



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

ROMEU RIGHETTI DE ARAUJO

**MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DOMÍNIO  
DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E DOS NATIVOS  
DIGITAIS**

---

Londrina  
2025

ROMEU RIGHETTI DE ARAUJO

**MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DOMÍNIO  
DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E DOS NATIVOS  
DIGITAIS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual de Londrina - UEL. Área de Concentração: Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. João Arlindo dos Santos Neto

Londrina  
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

A663 Araujo, Romeu Righetti de.

Mediação explícita da informação no domínio das bibliotecas universitárias e dos nativos digitais / Romeu Righetti de Araujo. - Londrina, 2025.  
183 f. : il.

Orientador: João Arlindo dos Santos Neto.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2025.

Inclui bibliografia.

1. Mediação da informação; Mediação explícita da informação; Bibliotecas universitárias; Nativos digitais. - Dissertação. I. Santos Neto, João Arlindo dos. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

CDU 02

ROMEU RIGHETTI DE ARAUJO

# **MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DOMÍNIO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E DOS NATIVOS DIGITAIS**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual de Londrina - UEL.  
Área de Concentração: Ciência da Informação.

## **BANCA EXAMINADORA**

---

Orientador: Prof. Dr. João Arlindo dos Santos Neto  
Universidade Federal do Pará (UFPA)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UEL

---

Profa. Dra. Sueli Bortolin (membro interno)  
Universidade Estadual de Londrina (UEL)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UEL

---

Prof. Dr. Marcos Aparecido Rodrigues do Prado (membro externo)  
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFAL

Londrina, 12 de março de 2025.

## AGRADECIMENTOS

A realização desta dissertação é fruto da colaboração e apoio de muitas pessoas e instituições, às quais expresso minha mais profunda gratidão.

Ao meu orientador, Professor Dr. **João Arlindo dos Santos Neto**, pelo incentivo e apoio na minha entrada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da **Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. Sua orientação, seus vastos conhecimentos sobre mediação da informação e sua parceria nas pesquisas e publicações foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho e para o meu crescimento acadêmico.

A todos os professores do **Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UEL (PPGCI-UEL)**, pelas valiosas contribuições ao longo da minha formação.

À minha família e amigos, pelo suporte incondicional, paciência e motivação nos momentos mais desafiadores desta jornada.

Aos colegas de pesquisa e demais profissionais da área, pelas trocas enriquecedoras de ideias e experiências que contribuíram significativamente para este estudo.

Por fim, à **Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)**, por proporcionar todas as condições necessárias para o contínuo aprendizado, capacitação e crescimento profissional. A todos os colegas servidores em todos os campi e, em especial, aos amigos do **Departamento de Bibliotecas do Campus Cornélio Procópio**, pelo constante incentivo, apoio e valiosas trocas de experiências que enriquecem minha trajetória profissional e acadêmica.

A todos, meu sincero agradecimento!

A sabedoria é a coisa principal: adquiere pois a sabedoria;  
sim, com tudo o que possuis adquiere o conhecimento.  
(Bíblia, Pv, 4, 7).

## RESUMO

ARAUJO, Romeu Righetti de. **Mediação explícita da informação no domínio das bibliotecas universitárias e dos nativos digitais**. 2025. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2025.

A mediação explícita da informação no domínio das bibliotecas universitárias e dos nativos digitais foi impactada pela pandemia de COVID-19, exigindo adaptações e inovações para atender às necessidades informacionais dessa geração familiarizada com recursos tecnológicos. No problema de pesquisa, concentrou-se em responder como essas mediações foram realizadas para atender às necessidades informacionais desses usuários. Como objetivo geral, investiga as ações de mediação explícita da informação, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais, considerando os pontos de vista e indicadores das produções bibliográficas, do tempo histórico e da região geográfica (aspectos orçamentários e culturais) em que se apresentavam. Como objetivos específicos identifica as principais características e necessidades informacionais dos nativos digitais, verifica as alterações ocorridas nas atividades de mediação explícita da informação e propõe estratégias e recomendações de aprimoramento das ações de mediação. Metodologicamente, a pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa, baseada em uma revisão integrativa da literatura, com dados coletados na Base de Dados em Ciência da Informação e Web of Science. Como resultados, a pesquisa aponta que as bibliotecas universitárias adaptaram rapidamente suas práticas de mediação explícita para atender os nativos digitais, ao intensificar o uso de serviços on-line, redes sociais e atendimento remoto, para comunicação e acesso facilitado à informação. Eventos virtuais e campanhas de combate à desinformação tornaram-se ações permanentes, consolidando o modelo digital como parte essencial dos serviços, complementado por espaços físicos modernizados. Considera que a eficácia dessas práticas esteve vinculada à adaptação contínua às demandas digitais, à capacitação dos profissionais e ao incentivo à autonomia informacional dos usuários. Conclui que a inovação dos serviços, a capacitação dos profissionais e o fomento à inclusão digital e cultural posicionaram as bibliotecas universitárias como espaços estratégicos para o desenvolvimento de habilidades informacionais e críticas dos nativos digitais.

**Palavras-chave:** mediação da informação; mediação explícita da informação; bibliotecas universitárias; nativos digitais.

## ABSTRACT

ARAUJO, Romeu Righetti de. **Explicit mediation of information in the domain of university libraries and digital natives**. 2025. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2025.

