



Eixo 1 - Não deixar ninguém para trás

Modalidade: trabalho completo

Bibliotecas e pessoas bibliotecárias no combate ao discurso de ódio encoberto: estratégias elencadas sob a perspectiva da competência em informação

Libraries and Librarians tackling soft hate speech: strategies listed from the focus of Information Literacy

Djuli Machado De Lucca – Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

Elizete Vieira Vitorino – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Resumo: Sob o ponto de vista da educação para a informação, a competência em informação se mostra uma estratégia oportuna para combater discurso de ódio encoberto no contexto da desinformação. A pesquisa objetiva elencar estratégias que podem ser desenvolvidas em bibliotecas e por bibliotecários para o desenvolvimento da competência em informação, sob o contexto do discurso de ódio encoberto. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, cuja origem dos dados é bibliográfica e documental. Os resultados apontam que há elementos desinformativos no discurso de ódio encoberto, que podem ser mitigados a partir da condução de estratégias desenvolvidas por bibliotecas e bibliotecários contemplando a competência em informação. Por fim, estabelece que estratégias nesse sentido podem mitigar fenômenos desinformativos e situações de vulnerabilidade em informação, promovendo a inclusão social e, conseqüentemente, a transformação social.

Palavras-chave: Discurso de ódio encoberto. Competência em Informação. Desinformação. Vulnerabilidade em informação.

Abstract: From the perspective of information education, information literacy is an opportune strategy to combat covert hate speech in the context of disinformation. The objective research lists strategies that can be developed in libraries and by librarians to develop information literacy in the context of covert hate speech. This is a qualitative research, whose data origin is bibliographic and documentary. The results indicate that there are disinformational elements in covert hate speech, which can be mitigated by implementing strategies developed by libraries and librarians that contemplate information literacy. Finally, it establishes that strategies in this sense can mitigate disinformational characteristics and situations of vulnerability in information, promoting social inclusion and, consequently, social transformation.

Keywords: Soft hate speech. Information Literacy. Disinformation. Information Vulnerability.



1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a relação das pessoas com a informação tem se tornado ainda mais desafiadora. Ao mesmo tempo em que temos visto ampliadas as oportunidades de construção de conhecimento por meio da expansão de oferta de recursos de informação no ambiente *online*, alguns fenômenos informacionais – como a desinformação – têm dificultado o acesso a essas oportunidades.

O ambiente das redes não têm sido somente desafiador no que concerne ao acesso à informação, mas também têm se mostrado hostil, especialmente para alguns grupos sociais vulneráveis. Pessoas que tendem a consumir e disseminar desinformação podem desenvolver comportamentos deslocados da realidade (Ripoll; Matos, 2017) os quais levam, inclusive, a fortalecer preconceitos e estimular intolerâncias. Esses preconceitos e intolerâncias, cuja raiz é o ódio a grupos sociais (geralmente minoritários e vulneráveis), se manifestam em discursos – o chamado ‘discurso de ódio’ – e comportamentos que iniciam com piadas preconceituosas, *bullying*, microagressões e ridicularização, levando ao ataque deliberado que busca a aniquilação do grupo-alvo (*Anti-defamation League*, 2018).

Pessoas em alguma situação de vulnerabilidade compartilham o mesmo espaço em que as pessoas cujo comportamento é odioso e potencialmente violento, e podem, conseqüentemente, estarem expostas a situações dessa natureza, inclusive no caso do ódio encoberto – aquele que é mascarado em expressões e mensagens aparentemente inocentes (Baider, 2022), mas que possui potencial nocivo ainda maior, na ocasião em que inibe mecanismos de reação por parte dos alvos (Silva; Carvalho, 2023).

Ambos os fenômenos - a vulnerabilidade das pessoas ao discurso de ódio e o comportamento odioso de determinados sujeitos - possuem uma raiz informacional, ou melhor: desinformacional. Promover o combate à desinformação tende a ser eficaz para a minimização de comportamentos nocivos que são associados à desinformação e discurso de ódio. Essa promoção também se dá pela via da educação para a informação, já elencada por Vitorino (2018, p. 83) como uma estratégia de transição da vulnerabilidade para a inclusão social e cidadania.

