26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ISSN 2177-3688

GT 8 – Dados, Informação e Tecnologia

CONFIANÇA INFORMACIONAL E DIFERENÇAS GERACIONAIS: ESTUDO SOBRE COMPORTAMENTO DE BUSCA NA ERA DIGITAL

INFORMATIONAL TRUST AND GENERATIONAL DIFFERENCES: *A STUDY ON SEARCH BEHAVIOR IN THE DIGITAL AGE*

Suellen Elise Timm Barros – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp) Campus de Marília
Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp) Campus de Marília/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O crescimento exponencial da informação online tem intensificado os desafios na avaliação da confiabilidade das fontes, exigindo uma compreensão mais profunda do papel do usuário na avaliação da confiança informacional. Este artigo, de natureza ensaística com abordagem qualitativa, discute o conceito de confiança e suas variações com base nas contribuições de Marsh e Dibben (2003), com os conceitos de confiança incorreta, não confiança e desconfiança. A confiança, sendo um conceito central, multidimensional e sensível a contextos sociais, políticos e culturais, tem despertado crescente interesse acadêmico, sobretudo diante do declínio global na credibilidade institucional. O estudo enfatiza as diferenças geracionais como fator relevante no comportamento de avaliação informacional. Indivíduos de uma mesma geração tendem a compartilhar padrões semelhantes de comportamento de busca: gerações mais velhas priorizam marcas e figuras jornalísticas consolidadas, enquanto as mais jovens valorizam transparência e verificação dos fatos. A análise das gerações X, Y e Z, nesse sentido, contribui para compreender os diferentes critérios de julgamento e as formas distintas de interação com o ambiente informacional digital. Os achados deste trabalho não buscam encerrar o debate, mas apontar caminhos para futuras investigações sobre confiança, desinformação e comportamento informacional na Ciência da Informação.

Palavras-chave: ambiente informacional digital; confiança; gerações; comportamento de busca informacional.

Abstract: The exponential growth of online information has intensified the challenges of assessing source reliability, demanding a deeper understanding of the user's role in evaluating informational trust. This article, essayistic in nature with a qualitative approach, discusses the concept of trust and its variations based on the contributions of Marsh and Dibben (2003), particularly the notions of mistrust, untrust, and distrust. Trust, as a central, multidimensional concept sensitive to social, political, and cultural contexts, has sparked growing academic interest—especially in light of the global decline in institutional credibility. The study emphasizes generational differences as a relevant factor in informational evaluation behavior. Individuals from the same generation tend to share similar information-seeking patterns: older generations prioritize established brands and well-known journalists, while younger generations value transparency and fact-checking. The analysis of Generations X, Y, and Z, in this regard, contributes to understanding the different judgment criteria and the diverse ways users interact with the digital information environment. The findings of this study do not aim to close the debate but rather to suggest paths for future research on trust, misinformation, and informational behavior within the field of Information Science.
Keywords: digital information environment; trust; generations; information-seeking behavior.

1 INTRODUÇÃO

O crescimento exponencial do volume de informações disponíveis na internet, impulsionado pela popularização de dispositivos móveis e pelo avanço de ferramentas interativas, tem intensificado os desafios enfrentados pelos usuários na avaliação da confiabilidade dos conteúdos acessados online. Estudos apontam que essas dificuldades se agravam quando as informações provêm de fontes aparentemente confiáveis ou que reforçam crenças pessoais pré-existentes (Silverman; Singer-Vine, 2016; Zimdars, 2016).

Nesse cenário, compreender o papel do usuário torna-se fundamental, considerando que a construção do significado de uma mensagem não ocorre de forma neutra, mas é ressignificada a partir de interpretações subjetivas inseridas em campos semânticos distintos (Castells, 2013). A Ciência da Informação tem investigado o comportamento informacional dos usuários, especialmente os processos de busca, uso e avaliação da informação. Nesse contexto, a confiança nas fontes constitui um elemento fundamental para a seleção, o engajamento e a disseminação de conteúdos.

Diante do cenário de crescente circulação de desinformação, estudos têm destacado a importância do meio acadêmico investigar a confiança do usuário no contexto de busca informacional. O *Digital News Report* (Newman *et al*., 2023) evidenciou uma queda na confiança da população brasileira nos meios de comunicação, atingindo 43%. Essa crise de

confiança se estende ao ambiente digital, como demonstrado pela pesquisa da INFOBASE (2019), que registrou o menor Índice de Confiança Digital (ICD) até então, com pontuação de 3,22. O estudo também revelou um contraste geracional: os jovens demonstraram menor confiança na tecnologia, enquanto os adultos com mais de 65 anos se mostraram significativamente mais otimistas.

