem novos elementos cognitivos em consonância com o sistema de crenças.

Pessoas nessas circunstâncias buscam outras que compartilhem de idêntica dissonância, numa tentativa de obter apoio para novas cognições consonantes com o sistema de crenças. Tais cognições poderão envolver explicações do evento gerador de dissonância, novas reafirmações e provas consonantes com o sistema de crenças, etc. Quando as pessoas se associam com outras de mesma dissonância, é altamente provável que se registre um apoio a essas novas cognições. Em contrapartida, se uma pessoa com dissonância se vê isolada entre aqueles que não validam suas tentativas de redução da dissonância, esta poderá muito bem ser aumentada pelos não-crentes, a ponto de descartar o seu sistema de crenças (Festinger, 1975).

Entretanto, é improvável que, estando a crença fortemente arraigada, seja a dissonância cognitiva facilmente reduzida em níveis consideráveis, permanecendo como uma tensão subjacente. É possível, ainda, adicionar mais informações consonantes com o sistema de crenças persuadindo-se cada vez mais indivíduos acerca da veracidade do sistema de crenças.

2.2 Autoengano

Para von Hippel e Trivers (2011), o autoengano configura-se como uma estratégia adaptativa que aumenta a eficácia da mentira nas sociedades humanas, desenvolvendo-se, assim, enquanto uma técnica intrapessoal que facilita o engano interpessoal. Como resultado de processos de seleção natural e influências culturais nas primitivas sociedades, essa estratégia teria como função atenuar os sinais corporais e psicológicos involuntários que o mentiroso transmite ao interlocutor, dado que, ao “acreditar” na própria narrativa, minimiza a possibilidade de ser desmascarado. O autoengano, ademais, reduz o ônus sobre a memória, uma vez que

o mentiroso não necessita recordar detalhadamente as discrepâncias entre o relato verdadeiro e o ficcional, superando, assim, um dos maiores desafios do ato de mentir (von Hippel; Trivers, 2011). Os autores propõem que esse fenômeno se dê por meio de dissociações entre processos mentais conscientes e memórias inconscientes, sendo, na maioria das vezes, um processo involuntário.

Tal estudo foi precedido historicamente pela análise da dissonância cognitiva conduzida por Festinger e Carlsmith (1959), segundo a qual o indivíduo pode vivenciar conflitos entre elementos incompatíveis – por exemplo, um dado comportamento reprovável e uma autoimagem consciente ou não, não condizente com o comportamento assumido – e, sendo esse conflito fonte de desconforto para a integridade psíquica do indivíduo, o sujeito adapta, não de forma completamente consciente, o seu ato ou sua crença de modo a torná-los concordantes ou, pelo menos, suaviza a ação tomada justificando-a racionalmente.

No desenvolvimento e maturação de seu trabalho, von Hippel e Trivers (2011) acabaram por abarcar a teoria da dissonância cognitiva de Festinger, adotando-a como uma “variedade” de autoengano, e atribuindo ao conceito uma abrangência maior, que inclui tanto processos automáticos quanto controlados. Atenção seletiva, interpretação tendenciosa, procura seletiva e racionalização são alguns exemplos que von Hippel e Trivers (2011) colocam sob o conceito de autoengano.

A partir dessas duas teorias é possível ponderar o impacto da busca por informações nas opiniões e crenças dos indivíduos, uma vez que esses mecanismos psicológicos nem sempre podem ser controlados, são, muitas vezes, inconscientes e apresentam alto custo, psicologicamente falando, ao indivíduo que tenta contornar esses mecanismos, pois muitas vezes o simples fato de tomar consciência deles já traz certo custo.

2.3 Efeito da Dissonância Cognitiva na Busca por Informações

A dissonância cognitiva, conforme comentada na seção 4.1, é um fenômeno psicológico que tem como característica o desconforto gerado pelo confronto entre elementos cognitivos contraditórios. Esse fenômeno, no contexto de busca por informações, principalmente nos meios digitais, pode influenciar os usuários a se engajarem seletivamente com os conteúdos que confirmem suas crenças e visões de mundo preexistentes, evitando as informações que tenham potencial dissonante. Dessa forma, o ambiente digital se mostra como um terreno fértil para o que Festinger

(1975) denominou de "exposição seletiva," onde a busca pelo alívio da dissonância cognitiva molda o consumo de informações.

Somado a isso está o conceito de autoengano, como trazido na seção 4.2, como uma ferramenta evolutiva que permite ao indivíduo evitar reconhecer a dissonância presente entre as suas crenças e as informações conflitantes em um nível consciente. O sujeito, conforme vê credibilidade na própria versão dos fatos, consegue manter uma certa sensação de integridade ao ignorar todas e quaisquer evidências que se apresentem como contraditórias sem experienciar os sinais típicos de desconforto que a inconsistência provocaria. No ambiente digital, mais uma vez, o usuário se veria beneficiado por esse mecanismo posto que esse atuaria de modo a absorção das ideias concordantes com as opiniões preexistentes, passando uma falsa impressão de homogeneidade em uma visão da realidade distorcida.

Ambos os fenômenos apresentam grande impacto na autonomia informacional ao impedirem, ou, pelo menos, dificultarem que o usuário da informação faça uma leitura crítica e esteja disposto para entrar em contato com informações que vão de encontro com sua visão de mundo, crenças, opiniões e entendimento da realidade. A tendência é que o usuário invalide ou simplesmente ignore por completo as informações dissonantes, se a bolha de filtro não impedir, já de saída, que ele seja exposto ao divergente justamente pelo algoritmo retornar dados de acordo com o perfil prévio desse usuário.

Festinger (1975) argumenta que quando o indivíduo precisa enfrentar uma decisão ele tem mais propensão de reforçar a escolha feita bem como de ampliar a divergência entre as alternativas preteridas e as ferramentas digitais, como os algoritmos acabam por amplificar esse efeito ao criarem bolhas informacionais que reforçam preferências e preconceitos preexistentes. Cabe ressaltar, ainda, que essa tendência no ambiente digital se faz ainda mais presente pela forma como os algoritmos privilegiam conteúdos já visualizados ou com os quais o usuário tenha interagido previamente, oferecendo uma sequência de informações que confirmam e solidificam suas crenças iniciais. Isso conduz a um ciclo de reforço contínuo, em que o usuário busca informações consonantes e evita dissonantes, mergulhando cada vez mais em um fluxo homogêneo de dados que reduz as possibilidades de revisão crítica ou de auto confronto.

Ariely (2024) ressalta que, diante da incerteza, os indivíduos frequentemente recorrem a atalhos mentais e por mais que esses que atalhos possam vir a ser úteis

em certos contextos, eles podem reforçar alguns vieses e comprometer a avaliação crítica. Para Pinker (2022) deve-se entender a racionalidade enquanto uma habilidade a ser exercitada e estimulada, especialmente em contextos de incerteza.

Há, então, a atuação desses fatores na restrição de ação e escolha do usuário de informação, que terá preferência por informações que estejam associadas com suas crenças ou que possam vir a validá-las, bem como confirmar uma visão de mundo altamente tendenciosa e fechada. Tem-se por resultado que a autonomia informacional é subjugada a um cenário de incerteza e ambiguidade e tem o seu pleno desenvolvimento impedido e suas capacidades críticas permanecendo em um estágio incipiente.

3 AUTONOMIA INFORMACIONAL E MEDIAÇÃO: A FRAGILIDADE DO CONHECIMENTO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Com a entrada da era tecnológica a difusão de informações tornou-se progressivamente mais veloz e menos unilateral, favorecendo um acesso facilitado a dispositivos de comunicação e a inúmeras plataformas de divulgação de materiais produzidos. No entanto, muitas dessas plataformas realizam, na melhor das hipóteses, verificações limitadas ao conteúdo, o que dificulta o controle sobre o processo de circulação informacional. No texto de Burch (2005), há a explicação de algumas visões de teóricos a respeito daquilo que viria a se tornar a sociedade da informação, ela traz a visão de Manuel Castells em que este explica que o aspecto definidor da atual revolução tecnológica não reside meramente na centralidade do conhecimento e da informação em si, mas, sim, na sua aplicação direta em sistemas que facilitam tanto a geração de novos saberes quanto o processamento e a comunicação da informação. Trata-se de um mecanismo de retroalimentação em que a inovação não é apenas resultado do avanço tecnológico, mas também seu motor, uma vez que o uso das inovações gera novas possibilidades e, conseqüentemente, exige novas respostas tecnológicas. Esse ciclo cumulativo implica que a inovação se autossustenta, consolidando uma lógica progressiva em que cada aplicação reforça e expande as potencialidades do conhecimento aplicado.