Nesse mesmo sentido, bibliotecas e pessoas bibliotecárias são, respectivamente, ambientes e profissionais protagonistas para a educação para a informação. Essa

educação para a informação, por sua vez, deve rumar à construção de experiências informacionais bem-sucedidas ao longo da vida, a partir do desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados à informação. Na Biblioteconomia, denominamos esse conjunto de capacidades como competência em informação, cuja proposta compreende a criação de experiências informacionais na busca, avaliação, uso e comunicação da informação para a construção de conhecimento, em direção ao empoderamento, à prosperidade e à liberdade (*International Federation of Library Associations and Institutions*, 2005).

Diante dessa perspectiva, cabe-nos questionar: quais são as estratégias que podem ser desenvolvidas por pessoas bibliotecárias em ambientes de bibliotecas para o desenvolvimento da competência em informação no contexto do discurso de ódio encoberto? Para responder a indagação norteadora, essa pesquisa objetiva elencar estratégias que podem ser desenvolvidas em bibliotecas e por bibliotecários para o desenvolvimento da competência em informação, sob o contexto do discurso de ódio encoberto. Isso envolve: a) identificar, com base na literatura, os elementos do discurso de ódio encoberto e sua relação com a construção de experiências informacionais no contexto informacional contemporâneo; b) conhecer, a partir da literatura e dos documentos internacionais norteadores, aspectos sobre a responsabilidade de bibliotecas e pessoas bibliotecárias; c) Apontar, com base na responsabilidade de bibliotecas e bibliotecários, elementos que podem transcender-se para o contexto do discurso de ódio encoberto.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de cunho exploratório e descritivo. Seu aspecto exploratório se revela na ocasião em que buscamos promover uma aproximação maior com o discurso de ódio encoberto, principalmente ao elencarmos as primeiras aproximações com o contexto da desinformação, e seu aspecto descritivo se revela na ocasião em que propomos descrever as características básicas do discurso de ódio encoberto e indicar estratégias a serem desenvolvidas por bibliotecas e pessoas bibliotecárias sob o foco da competência em informação para combater o discurso de ódio encoberto.

Os dados dessa investigação são de natureza bibliográfica e documental, cujo levantamento que dá origem ao conjunto de dados foi construído para atender aos objetivos específicos a) e b).

Quanto à etapa bibliográfica, a busca ocorreu na *Web of Science*, *Scopus*, na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e no metabuscador *Google Scholar*, tendo sido operacionalizada entre os meses de maio e junho de 2024. Quanto à pesquisa documental, esta foi conduzida no portal de documentos da *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*, no mesmo período. Tanto a análise de dados quanto a seleção de documentos úteis para a investigação tiveram como base a técnica de análise de conteúdo de Lawrence Bardin (1977).

Para o atendimento do primeiro objetivo específico, as publicações consideradas úteis para compor o corpus de investigações foram aquelas cujo retorno foi positivo às seguintes perguntas norteadoras (etapa do processo da análise de conteúdo): esse documento trata do conceito e das características do discurso de ódio encoberto? Esse documento estabelece alguma relação entre o discurso de ódio encoberto e a desinformação? Em caso positivo, há a incorporação da pesquisa no corpus de investigações úteis para atender ao objetivo específico a), que compreende identificar, com base na literatura, os elementos do discurso de ódio encoberto e sua relação com a construção de experiências informacionais no contexto informacional contemporâneo.

No caso do objetivo específico b), foram considerados documentos úteis aqueles capazes de acenar positivamente para a seguinte pergunta norteadora: esse documento traz aspectos sobre a responsabilidade de bibliotecas e pessoas bibliotecárias? Em caso positivo, há a incorporação da pesquisa no corpus de investigações úteis para atender ao objetivo específico b), que compreende conhecer, a partir da literatura e dos documentos internacionais norteadores, aspectos sobre a responsabilidade de bibliotecas e pessoas bibliotecárias.

Quanto ao objetivo específico c), este se trata de uma interpretação, realizada pelas autoras e com base na técnica de análise de conteúdo de Bardin (1977), sobre os aspectos de discurso de ódio encoberto e sua origem desinformacional que podem transcender-se para o contexto do discurso de ódio encoberto.