Na Ciência da Informação, os estudos sobre confiança têm, em sua maioria, privilegiado a interface entre o humano e o sistema computacional (Marsh; Dibben, 2003), como se a confiança pudesse ser reduzida a algoritmos ou métricas de desempenho. Ainda são escassos os estudos que deslocam o foco da máquina para o usuário. Nos dias atuais ainda prevalecem os apontamentos de Ibrahim e Allen (2012) de que o conceito de confiança carece de maior aprofundamento na área, especialmente quando se trata de compreender o modo como os indivíduos atribuem valor, legitimidade e segurança à informação em meio à complexidade dos fluxos digitais.

Assim, surge a questão central deste estudo: como diferentes gerações constroem e avaliam a confiança nas fontes de informação? Considerando a relevância dessas questões, este trabalho adota uma abordagem ensaística e busca discutir as diferenças geracionais de comportamento de busca informacional, bem como a forma como cada geração avalia a percepção de confiança nesse processo.

2 METODOLOGIA

Este estudo adota uma abordagem qualitativa ensaística. Segundo Meneghetti (2011), ensaios-teóricos valorizam a análise qualitativa com natureza exploratória, interpretativa e reflexiva. “A força do ensaio está na forma como os procedimentos são questionados e não como eles se tornam verdades inerentes aos resultados que se originam dele” (Meneghetti, 2011, p. 326).

Diante da complexidade e relevância que envolvem as relações entre gerações, confiança e busca por informações em contextos marcados por excesso informacional e desinformação, esta pesquisa utiliza uma abordagem ensaística como caminho metodológico para a reflexão crítica. O objetivo central é explorar, de forma interpretativa e fundamentada, como diferentes gerações lidam com o processo de busca informacional e, especialmente, como constroem e atribuem significados à confiança ao longo desse percurso.

Para este trabalho, foi realizada uma busca bibliográfica utilizando os termos *confiança* e *geração*, em inglês e português. O levantamento bibliográfico qualitativo foi conduzido entre os dias 28 de janeiro e 12 de fevereiro de 2024, utilizando bases como o Catálogo de Teses e Dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), *Google Acadêmico*, *ProQuest*, *Scopus* e *Web of Science*. Também foram utilizadas obras disponíveis no acervo pessoal da pesquisadora. Após a recuperação inicial dos trabalhos, foram realizadas duas etapas de seleção: a primeira consistiu na leitura dos títulos, palavras-chave e resumos; e a segunda, na leitura integral dos artigos, com o objetivo de identificar trabalhos relevantes e citações significativas.

Como parte das estratégias metodológicas para o levantamento bibliográfico, após a segunda etapa, foi aplicada a técnica de *backward snowballing*, que consiste na análise das referências bibliográficas dos artigos recuperados nas bases acadêmicas, com o intuito de identificar novos estudos relevantes. Essa abordagem, conforme descrita por Wohlin (2014), permite ampliar o mapeamento da literatura por meio de uma triagem criteriosa das obras citadas, contribuindo para a consistência e a abrangência da revisão teórica.

É importante destacar que esta pesquisa buscou embasamento teórico não apenas em estudos geracionais, mas também em pesquisas relacionadas à desinformação e à confiança na área da Comunicação, além de áreas correlatas, como Neurociência, Psicologia e Sociologia. Essa abordagem se justifica pelo interesse em compreender a complexidade dos processos comunicacionais e as conexões de confiança estabelecidas entre os usuários e suas fontes de informação, com o objetivo de investigar possíveis aspectos de seu comportamento de busca informacional. A base teórica deste trabalho baseia-se nas contribuições de Marsh e Dibben (2003) para a Ciência da Informação, especialmente no que tange aos estudos sobre confiança e suas implicações nos contextos informacionais.

3 (DES)CONFIANÇA INFORMACIONAL

Nos últimos anos, a confiança tem se consolidado como um conceito central nos estudos sociológicos, dada sua relevância para a compreensão das estruturas sociais; no entanto, ainda não há uma definição universalmente aceita para o termo (Trotsuk, 2016). Possivelmente porque a confiança configura-se como um conceito multidimensional, fluido e altamente sensível a eventos políticos, econômicos e sociais, o que pode dificultar sua mensuração e generalização (Pew Research Center, 2014).

Segundo Trotsuk (2016), o crescente interesse científico sobre o fenômeno da confiança não está centrado apenas na busca por uma definição precisa, mas sim na compreensão das relações entre essa confiança e as estruturas institucionais, bem como as dinâmicas culturais que influenciam os contextos político e econômico contemporâneos. Nessa perspectiva, Fukuyama (1995) explica que a confiança representa uma virtude social essencial para o funcionamento de instituições estáveis e para o progresso econômico. Ele adverte que é por isso que o enfraquecimento de normas culturais que sustentam a confiança, como a honestidade, a reciprocidade e o senso de comunidade, pode provocar a deterioração institucional e a fragmentação da coesão social.