The explicit mediation of information in the domain of university libraries and digital natives has been impacted by the COVID-19 pandemic, requiring adaptations and innovations to meet the information needs of this generation familiar with technological resources. The research problem focused on answering how these mediations were carried out to meet the information needs of these users. As a general objective, it investigates the actions of explicit mediation of information, from the period of the pandemic, aimed at digital natives, considering the points of view and indicators of bibliographic productions, historical time and geographical region (budgetary and cultural aspects) in which they were presented. As specific objectives, it identifies the main characteristics and information needs of digital natives, verifies the changes that have occurred in explicit information mediation activities and proposes strategies and recommendations for improving mediation actions. Methodologically, the research uses a qualitative approach, based on an integrative literature review, with data collected from the Information Science Database and Web of Science. As a result, the research shows that university libraries have rapidly adapted their explicit mediation practices to meet the needs of digital natives, intensifying the use of online services, social networks and remote assistance for communication and easier access to information. Virtual events and campaigns to combat disinformation became permanent actions, consolidating the digital model as an essential part of services, complemented by modernized physical spaces. It considers that the effectiveness of these practices has been linked to the continuous adaptation to digital demands, the training of professionals and the encouragement of users' information autonomy. It concludes that innovating services, training professionals and encouraging digital and cultural inclusion have positioned university libraries as strategic spaces for developing the information and critical skills of digital natives.

**Keywords:** mediation of information; explicit mediation of information; university libraries; digital natives.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
1.1	Problemática e Problema de Pesquisa .....	14
1.2	Justificativa .....	16
1.3	Objetivo geral .....	20
1.4	Objetivos específicos .....	21
1.5	Estrutura da dissertação .....	21
<b>2</b>	<b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
2.1	Mediação Implícita e Explícita da Informação .....	33
2.2	Dimensões da Mediação da Informação .....	44
<b>3</b>	<b>BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, ESTUDO DE GERAÇÕES E OS NATIVOS DIGITAIS .....</b>	<b>50</b>
3.1	Perfis Geracionais em Bibliotecas Universitárias .....	54
3.2	Nativos Digitais .....	66
3.3	Acervos e Público Usuário em BUs.....	71
3.4	Aspectos Tecnológicos e Fontes Digitais .....	75
3.5	Tecnodiversidade .....	78
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>83</b>
4.1	Procedimentos de Coleta de Dados .....	88
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>104</b>
5.1	Ações de mediação explícita da informação, deflagradas por BUs, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais.....	112
5.2	Características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs .....	119
5.3	Aspectos Culturais, Históricos e Econômicos .....	127
5.4	Eficácia das Ações de Mediação Explícita nas BUs com os Nativos Digitais .....	134

<b>5.5</b>	<b>Propostas de Melhorias nas Ações de Mediação Explícita em BUs .....</b>	<b>137</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>149</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>153</b>
	<b>APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DOS TEXTOS SELECIONADOS .....</b>	<b>177</b>
	<b>APÊNDICE B - REFERÊNCIAS DOS TEXTOS SELECIONADOS PARA ANÁLISE .....</b>	<b>179</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) busca compreender, por meio de métodos e técnicas específicas, como as informações são geradas, tratadas, compartilhadas, armazenadas e utilizadas em diferentes contextos. Valentim (2000) havia destacado que o moderno profissional da informação deve estar ciente da interdisciplinaridade da CI com a comunicação, linguística, informática, administração, psicologia (e outras áreas) e perceber a importância disso para o entendimento de sua área de atuação era fundamental. Passados 20 anos dessa concepção profissional, o texto apresenta-se ainda atual, uma vez que é requerido desse profissional cada vez mais uma integração de saberes e fazeres interdisciplinares.

A CI, vista como campo científico, atua em muitas frentes e realiza a intersecção entre diferentes áreas do conhecimento, evidenciando-se de forma aplicada principalmente em bibliotecas, arquivos, bases de dados, sistemas de informação, redes de comunicação e mídias digitais. É um campo que estuda os processos de produção, organização, mediação, recuperação, uso e apropriação da informação. Os estudos na área também envolvem tanto os aspectos teóricos quanto práticos relacionados à informação e ao conhecimento.

Os diversos olhares em relação ao objeto de estudo da CI apontam para fenômenos variados relacionados à informação. Para Belkin e Robertson (1976, p. 198, tradução nossa) “[...] as várias maneiras pelas quais o termo informação tem sido usado podem ser melhor descritas pelos contextos em que ocorrem”. Para os autores, há uma diversidade de significados atribuídos ao termo “informação” dentro do campo, visto que o entendimento desse conceito depende do contexto em que é utilizado. Essa visão torna evidente a complexidade e a amplitude do termo, que pode assumir diferentes nuances dependendo do enfoque ou do campo de aplicação.

McGarry (1999), no livro intitulado “O contexto dinâmico da informação” explora a natureza multifacetada da informação e como ela se molda de acordo com as circunstâncias e perspectivas. O autor enfatiza a importância de compreender o contexto em que a informação é gerada, transmitida e utilizada, visto que estes fatores influenciam significativamente o seu significado e relevância.

O conceito de informação não é fixo, mas multifacetado, e se molda às circunstâncias e perspectivas. As formas distintas de lidar com a informação revelam os diferentes contextos de seu emprego e também as relações com as diferentes abordagens teóricas na CI.