3 ELEMENTOS DO CONTEXTO INFORMACIONAL CONTEMPORÂNEO: DESINFORMAÇÃO, DISCURSO DE ÓDIO ENCOBERTO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Atualmente, os processos informacionais desenvolvidos pelas pessoas geralmente contemplam, em algum nível maior ou menor, o ambiente da *web*, cuja característica envolve um número massivo de membros, que tanto produzem quanto consomem conteúdo. Tais conteúdos podem ser favoráveis ou desfavoráveis para a construção de conhecimento: no primeiro caso, chamamos de conteúdos de informação e, no segundo, de conteúdos desinformativos, pois promovem o que Ripoll e Matos (2020, p. 225) chamam de “conhecimento esquizofrênico”, por estar distante da verdade e da própria noção de realidade.

Os conteúdos desinformativos podem apresentar diferentes características: na literatura, há uma diferenciação básica entre *misinformation*, *disinformation* e *mal-information*, que são, conforme Wardle e Derakhshan (2017), elementos da chamada “desordem informacional”. *Misinformation*, segundo os autores, é caracterizada como uma informação falsa, mas que seu efeito desinformativo danoso não foi planejado. *Disinformation*, por sua vez, contempla informação falsa que foi deliberadamente criada e disseminada para causar dano. *Mal-information*, por fim, é informação não necessariamente falsa, mas que é disseminada para causar prejuízo na esfera pública a uma pessoa, organização ou país (Wardle; Derakhshan, 2017).

A identificação de conteúdo desinformativo requer pensamento crítico. Do contrário, o consumo e disseminação desenfreada de desinformação são danosos à esfera pública: pessoas criam percepções distorcidas sobre a realidade e seus fenômenos, o que lhes impede de tomar decisões conscientes, contribuir para a esfera pública e exercer, efetivamente, o papel de cidadãos. Ripoll e Matos (2017) indicam que a associação entre o consumo de desinformação à baixa capacidade de criticidade das pessoas leva a uma mecanização no comportamento das pessoas com relação à informação, e a exponenciação de situações dessa natureza tem sido associada, pelos autores, à uma epidemia zumbi. Os autores explicam a associação ao indicarem que as epidemias zumbis têm sido ilustradas na cultura *pop* mundial como coletivos humanos infectados, que perdem a racionalidade, vagam sem rumo e instauram o caos social. Trata-se de decadência comportamental e física, o que se associa à noção de ausência

total de autonomia e de consciência que podem representar essa epidemia informacional (Ripoll; Matos, 2017, p. 2338).

Vitorino (2018) esse caos informacional ao estado de vulnerabilidade. A autora indica que a falta de criticidade leva à vulnerabilidade em informação: uma “condição na qual o risco, o perigo e a exposição, seja no contexto, seja como resultado, desfavorecem o desenvolvimento humano, de tal modo a gerar insegurança e a falta de direitos relacionados à vida” (Vitorino, 2018, p. 73). A autora define vulnerabilidade em informação como

um estado de susceptibilidade a danos causados às pessoas por excesso de exposição à informação ou falta de acesso à informação e a tensões associadas a esse fenômeno na sociedade, devido à ausência de resiliência no que concerne ao desenvolvimento [...] da competência em informação (Vitorino, 2018, p. 82).

Na literatura, relações têm sido estabelecidas entre a vulnerabilidade em informação e o fortalecimento de preconceitos e estereótipos, inclusive o radicalismo e extremismo (Singh; Kerr; Hamburger, 2016). De um lado, pessoas pouco estimuladas a desenvolver o pensamento crítico constroem percepções distorcidas da realidade que tendem a rumar para a intolerância aos grupos sociais vulneráveis e minoritários e, de outro, as pessoas dos grupos sociais minoritários e vulneráveis estão expostas ao dano e predispostas a todos os tipos de violência que podem imperar tanto *online* quanto *offline*.

No cerne da intolerância e do preconceito, está o discurso de ódio. Discurso de ódio é descrito por Carlson (2021) como:

expressões que visam malignizar um indivíduo em razão das suas características imutáveis, como raça, etnia, origem nacional, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade ou deficiência. [...] inclui não somente palavras escritas, mas também símbolos e imagens que degradam pessoas pela sua característica de nascimento” (Carlson, 2021, p. 9-10, tradução nossa).

