

# Tudo o que vem à rede é peixe? A credibilidade da informação na web

*Ana Lúcia Terra*

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão  
Instituto Politécnico do Porto  
4480-876 Vila do Conde  
Tel: 252291700  
CETAC.MEDIA  
E-mail: [anaterra@eu.ipp.pt](mailto:anaterra@eu.ipp.pt)

*Salvina Sá*

Biblioteca Municipal “José Régio”  
Vila do Conde  
4480-807 Vila do Conde  
Tel: 252645137  
E-mail: [salvina.sa@cm-viladoconde.pt](mailto:salvina.sa@cm-viladoconde.pt)

## RESUMO

O objetivo deste estudo é conhecer uma vertente específica do perfil informacional dos alunos que cresceram na era digital, ditos nativos digitais, na utilização que fazem da Internet. Assim, pretende-se aferir os critérios que aplicam na avaliação das fontes de informação disponíveis na web na vertente da credibilidade. A análise dos dados obtidos, resultantes da aplicação de 195 questionários a alunos do 8º ao 12º, é enquadrada e sustentada por revisão da literatura acerca do conceito de credibilidade da informação.

## ABSTRACT

The objective of this study is to understand a specific aspect of information behaviour of teenagers who grew up in the digital age, also called digital natives, in their use of the Internet. Thus, we intend to assess the criteria regarding credibility that they apply in information sources available on the web evaluation. Data analysis, retrieved from the application of 195 questionnaires to students from 8th to 12<sup>th</sup> grade, is framed and supported by literature review on the concept of information credibility.

**PALAVRAS-CHAVE:** credibilidade da informação, avaliação da informação, comportamento informacional juvenil.

**KEYWORDS:** information credibility, information evaluation, young information behavior.

## INTRODUÇÃO

A avaliação da credibilidade da informação constitui uma das competências presentes em todos os referenciais de literacia da informação e tem sido objeto de numerosos estudos empíricos, incidindo sobre tipologias distintas de grupos sociais, em especial nos EUA, na Finlândia e no Reino Unido. Contudo, em Portugal, esta vertente tem sido pouco explorada em termos de investigação.

O objetivo deste estudo de caso é proporcionar um melhor conhecimento das estratégias que as crianças e

os jovens portugueses em idade escolar (12-18 anos) consideram relevantes para avaliar a credibilidade das fontes de informação disponíveis na Internet.

Com base na análise dos resultados de um inquérito distribuído a alunos do 3º ciclo e do ensino secundário de um concelho do distrito do Porto, serão apresentadas as práticas que os jovens e crianças declaram ter relativamente ao uso de critérios para seleção de recursos web e para valoração da autoria. Em complemento, estes resultados serão comparados e discutidos com as perceções que os mesmos inquiridos demonstram possuir relativamente aos elementos que compõem cada um destes critérios.

## DIMENSÕES DA CREDIBILIDADE DA INFORMAÇÃO

As metodologias e os critérios de avaliação da credibilidade sofreram profundas alterações com a disponibilização de quantidades avassaladoras de informação na Internet e o seu acesso cada vez mais simplificado, no tempo e no espaço, através dos dispositivos móveis. A origem da informação e a sua fiabilidade são cada vez mais difíceis de determinar, o que tornou muito relevantes os processos e os critérios de avaliação a que pode ser submetida para analisar a sua correção. De fato, no contexto digital a distinção tradicional entre a credibilidade da fonte e a credibilidade da mensagem torna-se mais difícil de aplicar.

Os estudos científicos sobre a credibilidade da informação iniciaram-se, na década de cinquenta do século XX, no âmbito da Psicologia, com o contributo determinante de Carl Hovland, do Yale Group. A sua abordagem foi determinante ao apresentar a credibilidade como uma construção subjetiva dos indivíduos recetores da informação, não limitada a uma qualidade intrínseca do objeto. Este posicionamento implicava uma distinção entre credibilidade da fonte, credibilidade da mensagem e credulidade da audiência. Também a Ciência da Informação passou a ocupar-se dos assuntos da credibilidade da informação, sobretudo a partir da última década do século XX, no contexto específico dos meios digitais, onde a distinção tradicional entre credibilidade da fonte e da mensagem

se torna mais difícil de operacionalizar. Mas, na ótica da Ciência da Informação, a credibilidade apresenta-se como uma propriedade objetiva da informação, associada à ideia de “qualidade” dessa informação em termos de relevância, correção ou utilidade relativamente a um fim específico. Em resumo, pode-se concluir que se a Psicologia enfatiza a credibilidade da fonte, a Ciência da Informação tende a dar relevo à credibilidade da informação (Flanagin; Metzger, 2007, 7-8).