Souza e Almeida (2021), em estudo atual, analisaram o comportamento do termo informação, na CI, por meio de mapeamento científico, e evidenciaram que o termo informação, quando analisado de maneira isolada, possui características generalistas e se torna dependente de outros termos.

A importância da CI reside na sua capacidade de contribuir para o desenvolvimento e avanço das sociedades modernas. De acordo com Barreto (2008, p. 3) “[...] a área de Ciência da Informação se reconstrói ao sabor das inovações na tecnologia [...]”.

Rabello (2012) ao analisar o cenário de formação da CI, desde os primeiros esforços na formulação epistêmica da área e nas possíveis relações interdisciplinares (Pinheiro, 1999, 2006; Saracevic, 1995, 1996), transdisciplinares (García Marco, 1998) e multidisciplinar (Holland, 2008), infere que a CI apresenta um objeto de difícil delimitação, sem muita nitidez, adjetivando-o como um objeto difuso, sendo este objeto a “informação”.

Com base nas diversas teorias adotadas na constituição e no desenvolvimento da área da CI ao longo dos anos, diferentes conceitos de informação foram construídos no processo de consolidação da CI, demarcando áreas e subáreas específicas, em perspectivas que identificam as maneiras de se estudar o objeto do campo. Tais perspectivas, sugerem questionamentos de âmbitos diferentes, que refletem a complexidade das pesquisas em CI, considerando consensos e dissensos dos autores da área (Berti, 2021, p. 43-44).

No caso desta dissertação, o foco de estudo é a mediação explícita da informação no domínio das bibliotecas universitárias (BUs) e dos nativos digitais<sup>1</sup>, que compõem o perfil geracional predominante, como público usuário de informações destes ambientes na atualidade, e é sobre esta perspectiva que o presente estudo é desenvolvido.

A mediação explícita da informação na CI, atua na promoção e interação entre os sujeitos e os recursos informacionais. Profissionais de unidades de

---

<sup>1</sup> Grupo geracional que nasceu com a presença dos recursos e tecnologias digitais.

informação como bibliotecários, arquivistas, documentalistas, museólogos e gestores de informação empregam práticas e técnicas para garantir que os usuários acessem, compreendam e utilizem a informação de maneira eficaz.

Este preâmbulo teve a finalidade de situar a área maior onde se emprega a proposta desta dissertação, no intuito de possibilitar o entendimento sobre como a informação é compreendida na CI, para amparar e direcionar de forma adequada os debates sobre a mediação explícita da informação em BUs, com o público nativo digital.

As coleções digitais no âmbito das BUs são uma realidade presente no cotidiano das comunidades acadêmicas há pelo menos 20 anos. Com o advento da *internet* e das tecnologias informacionais no final da década de 1990, os acervos físicos (analógicos) das bibliotecas passaram a coexistir com a presença de acervos digitais, como as bases de dados, os portais de periódicos, as bibliotecas digitais, os repositórios digitais, entre outros. No início dos anos 2000, essa coexistência de coleções (analógicas e digitais) ocorreu de forma mais lenta e intensificou-se com o decorrer dos anos.

Por meio da expansão tecnológica, da ampliação do acesso aos mais variados tipos de dispositivos eletrônicos de leitura e maior acesso à *internet* de banda larga, as coleções digitais ganharam uma amplitude significativa no meio acadêmico, principalmente quando relacionadas à utilização por parte da geração de usuários nativos digitais, geração essa que busca a informação de variadas formas e se utiliza de diferentes fontes de informação.

A atual geração de usuários das BUs é em sua maioria, composta por jovens que nasceram com a presença dos recursos e tecnologias digitais. Estes são denominados por Prensky (2001) como “nativos digitais”. Esta geração vem sendo discutida em algumas pesquisas na CI, como as realizadas por Silveira (2014), Zaninelli *et al.* (2016), Duarte e Paiva (2017) e Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019).

A partir da experiência profissional como bibliotecário da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (Campus Cornélio Procópio) e do contato com bibliotecários, o autor desta dissertação constatou por meio de diálogos entre os pares (ainda que de forma empírica), em redes de trabalhos corporativos, encontros profissionais e eventos científicos da área, que se vivencia uma “nova” realidade

após o retorno das atividades presenciais, ou seja, no período pós-pandemia<sup>2</sup> nas BUs.

Já existem estudos publicados sobre o impacto da pandemia Covid-19 nas atividades das bibliotecas, como Franciscatto e Teixeira (2021) apresentam em um estudo de caso, realizado com bibliotecas públicas das dez cidades mais populosas do Estado de Santa Catarina, onde relatam a situação das bibliotecas que precisaram fechar suas portas ao público e os impactos desta medida. Na análise dos dados obtidos, os pesquisadores verificaram que o desconhecimento em relação à pandemia e o temor levou as instituições a fecharem suas portas para o atendimento, seguindo recomendações dos órgãos públicos responsáveis, ao imporem o fechamento de todos os serviços definidos como não essenciais.

Muitos produtos e serviços no âmbito das BUs foram atingidos pela pandemia de Covid-19. Alguns foram descontinuados, outros foram reconfigurados e alguns foram criados. Assim, com o retorno das atividades presenciais, as BUs tiveram que lidar com um cenário diferente daquele vivenciado antes da pandemia.