Pode-se pensar, então, o papel e impacto do bibliotecário, enquanto mediador, cuja função contribui, ainda que parcialmente, para a contenção da rápida proliferação de informações provenientes de fontes duvidosas. Embora seu papel seja relevante, há uma marcante desigualdade de forças, visto que o fluxo informacional é demasiadamente rápido e preciso no que se refere a alcançar um público, enquanto o bibliotecário enfrenta, além da organização e classificação deste material que é produzido, um desinteresse crescente, aliado à falta de compreensão acerca da relevância do papel do bibliotecário e da biblioteca.

Considerando a sociedade da informação e o interesse que certos grupos têm em dar espaço e voz para determinado capital cultural ao mesmo tempo em que apaga, diminui e silencia outros. A própria expressão “sociedade da informação” foi adotada e divulgada em políticas oficiais de países desenvolvidos:

Neste contexto, o conceito de ‘sociedade da informação’ como construção política e ideológica se desenvolveu das mãos da globalização neoliberal, cuja principal meta foi acelerar a instauração de um mercado mundial aberto e ‘auto-regulado’. Política que contou com a estreita colaboração de organismos

multilaterais como a Organização Mundial do Comércio (OMC), o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, para que os países fracos abandonem as regulamentações nacionais ou medidas protecionistas que 'desencorajassem' o investimento; tudo isso com o conhecido resultado da escandalosa intensificação dos abismos entre ricos e pobres no mundo (Burch, 2005, p. 2).

A noção de sociedade da informação, conforme exposta por Burch (2005), remonta a 1973, com o livro de Daniel Bell, *Rumo à Sociedade Pós-Industrial*, em que ele define, de acordo com a autora, as bases dessa sociedade como estando alicerçada no conhecimento, e este se propõe como base dos serviços dessa sociedade, onde o valor do capital seria medido pela capacidade de inovação. Visto que não se deve tomar a sociedade como um elemento estático, pois se encontra em constante transformação, impulsionada especialmente pelas novas tecnologias e pela reconfiguração do conhecimento. Assim, a informação assume a posição de um bem inestimável e de uma fonte de capital inesgotável: "Ao colocar a tecnologia no centro deste modelo, a indústria de telecomunicações aparece como a chamada para liderar seu desenvolvimento; enquanto que a indústria produtora de serviços e conteúdos digitais assume uma influência inédita" (Burch, 2005, p. 5).

Dentro dessa concepção de sociedade da informação, emerge a necessidade de reformular os modelos de formação dos indivíduos, de modo a capacitá-los para a tomada de decisões e para escolhas bem informadas em questões cotidianas, prevenindo-os contra a credulidade em notícias duvidosas e informações falsas.

Ainda que o equilíbrio entre bibliotecários e o volume de informações geradas permaneça desigual, muito se tem falado nas mídias em geral de capacitar os seus receptores e a população como um todo, educando-os para o reconhecimento de conteúdos falsos. Acelerado pelo ritmo frenético da troca de informações, o compartilhamento de informações questionáveis tornou cada vez mais comum. Em meio a essa dinâmica, a necessidade de constante atualização impulsionada pelas mídias acaba por ofuscar o impacto negativo e manipulador da redundância informacional, que leva o usuário-consumidor a aceitar e reproduzir indiscriminadamente o que lhe é apresentado, submetendo-se à imposição repetitiva de ideias até que estas adquiram, de modo quase irrefletido, o status de verdade incontestável.

O bombardeio informacional e sua inerente superficialidade, bem como a fragmentação cultural – especialmente no que concerne a cultura escrita –, dificultam a criação de vínculos profundos entre repertórios fundamentais como escrita, leitura e

questões sociais e culturais. A visão limitada sobre educação, frequentemente centrada no modelo formal de ensino e na mera memorização de conteúdos, privilegia a acumulação de informações em detrimento do desenvolvimento do raciocínio crítico e da compreensão histórica dos problemas abordados.

Faz-se necessário que o termo da sociedade da informação, de acordo com Burch (2005), não seja reduzido a uma perspectiva tecnocêntrica, que trata o conhecimento e os saberes como secundários, enquanto a informação é usada apenas como um veículo para impulsionar o capital, numa lógica neoliberal. Essa visão negligencia o papel que a disseminação informacional deveria desempenhar, o de questionar para quem, afinal, se destina a informação, se não para aqueles que possuem maior poder aquisitivo. Quando aplicada ao contexto da biblioteca, essa reflexão revela a oportunidade de romper com a imposição e a comercialização da informação e do conhecimento, promovendo, ao contrário, um espaço onde saberes diversos possam ser construídos e compartilhados por indivíduos de diferentes realidades.

Ademais, o modelo social tecnicista visa massificar o conhecimento por meio de informações mecânicas e uniformizadas, o que, por sua vez, restringe o acesso ao desenvolvimento do conhecimento acadêmico às classes privilegiadas, já detentoras do capital cultural valorizado pelos sistemas. Aqueles que são alijados desse modelo de educação formal acabam submetidos a uma formação segregadora, onde a vivência e o saber dos que não pertencem à cultura erudita são desvalorizados, resultando, por fim, numa inteligência mercantilizada (García Gutiérrez, 2006).

3.1 Desinformação, Exclusão Digital e a Fragilidade da Autonomia Informacional

A capacidade de um indivíduo lidar com as informações está pressuposta na autonomia informacional de um usuário. No entanto, em um cenário atual de grande carga informacional em que há rápida disseminação de informação por meio das redes sociais, essa autonomia pode acabar se revelando, em muitos casos, muito mais ilusória do que factível. O indivíduo deve conseguir não apenas buscar e acessar informações de forma independente, mas, também, que de maneira ética ele tenha competência para avaliar criticamente além de utilizar de forma apropriada essas informações.

A capacidade de interpretação ativa dos dados, segundo Floridi (2010), mostra-se como um fator decisivo para a aquisição do conhecimento, sugerindo que a

transformação de informação em conhecimento requer que os usuários tenham uma competência crítica adequadamente desenvolvida de modo a permitir que eles possam filtrar aquilo que é ou não relevante. No entanto a ideia de um usuário inteiramente autônomo acaba por esbarrar nas limitações que são intrínsecas aos próprios processos cognitivos e sociais, tornando a autonomia muito mais uma construção idealizada dependente de fatores complexos e externos.

A busca autônoma de informação demanda não só por habilidades técnicas relacionadas com o acesso e adequado uso das mídias digitais, mas, também, de habilidades cognitivas que envolvem um domínio robusto do contexto informacional e a capacidade de discernimento crítico. O usuário precisa ser capaz de discernir não apenas uma informação falsa de uma verdadeira, mas também do uso enviesado de dados, manipulação de informações, além de ser capaz de detectar argumentos falaciosos que em nada contribuem para o debate público. Por outro lado, a complexidade do ambiente informacional contemporâneo – caracterizado pela proliferação de fontes, a pluralidade de perspectivas e a presença constante de desinformação – desafia a efetividade dessa autonomia. A diversidade e abundância de informações produzem um “horizonte confuso”, de acordo com Ortega y Gasset (2007), dificultando a percepção de uma verdade única e autêntica e colocando o usuário em uma posição de incerteza constante diante desse cenário.