No contexto da Internet, um dos processos mais comuns para atribuir credibilidade é o endossamento, processo eminentemente social, baseado na perícia de alguns membros do grupo que explicitam para os seus congêneres uma avaliação positiva ou negativa das características e propriedades da fonte, apresentando-se como garantes da credibilidade da informação. Assim, no ambiente digital o endossamento pode compensar o carácter anónimo das fontes, criando laços de confiança entre sujeitos, dando origem a vários tipos de credibilidade. Poderá falar-se de credibilidade conferida, credibilidade votada, credibilidade por reputação ou credibilidade emergente (Flanagin; Metzger, 2007, 10-12).

A credibilidade conferida resulta da ação de entidades ou pessoas individuais com capital de prestígio que produzem ou recomendam informação ou serviços aos utilizadores. Os professores e os bibliotecários conferem credibilidade às fontes de informação que disponibilizam ou indicam aos alunos ou aos utilizadores. Aqui, o fundamento da credibilidade é a perícia de avaliação exercida sobre a informação por profissionais qualificados, o que exige, por um lado, efetividade de competências e, por outro, que os destinatários reconheçam a validade da reputação desses profissionais.

A credibilidade votada surge de uma avaliação pontuada pelos utilizadores de um produto, serviço, opinião ou conteúdo. É o tipo de estratégia usada pela amazon.com para os seus compradores avaliarem os fornecedores. Note-se que a credibilidade difere da reputação, na medida em que a primeira pode ser elevada e a segunda ser negativa, também se podendo verificar o inverso.

Aliás, pode-se falar igualmente da credibilidade motivada pela reputação, muito comum nas relações pessoais e nas redes sociais. Uma boa reputação pode resultar de uma ação continuada e consciente ou não. A reputação dos recursos de informação pode constituir uma forma de lhes atribuir credibilidade ou não por parte dos utilizadores. Por exemplo, os leitores saberão reconhecer e compreender as diferenças entre o *Diário de Notícias* e o *Correio da Manhã*, transferindo a sua percepção de credibilidade relativamente a cada um destes jornais do formato impresso para o digital.

Por fim, a credibilidade emergente é própria do ambiente web 2.0, radicando numa filosofia de grupo e de comprometimento social. Encontra o seu exemplo paradigmático na wikipedia. Este posicionamento ultrapassa a visão tradicional da relação da credibilidade com a autoridade e a hierarquia para enfatizar a confiabilidade, resultado dos juízos de avaliação feitos e partilhados pelos utilizadores sobre múltiplos recursos

de informação (Lankes, 2007, 106-115).

## **METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO DA CREDIBILIDADE**

Tal como assinalado por Rieh (2002, 146-147), no contexto da web, ganham especial importância duas formas distintas de avaliação da informação: julgamentos de previsão e julgamentos de avaliação. Os julgamentos de previsão referem-se ao que os indivíduos esperam vir a encontrar em termos de recursos informativos. Os julgamentos de avaliação incluem as apreciações que os sujeitos formulam e aplicam aos recursos informativos que localizam. A estes dois, poderá juntar-se um outro, o julgamento de verificação, suscitado pelo confronto de informação contraditória ou inadequada ao fim para o qual foi pesquisada.

Sob este prisma, os indivíduos tomam decisões de aceitação ou rejeição da informação a partir de um relacionamento com o recurso que exige a implementação de operações cognitivas de interpretação, compreensão, organização e aplicação.

No modelo da autoridade cognitiva (Fritch & Cromwell, 2001, 2002), a credibilidade dos recursos da web segue a tradição que valoriza a identificação do autor e da autoria do documento. Portanto, pressupõe-se uma relação entre a autoridade cognitiva de um conteúdo e a autoridade cognitiva do seu autor. Tal ponto de partida exige naturalmente a capacidade de identificação do autor, tarefa bastante simples no ambiente do documento impresso mas mais complexa no contexto da Internet.

Nesta abordagem, a autoridade cognitiva deve ser determinada a partir de um modelo baseado em quatro critérios (Fritch & Cromwell, 2001, 501-503):

- 1) Competência do autor e confiabilidade: identificação da autoria e do autor e credenciais do autor (formação, dados biográficos, experiência, etc);
- 2) Validade do documento: correção factual dos dados, citação das fontes, possibilidade de comprovação da informação, apresentação e formato da informação, correção gramatical, estrutura organizativa dos conteúdos;
- 3) Afiliação evidente a uma instituição ou pessoa, a partir da análise do URL ou e-mail, existência de publicidade, etc;
- 4) Afiliação encoberta: identificação de ligações disfarçadas relativamente a uma instituição ou pessoa.

Os dados necessários para determinar a autoridade cognitiva no ambiente da Internet, segundo Fritch & Cromwell (2002), devem ser extraídos do DNS. O Domain Name System, criado em 1984, determina os nomes de domínios em endereços IP, sendo uma condição essencial para o funcionamento da Internet nos moldes em que a conhecemos. Naturalmente, para o uso adequado desta ferramenta, é necessário conhecer a algumas regras básicas e avançadas acerca da elaboração da sintaxe dos endereços web.