Sobre as transformações das BUs, Galdino *et al.* (2023) destacam que estas unidades informacionais têm se transformado em centros de apoio protagonistas, ao desempenharem o papel empreendedor, colaborarem na criação de parcerias, na produção de novos conhecimentos e no desenvolvimento de habilidades, que também se relacionam a patentes, propriedade intelectual, inovação e empreendedorismo.

Jorge (2022), em reportagem sobre o futuro das bibliotecas, reflete sobre a aceleração do debate acerca de novos usos e funcionalidades para esses ambientes informacionais em decorrência da pandemia Covid-19. Ele afirma já ser possível constatar que a pandemia adiantou algumas tendências em curso, como o uso de tecnologias da informação e da comunicação (TIC) nas ações mediadoras da aprendizagem. Ainda que as TIC já fossem utilizadas nesses espaços, foi na pandemia que elas se intensificaram na rotina dos ambientes informacionais.

Com a diminuição no fluxo de pessoas nos acervos físicos e a redução

---

<sup>2</sup> O período pós-pandemia refere-se ao momento em que as instituições começaram a retomar suas atividades presenciais após as restrições impostas pela pandemia da Covid-19. No Brasil, a reabertura das BUs ocorreu de forma gradual e seguindo protocolos sanitários específicos, com recomendações técnicas dos órgãos governamentais. Cada estado adotou cronogramas distintos e o retorno semipresencial iniciou-se em 2020, com flexibilizações progressivas até 2021, de acordo com a evolução da pandemia e orientações sanitárias locais (Neves, 2023).

na quantidade de empréstimos de itens analógicos dos acervos, acredita-se que há uma tendência de que a atual geração de usuários das BUs, esteja utilizando de forma mais efetiva os conteúdos digitais, oferecidos por estas bibliotecas. Esse movimento já havia sido identificado, como nos estudos desenvolvido por Sala et al. (2020), Fonseca (2021), Franciscatto e Teixeira (2021), Costa e Marteleto (2022), Mazzeto, Souza e Fonseca (2022).

Freitas, Gomes e Santos (2017), que discute a crescente disponibilização de livros digitais pelas BUs, porém constatam que ainda não ocorre o uso efetivo da coleção de livros eletrônicos pela comunidade acadêmica e evidenciam limitações nas mediações deflagradas pelos bibliotecários.

Com a chegada da pandemia, essa transição para o digital foi significativamente acelerada. As bibliotecas precisaram encontrar maneiras de manter a mediação explícita, com o uso de ferramentas digitais para continuar a oferecer atendimento aos usuários. A pandemia não apenas reforçou a necessidade de adaptação, mas também solidificou o uso dos recursos digitais para o atendimento eficaz dos usuários nativos digitais. Além disso, os bibliotecários, incluindo aqueles que não são nativos digitais, passaram a reconhecer a importância das redes sociais digitais e dos serviços de referência on-line e buscaram se adaptar ao uso das TIC para melhor atender seus usuários.

Assim, é relevante compreender a dinâmica dos sujeitos envolvidos no fluxo informacional das BUs, sobre principalmente as ações de mediação explícita da informação deflagradas pelos bibliotecários com os usuários nativos digitais.

A seguir, apresenta-se o problema de pesquisa que norteou este estudo, assim como as justificativas e os objetivos delineados.

### **1.1 Problemática e problema de pesquisa**

A significativa presença dos recursos digitais que compõem os acervos das BUs brasileiras os consolidaram como uma das principais fontes de acesso à informação científica, juntamente com o acervo físico, composto em sua maioria por suportes impressos.

Com o avanço da disponibilidade de itens informacionais digitais e ampliação do acesso, gradativamente muitos acervos tornam-se híbridos, ou seja,

abrangendo coleções físicas e digitais. Garcez e Rados (2002) em artigo publicado sobre bibliotecas híbridas já afirmavam naquele período que não seria possível admitir haver falta de tecnologia para agilizar o processo de recuperação e acesso à informação, onde quer que ela estivesse.

A docente Helen Casarin, do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (Unesp), enfatiza em reportagem do Jornal da Unesp (Jorge, 2022) que o debate sobre o futuro das bibliotecas ganhou força com o surgimento dos livros e periódicos digitais nos anos 2000, e agora se intensificou com a necessidade de se fechar as bibliotecas por conta da pandemia.

O cenário provocado pela pandemia de Covid-19 acelerou o processo de utilização de ferramentas e recursos digitais, devido às restrições impostas de isolamento social, que acabaram forçando o fechamento de instituições de ensino e consequentemente de bibliotecas.

A pesquisa "Hábitos Culturais", conduzida pelo Itaú Cultural (IC) em parceria com o Datafolha em 2022, revelou que 62% das pessoas praticavam atividades culturais e de lazer com menos frequência do que antes da pandemia. O estudo, que entrevistou 2.240 pessoas entre 16 e 65 anos, destacou que as bibliotecas são um dos locais que mais perderam visitantes em comparação com anos anteriores, evidenciando mudanças significativas no consumo de cultura no Brasil após as restrições causadas pelo coronavírus (Boletim CRB-6, 2022).