O autor também estabelece as razões para a prática de discurso de ódio. Ele salienta que as expressões verbais empregadas são utilizadas por pessoas que estão em posição privilegiada na esfera social, e utilizam discurso de ódio para manter-se nessa posição na ordem social (Carlson, 2021, p. 10, tradução nossa). Essa ‘posição privilegiada’ diz respeito aos diversos elementos em que se atribui, culturalmente e construtivamente, hierarquias sociais. Assim, discurso de ódio é configurado como

misoginia, racismo, intolerância religiosa, homofobia, xenofobia ou outras tipificações, a depender dos alvos alcançados.

Com relação aos diversos efeitos que o discurso de ódio suscita, Waldron (2012) resgata a pirâmide do ódio, criada pela organização Anti-Defamation League (2018), que estabelece os diversos níveis do discurso de ódio, compreendendo com um *continuum*. A Figura 1 é uma adaptação dessa pirâmide e mostra que, na base, discurso de ódio inicia com medo/aversão às diferenças e estereotipização, progride a partir de piadas preconceituosas, bullying, microagressões e ridicularização e, no seu topo, está o ataque deliberado visando a aniquilação de grupos sociais.

Figura 1 – Pirâmide do ódio



Fonte: Adaptado de Anti-Defamation League (ADL) (2018)

Descrição: A imagem é uma pirâmide (pirâmide do ódio), que apresenta elementos característicos de cada etapa da escala do ódio. Na base da pirâmide, estão as atitudes preconceituosas, que se manifestam a partir de estereótipos. No segundo nível, estão os atos de preconceito, que se manifestam a partir de linguagem não inclusiva, de microagressões, piadas preconceituosas, entre outros; no terceiro nível está a discriminação sistêmica, cuja principal característica é a disparidade de tratamento; no quarto nível está a violência motivada por preconceito, cuja principal característica é a ameaça, vandalismo e agressão; e, no topo da pirâmide, está o genocídio, que busca aniquilar o grupo.

O discurso de ódio nem sempre é expresso e fácil de ser identificado por suas vítimas potenciais. Baider (2022) afirma que há mensagens aparentemente inocentes que não incitam, explicitamente, ao comportamento odioso e violento. No entanto, essas contêm, de forma implícita, a intenção de promover discriminação a grupos-alvo e possuem potencialmente o mesmo efeito (Baider, 2022). Trata-se de discurso de ódio encoberto, definido por Baider e Constantinou (2019, p. 1, tradução nossa) como

“qualquer manifestação discursiva ou semiótica que possa, implícita ou ocultamente, incitar ao ódio, à violência e/ou à exclusão de outros”. Inclui, ainda, “a mobilização de mitos, do já dito, ou do pré-construído, mas perpetua, constrói ou reforça estereótipos e preconceitos” (Baider; Constantinou, 2019, p. 1, tradução nossa), constituindo-se como uma expressão do discurso de ódio.

Independentemente de ser expresso ou não, os alvos de discurso de ódio são “minorias vulneráveis” (Waldron, 2012, p. 48), isto é, grupos vulneráveis e minorias sociais, que, na sociedade capitalista globalizada, trata-se de grupos de pessoas expostos à exclusão social: não possuem voz ativa na sociedade, possuem predisposição à violência e ao dano, vivem em situação de risco e encontram dificuldades para exercer a cidadania, no que concerne aos direitos enquanto sujeito participante de uma comunidade. Dentre os grupos sociais predispostos, estão as mulheres e LGBTQIAP+, grupos religiosos, étnicos e raciais específicos e pessoas em situação de insegurança, como os imigrantes (Waldron, 2012; Baider, 2019).