Estudos recentes têm evidenciado um declínio significativo da confiança pública em diversas instituições ao redor do mundo, especialmente em entidades como as científicas, políticas e religiosas. Uma pesquisa do *Pew Research Center* (2024) demonstra um declínio contínuo e significativo da confiança da população norte-americana em instituições. A confiança no governo, que alcançava 77% em 1964, caiu para apenas 22% em 2024. Isso tem se intensificado nos últimos anos mundialmente, refletindo uma crise mais ampla no relacionamento entre os cidadãos e os sistemas que os representam.

No caso dos meios de comunicação, essa crise de confiança já persiste há mais de duas décadas, situando-se em uma posição crítica em comparação com outras organizações (American Press Institute, 2016). Gurri (2018) argumenta que, na era da informação abundante, a autoridade tradicional das instituições foi enfraquecida, uma vez que o acesso à informação deixou de ser exclusivo. Para o autor, quando o monopólio informacional se desfaz, a confiança nas fontes também se deteriora.

Na era da informação, observa-se uma tensão entre dois modelos organizacionais distintos: as estruturas hierárquicas tradicionais, de natureza *top-down*, e as dinâmicas emergentes do público, orientadas de forma *bottom-up* (Gurri, 2018). Essa colisão é catalisada pela informação, que historicamente esteve sob o controle exclusivo das instituições, responsáveis por sua produção e disseminação ao público. Com a democratização do acesso à informação, o usuário contemporâneo vivencia um cenário de incerteza, no qual predomina a sensação de não poder confiar plenamente em instituições nem nas mensagens por elas veiculadas (Wardle; Derakhshan, 2017).

A confiança constitui um elemento central na dinâmica de busca e consumo de informações, especialmente no contexto digital. Ela é determinante para a forma como os

usuários encontram, avaliam e selecionam conteúdos online (Tang; Hu; Liu, 2014). Diante do cenário de desinformação online, Graan, Hodges e Stalcup (2020) argumentam que qualquer estratégia eficaz de enfrentamento deve priorizar a reconstrução da confiança nas instituições públicas e nas relações que as sustentam, evidenciando a importância desse conceito também para os debates acadêmicos contemporâneos sobre competência e credibilidade informacional. Isso porque restaurar a confiança torna-se um elemento central para a preservação da governança democrática e para enfrentar crises que desafiam as estruturas sociais atuais.

Neal, Shockley e Schilke (2016) propõem o conceito de "lado sombrio da confiança institucional", argumentando que tanto o excesso de confiança quanto a desconfiança podem gerar efeitos negativos, como complacência, manipulação e redução da análise crítica. Segundo os autores, esse fenômeno resulta da interação entre fatores institucionais e psicológicos, que podem reforçar níveis injustificados de confiança. Essa perspectiva contribui para a compreensão do comportamento informacional, ao evidenciar como a confiança excessiva pode fragilizar a avaliação crítica em contextos marcados pela desinformação.

Embora o conceito de desconfiança venha ganhando destaque em trabalhos acadêmicos nas ciências sociais, ainda são raros os estudos voltados à sua conceituação e compreensão de forma sistemática. Marsh e Dibben (2005) destacam a importância de distinguir conceitualmente termos em inglês de *untrust*, *distrust* e *mistrust* (em português não confiança, desconfiança e confiança incorreta), argumentando que a desconfiança não deve ser vista apenas como um efeito colateral da quebra de confiança, sendo um elemento autônomo e relevante para investigações futuras na Ciência da Informação e áreas afins.

A seguir, a Figura 1 organiza os conceitos com base nos estudos de Marsh e Dibben (2005). Importante destacar que optou-se neste trabalho pela tradução para a língua portuguesa de confiança incorreta, não confiança e desconfiança, porém, devido à riqueza lexical da língua inglesa (em que os conceitos originais foram elaborados), também foram incluídos os termos originais sugeridos por Marsh e Dibben (2005):

Figura 1 - Confiança para Desconfiança



Fonte: elaboração própria (2026) baseado em Marsh e Dibben (2005).

Marsh e Dibben (2005) argumentam que a equiparação conceitual entre confiança, não confiança e desconfiança em estudos acadêmicos compromete a precisão analítica das investigações sobre o tema. Por isso, os autores descrevem os conceitos como:

a) **Confiança incorreta (*mistrust*)**: refere-se a uma confiança equivocada e passiva, que ocorre quando há uma estimativa positiva sobre o outro que, mesmo não sendo intencionalmente traída, revela-se incorreta. É uma forma de confiança mal direcionada, distinta da desconfiança ativa - por isso incluída na Figura 1 junto com a confiança;

b) **Não confiança (*untrust*)**: representa um estado intermediário entre a confiança e a desconfiança. Caracteriza-se por uma ausência de confiança suficiente em determinada situação, apesar de haver um nível basal de confiança no outro. Pode ser superada com medidas como verificação, transparência ou contratos formais. Segundo Marsh e Dibben (2005), trata-se de uma condição positiva, mas insuficiente para promover cooperação efetiva;

c) **Desconfiança (*distrust*)**: não equivale simplesmente à ausência de confiança, mas sim à crença ativa de que o outro atuará de forma contrária aos interesses compartilhados. É uma expectativa negativa em relação ao comportamento do outro, o qual é visto como não confiável ou mesmo como uma ameaça à cooperação.