Santa'Anna e Gomes (2022) apresentam um estudo de caso realizado em uma BU, na retomada das atividades de atendimento presenciais pós-pandemia, onde evidenciam que apesar do retorno dos estudantes, da comunidade acadêmica e da entrada de novos estudantes no campus, a biblioteca manteve-se vazia. Constataram que houve uma queda de 50% nas visitas à biblioteca e uma queda de 30% nos empréstimos.

O período de fechamento das instituições de ensino durante a pandemia de Covid-19 estimulou ainda mais a utilização das ferramentas de educação on-line, como as aulas remotas, utilizando ferramentas como o *Google Meet*, *Google Classroom*, por exemplo. No caso das bibliotecas, houve a ampliação dos serviços digitais de mediação, que foram desde a ampliação do atendimento por *chats*, aplicativos de mensagens, *e-mails* e interações via redes sociais para divulgação de serviços e treinamentos.

Não havendo a possibilidade de interações pessoais diretas, o acesso ao acervo físico manteve-se fechado por longos períodos, resultando no uso exclusivo das bibliotecas digitais disponibilizadas pelas instituições para a manutenção do acesso às fontes de informação científicas.

Ressalta-se que aqueles usuários das bibliotecas que já estavam com recursos físicos emprestados puderam contar com estes itens informacionais à disposição em suas residências para os estudos e pesquisas no período de isolamento social exigido pelo período pandêmico.

Nesta perspectiva, o problema de pesquisa que norteia este estudo consiste na seguinte questão: Como as mediações explícitas têm sido realizadas em BUs brasileiras, para o atendimento das necessidades informacionais dos nativos digitais?

## **1.2 Justificativa**

Nas BUs brasileiras, a eficácia das mediações explícitas é potencializada quando adaptadas às preferências e habilidades dos usuários nativos digitais e favorece a otimização do acesso à informação por esse público.

A motivação para este trabalho de dissertação surgiu da observação prática, na BU onde o autor trabalha como bibliotecário, especialmente após a pandemia, onde ficou evidente a importância da adaptação das ações de mediação explícita que atendam às necessidades específicas dos nativos digitais. Acredita-se que o desenvolvimento deste estudo permite acompanhar o aprimoramento das práticas mediacionais ao verificar como podem ser desenvolvidas ações mais eficazes e alinhadas às demandas dessa geração, ampliar consequentemente a visibilidade e a efetividade das BUs no âmbito acadêmico.

Estudos que descrevem os impactos da pandemia nas bibliotecas e como as ações de mediação se adaptaram a esta situação já foram realizados, como no caso de Sala *et al.* (2020), Fonseca (2021), Franciscatto e Teixeira (2021), Costa e Marteleto (2022), Mazzeto, Souza e Fonseca (2022).

Sala *et al.* (2020) reforçam a necessidade de estudos sobre mediação em BUs no contexto pós-pandêmico. Na pesquisa intitulada “Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais

durante a pandemia de COVID-19” foi constatado que a pandemia de COVID-19 tornou evidente novas necessidades no âmbito da mediação da informação, e que as bibliotecas, como agentes de mudança social, devem ajustar-se para atender às demandas de sua comunidade, refletir sobre suas práticas e adotar abordagens inovadoras para garantir o acesso à informação.

A reinvenção mencionada pelas autoras implica em um constante aprimoramento por parte dos profissionais da informação, na condição de mediadores, e reforçam a necessidade de que a área acadêmica, amplie as pesquisas sobre mediação explícita, bibliotecas universitárias e serviços de informação no cenário pós-pandêmico (Sala *et al.*, 2020).

De acordo com Abreu, Farias e Pinto (2021) a atuação mediadora do bibliotecário é uma prática habitual no dia a dia, envolvendo a facilitação do funcionamento eficiente da biblioteca. A partir dessa mediação, o objetivo é garantir que os usuários possam acessar as informações necessárias, encontrar respostas para suas dúvidas e satisfazer suas necessidades informacionais.

A biblioteca precisa adaptar seus serviços conforme as necessidades informacionais dos usuários, que podem ser docentes, discentes ou técnicos administrativos. Com a ampla integração das tecnologias digitais nas organizações e na vida cotidiana dos usuários, os bibliotecários tiveram que reexaminar suas abordagens de trabalho. Isso se deve ao fato de que o ambiente virtual requer novas estratégias por parte dos mediadores para lidar com o volume de informações disponíveis e os novos usuários conectados à rede (Abreu; Farias; Pinto, 2021).

Costa e Marteleto (2022) examinam o papel das BUs diante dos desafios enfrentados pelas universidades públicas brasileiras durante a pandemia buscando entender como o acesso e a permanência dos estudantes no ensino superior foram impactados com o isolamento social, refletem sobre a importância da infraestrutura ofertada pelas bibliotecas e enfatizam a mediação com o uso de tecnologias e as desigualdades de acesso.

Ainda que as bibliotecas universitárias já viessem se reconstruindo no que se refere ao uso das tecnologias, o impacto da pandemia no que tange tanto à qualificação da prestação de serviços, como no atendimento das demandas do corpo acadêmico, foi um desafio para os profissionais da informação, pois precisaram se reinventar e se capacitar uma vez que os serviços passaram a ser mediados de forma mais intensa pelos recursos tecnológicos (Costa; Marteleto,

2022, p. 13).