Este último aspeto, pode constituir uma limitação ao

uso deste modelo de avaliação da credibilidade, na medida em que os utilizadores poderão não estar cientes dos pressupostos de funcionamento do DNS. Além disso, na Internet, a informação pode ser publicada, criada anonimamente ou sob falsa identidade, além de plagiada, sem que isso se evidencie no endereço URL.

Outra modalidade de avaliação da credibilidade é a das listas de verificação que tem a sua origem junto dos profissionais das bibliotecas, especialmente académicas, servindo de base a programas de formação dos utilizadores, em particular dos alunos, para o uso dos recursos disponíveis na Internet. Kapoun (1998) apresentou um modelo que tem sido aproveitado tanto para implementar ações de formação de utilizadores como por alguns autores para estudar a forma como esses utilizadores avaliam a credibilidade da informação online Flanagan & Metzger (2000, 2007). A exatidão, autoridade, objetividade, atualidade e cobertura são os critérios aplicados por este modelo, seguindo a tradição da avaliação dos recursos das bibliotecas. Para cada critério, são definidas perguntas de verificação que permitirão averiguar o grau de cumprimento do critério em causa.

- 1) Exatidão: quem redigiu a página web? É possível contactar o autor? Qual é o objetivo do documento?
- 2) Autoridade: é possível saber quem disponibilizou a informação, verificando o URL do recurso? O autor tem qualificações para escrever sobre a matéria?
- 3) Objetividade: as intenções do responsável pela disponibilização da informação são explícitas? As opiniões pessoais são apresentadas enquanto tal? Há publicidade implícita ou explícita?
- 4) Atualidade: as datas de criação e de atualização são indicadas? Os links estão ativos? Os dados fornecidos estão ultrapassados?
- 5) Abrangência: o recurso inclui texto e imagens? O acesso é limitado pelo uso de algum software? O acesso é gratuito?

Este modelo das listas de verificação focaliza-se numa abordagem objetiva, universal e absoluta dos atributos que identificam um recurso de informação credível. Contudo, a credibilidade não se esgota nas qualidades internas da informação, pois é em grande parte uma construção do sujeito a partir do contexto, das suas características pessoais e intenções.

O modelo contextual (Meola, 2004) apresenta-se como uma alternativa ao modelo das listas de verificação, procurando enquadrar a informação no seu meio ambiente geral, não circunscrito à Internet. De fato, uma abordagem contextual recorre a informação exterior ao sítio web para o avaliar e determinar se ele deve ser usado ou não. Ao fazer-se esta contextualização promove-se a formação de juízos de valor sobre a qualidade da informação. Para o efeito aplica três técnicas:

- 1) Divulgação e explicação de recursos de informação da biblioteca;
- 2) Comparação e análise;
- 3) Corroboração.

A divulgação e explicação de recursos de informação da biblioteca incluirá os documentos em suporte papel e os disponíveis na web, mas previamente selecionados pela biblioteca, enfatizando a importância da revisão pelos pares e pelos profissionais da informação dos conteúdos para garantir a sua qualidade.

A comparação e a análise implicam verificar as semelhanças e as diferenças entre dois ou mais itens. Estas operações deverão basear-se em padrões de qualidade, no sentido de estabelecer um recurso de referência. Esta abordagem permite identificar a existência de abordagens parciais ou baseadas em preconceitos.

A corroboração serve também como uma ferramenta de avaliação. Consiste na procura de dados que possam reforçar ou inviabilizar uma determinada informação. Baseia-se no pressuposto de que quanto maior o número de vezes um dado é referido maior será a sua fiabilidade e confiabilidade.

Relativamente à aplicação da técnica da corroboração, atendendo à facilidade com que o plágio é praticado atualmente, o pressuposto na qual esta se baseia pode ser erróneo. Além disso, para funcionar, este modelo exige que os utilizadores estejam disponíveis para uma abordagem onde se conjuguem recursos internos e externos à Internet.

#### CONSTITUIÇÃO DA AMOSTRA E RECOLHA DE DADOS

Partindo destas premissas teóricas, foi delineado e concretizado um estudo com o objetivo de proporcionar um melhor conhecimento das estratégias que as crianças e os jovens em idade escolar consideram relevantes para avaliar a credibilidade das fontes de informação disponíveis na Internet.

Para o efeito, foi levado a cabo um estudo de caso a partir das escolas do 3º ciclo e secundário do concelho de Vila do Conde. Participaram nesta pesquisa sete escolas: cinco EB23 e duas secundárias.