Os conceitos desenvolvidos por Marsh e Dibben (2005) são fundamentais para aprofundar a compreensão acadêmica sobre a crise de confiança nas instituições e seu

impacto no comportamento informacional dos usuários. Tais contribuições são especialmente relevantes para os estudos contemporâneos sobre confiança informacional, uma vez que a crise atual não se restringe à definição do que é verdade, mas se concentra nos processos pelos quais os indivíduos avaliam a veracidade e a confiabilidade das informações. Isso evidencia os desafios epistemológicos enfrentados na sociedade da informação (Marsh; Dibben, 2005; Trotsuk, 2016).

4 GERAÇÕES E SEUS PADRÕES DE CONFIANÇA NA INFORMAÇÃO

A confiança é um fenômeno intricado que experimenta variações ao longo das diferentes fases da vida; entretanto, Li e Fung (2013) destacam que a confiança continua sendo pouco estudada e que é extremamente necessário que pesquisadores dediquem seus esforços para compreender sua evolução. De maneira geral, estudos sobre o assunto indicam uma tendência de aumento na propensão à confiança conforme a idade avança, sugerindo que os idosos manifestam uma maior confiança em comparação com as crianças (Li; Fung, 2013; Lukas; Nöth, 2021). Além disso, a confiança parece seguir uma trajetória quase linear desde a infância até o início da idade adulta, estabilizando-se em diferentes grupos etários (Sutter; Kocher, 2007).

Com relação à variável idade (nos fatores disposicionais), estudos recentes destacam mudanças nas atitudes sobre confiança nas informações, variando entre as gerações devido à crescente digitalização e à disseminação de desinformação. O estudo do *Reuters Institute* (2022) mostrou que os nativos digitais (25-34 anos) e os nativos sociais (18-24 anos) são altamente céticos em relação às notícias, com os mais jovens tendendo a evitar informações que consideram tendenciosas ou que afetam negativamente seu humor. Apenas 37% dos jovens confiam na maioria das notícias, contrastando com 47% dos mais velhos.

A pesquisa de Russmann e Hess (2020) observou que os nativos digitais, principalmente, não buscam ativamente notícias, favorecendo ambientes de “câmaras de eco”. Além disso, uma pesquisa da Salesforce (2023) mostrou a Geração Z como a mais adepta e confiante na Inteligência Artificial, enquanto as gerações mais velhas demonstram desconfiança e desconhecimento em relação a essa tecnologia, evidenciando também uma divergência geracional no uso e aceitação de inovações tecnológicas.

As variações nos níveis de confiança entre gerações, como evidenciado nas pesquisas anteriores, podem ser compreendidas à luz da Teoria das Cohortes Geracionais de Inglehart

(2015), que propõe que os avanços tecnológicos, eventos históricos e mudanças socioculturais moldam a mentalidade de diferentes gerações. Herrando, Jimenez-Martinez e Martin-de Hoyos (2019) enfatizam a relevância dessa teoria para entender as atitudes em relação à informação online e à confiança. Strauss e Howe (1992) também defendem que a história segue padrões geracionais cíclicos, e entender esses arquétipos pode ajudar a analisar comportamentos geracionais.

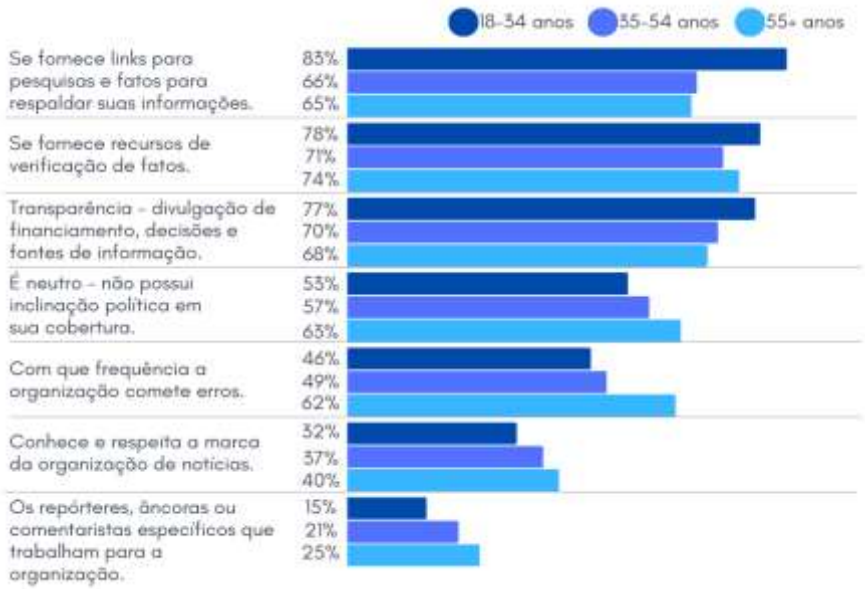
Uma forma amplamente adotada no meio acadêmico para categorizar as gerações é por meio das denominações X, Y e Z, utilizadas por diversos estudiosos (Dorsey; Villa, 2020; Strauss; Howe, 1992; Twenge, 2017). Neste artigo, adota-se a classificação proposta por Dimock (2019), que fornece a base metodológica utilizada pelo *Pew Research Center* em suas investigações sobre as diferentes gerações: Silenciosa (nascidos entre 1928-45), Boomers (nasceram entre 1946-64), Geração X (nascidos entre 1965-80), Geração Y (nascidos entre 1981-1996), e Geração Z (nascidos entre 1997 e 2012).