Nesse contexto, as coleções analógicas das BUs podem não ser a preferência dos atuais usuários nativos digitais. A diminuição no fluxo de pessoas nos acervos físicos e a redução na quantidade de empréstimos de itens analógicos sugerem uma possível mudança para o uso mais efetivo de conteúdos digitais oferecidos pelas bibliotecas.

Diante dessa tendência, torna-se relevante investigar a dinâmica atual da informação, especialmente a mediação explícita da informação desenvolvida pelos bibliotecários com os usuários nativos digitais.

A mediação explícita da informação em BUs envolve a orientação direta e ativa dos usuários na busca, seleção e interpretação de informações relevantes para suas necessidades informacionais. Isso contribui para uma prestação eficaz de serviços, alinhados com as demandas dinâmicas dos usuários no ambiente acadêmico.

Foi possível localizar na literatura científica da área de CI pesquisas que abordam aspectos relacionados à mediação explícita da informação em BUs como Silva (2018), Almeida, Farias e Farias (2018), Silva e Cavalcante (2018), Souza e Almeida Júnior (2019) e Gomes, Reis e Jesus (2022).

Silva (2018), em sua dissertação de mestrado em CI, analisou ações de mediação explícita da informação em BUs que auxiliassem no comportamento de busca da informação pelo usuário. Por meio da realização de pesquisa semiestruturada com bibliotecários da Unesp, constatou que os profissionais não possuíam o conhecimento teórico sobre mediação explícita, mesmo praticando essa atividade diariamente. Este estudo também apresentou que os bibliotecários consideram que suas atividades de mediação explícita favorecem o ingresso, permanência e autonomia dos usuários na biblioteca e contribui para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação.

Almeida, Farias e Farias (2018) apresentaram quais são as competências necessárias ao bibliotecário para atuar como mediador da informação na BU. Para as autoras, “A mediação da informação na biblioteca universitária ocorre nos momentos de interação em que o bibliotecário sensibiliza e auxilia o usuário a apreender e aprender com os recursos informacionais disponíveis em seu espaço e à distância” (Almeida; Farias; Farias, 2018, p. 437).

Silva e Cavalcante (2018) relataram ações relacionadas à mediação explícita em BU que contribuem para o desenvolvimento do comportamento de busca da informação.

Na biblioteca universitária, mediar informação, principalmente a mediação explícita, é uma das ações que pode aproximar mais a biblioteca da comunidade acadêmica, pois, por meio dela, o bibliotecário/mediador está em contato com o usuário, seja ele professor, estudante ou outro membro da universidade, procurando ajudá-lo no sentido de melhor lidar com a informação (Silva; Cavalcante, 2018, p. 1476).

Souza e Almeida Júnior (2019) discorrem sobre a mediação da informação para formação de competências em informação do bibliotecário no âmbito das TIC nas BUs. “Analisar as perspectivas de mediação da informação com auxílio das TIC por bibliotecários é extremamente importante, pois mensura a qualidade dos serviços prestados na unidade de informação” (Souza; Almeida Júnior, 2019, p. 118). A pesquisa revelou que por parte dos bibliotecários, da amostragem pesquisada, prevalece a associação da mediação da informação com as atividades voltadas para o acesso e recuperação da informação.

Gomes, Reis e Jesus (2022) estabeleceram zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita da informação, identificando e categorizando seus atributos por meio de uma revisão sistemática da literatura (RSL). As autoras relataram que: “No elenco das atividades de mediação explícita, são destacadas as atividades do serviço de referência; de disseminação e promoção do acesso à informação e as atividades de apoio à leitura e produção escrita” (Gomes; Reis; Jesus, 2022, p. 6).

Esta dissertação, por sua vez, se diferencia dos trabalhos mencionados por direcionar sua atenção de forma específica à mediação explícita da informação em BUs voltada aos nativos digitais. Este grupo geracional possui a característica de interagir com a informação de maneira peculiar, principalmente quando envolvem questões tecnológicas.

Silva (2018), Almeida, Farias e Farias (2018), Silva e Cavalcante (2018), Souza e Almeida Júnior (2019) e Gomes, Reis e Jesus (2022) apresentam em seus estudos vários aspectos da mediação da informação em BUs e a importância dessa prática para a melhoria da interação dos usuários com os recursos informacionais e para a promoção do desenvolvimento de competências em informação.

De forma geral, nenhuma dessas pesquisas concentra-se nas particularidades dos nativos digitais nas BUs, cuja familiaridade com as TIC demanda estratégias de mediação voltadas às suas necessidades específicas.

A relevância deste estudo para a CI ocorre com a realização da averiguação e análise sobre como as BUs podem melhorar a eficácia de suas práticas de mediação da informação com os nativos digitais. O PPGCI-UEL desenvolve suas atividades pautadas por investigações e concepções que contemplem a diversidade de aspectos tratados na CI, e conta com duas linhas de pesquisa, sendo elas:

- a) Organização e Representação da Informação e do Conhecimento;
- b) Compartilhamento da Informação e do Conhecimento.

Esta dissertação está alinhada à linha de pesquisa Compartilhamento da Informação e do Conhecimento, que possui a seguinte ementa:

A linha se desdobra em estudos orientados à informação e ao conhecimento como objetos de intervenção e transformação científica e social. As pesquisas convergem para: mediação da informação e da literatura; busca e apropriação da informação e do conhecimento; comportamento e competência informacionais; comunicação científica e métricas de avaliação da produção científica; redes sociais de conhecimento e memória organizacional (Universidade Estadual de Londrina, 2024).