De Lucca e Vitorino (2024) realizaram um levantamento sobre expressões de discurso de ódio encoberto na literatura. Associaram essas expressões à sua raiz desinformacional: muitas vezes, travestem-se de informação e fatos aparentemente noticiosos, mas que são criados justamente para promover o ódio e a intolerância, além de reforçar o pertencimento a um grupo social dominante. As autoras identificaram que discurso de ódio encoberto pode manifestar-se a partir de:

- a) Humor, ironia e sarcasmo;
- b) expressões pejorativas estereotipadas, como a associação estabelecida entre homossexuais e a pedofilia e a migração e o comportamento delinquente, que buscam estabelecer rótulos depreciativos às pessoas pertencentes a esses grupos sociais;
- c) Propagação de discursos aparentemente científicos que associam aspectos vinculados a um grupo específico a uma noção de doença ou desacordo biológico, como, por exemplo, a associação de imigrantes às doenças contagiosas;
- d) Associação de comportamento à falta de conhecimento e ignorância, como a homossexualidade como característica das pessoas de baixa instrução;

- e) o uso de teorias conspiratórias para embasar o ódio, como é o caso da propagação de uma teoria em que a comunidade judaica seria formada por um grupo todo-poderoso com interesses ocultos;
- f) Manifestações que se travestem de elogios, mas que têm no cerne a propagação de estereótipos acerca de um grupo, como por exemplo a menção de que uma pessoa cigana que parece ‘calma demais para uma cigana’, ou um negro que parece ‘inteligente demais para um negro’;
- g) Mensagens ocultas em imagens, memes, símbolos, gestos e linguagem camuflada, que buscam sinalizar pertencimento ao grupo específico de supremacistas, bem como insultar minorias, como é o exemplo dos gestos nazistas;
- h) Atribuição de expressões ridicularizadoras com o intuito de serem amplamente utilizadas, como é o caso da adoção da expressão ‘imigração-invasão’ ou ‘imigracionismo’ - em vez de imigração - para caracterizar o processo migratório de estrangeiros.

As manifestações de discurso de ódio encoberto estão associadas à desinformação: incluem teorias da conspiração, mensagens ocultas em símbolos e expressões e propagação de discursos aparentemente científicos. Udupa *et al.* (2020) salientam que o discurso de ódio se refere aos três elementos da desordem informacional: *misinformation*, *disinformation* e *mal-information*.

Ainda em termos informacionais, a cura para a epidemia zumbi de desinformação perpassa, conforme Ripoll e Matos (2020), pela competência em informação. Trata-se, conforme a *Association of College and Research Libraries* (2016), de um conjunto de habilidades integradas que englobam a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como a informação é produzida e valorizada e o uso da informação na criação de novos conhecimentos e na participação ética nas comunidades de aprendizagem. Envolve, assim, o desenvolvimento de uma relação consciente, criativa e benéfica com os recursos e fontes de informação (Dudziak, 2003; Vitorino; Piantola, 2009) para construção de conhecimento, em direção ao empoderamento, à prosperidade e à liberdade (*International Federation of Library Associations and Institutions*, 2005).

Em nível internacional, pesquisas e iniciativas contemplando a competência em informação acumulam uma trajetória de 50 anos, desde a primeira menção à expressão *Information Literacy* – seu termo na língua inglesa – no ano de 1974. No ano de 2016, a publicação do documento *Framework for Information Literacy for Higher Education* estabeleceu conceitos-chave que contemplam os aspectos norteadores do desenvolvimento da competência em informação, que podem servir de base para o delineamento de estratégias que podem ser desenvolvidas por bibliotecas e bibliotecários nesse âmbito (*Association of College and Research Libraries*, 2016). Conforme o documento, são elementos da competência em informação (*threshold concepts*): 1) a autoridade como algo construído e contextual; 2) a criação de informação como um processo; 3) a informação como algo de valor; 4) a pesquisa acadêmica como investigação; 5) a pesquisa acadêmica como uma discussão de ideias; 6) a pesquisa como uma exploração estratégica. Assim, assume-se que a informação é totalmente dependente do seu contexto, e que as necessidades específicas da comunidade interferem na criação, avaliação e definição de níveis de autoridade envolvidos na validação de um conteúdo de informação. Além disso, reconhece-se que conteúdos de informação são construídos e contextuais, e que podem estar imbricadas relações de poder e privilégio (Swanson, 2014; Harker, 2016), além de armadilhas.