A amostra dos inquiridos contabilizou 195 alunos, com idades compreendidas entre os 12 e os 18 anos e a frequentar o 8º, 9º, 10º, 11º ou 12º ano [Tabela 1]. Verifica-se os alunos do 8º e 9º ano predominam na amostra, constituindo 64,6% dos inquiridos.

Ano Escolaridade	n	%
8º ano	62	31,8
9º ano	64	32,8
10º ano	17	8,7
11º ano	29	14,9
12º ano	23	11,8
Total	195	100

**Tabela 1: Constituição da amostra por ano de escolaridade**

Estes dados são consentâneos com o predomínio dos 13-15 anos, equivalente a 61,5% dos inquiridos, faixa etária habitual para estes dois anos de escolaridade [Tabela 2].

Idade	n	%
13	24	12,3
14	64	32,8
15	32	16,4
16	27	13,8
17	33	16,9
18	11	5,6
+ de 18 anos	4	2,1
Total	195	100,0

**Tabela 2: Idade dos inquiridos**

A técnica de recolha de dados usada foi o questionário on-line. Este estava acessível na Internet através de um link enviado aos professores bibliotecários das escolas que constituíram a amostra. Foi, portanto, através da intermediação dos professores bibliotecários que os alunos chegaram aos questionários. Assim, os alunos usaram os PCs das Bibliotecas Escolares para consultar e responder ao questionário o qual esteve disponível de 2 a 31 de maio de 2012.

Foi utilizado um questionário tipo, comum aos dois ciclos, com 25 perguntas de respostas múltiplas e uma questão aberta, onde os inquiridos podiam deixar comentários acerca da temática do questionário.

O questionário visava identificar as práticas que os jovens e crianças declaram ter relativamente ao uso de critérios de autoria, originalidade, estrutura, atualidade e de comparação para avaliar a credibilidade das fontes de informação. Em complemento, pretendia-se conhecer as perceções que os mesmos inquiridos demonstram possuir relativamente aos elementos que compõem cada um dos critérios enunciado.

Este instrumento de recolha de dados foi desenhado no intuito de responder a um conjunto de questões que podem ajudar a esclarecer o processo e as escolhas presentes na atribuição de credibilidade às fontes de informação em ambiente digital, numa faixa etária que faz um uso muito intenso e quase exclusivo deste meio para o contato com a informação. Dentro deste conjunto de questões, podem ser destacadas as seguintes: Que estratégias são usadas para criar confiança nos recursos digitais? Como são avaliadas as componentes objetivas e subjetivas das fontes de informação consultadas? Que sentimentos são vividos pelas crianças e jovens face à quantidade avassaladora de informação disponível na Internet? Haverá sentimentos de desnorte no oceano da informação digital? De ansiedade de uma busca permanente nunca satisfeita? Ou um acomodar tranquilo junto dos primeiros resultados fornecidos pelos motores de busca? Como é que as crianças e os jovens usam o poder conferido pela facilidade de busca de informação na Internet para escolherem as suas fontes de informação sem a intervenção de adultos mediadores? Que relações estabelecem (ou não) estas crianças e jovens com os seus pares para selecionarem os sítios web consultados? Haverá alguma influência de grupo e dinâmica de rede nesta matéria? Como é que as crianças e jovens articulam (se é que articulam) os julgamentos de previsão, de avaliação e de verificação?

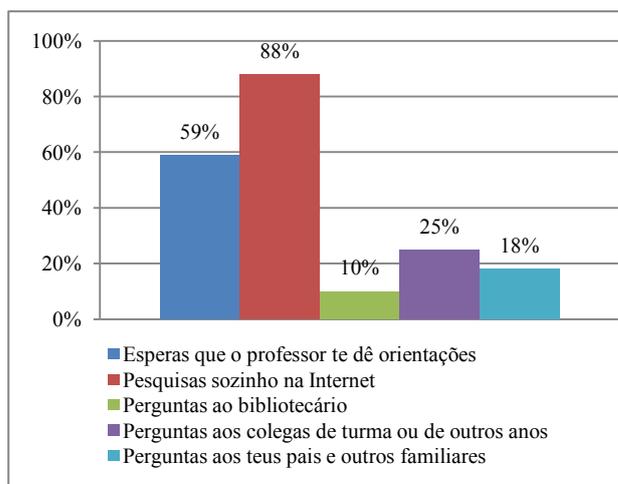
Na presente comunicação, irão ser apresentados os resultados parcelares do inquérito no que respeita à escolha das estratégias para a realização de um trabalho

proposto em ambiente de aula, aos fatores que influenciam a escolha de um sítio web, o grau de valorização da autoria dos conteúdos e os critérios usados na verificação da autoria.

## ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS PARA GARANTIR A CREDIBILIDADE: RESULTADOS PARCELARES DE UM ESTUDO DE CASO

### Auto-suficiência e procura de ajuda

Colocados perante a situação de terem de elaborar um trabalho de pesquisa proposto pelo professor, os alunos inquiridos deviam explicar a sua estratégia, escolhendo duas das seguintes opções: esperas que o professor te dê orientações, pesquisas sozinho na Internet, perguntas ao bibliotecário, perguntas aos colegas de turma ou de outros anos e perguntas aos teus pais e outros familiares.



**Gráfico 1: Estratégias dos alunos para elaborar um trabalho de pesquisa proposto pelo professor**

De acordo com Kuhlthau (2004, 43), a estratégia corresponde a uma tática usada no processo de busca de informação ou no âmbito mais lato de um trabalho de investigação. É comum os jovens usarem a estratégia da conversa para tomarem decisões sobre a escolha da abordagem a fazer a um trabalho ou sobre as fontes a consultar. O envolvimento de mediadores informais, como colegas ou familiares, é usual e, como sublinham vários estudos, dentro dos quais se incluem os de Kuhlthau, é mesmo uma estratégia preferida relativamente ao apoio fornecido por mediadores formais, como bibliotecários e professores. O mediador deve ser entendido como aquele que intervém no processo de busca de informação de outrém, sendo que os mediadores formais possuem habilitações profissionais para exercerem essa intervenção.

Ao preferirem o recurso de mediadores formais, os jovens evidenciam uma valorização acentuada das relações pessoais para a escolha das estratégias de pesquisa. Atualmente, essas relações podem desenvolver-se através de contatos pessoais reais ou remotamente no âmbito das redes sociais. Dada a relevância desta última modalidade, a presença institucional dos mediadores formais, professores e bibliotecários, no âmbito das redes sociais, Facebook e congéneres, pode sustentar uma abordagem mais frequente ao seu apoio para a pesquisa de informação dos jovens.

Para enquadrar com maior clareza a seleção das estratégias de pesquisa da informação dos jovens, deveremos ainda considerar o conceito de auto-suficiência informacional demonstrado por alguns estudos sobre comportamento informacional (Silva et al. 2010; Silva, Fernandez, 2010). A esmagadora maioria dos jovens está satisfeita com as suas competências de pesquisa e localização de informação relevante, apesar de não dominar o uso de instrumentos básicos, como o catálogo da biblioteca, ou as opções de pesquisa avançada dos motores de busca. Não tomam posições críticas face à informação que recuperam e satisfazem-se com os primeiros resultados obtidos nos motores de busca.

Este ponto de partida poderá explicar que a estratégia mais frequentemente usada pelos inquiridos da amostra tenha sido a pesquisa individual na Internet (88%). Contudo, também se verifica que 59% dos jovens estudados afirmam esperar pelas orientações fornecidas pelo professor, demonstram o recurso a um mediador formal com quem têm um contato frequente. Já a mediação do bibliotecário é apenas aproveitada por 10% dos inquiridos. As relações com os pares (25%) e com familiares (18%) evidenciam um aproveitamento das relações sociais mais próximas para a escolha das estratégias de realização de trabalhos escolares [Gráfico 1].

Uma análise do emparelhamento das opções disponíveis para responder a esta pergunta, corrobora a importância da mediação do professor na medida em que a soma de todas as respostas que incluíram a sua intervenção atinge os 59% [Tabela 3].

	% (n195)
Orientações professor+Pesquisa Internet	48,2
Orientações professor+Pergunta bibliotecário	4,6
Orientações professor+Pergunta colegas	4,1
Orientações professor+Pergunta familiares	2,1
Pesquisa Internet+Pergunta bibliotecário	5,1
Pesquisa Internet+Pergunta colegas	19,5
Pesquisa Internet+Pergunta familiares	15,4
Pergunta bibliotecário+Pergunta colegas	,5
Pergunta colegas+Pergunta familiares	,5

**Tabela 3: Combinações das duas estratégias escolhidas pelos alunos para elaborar um trabalho de pesquisa proposto pelo professor**

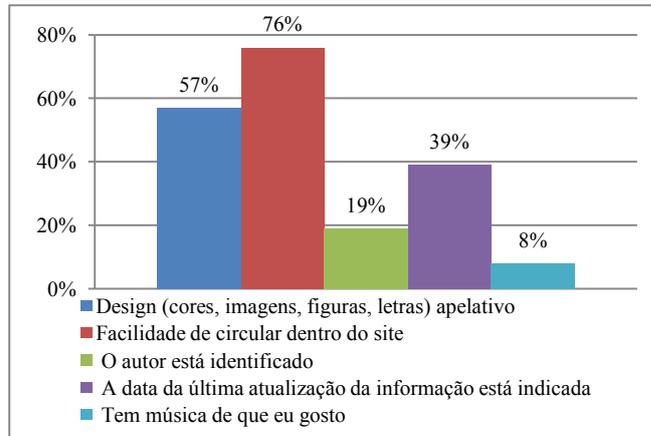
Naturalmente, a combinação dominante inclui as orientações do professor e a pesquisa na Internet (48,2%). Segue-se a combinação da pesquisa na Internet com as perguntas aos colegas (19,5%) e a pesquisa na Internet com as perguntas aos familiares (15,4%). Nas respostas combinadas, a presença do bibliotecário também é residual não chegando aos 6% do total.