Os assuntos abordados nesta dissertação estão alinhados às diretrizes da linha de pesquisa Compartilhamento da Informação e do Conhecimento do PPGCI-UEL ao investigar as formas de mediação explícita que contribuem para a formação de um ambiente informacional adequado às necessidades da maior parcela de usuários de uma biblioteca universitária na atualidade, a geração dos nativos digitais.

A seguir, são apresentados os objetivos geral e específicos desta dissertação.

### **1.3 Objetivo geral**

Investigar as mediações explícitas deflagradas pelas bibliotecas

universitárias no período pós-pandemia, voltadas aos nativos digitais.

#### **1.4 Objetivos específicos**

Identificar as principais características e necessidades informacionais dos nativos digitais em bibliotecas universitárias.

Verificar as alterações ocasionadas nas atividades de mediação explícita da informação nas bibliotecas universitárias a partir do período pandêmico, que contemplam as expectativas e as necessidades dos nativos digitais, considerando os pontos de vista e indicadores das produções bibliográficas, do tempo histórico e da região geográfica (aspectos orçamentários e culturais) em que se apresentam.

Propor estratégias e recomendações de aprimoramento das mediações da informação em bibliotecas universitárias, realizadas de forma explícita, para melhor satisfação das necessidades de informação dos usuários nativos digitais.

#### **1.5 Estrutura da dissertação**

As seções teóricas presentes nesta dissertação buscam resgatar na literatura da CI os temas relacionados à mediação da informação e o entendimento da mediação como um fundamento da CI. Também são abordados os temas mediação implícita e explícita da informação, mediação consciente da informação e as dimensões da mediação da informação presentes na literatura. Após a apresentação teórica desta dissertação, é exposto um estudo de gerações, tendo em foco os nativos digitais em BUs.

Também é apresentada uma seção sobre a metodologia adotada para a pesquisa, com a descrição da natureza, tipologia, abordagem, métodos e técnicas, bem como a descrição dos procedimentos de coleta e de análise de dados, seguidos do relato da análise e apresentação dos resultados e das considerações finais do estudo.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Historicamente a mediação começou a ser discutida recentemente se comparada às temáticas envolvendo o campo que deu origem à Biblioteconomia, que versavam sobre organização e representação da informação e do conhecimento. “O termo mediação da informação foi publicado pela primeira vez no artigo de periódico de Mercadante (1995), porém, no texto não se encontra uma discussão sobre a mediação” (Santos Neto, 2019, p. 116).

A ideia de que a informação deve ser compreendida em seu fluxo e no contexto de uma esfera social, para além da organização do conhecimento, despertou o interesse de pesquisas em diversas partes do mundo, incluindo o Brasil e a França. Nesses dois países, a CI evoluiu sob estas influências, desenvolvendo-se em um arcabouço teórico próprio, voltado para consolidá-la como um campo de conhecimento reconhecido. Esse reconhecimento se deve, em parte, ao crescente corpo de pesquisas que abordam diferentes aspectos do âmbito informacional, como os estudos sobre a mediação da informação (Nunes, 2015).

Ao analisar autores que propõem uma conceituação de mediação, Davallon (2007, p. 12) apresenta que “a vontade de definir a mediação de um ponto de vista teórico (e mesmo científico) é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação”. Essa reflexão levanta várias questões sobre a natureza e o papel da mediação nesses campos no contexto europeu.

Jean Meyriat e Viviane Couzinet destacaram-se como os principais responsáveis pela disseminação da CI tanto na França quanto fora dela. Ambos estavam igualmente preocupados com a definição teórica e metodológica da área, ao considerarem as particularidades do objeto de estudo e o estatuto profissional. A contribuição de Jean Meyriat foi essencial para a consolidação da CI na França, e se estabeleceu como um dos pioneiros a instituir as bases das *Sciences de l'Information et de la Communication* (SIC) e a explorar a relação entre informação e comunicação. Viviane Couzinet, sua sucessora, procurou fortalecer as SIC no meio acadêmico-científico, ao incentivar pesquisas sobre mediação da informação, competência em informação e sobre a sociedade do conhecimento e sua conexão com as SIC (Nunes, 2015).

A busca pela definição teórica da mediação, reflete a preocupação por um entendimento mais profundo e rigoroso sobre como a informação circula e é transformada, por meio das interações sociais e tecnológicas, que podem envolver a análise das tecnologias de comunicação, dos sistemas de informação e das práticas culturais e sociais que interferem na forma como a informação é mediada.

Devido à variedade de aplicações da mediação, sobretudo com a característica comunicativa e o processo de interlocução da informação entre o polo emissor e o polo receptor, Davallon (2007, p. 21-22) destaca:

Ora, o desenvolvimento do emprego do termo mediação ao longo dos últimos anos mostra de forma bastante clara a necessidade de uma definição de mediação que não seja apenas uma interface, localizada nas ciências da informação e da comunicação, de uma perspectiva antropológica de natureza filosófica.