O documento ainda estabelece que pessoas bibliotecárias possuem grande responsabilidade na condução de estratégias para o desenvolvimento da competência em informação das pessoas, por meio da criação de instrumentos e programas e também na colaboração com outros profissionais, em direção à educação para a informação.

4 ESTRATÉGIAS PARA BIBLIOTECAS E BIBLIOTECÁRIOS NO COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO ENCOBERTO

No alvorecer do século XXI, Cunha (2003) já manifestou preocupação com as mudanças tecnológicas e, conseqüentemente, as mudanças no papel das bibliotecas e na responsabilidade das pessoas bibliotecárias frente aos desafios informacionais propostos pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), cujas repercussões têm sido experienciadas pelos sujeitos desde a primeira década do século XXI.

Embora saibamos que essas mudanças tenham provocado alterações na operacionalização das atividades profissionais bibliotecárias e nas rotinas de bibliotecas, ainda permanece inalterada a característica essencialmente social da profissão: para a autora, as TIC estão criando os sinais que redefinem o papel das pessoas bibliotecárias, mas sua natureza essencialmente social está inalterada: trata-se de “uma profissão de mediação e de contato, de “fazer com o outro” e fazer para o outro, [...] fornecer informação certa, no momento certo e para a pessoa certa” (Cunha, 2003, p. 43-44).

Ela ainda estabelece algumas premissas básicas com relação à responsabilidade social das pessoas bibliotecárias: a) o fornecimento à informação aos cidadãos sobre seus direitos e deveres converte-se na conquista de direitos básicos e desenvolvimento da cidadania; b) o auxílio no atendimento às necessidades de informação de pesquisadores reflete-se no progresso científico do país; c) o atendimento a estudantes de educação básica e o incentivo ao consumo de materiais de leitura pode estimular a busca e curiosidade por novas descobertas (Cunha, 2003). Isso deixa claro que, independentemente do nível do usuário, pessoas bibliotecárias podem promover transformação social.

O código de ética das pessoas bibliotecárias, construído pela IFLA, reforça a compreensão de que há uma complexidade envolvida na função: no documento, ressalta-se que “a necessidade de compartilhar ideias e informações se tornou mais importante com a crescente complexidade da sociedade nos últimos séculos e isso fornece uma justificativa para as bibliotecas e a prática da Biblioteconomia” (*International Federation of Library Associations and Institutions*, 2012).

A partir da compreensão de que o papel das instituições e profissionais da informação, incluindo bibliotecas e bibliotecários, na sociedade moderna é dar suporte à otimização do registro e representação da informação e fornecer acesso a ela, o documento estabelece que o cerne da Biblioteconomia como um todo está na promoção de serviços de informação para o bem-estar social, cultural e econômico. Para o documento, esta é a base da responsabilidade social das pessoas bibliotecárias.

No contexto da epidemia zumbi de informação, bibliotecas e bibliotecários atuam na busca pela recuperação da autonomia informacional, conquistada a partir da tomada de decisão informada e da consciência sobre a realidade

tal como ela é, e construída por meio de conteúdos de informação úteis para a construção de conhecimento.

Assim, no contexto do discurso de ódio encoberto, sob o ponto de vista do desenvolvimento da competência em informação e a partir da responsabilidade de bibliotecas e pessoas bibliotecárias no processo de educação para a informação, estratégias nesse sentido partem das seguintes premissas:

- a) Discurso de ódio reveste-se de humor, ironia e sarcasmo. Nesse contexto, competência em informação envolve o reconhecimento de que as fontes de informação variam muito em conteúdos e formatos e possuem relevância e valor variáveis, dependendo do objetivo a que se propõem (*Association of College and Research Libraries*, 2016). Inclui, ainda, o reconhecimento de que diferentes recursos de informação são criados para propósitos distintos, sendo o humor - por meio de ironia, sarcasmo e sátira - uma manifestação comum em discursos de ódio encoberto. Bibliotecas e pessoas bibliotecárias podem, nesse aspecto, promover atividades de leitura de humor, que auxiliam na identificação de conteúdos direcionados para a finalidade de entreter e não de informar.
- b) Discurso de ódio encoberto revela-se no uso de expressões pejorativas estereotipadas. A competência em informação, nesse aspecto, permite que as pessoas desenvolvam o pensamento crítico útil para avaliar o conteúdo 'informacional' com uma postura cética e com a consciência de seus próprios preconceitos, convicções e visões de mundo (*Association of College and Research Libraries*, 2016). Bibliotecas e bibliotecários podem, nesse aspecto, promover atividades de leitura com foco na identificação de elementos que podem estar ocultos: preconceitos, estereótipos, linguagem depreciativa oculta;
- c) Discurso de ódio encoberto pode revestir-se por meio de conteúdos aparentemente científicos. Competência em informação, por sua vez, envolve reconhecer tipos de autoridade, incluindo a posição que o emissor do discurso ocupa na sociedade, além de compreender o uso de ferramentas de investigação e indicadores de autoridade para determinar a credibilidade das fontes (*Association of College and Research Libraries*, 2016). Nesse

aspecto, bibliotecas e bibliotecários podem promover atividades de capacitação para a identificação de notícias falsas e conteúdos aparentemente informativos, mas que carregam consigo o ódio e a intolerância. A formação para o uso das fontes de informação, que inclui a identificação de fontes de informação em saúde confiáveis – como as páginas governamentais e das associações internacionais de saúde – pode constituir-se como uma estratégia para o combate à essa manifestação de discurso de ódio encoberto;

- d) Discurso de ódio encoberto reveste-se por meio de mensagens ocultas em imagens, memes, símbolos, gestos e linguagem camuflada, que buscam sinalizar pertencimento ao grupo específico de supremacistas, bem como insultar minorias, como é o exemplo dos gestos nazistas. Nesse contexto, desenvolver a competência em informação envolve identificar as partes interessadas, como investigadores, organizações, governos e indústrias, que possam produzir informação sobre uma temática e determinam como acessar a essa informação (*Association of College and Research Libraries*, 2016). No contexto do discurso de ódio encoberto, essa identificação envolve o propósito de promoção de ódio e violência a grupos minoritários. Bibliotecas e bibliotecários podem promover atividades culturais de conscientização, que permitem, além de identificar potenciais alvos quanto ao discurso de ódio encoberto, também resgatar eventos históricos em que grupos específicos da humanidade hostilizaram grupos minoritários;

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, pudemos promover algumas associações iniciais entre o discurso de ódio encoberto e os fenômenos desinformativos contemporâneos. Compreendemos que há, no ódio e na intolerância manifestados por meio de expressões, também uma raiz desinformativa, que pode contribuir para a potencialização de situações de vulnerabilidade informacional.

Nesse contexto, pudemos, nesta investigação, identificar os elementos do discurso de ódio encoberto e sua relação com a construção de experiências

informacionais no contexto informacional contemporâneo, além de conhecer aspectos sobre a responsabilidade de bibliotecas e pessoas bibliotecárias. Isso, por sua vez, foi útil para que pudéssemos apontar estratégias para o desenvolvimento da competência em informação nesse contexto e sob o ponto de vista da responsabilidade social de bibliotecas e pessoas bibliotecárias.

Por fim, sendo bibliotecas e pessoas bibliotecárias protagonistas para a mudança social por meio da educação para a informação, a cura informacional para a epidemia zumbi de informação também passa pelas rotinas biblioteconômicas. A intenção aqui não foi esgotar o tema, mas possibilitar uma pequena e inicial aproximação entre desinformação, discurso de ódio encoberto e possibilidades, dentro do contexto de bibliotecas e pessoas bibliotecárias, para mitigar esse fenômeno e a partir de uma estratégia de educação para a informação.

Acreditamos que, por meio das estratégias elencadas, podemos contribuir para reduzir situações de vulnerabilidade – social e informacional – e, por meio da competência em informação, rumar à emancipação das pessoas, promovendo a inclusão e transformação social.

FINANCIAMENTO DA PESQUISA

Conselho Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento Científico (CNPq) – Edital Universal. Processo 420036/2023-7. Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (FAPESC) – Programa de Fomento à Pós-Graduação, Bolsas Pós-Doutorado. Processo 735/2024.