Que não se pense, então, que a mediação informacional oferecida pelo profissional bibliotecário seria como uma espécie de *Deus ex machina* que viria resgatar o usuário da ignorância e guiá-lo em segurança pela senda do conhecimento. Por mais valiosa e essencial que a mediação informacional seja, ela está circunscrita dentro da área que a biblioteca alcança e só se faz capaz de engolfar aqueles que já estão dispostos a buscar por esse tipo de serviço, enquanto parte da população se basta com as redes sociais, onde todo tipo de informação está ao alcance da mão. Desta forma, o papel do bibliotecário, em sua mediação, para Ortega y Gasset (2007), de estimular o pensamento encontra obstáculos que comprometem seu alcance.

Além da busca, a etapa de avaliação das informações demanda uma habilidade de julgamento crítico que, embora seja promovida como objetivo na biblioteconomia, se apresenta desenvolvida de maneira heterogênea entre os usuários – isso se dá por uma gama de fatores que envolvem questões relacionadas desde a educação formal até o letramento científico. O pensamento crítico é essencial para a avaliação adequada de informações, mas a falta de uma educação sistemática em habilidades

analíticas limita severamente a capacidade de muitos usuários de distinguir entre fontes confiáveis e não confiáveis. E essa limitação se torna ainda mais evidente num contexto onde notícias falsas e desinformação proliferam rapidamente. Mesmo como treinamento oferecido em competências informacionais, o viés cognitivo e a falta de prática analítica tornam-se obstáculos recorrentes, questionando a ideia de que a autonomia informacional pode ser universalmente alcançada sem mediação profissional.

A abundância de materiais sendo produzidos, não apenas nos meios digitais, mas em mídia impressa, também representa um obstáculo para a autonomia informacional, pois de acordo com Ortega y Gasset (2007), uma vez que o indivíduo não seja capaz de ler tudo o que precisa, as leituras acabam por ser feitas “[...] às pressas, deixando a sensação de impotência e fracasso” (Ortega y Gasset, 2007, p. 34). O autor ainda tem o entendimento de que o livro necessita de interpretação, de pensamento, no entanto esse trabalho não se faz possível quando “se lê muito e se pensa pouco” (Ortega y Gasset, 2007, p. 56).

A autonomia na utilização ética e responsável da informação também carrega desafios substanciais, uma vez que pressupõe um nível de consciência e compromisso moral que nem todos os usuários alcançam. Ao adotar uma perspectiva ética, Hjørland e Albrechtsen (1995) argumentam que a qualidade do conhecimento depende das informações utilizadas como base, implicando uma responsabilidade que nem todos os usuários têm a capacidade ou a disposição de assumir. Nesse sentido, o conceito de autonomia informacional também depende de uma conduta ética que, na prática, é frequentemente secundária às necessidades imediatas de acesso e uso de dados. A autonomia, portanto, torna-se uma espécie de paradoxo, onde o ideal de independência entra em conflito com a realidade das ações informacionais baseadas, muitas vezes, meramente na conveniência.

Ademais, a autonomia informacional, particularmente no contexto digital, apresenta uma dependência paradoxal das ferramentas tecnológicas, cuja interface e acesso nem sempre favorecem uma verdadeira independência. A digitalização das informações tem potencial para facilitar o acesso, mas a utilização efetiva dos recursos digitais depende do nível de letramento digital do usuário. Também é importante salientar que os meios digitais acabam sendo excludentes, pois é necessário um dispositivo que permita o acesso, como um celular, tablet ou

computador, deixando parte da população de fora desse mundo por questões financeiras:

Apenas 22% dos brasileiros com mais de 10 anos de idade têm condições satisfatórias de conectividade, apesar de o acesso à internet estar perto da universalização no país. Outros 33% da população estão no nível mais baixo do índice que mede a conectividade significativa no país (de 0 a 2 pontos) e 24% ocupam a faixa de 3 a 4 pontos. Os índices são mais baixos entre pretos e pardos, nas classes D e E, nas regiões Norte e Nordeste e nas cidades menores (Craide, 2024).

ou, ainda, por questões de faixa etária pois a navegação na internet pode se mostrar mais difícil para pessoas com mais idade:

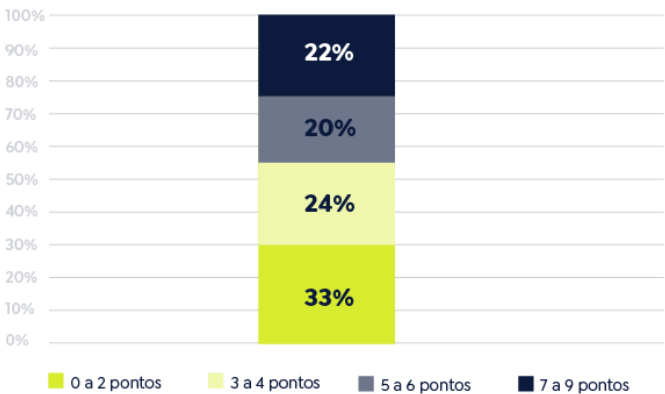
No recorte de faixa etária, o levantamento confirma a maior vulnerabilidade à exclusão digital dos idosos: 61% dos brasileiros com 60 anos ou mais apresentam scores mais baixos (até 2 pontos) de conectividade significativa (Craide, 2024).

Figura 1 - Conectividade Significativa no Brasil



Fonte: Craide (2024).

Figura 2 - Níveis de conectividade significativa na população brasileira



Fonte: Craide (2024).

Tendo em vista esses dados, torna-se difícil afirmar a autonomia informacional diante de tamanha desigualdade, em que apenas uma porcentagem tão baixa da população tem a possibilidade de alcançá-la plenamente. A exclusão digital, que afeta em grande medida grupos marginalizados e que não disponham de fácil acesso aos meios informacionais digitais à plataformas de conversa e redes sociais, transforma a autonomia informacional em um privilégio acessível a poucos, ao invés de uma realidade democrática.

A autonomia do usuário na biblioteconomia, então, é um conceito idealizado pois ao considerar a realidade contemporânea, percebe-se uma série de limitações significativas. Por mais que haja uma tentativa global de promover o acesso à informação, ainda há uma grande quantidade de barreiras que impedem o pleno desenvolvimento da autonomia informacional, com o desenvolvimento de competências de busca, avaliação e uso ético das informações.

Ao depender de fatores externos como educação, contexto sociocultural e acessibilidade, a autonomia informacional torna-se um objetivo distante para a grande maioria dos usuários. O acesso à informação, então, fica dependente do acesso às bibliotecas e do serviço indispensável do bibliotecário enquanto mediador desse processo informacional. Porém, mesmo essa medida se mostra como um fator limitante visto que o país não dispõe de bibliotecas em número suficiente para suprir as demandas de um país de proporções continentais e as políticas públicas são incapazes de suprir adequadamente a demanda da população. A autonomia informacional na biblioteconomia, desta forma, ao invés de se apresentar como uma meta universal, pode acabar se revelando mais como uma condição de eficácia limitada, viável apenas em circunstâncias específicas e sob orientação profissional constante.

3.2 Do Tratamento da Informação à Construção do Conhecimento: A Tensão entre Mediação e Autonomia

A biblioteconomia, enquanto uma disciplina indispensável na organização, preservação e disseminação da informação, justifica seu papel na sociedade pela promessa de promoção do conhecimento. Há, contudo, uma complexidade que subjaz e, muitas vezes, escapa à análise, a saber: o processo pelo qual a informação se converte em conhecimento depende menos do armazenamento de informações e

dados e mais da capacidade autônoma do usuário em navegar e interpretar esse ambiente informacional.