As coortes geracionais oferecem uma base metodológica útil para analisar como as perspectivas mudam ao longo do tempo e do envelhecimento. No caso da Geração Z, os efeitos de crescer em um ambiente digital altamente conectado ainda estão se desenvolvendo, o que torna essa geração um foco relevante para pesquisas futuras. A categorização por gerações pode, assim, revelar importantes diferenças de atitudes e comportamentos, especialmente em relação aos níveis de confiança na interação com a informação.

Embora alguns autores já proponham a existência da Geração Alpha (nascidos entre 2010 e 2025), esta pesquisa opta por não incluí-la, devido à ausência de uma definição consolidada e ao consenso científico limitado em estudos sobre essa nova geração. A análise concentra-se nas três gerações atualmente mais envolvidas no consumo de informação. O *Pew Research Center*, inclusive, alerta para a saturação de estudos geracionais com viés comercial e defende a necessidade de mais precisão e rigor para esse tipo de análise.

Além da influência da variável etária, pesquisas recentes têm apontado transformações nos fatores que determinam a confiança em organizações jornalísticas, em comparação com anos anteriores. Um levantamento realizado pela *Gallup/Knight Foundation*, divulgado em 2021, evidenciou uma mudança gradual na base da confiança do público (Hazard Owen, 2021). O Gráfico 1, a seguir, apresenta os principais resultados da pesquisa em relação aos elementos que influenciam o grau de confiança em organizações jornalísticas.

Gráfico 1 - Relação Fatores para o Nível de Confiança por idade do usuário



Fonte: elaboração própria (2026) baseado em Hazard Owen (2021).

Os dados da pesquisa realizada pela *Gallup/Knight Foundation* indicam que os indivíduos mais jovens, na faixa etária de 18 a 34 anos, tendem a valorizar com maior intensidade aspectos relacionados à transparência e à verificação de fatos. Em contrapartida, adultos com 55 anos ou mais atribuem maior peso a critérios como orientação política percebida, reputação institucional e identificação com jornalistas específicos (Hazard Owen, 2021).

Um estudo de 2025 também do *Gallup/Knight Foundation* (Brenan, 2025) indica que a confiança na mídia permanece mais elevada entre adultos mais velhos, evidenciando uma clara divisão geracional. Considerando o período agregado de 2023 a 2025, 43% dos adultos com 65 anos ou mais afirmam confiar na mídia, percentual que não ultrapassa 28% em nenhum dos grupos etários mais jovens. Em contraste, no início dos anos 2000, norte-americanos de diferentes faixas etárias apresentavam níveis relativamente semelhantes de confiança, pouco acima de 50%. Desde então, observa-se um declínio gradual em todos os grupos, embora a queda tenha sido menos acentuada entre os indivíduos com 65 anos ou mais (Brenan, 2025).

O relatório de 2025 da *Reuters* explorou as técnicas e abordagens que os usuários usam para verificar a veracidade de uma informação quando suspeitam que ela possa ser falsa ou enganosa. A maioria dos respondentes afirmou que recorre prioritariamente a veículos de notícias em que confiam (38%), fontes oficiais (35%) e serviços de *fact-checking* (25%), em vez

de mídias sociais (14%). Contudo, o relatório enfatiza que os usuários mais jovens se mostram proporcionalmente mais propensos a verificar conteúdos nas redes sociais, incluindo a leitura de comentários de outros usuários e o uso de *chatbots* de Inteligência Artificial para formar opinião. O estudo sugere, assim, que as gerações mais jovens desenvolvem um padrão mais "horizontal" de confiança, sem uma hierarquia clara de validação, ao contrário dos grupos mais velhos.