REFERÊNCIAS

BAIDER, F. **Le discours de haine dissimulée: le mépris pour humilier. Déviance et société**, v. 43, n. 3, p. 359-387, 2019. Disponível em: <http://doi.org/10.3917/ds.433.0359>. Acesso em: 04 ago. 2024.

BAIDER, F. Covert hate speech, conspiracy theory and Anti-Semitism: linguistic analysis versus Legal Judgement. **International Journal of Semiotic Law**, v. 35, n. 1, p. 2347-2371, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11196-022-09882-w>. Acesso em: 04 ago. 2024.

BAIDER, F.; CONSTANTINOU, M. Discours de haine dissimulée, discours alternatifs et contre-discours: Définition, pratiques et propositions. **Semen: revue de sémiotique linguistique des textes et discours**, v. 47, n. esp, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/semen.12275>. Acesso em: 04 ago. 2024.

CARLSON, C.R. **Hate Speech**. Cambridge (Massachusetts): The Massachusetts Institute of Technology (MIT) Press, 2021.

DE LUCCA, D. M.; VITORINO, E. V. Competência em informação no contexto do discurso de ódio encoberto. *In.*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 24, 2024. **Anais...** (documento em avaliação). Vitória: ANCIB, 2024.

CUNHA, M. V. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 41-46, 2003.. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2003v8n15p41/5234>. Acesso em: 04 ago. 2024.

HARKER, Y. S. Legal information for social justice: the new ACRL Framework and Critical Information Literacy. **Legal Information Review**, v. 2, p. 19-60, 2016. Disponível em: <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/leinforv2&id=26&collection=journals&index=> . Acesso em: 04 ago. 2024.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers**. 2012. Disponível em: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Long_0.pdf. Acesso em: 04 ago. 2024.

RIPOLL, L.; MATOS, J. C. Desinformação e informação semântica: a filosofia da informação e o pensamento de Luciano Floridi na contribuição à confiabilidade informacional. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 2, p. 211-232, maio/ago. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245262.211-232>. Acesso em: 04 ago. 2024.

RIPOLL, L.; MATOS, J. C. Zumbificação da informação: a informação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp., p. 2334-2349, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918/941>. Acesso em: 04 ago. 2024.

SILVA, C.; CARVALHO, P. Quando é que os elogios e o humor podem ser considerados discurso de ódio? Uma perspectiva dos grupos-alvo em Portugal. **Comunicação e sociedade**, v. 43, e023006, 2023. Disponível em: <https://journals.openedition.org/cs/9276>. Acesso em: 04 ago. 2024.

SINGH, J.; KERR, P.; HAMBURGER, E. **Media and information literacy: reinforcing human rights, countering radicalization and extremism**. Paris: UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2016. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246371/PDF/246371eng.pdf.multi>. Acesso em: 04 ago. 2024.

SWANSON, T. **Information as a Human Right: A Missing Threshold Concept?** by TTW Contributor Troy Swanson. Tame the web, 7 jul. 2014. Disponível em: <https://tametheweb.com/2014/07/07/information-as-a-human-right-a-missing-threshold-concept-by-ttw-contributor-troy-swanson/> . Acesso em: 04 ago. 2024.

UDUPA, S.; GAGLIARDONE, I.; DEEM, A.; CSUKA, L. **Hate speech, information disorder, and conflict**. Relatório para a Social Science Research Council, 2020. Disponível em: https://s3.amazonaws.com/ssrc-cdn1/crmuploads/new_publication_3/the-field-of-disinformation-democratic-processes-and-conflict-prevention-a-scan-of-the-literature.pdf. Acesso em: 04 ago. 2024.

VITORINO, E. V. A competência em informação e a vulnerabilidade: construindo sentidos à temática da “vulnerabilidade em informação”. **Ciência da Informação**, v. 47, n. 2, p. 71-85, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/99215>. Acesso em: 04 ago. 2024.

WALDRON, J. **The harm in hate speech**. Cambridge: Harvard University Press, 2012.

WARDLE, C.; DERAKHSHAN, H. **Information disorder**: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Strasbourg: Council of Europe report, 2017. Disponível em: <https://rm.coe.int/information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research/168076277c>. Acesso em: 04 ago. 2024.