Entenda-se aqui *conhecimento* de acordo com o verbete *Fenomenologia do Conhecimento*, presente no verbete maior *Conhecimento*, do *Dicionário de Filosofia*:

FENOMENOLOGIA DO CONHECIMENTO: Entendemos o termo 'fenomenologia' num sentido muito geral, como 'pura descrição daquilo que aparece'; a fenomenologia do conhecimento propõe-se descrever o processo do conhecer como tal, isto é, independentemente de, previamente a, quaisquer interpretações do conhecimento de quaisquer explicações que se possam dar das causas do conhecer. Portanto, a fenomenologia do conhecimento não é uma descrição genética e de facto, mas 'pura'. A única coisa que tal fenomenologia procura pôr a claro é o que significa ser objecto do conhecimento, ou ser sujeito cognoscente, apreender o objecto, etc. Parece óbvio o resultado de tal fenomenologia: Conhecer é aquilo que tem lugar quando um sujeito apreende um objecto. Contudo, o resultado não é óbvio nem tão-pouco simples. Portanto, a pura descrição do conhecer põe em relevo a indispensável coexistência, co-presença e, de certo modo, co-operação, de dois elementos que não são admitidos com o mesmo grau de necessidade por todas as filosofias. Algumas filosofias insistem no primado do objecto (realismo em geral); outras, no primado do sujeito (idealismo em geral); Outras na equiparação neutra de sujeito e de objecto. A fenomenologia do conhecimento não reduz nem tão pouco equipara: reconhece a necessidade do sujeito e do objecto sem precisar em que consistem cada um deles isto é sem se deter a averiguar a natureza de cada um deles ou de qualquer suposta realidade prévia a eles ou que consiste na fusão deles. Conhecer é, pois, o acto pelo qual o sujeito apreende o objecto. O objecto deve ser, pelo menos gnoseologicamente, transcendente ao sujeito, pois, de contrário, não haveria apreensão de algo exterior: O sujeito apreender-se-ia de algum modo a si mesmo. Dizer que o objecto é transcendente ao sujeito não significa, contudo, dizer que há uma realidade independente de qualquer sujeito: A fenomenologia do conhecimento não adopta, para já, nenhuma posição idealista, mas tão-pouco realista. Ao apreender o objecto, este encontra-se de certo modo 'em o sujeito'. Não está nele, contudo, nem física nem metafisicamente: está nele só representativamente. Por isso, dizer que o sujeito apreende o objecto equivale a dizer que o representa. Quando o representa tal como o objecto é, o sujeito tem um conhecimento verdadeiro (embora possivelmente parcial) do objecto, quando o não representa tal como é, o sujeito tem um conhecimento falso do objecto. Por isso, o tema da fenomenologia do conhecimento é a descrição do acto cognoscitivo, como acto de conhecimento válido, não a explicação genética do dito acto ou a sua interpretação metafísica (Ferrater Mora, 1978, p. 231).

E informação de acordo com o livro *Acrônimos, Siglas e Termos Técnicos*:

INFORMAÇÃO [*Tradução (Ing) – Information*] – 1. Conceito genérico de tudo que possa representar notícia, conhecimento ou comunicação. Em computação, uma coleção de fatos outros dados fornecidos à máquina para posterior processamento; 2. Todo e qualquer elemento referencial contido num documento (Santos; Ribeiro, 2012, p. 137).

Desta forma tem-se o entendimento de conhecimento, grosso modo, como o ato de conhecer algo pela razão, pela experiência ou pela informação recebida. No entanto o conhecimento é diretamente condicionado pela natureza do objeto

cognoscível, de modo que nem toda informação se faz traduzir em conhecimento, ainda mais, como visto no verbete, se a representação do objeto do conhecimento tal como ele é se faz incorreta.

Nesse sentido, questiona-se se a centralidade atribuída ao bibliotecário não estaria em tensão com a autonomia informacional dos usuários, na medida em que delega a um intermediário a tarefa de validar o acesso ao conhecimento. Como pontua Machado (2014), a biblioteca pode ser vista como espaço de exercício da cidadania pelo acesso à informação, mas pode-se questionar se seria essa mediação sempre necessária.

A biblioteconomia ao se fundamentar na premissa de que o conhecimento deriva de informação tratada assume que o bibliotecário é essencial nesse processo, uma figura indispensável para guiar o usuário na interpretação da informação.

A mediação informacional representa outro ponto de controvérsia na promoção do conhecimento. Embora bibliotecários atuem como facilitadores, a ideia de que o usuário precisa constantemente de intermediação sugere uma dependência que pode, ironicamente, minar sua autonomia informacional. A autonomia informacional deve ser vista como um direito do indivíduo em construir seu próprio processo interpretativo, e não como algo a ser suprido por meio de uma mediação constante.

O letramento informacional, concebido como habilidade essencial para lidar com a vastidão de informações, levanta ainda outras questões. Ao promover o letramento informacional, a biblioteca desempenha um papel instrutivo, mas, ao mesmo tempo, assume uma posição de superioridade ao definir como o usuário deve aprender e avaliar a informação. A American Library Association (1989) afirma que um indivíduo letrado em informação "é capaz de reconhecer quando a informação é necessária", mas resta indagar se esse reconhecimento e a avaliação não seriam tarefas que o próprio usuário deveria saber desenvolver autonomamente antes mesmo de chegar a conhecer a biblioteca da cidade, ainda mais considerando a realidade atual em que as redes sociais produzem conteúdos em abundância que são consumidos por um público cada vez mais jovem.

A ideia de inclusão informacional, tida como princípio fundamental para a democratização do conhecimento, também se mostra muito distante entre a teoria e a prática. Silva e Alvarenga (2010) defendem que "o acesso à informação é um direito humano fundamental", mas a questão é se esse acesso depende da figura institucional do bibliotecário para se concretizar. Em uma era onde o conhecimento

está, cada vez mais, distribuído de forma descentralizada na rede, a real autonomia dos usuários estaria em potencializar suas próprias habilidades para navegar nesse fluxo informacional. Em vez de validar a informação por um crivo externo, o papel do bibliotecário poderia ser repensado como um suporte para que os usuários desenvolvam seus próprios parâmetros de confiabilidade.

A promoção do conhecimento nas bibliotecas, frequentemente associada ao avanço tecnológico e à digitalização dos acervos, deve estar atrelada em uma educação informacional que capacite para a autonomia, pois o usuário que já está imerso nesse ambiente informacional digital deve ser capaz de gerir seus próprios recursos informacionais.

Ao final, o conhecimento – esse efeito desejável da biblioteconomia – depende essencialmente do próprio indivíduo, de sua capacidade de apropriação da informação. Floridi (2010) sublinha que "o conhecimento é uma construção baseada em dados e informações", uma construção que, idealmente, respeita a liberdade e a autonomia informacional do sujeito na era do conhecimento.

4 USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO E SEUS DESAFIOS

A Sociedade da Informação, com seu constante fluxo de dados e acelerado ritmo, traz aos usuários uma grande quantidade de desafios cognitivos, sociais e culturais, onde o acesso à informação não se faz como sinônimo de autonomia, mas muitas vezes um fator que exacerba grandemente as desigualdades informacionais bem como limita a capacidade de análise crítica. Como aponta Floridi (2010) em seu livro *Information: A Very Short Introduction*, a informação é a matéria-prima das decisões humanas, porém, sua abundância desordenada se mostra tanto um recurso quanto um obstáculo, a depender da habilidade do indivíduo em lidar com ela. Em um ambiente em que a linha que separa a verdade da desinformação se torna cada vez mais tênue, os usuários enfrentam barreiras significativas para transformar dados em conhecimento que possa ser útil e confiável.

A desinformação não é apenas resultado de erros fortuitos. Conforme Ariely (2024) argumenta, a desinformação é um fenômeno estruturado que se alimenta das vulnerabilidades cognitivas humanas, onde, diante da complexidade da realidade, os indivíduos frequentemente recorrem a atalhos mentais a fim de tomar decisões mais rápidas. Esse comportamento os torna mais suscetíveis a aceitar teorias da conspiração e notícias falsas.

Festinger (1975), em sua teoria da dissonância cognitiva, afirma que, ao confrontar informações que contradizem suas crenças, os indivíduos tendem a distorcer ou rejeitar tais conteúdos para evitar o desconforto psicológico. Essa dinâmica acaba por perpetuar ciclos de desinformação ao reforçar as crenças prévias e dificultar a abertura ao contraditório.