#### Critérios para a escolha dos sítios web

Tratando-se de uma pesquisa que pretendia averiguar o uso dos recursos de informação disponíveis na web, na vertente específica da análise da credibilidade, impunha-se perceber, como ponto de partida, que critérios eram usados pelas crianças e pelos jovens na escolha dos sítios web. A pergunta relativa a este ponto pedia que fossem selecionados dois itens da seguinte lista: design (cores, imagens, figuras, letras) apelativo,

facilidade de circular dentro do site, autor identificado, indicação da data da última atualização e existência de música de que eu gosto.

A opção do design apelativo prende-se com aspetos exteriores ao conteúdo informacional. Com base na escolha ou não desta opção, é possível entender em que grau os inquiridos valorizam a componente estética da apresentação da informação, em detrimento de qualidades internas mais determinantes para aferir a credibilidade dos conteúdos. A apreciação da importância da usabilidade dos recursos digitais podia ser valorizada com a escolha da opção indicando a facilidade de circular dentro do site. A usabilidade remete para a facilidade de acesso e uso, implicando os aspetos de design, já referidos, mas também de organização dos conteúdos. A identificação do autor e da autoria está intimamente ligada à questão da credibilidade mas, atualmente, suscita novas interrogações devido à facilidade de criação, reprodução e plágio da informação graças ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. A atualização da informação na Internet remete para uma das características identitárias dos recursos electrónicos que é a sua volatilidade e efemeridade, implicando uma perda de valor informação muito rápida em termos temporais. A capacidade de compreender a importância de uma “vigilância informacional” constante podia ser aferido através deste item. Já a última opção correspondia a uma escolha totalmente descabida, servindo para aferir a adesão dos inquiridos ao questionário, identificando os que optaram por não responder de forma consistente.



**Gráfico 2: Critérios para a escolha dos sítios web**

Face a estas opções, 76% dos inquiridos demonstraram valorizar a facilidade de circulação dentro do site. O design apelativo representa a segunda opção mais escolhida com 57%, seguindo-se a atualização do sítio web, com 39%. Em nítida desvantagem na escolha dos sítios web está a autoria com 19% [Gráfico 2].

Considerando estes resultados, na combinação das opções de resposta predomina o emparelhamento design apelativo e facilidade de circular no sítio web (40%). Portanto, os inquiridos declaram valorizar sobretudo aspetos que não se prendem com qualidades internas do conteúdo dos recursos mas antes atributos que lhes são exteriores. Ainda que estes elementos devam ser tidos em conta na avaliação da credibilidade dos recursos digitais, o seu grau de importância para o efeito não justifica que sejam os mais valorizados. Assim, os

inquiridos demonstram necessitar aprender e compreender que outros elementos serão mais relevantes para a aferição da credibilidade [Tabela 5].

	% (n195)
Design apelativo+Facilidade circular no site	40,0%
Design apelativo+Autor identificado	4,6%
Design apelativo+Data atualização indicada	7,2%
Design apelativo+Música	5,6%
Facilidade circular no site+Autor identificado	8,7%
Facilidade circular no site+Data atualização indicada	25,6%
Facilidade circular no site+Música	1,5%
Autor identificado+Data atualização indicada	5,6%
Autor identificado+Data atualização indicada	0,5%
Data atualização indicada+Música	0,5%

**Tabela 5: Combinações dos dois critérios selecionados pelos inquiridos para escolher um sítio web**

Importa ainda sublinhar que um quarto dos jovens inquiridos afirma valorizar em combinação a facilidade de circulação e a data de atualização indicada no sítio web (25,6%). Este grupo atende já a uma das características distintivas da informação digital, a sua efemeridade em termos de validade, e declara usá-la para escolher os recursos que consulta. A data de atualização também aparece em mais três combinações, mas com percentagens nitidamente inferiores.

Tal como revelado no gráfico 2, o elemento da autoria é muito pouco valorizado, aparecendo em quatro combinações com percentagens sempre abaixo dos dois dígitos. No entanto, este constitui um critério importante para a avaliação da credibilidade da informação digital, pelo que foi objeto de análise em mais duas perguntas, analisadas de seguida.