Com o crescimento das redes sociais, os usuários, especialmente os mais jovens, tendem a se tornar reféns de seus próprios vieses cognitivos ao permanecerem em ambientes digitais que reforçam suas crenças preexistentes, sem contato significativo com visões divergentes (El-Bermawy, 2016). Esse comportamento é intensificado por mecanismos de personalização algorítmica e pelo uso de critérios subjetivos para avaliação da veracidade das informações, como familiaridade, autoconfirmação, coerência interna da mensagem e percepção de consenso social (Wardle; Derakhshan, 2017). Tais padrões de julgamento são particularmente relevantes para compreender as diferentes formas com que as gerações interagem com a informação online, já que influenciam diretamente os níveis de confiança atribuídos às fontes digitais.

No contexto da desinformação e da crise de confiança das instituições, vários trabalhos destacam a avaliação da confiabilidade das fontes como um dos fundamentos essenciais para a competência em informação. No entanto, como percebido nas pesquisas entre as gerações, os critérios adotados pelos usuários para considerar uma fonte confiável não são uniformes (Boyd, 2017). A verificação da origem da informação pode se mostrar ineficaz, sobretudo entre indivíduos que demonstram desconfiança em relação a instituições científicas, educacionais, públicas ou midiáticas (Sullivan, 2019). Isso se deve ao fato de que o próprio processo de checagem de fatos e fontes é frequentemente conduzido por entidades que já são vistas com ceticismo. Nesse cenário, correções provenientes de fontes percebidas como confiáveis pelos usuários tendem a ter maior eficácia do que aquelas oriundas da mídia tradicional ou de instituições com vinculação partidária (Nyhan; Reifler, 2012).

Sullivan (2019) observa que os mecanismos pelos quais os indivíduos lidam com a desinformação (como sua utilização para preencher lacunas de coerência, a tendência de aceitá-la quando proveniente de fontes familiares ou confiáveis, e a recepção menos crítica quando ela confirma crenças preexistentes) refletem, em essência, as mesmas formas com que interagem com a informação em geral. Fatores socioculturais, posicionamentos políticos,

vivências pessoais e vínculos grupais exercem influência significativa na forma como os indivíduos interpretam uma mensagem, tornando mais provável a rejeição de informações que desafiam suas convicções e o compartilhamento daquelas que confirmam sua visão de mundo (Wardle; Derakhshan, 2017).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A confiança é um conceito central, multidimensional e de crescente interesse científico, dada sua relevância para a compreensão das estruturas sociais e da estabilidade institucional. No entanto, estudos recentes apontam para um declínio global da confiança nas instituições, intensificado pelo acesso irrestrito à informação. Nesse cenário, os estudos de Marsh e Dibben (2005), com a inclusão dos conceitos de confiança incorreta, não confiança e desconfiança, são fundamentais para analisar o comportamento informacional contemporâneo.

Fatores disposicionais, como a idade, influenciam as atitudes de confiança nas informações. Indivíduos de uma mesma geração tendem a apresentar padrões semelhantes de busca informacional: enquanto as gerações mais velhas costumam confiar mais em marcas consolidadas ou na reputação de jornalistas individuais, as mais jovens valorizam aspectos como transparência e verificação dos fatos. Assim, coortes geracionais, como as gerações X, Y e Z, ajudam a compreender os diferentes critérios de julgamento e as formas distintas de interação com a informação online, influenciando diretamente os níveis de confiança atribuídos às fontes digitais. Contudo, essa abordagem tem limitações, já que condições sociais, econômicas e culturais, além dos contextos específicos de cada indivíduo, também moldam as formas de confiança. Por fim, ressalta-se que estas conclusões representam mais um ponto de partida para investigações futuras do que proposições finais.

REFERÊNCIAS

AMERICAN PRESS INSTITUTE. **Lose trust, lose audience**: why Americans turn away from news, and how to get them back. [*S. l.*]: American Press Institute, 2016. Disponível em: https://americanpressinstitute.org/publications/reports/survey-research/lose-trust/. Acesso em: 12 fev. 2024.

BOYD, Danah. Did media literacy backfire? **Data & Society**: Points, [*s. l.*], 5 jan. 2017. Disponível em: https://points.datasociety.net/did-media-literacy-backfire-7418c084d88d. Acesso em: 14 jul. 2021.

BRENAN, Megan. **Trust in media at new low of 28% in U.S.** Washington, DC: Gallup, 2025. Disponível em: https://news.gallup.com/poll/695762/trust-media-new-low.aspx. Acesso em: 5 maio 2026.

CASTELLS, Manuel. **O poder da comunicação**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2013.

DIMOCK, Michael. Defining generations: where Millennials end and Generation Z begins. **Pew Research Center**, Washington, DC, 17 jan. 2019. Disponível em: https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/. Acesso em: 5 mar. 2024.