Há, também, uma dimensão estrutural e cultural, para além das questões cognitivas, nos desafios enfrentados pelos usuários de informação. Burch (2005) problematiza a assimetria entre a produção e a distribuição da informação na chamada Sociedade da Informação, ressaltando que o controle de dados está concentrando em poucas mãos, limitando o acesso democrático à informação. Esse cenário é agravado pelas dinâmicas das redes digitais, descritas por García Gutiérrez (2006) como um campo onde os "cientificamente favelados" permanecem marginalizados em sua capacidade de interagir criticamente com o conhecimento. Desta forma, ao invés de uma democratização do saber, há apenas o reforço das desigualdades pré-existentes.

Pode-se pensar, também, na "sociedade do cansaço" proposta por Han (2017) como uma perspectiva complementar em que o excesso de informação, a sobrecarga de dados, combinada com a constante exigência de processamento e análise, não promove a autonomia informacional, ao contrário, conduz ao esgotamento mental e mantém o indivíduo paralisado diante de uma tomada de decisão. Esse esgotamento, em última instância, compromete a capacidade dos usuários de exercerem um julgamento crítico daquilo que se lhes dá a conhecer, tornando indistintas as informações relevantes e irrelevantes.

Há, também, o papel central da cultura enquanto mediadora de práticas informacionais nesse processo. Hoggart (1973), traz a questão das transformações culturais nas classes trabalhadoras, argumentando como a modernidade cria um "desenraizamento" dos sujeitos, de modo que a vivência e o conhecimento desses indivíduos não são valorizados por não pertencerem a uma dita cultura erudita.

Erros cognitivos são padrões de pensamento distorcidos ou falhos que levam as pessoas a interpretar a realidade de maneira incorreta ou a tomar decisões menos racionais.

Os erros cognitivos - padrões de pensamento distorcidos ou falhos e que levam as pessoas a interpretar a realidade de uma maneira incorreta ou a tomar decisões menos racionais - que permeiam a tomada de decisão informacional são exacerbados pelos desafios da Sociedade da Informação. Mesmo em condições ideais, o julgamento humano é frequentemente falho, guiado por vieses e suposições incorretas, como aponta Hallinan:

Somos todos atormentados por certas inclinações e tendências sistêmicas na maneira como vemos, lembramos e percebemos o mundo a nossa volta, e essas influências e esses pendoros para a parcialidade nos deixam propensos a cometer certos tipos de erros (Hallinan, 2009, p. 26).

A desordem informacional amplifica essas limitações, tornando os erros mais frequentes e as decisões menos precisas. Como enfatiza Pinker (2022), a racionalidade humana é uma habilidade que exige esforço, e, sem práticas que a cultivem, os usuários tendem a se apoiar em hábitos irracionais, pois são incapazes de navegar de forma eficaz pela complexidade informacional contemporânea.

Como uma abordagem crítica para tentar compreender esses desafios podemos tomar a epistemografia interativa, proposta por García Gutiérrez (2002), onde o autor defende que os sistemas informacionais devem ser redes de interação dinâmica, nas quais os usuários não sejam apenas receptores passivos, mas agentes

ativos na construção, bem como na validação do conhecimento. O que mostra a importância de uma mediação que seja feita de forma consciente, fornecendo ferramentas para que os usuários reconheçam os vieses sistêmicos e desenvolvam habilidades críticas a fim de melhor lidar com eles.

Burch (2005) ressalta que a verdadeira Sociedade do Conhecimento só pode ser alcançada conforme os usuários de informação forem capacitados para superar os obstáculos estruturais e exercerem um controle autônomo sobre o fluxo de dados. Desta forma, a solução para os desafios informacionais não reside apenas na esfera técnica, mas, também, na transformação de práticas culturais e sociais. Essa visão implica a necessidade de repensar os modelos de educação e mediação informacional, de modo a promover uma alfabetização digital que seja capaz de preparar os indivíduos para os desafios cognitivos, culturais e estruturais do século XXI, promovendo a autonomia informacional.

Os desafios que os usuários de informação enfrentam estão além da simples escolha de fontes ou do acesso às tecnologias. A sobrecarga de dados, as dinâmicas de desinformação, os vieses cognitivos, bem como as desigualdades estruturais, formam um cenário complexo que limita sua autonomia e capacidade crítica. Como argumentam os autores aqui citados, superar esses obstáculos exige uma abordagem que contemple tanto os aspectos técnicos quanto os culturais e psicológicos da experiência informacional, construindo assim um caminho para uma sociedade verdadeiramente equitativa e informada.

4.1 Usuários de Informação no Contexto do Impreciso: Discussão sobre Questões Alternativas

Em um contexto de imprecisão e em um ambiente marcado pela incerteza, a busca pela informação encontra desafios significativos quanto à tomada de decisões informadas e racionais. Muitas vezes, no ambiente digital contemporâneo, a sobrecarga cognitiva imposta acaba por prejudicar a capacidade de discernimento e avaliação crítica do indivíduo. O ambiente digital é um espaço de saturação informacional onde há abundância de dados e de pouca clareza, o que leva à confusão. Essa complexidade desafia o usuário na tomada de decisões racionais, revelando, então, uma fragilidade nos processos cognitivos que sustentam a navegação por esse “ecossistema”. O conceito de “bolha de filtro” torna-se particularmente relevante nesse espaço, pois exacerba em muito a tendência dos

indivíduos em buscar conforto cognitivo e evitar entrar em contato com informações dissonantes.

A dissonância cognitiva também contribui para a permanência do usuário nessa zona de conforto ideológica, principalmente em um ambiente em que há pressão para que a tomada de decisão seja rápida, ou que, ao contrário, o indivíduo apenas consuma passivamente conteúdos em rápida sucessão.

Como observa Ariely (2024), não é acidental a grande proliferação de notícias falsas e teorias da conspiração. Na verdade é apenas um reflexo das vulnerabilidades cognitivas humanas diante de um constante fluxo de dados. Por outro lado, a sociedade contemporânea, como argumenta Han (2017), intensifica o "cansaço informacional" e o faz de forma solitária: "O cansaço da sociedade do desempenho é um cansaço solitário, que atua individualizando e isolando" (Han, 2017, p. 38).

O ambiente digital possui uma tal fluidez efêmera de informações que dificultam em muito a construção de uma base sólida para a tomada de decisões, os usuários são constantemente empurrados para uma alternância constante entre um estado de vigilância informacional e um estado de total apatia. Ele também pode ser caracterizado por um contexto de imprecisão e presença massiva de desinformação.

4.2 Bolha de Filtro: Um Fenômeno da Era Digital

O conceito de "bolha de filtro" foi introduzido por Eli Pariser, em 2011, para descrever como os algoritmos, baseados em dados de comportamento e preferências individuais, selecionam e restringem o conteúdo das buscas ao qual os usuários poderão visualizar. A ideia da "bolha de filtro" se mostra como uma barreira algorítmica que se interpõem entre o usuário e o acesso à informação de maneira plural.

Esta "bolha" se mostra como um fator limitante para a diversidade de informações disponíveis, afetando em grande medida a possibilidade de o usuário ter uma compreensão crítica e plural da realidade. Também impõe uma experiência informacional determinada por interesses que estão pré-determinados pelos algoritmos, sendo que esse fenômeno se torna um impeditivo ao usuário para que este exerça de forma plena sua autonomia informacional.

Segundo Azen e Bezerra (2023), os algoritmos não são neutros, eles refletem as prioridades ditadas por seus criadores bem como pelas plataformas que utilizam esses algoritmos. Esse fenômeno pode ser exacerbado pelo domínio de grandes corporações de tecnologia, uma vez que há interesses comerciais ditando as regras

dos algoritmos e visando o maior número de acessos possíveis que são traduzidos em lucro, deixando de lado quaisquer interesses sociais ou educacionais.