#### Importância e Critérios de Autoria

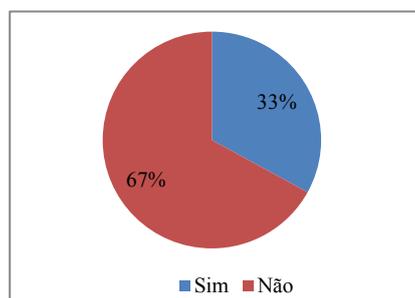
Nma geração que é apelidada por alguns de “geração copy/paste”, em que medida se atende, valoriza e como identificam os autores e a autoria da informação?

Foi para procurar responder a esta interrogação que o inquérito distribuído incluía as duas perguntas seguintes: Quando consultas um sítio web, procuras saber quem é o seu autor? e Como achas que se deve verificar a autoria de um sítio web? Para a primeira pergunta os inquiridos podiam escolher entre duas opções: sim e não. Já para a segunda questão existia um leque de nove opções, das quais se solicitava a escolha de duas. Essas opções eram as seguintes: nome do autor, fotografia do autor, contato de e-mail do autor, biografia do autor explicando a sua relação com o tema do site, contato do autor no Facebook ou outras redes sociais, tem a data de nascimento do autor, não sei, gostava de saber e não me interessa.

Os inquiridos que declararam procurar saber quem é o autor de um sítio web representam uma minoria de 33% [Gráfico 3]. Assim, um dos critérios tradicionais para aferição da credibilidade da informação, a identificação do seu autor, não constitui uma preocupação para 67% dos jovens desta amostra.

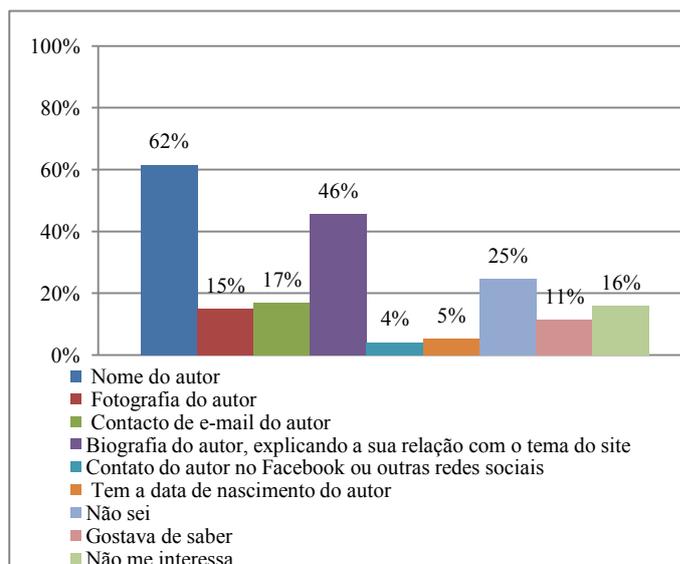
Isto poderá representar uma adaptação às características da informação disponível na Internet, onde muito

frequentemente a responsabilidade individual pela criação de determinado conteúdo não está explícita. Por outro lado, pode ainda indiciar que os inquiridos não têm consciência de que os conteúdos disponíveis no meio digital têm uma autoria, que importa conhecer, valorizar como elemento de credibilidade e avaliar.



**Gráfico 3: Procura da autoria durante a consulta dos sítios web**

Pressupondo-se que mesmo aqueles que não procuram conhecer a autoria dos recursos que usam são capazes de identificar os critérios aplicáveis à sua identificação, todos os indivíduos da amostra, incluindo os que responderam negativamente à pergunta anterior, tiveram de responder à questão sobre como se deve verificar a autoria de um site web [Gráfico 4].



**Gráfico 4: Critérios que os inquiridos consideram passíveis de serem usados na verificação da autoria**

Em termos de resultados, verifica-se que os alunos escolheram a opção relativa à identidade do autor (62%) e depois a sua biografia e relação com a temática do site (46%). Assim, os inquiridos entendem a necessidade de averiguar a relação do autor com a temática que trata, baseando-se nas suas credenciais de formação académica ou de experiência. O uso do contato do autor para conferir a autoria, tem subjacente o aproveitamento da facilidade de comunicação para confirmar a autoria ou a possibilidade de aprofundar a temática, tendo sido uma opção selecionada por 17% dos inquiridos. Outras formas de contatos através das redes sociais não foram consideradas relevantes pela amostra.

Nota-se ainda que a autoria da informação não é valorizada para um número não desprezível de alunos, já que 16% diz que não lhes interessa. Por outro lado, 25%

afirmam não saber mas apenas 11% indica que gostaria de saber.