DORSEY, Jason; VILLA, Denise. **Zconomy**: how Gen Z will change the future of business and what to do about it. New York: Harper Business, 2020.

EL-BERMAWY, Mostafa M. Your filter bubble is destroying democracy. **Wired**, New York, 18 nov. 2016. Disponível em: https://www.wired.com/2016/11/filter-bubble-destroying-democracy/. Acesso em: 22 jun. 2021.

FUKUYAMA, Francis. **Trust**: the social virtues and the creation of prosperity. New York: Free Press, 1995.

GRAAN, Andrew; HODGES, Adam; STALCUP, Meg. Fake news and anthropology: a conversation on technology, trust, and publics in an age of mass disinformation. **PoLAR**: Political and Legal Anthropology Review, [*s. l.*], 16 fev. 2020. Disponível em: https://polarjournal.org/2020/02/16/anthropology-and-fake-news-a-conversation-on-technology-trust-and-publics-in-an-age-of-mass-disinformation/. Acesso em: 21 jul. 2021.

GURRI, Martin. **The revolt of the public and the crisis of authority in the new millennium**. San Francisco: Stripe Press, 2018.

HAZARD OWEN, Laura. Young people think it's "very important" for news organizations to link out to their facts and research. Older people don't care as much. **Nieman Lab**, [*s. l.*], 21 set. 2021. Disponível em: https://www.niemanlab.org/2021/09/young-people-think-its-very-important-for-news-organizations-to-link-out-older-people-dont-care-as-much/. Acesso em: 12 fev. 2024.

HERRANDO, Carolina; JIMÉNEZ-MARTÍNEZ, Julio; MARTÍN-DE HOYOS, María José. Tell me your age and I tell you what you trust: the moderating effect of generations. **Internet Research**, Bingley, v. 29, n. 4, p. 799-817, 2019. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IntR-03-2017-0135/full/html. Acesso em: 26 fev. 2024.

IBRAHIM, Nor Hanisah; ALLEN, David. Information sharing and trust during major incidents: findings from the oil industry. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Hoboken, v. 63, n. 10, p. 1916-1928, out. 2012. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.22676. Acesso em: 4 jul. 2021.

INFOBASE. **Indicador de Confiança Digital 2019**: veja o que o brasileiro pensa sobre a tecnologia. Rio de Janeiro: Infobase, [2019]. Disponível em: https://infobase.com.br/infografico-indicador-de-confianca-digital-2019-veja-brasileiro-pensa-sobre-tecnologia/. Acesso em: 30 mar. 2020.

INGLEHART, Ronald. **The silent revolution**: changing values and political styles among Western publics. Princeton: Princeton University Press, 2015.

LI, Tianyuan; FUNG, Helene H. Age differences in trust: an investigation across 38 countries. **The Journals of Gerontology Series B**: Psychological Sciences and Social Sciences, Oxford, v. 68, n. 3, p. 347-355, 2013. Disponível em: https://academic.oup.com/psychsocgerontology/article/68/3/347/557981?login=false. Acesso em: 18 fev. 2024.

LUKAS, Marcel; NÖTH, Markus. Trust, trustworthiness, and age: experimental evidence. **Jahrbücher für Nationalökonomie und Statistik**, Berlin, v. 241, n. 4, p. 419-436, 2021. Disponível em: https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/jbnst-2020-0012/html. Acesso em: 18 fev. 2024.

MARSH, Stephen; DIBBEN, Mark R. The role of trust in information science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 37, n. 1, p. 465-498, 2003. Disponível em: https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/aris.1440370111. Acesso em: 6 jul. 2021.

MARSH, Stephen; DIBBEN, Mark R. Trust, untrust, distrust and mistrust: an exploration of the dark(er) side. *In*: HERRMANN, Peter; ISSARNY, Valérie; SHIU, Simon (ed.). **iTrust**. Heidelberg: Springer, 2005. p. 17-33. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/11429760_2. Acesso em: 5 jul. 2021.

MENEGHETTI, Francis Kanashiro. O que é um ensaio-teórico? **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 15, n. 2, p. 320-332, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rac/a/4mNCY5D6rmRDPWXtrQQMyGN/. Acesso em: 7 abr. 2025.

NEAL, Tess; SHOCKLEY, Ellie; SCHILKE, Oliver. The dark side of institutional trust. *In*: SHOCKLEY, Ellie; NEAL, Tess; BORNSTEIN, Brian; PYTLIK ZILLIG, Lisa (ed.). **Interdisciplinary perspectives on trust**: towards theoretical and methodological integration. Cham: Springer, 2016. p. 177-191. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-22261-5_10. Acesso em: 14 abr. 2025.

NEWMAN, Nic; FLETCHER, Richard; EDDY, Kirsten; ROBERTSON, Craig T. *et al*. **Digital news report 2023**. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2023. Disponível em: https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2023-06/Digital_News_Report_2023.pdf. Acesso em: 10 jun. 2024.