Ao se pensar nas 'Big Techs', por exemplo, é possível observar o propósito da estrutura algorítmica para prever conteúdos patrocinados e sugerir anúncios publicitários em troca de taxas por cliques ou simplesmente em contrapartida a financiamentos com motivos desconhecidos e duvidosos, desde econômicos a políticos (Santana; Neves, 2021, p. 9).

Dessa forma a visão de mundo dos usuários se torna um mero fragmento enviesado da realidade, de limitado contato com a diversidade, dando a ideia de uma uniformidade informacional, que torna o usuário alienado do conhecimento coletivo e colaborativo.

A seleção algorítmica acaba por minar em grande medida o desenvolvimento da análise crítica dos usuários ao sugerir conteúdos que reforcem convicções e opiniões preexistentes. Os usuários, então, encontram-se, muitas vezes, expostos a um fenômeno conhecido como "viés de confirmação", cujo efeito se traduz na distorção da realidade. Holiday traz uma visão de como esse círculo se fecha em si mesmo:

a internet é o que os entusiastas chamam de 'tecnologia da experiência', quanto mais usada, mais usuários têm confiança nela. Quanto mais um usuário se envolve com ela, mais à vontade ele se sente e mais acredita no mundo que ela cria (Holiday, 2012, p. 236).

A crítica de Mattelart (2001) sobre a história da sociedade da informação se faz pertinente ao apontar como as tecnologias informacionais, ao invés de democratizarem o conhecimento, acabam por concentrar a informação em estruturas hegemônicas de poder. A bolha de filtro possui uma dinâmica que, direta ou indiretamente, cria um "monopólio do saber", fazendo com que os usuários passem a acreditar que são detentores de autonomia informacional, quando, na verdade, suas escolhas são moldadas cuidadosamente pelos sistemas algorítmicos.

Como sugerem Santana e Neves (2022), esse processo não só é limitante para a diversidade de ideias, mas também enfraquece a capacidade crítica dos indivíduos, uma vez que eles raramente são expostos a informações que desafiem suas perspectivas: "A sociedade do discurso da expansão do acesso e da apropriação por meio de competências informacionais e midiáticas está mais para sociedade de disciplina, vigilância e controle" (Santana; Neves, 2022, p. 50).

Silva e Wilke (2023) descrevem como a informação tóxica é um subproduto da nossa sociedade do Capital-informação e destacam como o valor da verdade passa a ser substituído pelo valor de mercado.

Este novo modelo mercadológico e social é fortemente marcado pelo hiper-fluxo do trânsito de usuários em redes infodigitais e, por conseguinte, na produção e disseminação em massa de informações. Nas últimas décadas, este cenário tem propiciado novas conjunturas políticas, rearranjos mercadológicos e organização sócio-cultural que se legitimam por este ambiente, e, portanto, fomentam a produção em massa de aparatos infocomunicacionais, num novo ciclo do capital que produz novos monopólios e meios para a concentração de riquezas (Silva e Wilke, 2023, p. 510).

Os algoritmos, conforme priorizam “cliques” e engajamento, acabam por promover, frequentemente, conteúdos sensacionalistas e de cunho polarizador, o que contribui em grande medida para a disseminação de informações falsas e enviesadas.

Os bibliotecários, nesse cenário, enfrentam novos desafios na tentativa de combater os efeitos da bolha de filtro. Como argumentam Silva e Alvarenga (2010), o acesso igualitário à informação é comprometido quando os usuários, ao chegarem às instituições, já estão moldados por filtros algorítmicos. A bolha de filtro, então, se apresenta como um dos maiores desafios da era digital, posto que comprometem tanto a qualidade do acesso à informação quanto a capacidade do usuário de desenvolver uma visão crítica e plural do mundo.

Torna-se, então, fundamental reconhecer, como afirmam Santana e Neves (2021), como a mediação algorítmica é uma construção social e política, e que, como tal, pode e deve ser questionada e transformada. Isso só se faz possível no fortalecimento das práticas de letramento informacional e científico, para além do desenvolvimento de uma capacidade de pensamento crítico e de considerar a responsabilidade coletiva nesse processo, de modo que a pluralidade tenha prevalência sobre os interesses comerciais e individuais.

4.3 Desafios da Mediação Bibliotecária na Sociedade do Excesso

A crescente quantidade de informações produzidas e rapidamente difundidas torna o processo de verificação da veracidade dessas muito dificultoso, para não dizer impossível, o que contribui em grande parte para a desinformação generalizada, cada vez mais presente nas sociedades tecnológicas, aliada à falta de interesse pela leitura que requeira algum tipo de reflexão ou exercício de pensamento – substituída pelo resumo em poucos caracteres – e à comunicação reduzida a “memes”.

Pensar-se-ão esses processos de disseminação da informação e o papel do bibliotecário enquanto mediador desta, agindo como filtro. Por mais que esses esforços tenham papel crucial nessa cruzada, eles são insuficientes diante da grande quantidade de informações produzidas diariamente.

Com a entrada na era tecnológica, a difusão de informações tem se tornado cada vez mais rápida e menos unilateral, com acesso facilitado a câmeras e dispositivos de comunicação, além de várias plataformas para depositar os materiais produzidos, muitas das quais não fazem qualquer tipo de verificação, no máximo uma verificação de conteúdo, o que acaba tornando o processo de difusão da informação difícil de ser controlado.

Pode-se pensar, então, no papel e no impacto do bibliotecário enquanto mediador, bem como em sua contribuição na tentativa de barrar ou, pelo menos, diminuir essa rápida expansão de notícias de fonte duvidosa. Ao mesmo tempo em que seu papel é importante, há uma grande desigualdade de forças, visto que o bombardeio informacional é demasiadamente rápido e preciso no que se refere a alcançar um público, enquanto o bibliotecário enfrenta, além da organização e classificação desse material que é produzido, o desinteresse e a falta de conhecimento sobre a importância da biblioteca.

Para determinar a missão do bibliotecário, é preciso partir não do homem que a exerce, de seus gostos, curiosidades ou conveniências, tampouco de um ideal abstrato que pretendesse definir de uma vez por todas o que é uma biblioteca, mas da necessidade social a que serve vossa profissão. E esta necessidade, como tudo que é propriamente humano, não consiste em uma magnitude fixa, mas é, essencialmente variável, migratória, evolutiva; em suma, histórica (Ortega y Gasset, 2007, p. 16).

Considerando a sociedade da informação e o interesse que certos grupos têm em dar espaço e voz para determinado capital cultural, ao mesmo tempo em que apagam, diminuem e silenciam outros. Inclusive, a própria expressão “sociedade da informação” foi aceita e divulgada por políticas oficiais de países desenvolvidos:

Sob essa visão de sociedade da informação, há a necessidade de replanejar os modelos de formação dos indivíduos, visando que estes estejam capacitados para a tomada de decisões, além da escolha bem informada de questões do cotidiano, de modo que não se deixem enganar por notícias duvidosas e informações falsas.

Porém, por mais que a balança entre bibliotecários e a geração de informações esteja muito desequilibrada, tem-se falado muito nas mídias em geral sobre capacitar seus receptores e a população em geral, educando-os para o reconhecimento de

notícias falsas. Com a rapidez da troca de informações, é cada vez mais comum passar adiante histórias duvidosas, pois há, nessas mídias, uma necessidade constante de “estar por dentro” de tudo o que acontece, desprezando o efeito negativo e a manipulação causados pela redundância de informações, que levam o “consumidor” dessas informações a reproduzir e aceitar, devido à imposição incansável de uma ideia, a aceitá-la como uma verdade incontestável.

Cabe salientar, também, que há um esforço coletivo para esse fim, com a criação de aplicativos e programas de inteligência artificial, além do trabalho de pessoas das mais variadas áreas, voltado para a detecção e o desmantelamento de notícias e informações erradas ou equivocadas, bem como um número crescente de pesquisas tentando entender esse fenômeno que está se espalhando rapidamente.

Na verdade, pode-se até dizer que as bibliotecas estão ficando para trás nesse processo de combate a essas informações, pois, por tratar-se de um fenômeno recente, há pouco entendimento sobre o papel e o impacto desse fenômeno no cenário atual. Sem contar que, em alguns casos, há empresas inteiras dedicadas à produção de informações falsas como uma forma de serviço, que têm surgido e ganhado força de maneira alarmante.