	% n195
Nome autor+Foto autor	9,7
Nome autor+E-mail autor	9,7
Nome autor+Biografia autor	32,3
Nome autor+Contato autor no Facebook	1,0
Nome autor+Data nascimento autor	3,6
Nome autor+Não sei	2,6
Nome autor+Gostava de saber	2,1
Nome autor+Não me interessa	0,5
Fotografia autor+Contato e-mail autor	2,1
Fotografia autor+Biografia autor	3,1
Contato e-mail autor+Biografia autor	4,1
Contato e-mail autor+Contato autor no Facebook	0,5
Contato e-mail autor+Data nascimento autor	0,5
Biografia autor+Contato autor no Facebook	2,6
Biografia autor+Data nascimento autor	1,0
Biografia autor+Não sei	0,5
Biografia autor+Gostava de saber	1,5
Biografia autor+Não me interessa	0,5
Não sei+Gostava de saber	7,2
Não sei+Não me interessa	14,4
Gostava de saber + Não me interessa	0,5

**Tabela 6: Combinações dos dois critérios selecionados pelos inquiridos para verificar a autoria de um sítio web**

Da análise do emparelhamento das opções de escolha a esta pergunta, conclui-se que apenas 32,3% dos inquiridos escolheram cumulativamente o nome do autor e a sua biografia. A resposta combinando o nome do autor com o seu e-mail ou com a biografia registou, em ambos os casos, 9,7%. Todas as restantes combinações apresentam percentagens muito baixas, sempre abaixo de dois dígitos e na maioria dos casos com valores inferiores a 5%. Neste conjunto, sobressai a escolha combinando as opções não sei e não me interessa, o que pode evidenciar falta de adesão ao inquérito e também desinteresse pelo desenvolvimento de competências de literacia da informação, na vertente específica da avaliação dos recursos quanto à sua credibilidade. Ainda assim, deve referir-se que 7,2% diz não saber mas que gostaria de saber [Tabela 6].

#### NOTAS FINAIS

A partir da análise dos resultados preliminares do inquérito distribuído à nossa amostra de alunos, a qual irá ainda ser alargada e aprofundada, conclui-se que os jovens manipulam e interagem de forma exímia com as novas tecnologias, mas lança-se a questão: o seu conhecimento acompanha esse ritmo desenfreado de acesso à informação? Parece-nos que há um desfasamento entre estes dois patamares.

Percebemos que os nossos alunos sentem alguns constrangimentos ao nível do tratamento e transformação da informação que selecionam acabando, frequentemente, por recorrer à técnica do *copy/paste*. Esta situação também justifica a pouca importância dada à questão da autoria e à fonte da informação.

Lançamos o desafio aos professores e educadores: sejam mediadores, parceiros e formadores dos jovens/alunos ávidos de informação, mas pouco conscientes do valor do conhecimento.

Os novos tempos precisam de gente formada e informada, com competências para explorar a web e seus inesgotáveis recursos, para fins educacionais, lúdicos e outros.

#### REFERÊNCIAS

- FRITCH, John W.; Cromwell, Robert L. – “Delving deeper into evaluation: exploring cognitive authority on the Internet”. *Reference Services Review*. Vol. 30, nº 3 (2002), p. 242–254.
- FRITCH, John W.; Cromwell, Robert L. – “Evaluating Internet resources: Identity, affiliation, and cognitive authority in a networked world”. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Vol. 52, nº 6 (2001), p. 499–507.
- KAPOUN, Jim – “Teaching undergrads web evaluation”. *College research libraries news*. Vol. 59, nº 7 (1998), p. 522-523.
- KULTHAU, Carol Collier – *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2<sup>nd</sup> ed. Westport: Libraries Unlimited, 2004.
- LANKES, R. David – “Credibility on the internet: shifting from authority to reliability”. *Journal of Documentation*. Vol. 64, nº 5 (2008), p. 667–686.
- MEOLA, Marc – “Chucking the Checklist: a contextual approach to teaching undergraduates web-site evaluation”. *Libraries and the Academy*. Vol. 4, nº 3 (2004), p. 331–344.
- METZGER, Miriam J.; FLANAGIN, Andrew J. – “The role of site features, user attributes, and information verification behaviors on the perceived credibility of web-based information”. *New Media & Society*. Vol. 9, nº 2 (2007), p. 319–342.
- METZGER, Miriam J.; FLANAGIN, Andrew J. – *Digital media, youth and credibility*. Cambridge: The MIT Press, 2008.
- RIEH, Soo Young – “Judgment of information quality and cognitive authority in the Web”. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Vol. 53, nº 2 (2002), p. 145–161.
- SILVA, Armando Malheiro da; et al. . – “A study on information skills in Portugal: Information Literacy and the European Higher Education Area (some global results)”. In *International Congress of Information INFO2010*, 19-23 Abril de 2010, Cuba.
- SILVA, Armando Malheiro da; FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana – “Novos resultados e elementos para a análise e debate sobre a Literacia da Informação em Portugal”. *Informação & Informação*. Vol. 15; nº 1 (2009), p. 104-128.