NYHAN, Brendan; REIFLER, Jason. **Misinformation and fact-checking**: research findings from social science. Washington, DC: New America Foundation, 2012. (Media Policy Initiative

Research Paper). Disponível em: https://cpb-us-e1.wpmucdn.com/sites.dartmouth.edu/dist/5/2293/files/2021/03/Misinformation_and_Fact-checking.pdf. Acesso em: 14 jul. 2021.

PEW RESEARCH CENTER. **Declining trust in national institutions**. Washington, DC: Pew Research Center, 2024. Disponível em: https://www.pewresearch.org/short-reads/2024/04/08/declining-trust-in-national-institutions/. Acesso em: 10 abr. 2025.

PEW RESEARCH CENTER. **Public trust in government**: 1958-2014. Washington, DC: Pew Research Center, 2014. Disponível em: http://www.people-press.org/2014/11/13/public-trust-in-government. Acesso em: 15 abr. 2025.

REUTERS INSTITUTE FOR THE STUDY OF JOURNALISM. **Digital news report 2025**. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2025. Disponível em: https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2025-06/Digital_News-Report_2025.pdf. Acesso em: 8 maio 2026.

RUSSMANN, Uta; HESS, Axel. News consumption and trust in online and social media: an in-depth qualitative study of young adults in Austria. **International Journal of Communication**, [*s. l.*], v. 14, p. 3184-3201, 2020. Disponível em: https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/13774. Acesso em: 13 fev. 2024.

SALESFORCE. **Relatório sobre gerações e uso de inteligência artificial na sociedade**. [*S. l.*]: Salesforce, ago. 2023. Disponível em: https://www.salesforce.com/news/wp-content/uploads/sites/3/2023/09/ResGenAI_AISociety_OnePager-1.pdf. Acesso em: 5 mar. 2024.

SILVERMAN, Craig; SINGER-VINE, Jeremy. Most Americans who see fake news believe it, new survey says. **BuzzFeed News**, New York, 6 dez. 2016. Disponível em: https://www.buzzfeednews.com/article/craigsilverman/fake-news-survey. Acesso em: 20 ago. 2020.

STRAUSS, William; HOWE, Neil. **Generations**: the history of America's future, 1584 to 2069. New York: HarperCollins, 1992.

SULLIVAN, Margaret C. Why librarians can't fight fake news. **Journal of Librarianship and Information Science**, London, v. 51, n. 4, p. 1146-1156, 2019. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000618764258?journalCode=lisb. Acesso em: 8 jul. 2021.

SUTTER, Matthias; KOCHER, Martin G. Trust and trustworthiness across different age groups. **Games and Economic Behavior**, Amsterdam, v. 59, n. 2, p. 364-382, 2007. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0899825606001199. Acesso em: 18 fev. 2024.

TANG, Jiliang; HU, Xia; LIU, Huan. Is distrust the negation of trust? The value of distrust in social media. *In*: ACM CONFERENCE ON HYPERTEXT AND SOCIAL MEDIA, 25., 2014, Santiago.

Anais [...]. New York: Association for Computing Machinery, 2014. p. 148-157. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/10.1145/2631775.2631793. Acesso em: 1 jul. 2021.

TROTSUK, Irina. “To trust or not to trust” is not the question; “how to study trust” is a much more challenging task. **Monitoring of Public Opinion**: Economic and Social Changes Journal, [*s. l.*], n. 1, p. 121-139, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/312295939_To_Trust_or_Not_to_Trust_Is_Not_the_Question_How_to_Study_Trust_Is_Much_More_Challenging_Task. Acesso em: 14 abr. 2025.

TWENGE, Jean M. **Generation me**: why today’s young Americans are more confident, assertive, entitled and more miserable than ever before. [*S. l.*]: Tantor Media, 2017.

WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. **Information disorder**: toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Cambridge: Shorenstein Center on Media, Politics and Public Policy, 31 out. 2017. Disponível em: https://shorensteincenter.org/information-disorder-framework-for-research-and-policymaking/. Acesso em: 3 jan. 2021.

WOHLIN, Claes. Guidelines for snowballing in systematic literature studies and a replication in software engineering. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON EVALUATION AND ASSESSMENT IN SOFTWARE ENGINEERING, 18., 2014, Nova York. **Anais** [...]. New York: ACM, 2014. p. 1-10. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/2601248.2601268. Acesso em: 20 fev. 2025.

ZIMDARS, Melissa. My ‘fake news list’ went viral: but made-up stories are only part of the problem. **The Washington Post**, Washington, DC, 18 nov. 2016. PostEverything. Disponível em: https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2016/11/18/my-fake-news-list-went-viral-but-made-up-stories-are-only-part-of-the-problem/. Acesso em: 10 fev. 2020.