Não apenas há a necessidade de estudar a fundo esses novos fenômenos que estão surgindo, como também de planejar os processos pelos quais eles interferem nas relações sociais e na formação da opinião pública. Além da importância de desenvolver estratégias que permitam às pessoas identificarem melhor uma notícia falsa e desenvolver o pensamento crítico sobre aquilo que se lê. No entanto, há muitas questões envolvidas nesse processo e pouco interesse de órgãos públicos em gastar recursos de baixo retorno.

A IFLA (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias) produziu em 2016 um infográfico – traduzido para vários idiomas – cujo objetivo é auxiliar, num passo a passo, os usuários da internet a reconhecer e procurar a fonte de notícias que possam parecer falsas ou adulteradas, por meio da busca de características que indiquem tratar-se de material enganoso, como o autor da notícia e sua confiabilidade, a data de publicação do material, e se os dados que a notícia traz podem ser obtidos em outras fontes confiáveis, entre outros aspectos.

O rápido sucesso do infográfico se traduziu em artigos e ensaios produzidos por vários pesquisadores de diversos países. Ele foi apresentado durante a reunião do “Comitê do Futuro” pela Biblioteca do Parlamento Finlandês, deu origem a uma

aula sobre alfabetização informacional no curso de Biblioteconomia da Universidade de Danang, no Vietnã, além de folhetos explicativos e inúmeros compartilhamentos nas redes sociais e aplicativos de mensagem instantânea, como o WhatsApp.

No entanto, há quem afirme que colocar as bibliotecas como salvadoras na batalha contra a desinformação é um tanto equivocada, posto que ainda se sabe muito pouco sobre esse fenômeno e seu alcance. De acordo com M. Connor Sullivan, em seu ensaio *Why Librarians Can't Fight Fake News*, publicado na revista *Journal of Librarianship and Information Science* em 2019, o conhecimento dos bibliotecários sobre o fenômeno da propagação de informações falsas ainda não é suficiente para que se possa entender todo o processo envolvido.

Há inúmeros problemas nas soluções propostas. Um dos mais superficiais — embora de modo algum insignificante — é o fato de que muitas abordagens de letramento informacional têm sido lentas em se adaptar aos ambientes informacionais online em constante evolução. Por exemplo, bibliotecários ainda recomendam avaliar aspectos superficiais de sites, como "design desleixado ou não profissional e... LETRAS MAIÚSCULAS" (Harvard Library, 2017), como indicadores de confiabilidade. Essa estratégia ultrapassada ignora um dos problemas mais sérios das fake news contemporâneas: a capacidade dos sites de imitar fontes respeitáveis e parecerem autoritativos, caso em que "os consumidores não conseguem distingui-los de veículos de maior qualidade" (Allcott e Gentzkow, 2017: 219). Ela também é enfraquecida pelo grau em que a formatação nos feeds de notícias "desfaz a relação entre bom design e credibilidade" (Chayka, 2016). Na medida em que os indivíduos realmente usam características superficiais como um atalho mental para avaliar a credibilidade, tais recomendações apenas perpetuam o problema. (Sullivan, 2018, p. 1148).

A capacidade dos sites de informação falsa de mimetizarem cada vez melhor a aparência de sites ditos confiáveis é um dos problemas atuais.

Segundo o autor, ainda há muito mito e pouco entendimento sobre aquilo que caracterizaria uma "fake news", seu processo de propagação, a interação entre os usuários, dentre outros aspectos. Pela falta de compreensão desse fenômeno, torna-se muito difícil combater essas informações falsas de forma efetiva e definitiva, principalmente pela rapidez com que algumas dessas notícias conseguem alcançar um grande número de pessoas. Os sistemas de inteligência artificial têm se mostrado uma boa aposta para ajudar no combate às notícias falsas, seja pela busca de palavras-chave em notícias e sua verificação em bases de dados online por aplicativos ou chatbots.

Esta situação reforça o imaginário social sobre as bibliotecas e sua função de "guardar e difundir" conhecimentos. Ademais, esse velho paradigma, aos poucos, está dando espaço à mudança e busca por soluções que atentem e se adequem à

realidade atual. Ao contrário do que muitos acabam acreditando, é ilusório e inimaginável o fim das bibliotecas devido ao aparecimento das tecnologias, visto que as novas mídias possuem um modelo diferenciado do que se conhece, e ambos têm suas finalidades e não podem ser substituídos.

Outrossim, os acervos digitais têm crescido e se tornado cada vez mais comuns nas bibliotecas, o que traz novamente a questão sobre a “capacidade” das bibliotecas e dos bibliotecários em mediar estas discussões acerca do bombardeio crescente de informações.

5 A RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE À LUZ DE FROHMANN

Impõe-se sobre o usuário de informação um papel ativo e complexo, na sociedade da informação, em que se exige uma série de habilidades técnicas para acessar, avaliar e utilizar informações, conjuntamente com essas habilidades esperase que também haja uma postura ética e reflexiva frente aos desafios contemporâneos no acesso, uso e compartilhamento de informações.

Frohmann (2015), ao incorporar e discutir a ética da liberdade de Foucault, trata sobre como a ética deve ser entendida enquanto um exercício de liberdade, sendo que a responsabilidade do usuário transcende a obediência às normas estabelecidas, deve estar pautado no exercício contínuo de crítica e autotransformação. Há o questionamento sobre a ênfase que se dá, tradicionalmente, para a se pensar a ética enquanto princípios universais e prescrições normativas.

Os códigos de ética são, de qualquer forma, entidades bastante duvidosas, talvez mais evidentemente aqueles que estão confortavelmente situados em algum nível dos monumentos corporativos multinacionais, logo ao lado do departamento de relações públicas (Frohmann, 2015, pág. 330).

Frohmann (2015) sugere, ainda, que a tendência dessa abordagem ética organizada em torno de princípios rígidos acaba sendo reducionista além de inadequada para lidar com toda a complexidade e a diversidade das realidades informacionais. Pode-se pensar, então, como a responsabilidade informacional não deve estar ancorada em regras draconianas tampouco se resumir em evitar a disseminação de desinformação – seria um esforço descabido e contraproducente manter vigilância sobre o compartilhamento de informações falsas, enviesadas, fora de contexto, dentre outras, esse esforço poderia ser mais proveitoso se se voltasse para ações que reflitam um impacto positivo nesse fluxo –, ela deve envolver a adoção de práticas que visem favorecer o diálogo plural e o desenvolvimento coletivo do conhecimento como uma forma de adaptação para as mudanças constantes na Sociedade da Informação.

A ética que Frohmann (2015) estaria pregando seria aquela em que cada indivíduo cultiva para si e para com os outros e que se permite adaptar às realidades e necessidades, além do que essa ética estaria conectada ao conceito de "obrigação" de John Caputo que Frohmann (2015) traz no seu texto, em que está baseada não em regras fixas, mas que emergiria da singularidade de encontros e situações, como

se segue: "A obrigação acontece' (1993a, p. 6), diz Caputo, o que significa que 'a obrigação não é algo que eu tenha provocado, nem algo que eu tenha negociado, mas algo que acontece comigo... Ela me obriga'" (Frohmann, 2015, pág. 331), sendo muito mais uma ética relacional do que uma ética universal.

Frohmann (2015) complementa essa análise quando destaca que seria uma obrigação do usuário de fazer frente, de resistir à superficialidade e ao imediatismo, devem aceitar a incerteza e ter a esta como uma oportunidade para a formação de uma ética informacional mais adequada para lidar com as necessidades contemporâneas.

A responsabilidade do usuário de informação, portanto, não pode ser reduzida a um conjunto de normas rígidas ou à simples adesão a diretrizes universais. Trata-se de um compromisso ético dinâmico, que reconhece a complexidade e a imprevisibilidade do ecossistema informacional contemporâneo. Mais do que evitar a disseminação de desinformação, cabe ao usuário desenvolver uma postura crítica que transcenda o imediatismo das reações e a superficialidade dos critérios pré estabelecidos. Esse compromisso deve se manifestar como uma ética relacional, como sugerido por Frohmann (2015) ao evocar Caputo, uma ética que emerge das singularidades do encontro e das circunstâncias, enraizada na responsabilidade pela construção coletiva do conhecimento. É na aceitação da incerteza e na abertura ao diálogo plural que reside a possibilidade de um avanço genuíno na ética informacional, que não apenas responde às exigências do presente, mas também prepara o caminho para o enfrentamento das transformações futuras. Assim, a responsabilidade do usuário se revela não como uma imposição externa, mas como um ato contínuo de resistência, crítica e reinvenção.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fragilidade da busca por conhecimento crítico em uma sociedade saturada por dados é percebida pelo fenômeno da dissonância cognitiva e este traz à luz uma questão essencial no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação: a autonomia informacional do usuário diante de um cenário de saturação informacional. Ao se deparar com um ambiente informacional permeado por algoritmos, o usuário tem sua autonomia limitada por filtros o que acaba reforçando os vieses inconscientes e a incapacidade de questionar as estruturas que moldam suas escolhas informacionais.

Os mecanismos de autoengano e exposição seletiva, além disso, ampliam as dificuldades no desenvolvimento de competências críticas. Enquanto esses processos atuam de forma inconsciente, acabam confirmando as crenças preexistentes dos indivíduos, tornando-os predispostos a ignorar ou rejeitar informações conflitantes, independentemente da validade e acurácia delas.

Com a criação de uma arquitetura algorítmica o ambiente digital exacerba essas tendências criando bolhas informacionais que reduzem a diversidade de perspectivas e limitam a construção de um conhecimento mais plural e equilibrado. Assim, a autonomia informacional torna-se um privilégio para poucos dependentes do letramento crítico e acesso equitativo às tecnologias, deixando de ser um direito universal.

Enquanto o papel do bibliotecário como mediador, no entanto, se faz glorificado, tido como uma solução para essas questões, ele deve ser examinado de forma mais crítica. Por mais que a mediação do bibliotecário seja de grande valor, ela enfrenta limitações tanto pela velocidade do fluxo informacional quanto pelo desinteresse do público em buscar esse tipo de suporte. A mediação, por si só, não elimina os desafios estruturais e cognitivos que atravessam a experiência informacional. Torna-se necessário, então, repensar o papel da Biblioteconomia como um espaço de construção coletiva de saberes, promovendo práticas que estimulem a autonomia do usuário em um sentido crítico e reflexivo.

Conclui-se, por fim, que há necessidade de pesquisas futuras que aprofundem as discussões entre dissonância cognitiva, bolhas de filtro e autonomia informacional do usuário. É imprescindível que se compreenda a forma como esses fenômenos podem ser mitigados, tendo em vista a pluralidade de realidades sociais e culturais dos usuários. Para que uma verdadeira sociedade do conhecimento, baseada em

conceitos democráticos, é necessário que se supere a fragmentação informacional, investindo em estratégias educativas voltadas para o letramento informacional, digital e científico. Desta forma alcançar-se-á uma autonomia informacional que seja efetiva de fato.

REFERÊNCIAS

- CRAIDE, S. Apenas 22% dos brasileiros têm boas condições de conectividade. **Agência Brasil**, Brasília, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-04/apenas-22-dos-brasileiros-tem-boas-condicoes-de-conectividade#:~:text=Apesar%20de%2084%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o,%20e%20respons%C3%A1vel%20pelo%20levantamento>. Acesso em: 12 out. 2024.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy: final report. 1989.
- ARIELY, D. **Desinformação**: o que faz as pessoas racionais acreditarem em fake News, teorias da conspiração e outras coisas irracionais. Rio de Janeiro: Sextante, 2024.
- AZEN, M.; BEZERRA, A. C. Relevância e valor: impactos da mediação algorítmica da informação na construção social do conhecimento. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., Aracaju, 2023. **Anais** [...]. Aracaju: UFES, 2023.
- BACON, F. **Novum Organum**. Tradução de Enrico Corvisieri. São Paulo: Nova Cultural, 2000.
- BURCH, S. Sociedade da informação/ Sociedade do conhecimento. *In*: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V; PIMIENTA, D. **Desafios de palavras**: enfoques multiculturais sobre as Sociedades da Informação. Paris: C & F Éditions, 2005. p. 1-8. Disponível em: <https://dcc.ufrj.br/~jonathan/compsoc/Sally%20Burch.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2024
- FERRATER MORA, J. **Dicionário de Filosofia**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1978.
- FESTINGER, L. **Teoria da dissonância cognitiva**. Trad. Eduardo Almeida. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.
- FESTINGER, L.; CARLSMITH, J. M. Cognitive consequences of forced compliance. **The Journal of Abnormal and Social Psychology**, v. 58, n. 2, p. 203–210, 1959.
- FLORIDI, L. **Information**: a very short introduction. Oxford: Oxford University Press, 2010.
- ROHMANN, B. Almost against information ethics, with lessons from Caputo's obligation and Foucault's ethics of freedom. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 329-338, nov. 2015.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, A. Cientificamente favelados: uma visão crítica do conhecimento a partir da epistemografia. **Transinformação**, Campinas, v.18, n. 2, p. 103-112, maio/ago. 2006.
- GARCÍA GUTIÉRREZ, A. Fundamentos de epistemografia interactiva. *In*: GARCÍA GUTIÉRREZ, A. **La memoria subrogada**: mediación, cultura y conciencia en la red digital. Granada: Universidade de Granada, 2002. p. 231-306.

HALLINAN, J. T. Por que cometemos erros? São Paulo: Globo, 2009

HAN, B. C. **Sociedade do cansaço**. 2. ed. Tradução de Enio Paulo Gianchini. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

HJORLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. Toward a New Horizon in Information Science: Domain Analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p. 400–425, 1995.

HOGGART, R. Molas deslassadas: uma nota sobre os desenraizados e os ansiosos. In: HOGGART, R. **As utilizações da cultura**: aspectos da vida cultural da classe trabalhadora. Lisboa: Editorial Presença, 1973. p. 159-190. v. 2.

HOLIDAY, R. **Acredite, estou mentindo**: confissões de um manipulador das mídias. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2012.

MACHADO, L. A. A Biblioteca e a Cidadania: uma reflexão sobre a inclusão informacional. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 39, p. 1-16, 2014.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2001.

ORTEGA Y GASSET, J. **Missão do bibliotecário**. Tradução de Enid Abreu Dobránszky. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

PINKER, S. **Racionalidade**. Barcarena, PT: Editorial Presença, 2022.

SANTANA, R. D.; NEVES, B. C. Entre filtros e bolhas: a modulação algorítmica na sociedade pós-panóptica. **Logeion: filosofia da informação**, v. 8, n., 2022.

SANTANA, R. D.; NEVES, B. C. O efeito filtro bolha e a filtragem da informação por meio da mediação algorítmica. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 14, 2021.

SANTOS, G. C.; RIBEIRO, C. M. **Acrônimos, siglas e termos técnicos**. 2. ed. Campinas: Átomo, 2012.

SILVA, A. J.; WILKE, V. C. L. Meu ódio será tua herança: informação tóxica na sociedade do capital-informação. **Logeion: filosofia da informação**, v. 10, p.508-525, 2023.

SILVA, M. A.; ALVARENGA, L. M. Inclusão Informacional nas Bibliotecas Públicas. **Cadernos de Biblioteconomia**, v. 18, p. 22-37, 2010.

SULLIVAN, M. C. Why Librarians Can't Fight Fake News. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 4, p.1146-1156, 2019. Disponível em: <http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:42517488>

VON HIPPEL, W.; TRIVERS, R. The evolution and psychology of selfdeception. **Behavioral and Brain Sciences**, v. 34, p. 1-56. 2011