Verifica-se nos últimos anos, que o desenvolvimento conceitual da mediação foi aprimorado e aprofundado, conforme pode ser visto nesta seção. Para Almeida Júnior (2006, 2009, 2015b) diferentemente da disseminação, a mediação abrange não apenas as atividades voltadas diretamente ao público atendido, mas todas as ações desempenhadas pelo profissional da informação em sua prática cotidiana.

A atuação do profissional na mediação da informação visa promover a apropriação do conhecimento pelo usuário, diferenciando-se da simples disseminação da informação. Enquanto a mediação envolve um processo mais amplo, que busca favorecer a compreensão e o uso do conteúdo informacional, a disseminação se limita à disponibilização dos documentos, sem considerar a assimilação da informação pelo usuário. Dessa forma, a disseminação está mais associada à transferência de informação do que ao processo de mediação propriamente dito (Almeida Júnior, 2015a).

Conforme Almeida Júnior (2006, 2009, 2015b) a mediação se apresenta a partir de duas tipologias, a mediação implícita e a mediação explícita da informação, que serão discutidas na seção 3.1.

Dentre algumas extensões conceituais de mediação abordadas na CI estão a mediação da informação, a mediação científica, a mediação documentária, a mediação cultural e a mediação da leitura (Santos Neto, 2019).

A mediação na CI, assim como em outras áreas, também pode ser compreendida como uma ação de conciliação, mas direcionada a lidar com conflitos de natureza informacional, visto que o Direito, a Comunicação, a Educação, por exemplo, também utilizam o termo mediação vinculando-o aos aspectos intrínsecos de suas respectivas áreas do conhecimento e ocupam-se de buscar soluções para amenizar outros tipos de conflitos, não os informacionais

Diante da complexidade atual da informação e do papel de mediadores da informação, os profissionais necessitam estar atentos à maneira como a desintermediação está se ampliando e trazendo com ela a desinformação.

A ideia de abundância e liberdade ao alcance dos indivíduos e grupos (no sentido de utilização de qualquer fonte, mesmo sem a existência de qualidade na produção, criação ou credibilidade) é criticada por Almeida (2014, p. 195):

Trata-se de uma mistificação apoiada numa falsa ideia de 'neutralidade' das tecnologias: não há rede sem escolha, sem organização, sem hierarquia, já que os conhecimentos não existem fora de um contexto social, nem se reorganizam de maneira aleatória.

Ao criticar a visão utópica de que a abundância informacional, proporcionada pelas tecnologias digitais, seria necessariamente um bem universal e neutro, Almeida (2014) argumenta que essa ideia ignora a complexidade inerente à mediação da informação, que sempre envolve escolhas, organização e hierarquias.

O conhecimento não é uma entidade isolada e apolítica. Ele está intrinsecamente ligado ao contexto social, cultural e ideológico em que é produzido e disseminado. Nesse sentido, a suposta neutralidade das tecnologias é, na verdade, uma ilusão, pois as ferramentas digitais, por mais avançadas que sejam, não conseguem se desvencilhar das influências e das estruturas de poder que moldam seu uso e sua eficácia.

Essa perspectiva crítica nos leva diretamente à reflexão sobre o papel do profissional da mediação da informação. Como aponta Gomes (2014), esse profissional não é apenas um intermediário passivo, mas um ator social ativo que constrói e interfere no meio informacional. "O profissional da mediação da informação age, constrói e interfere no meio, portanto, é também um protagonista

social, e nessa condição se constitui em sujeito da estética, da ética e da produção humanizadora do mundo” (Gomes, 2014, p. 47).

A atuação do mediador vai além da organização de dados, pois ele participa da criação de significados e influencia a maneira como o conhecimento é acessado e compreendido. Nesse contexto, o bibliotecário e outros mediadores de informação tornam-se protagonistas na produção de uma dimensão estética e uma ética informacional, ao humanizar o acesso ao conhecimento e promover uma experiência mais crítica, consciente e inclusiva para os usuários.

Ao reconhecer a ausência de neutralidade na mediação tecnológica, esses profissionais reafirmam seu papel como agentes transformadores, responsáveis não só pela curadoria de conteúdos, mas também pela promoção de uma cidadania informacional crítica e engajada.

Diante das complexidades intrínsecas aos processos da mediação e do interesse dos pesquisadores da CI sobre o tema, Almeida Júnior (2015b, p. 25) apresenta a definição (formulada em 2006 e reformulada por ele em 2015) do conceito de mediação da informação:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Por meio da definição de Almeida Júnior compreende-se que o objetivo esperado da ação do mediador da informação é a apropriação da informação pela pessoa que a recebe. Um interessante aspecto apresentado nesta conceituação é que a apropriação não é definitiva e pode impulsionar ou instigar a pessoa a buscar novas informações.

Outro ponto a ser destacado na definição, apresentada por Almeida Júnior (2015b, p. 25), é que a mediação além de possibilitar a apropriação da informação desejada, apresenta que esta “satisfação da necessidade informacional”, do sujeito, é momentânea e acontece de forma parcial, visto que, a apropriação da informação poderá gerar conflitos de ordem cognitiva no indivíduo, acarretando assim novas necessidades por informações que esclareçam, elucidem ou apresentem outros pontos de reflexão acerca do conflito gerado inicialmente.

Silva, Nunes e Cavalcante (2018), realizaram um levantamento bibliográfico e analisaram as citações dos artigos disponibilizados pela Base de Dados em CI (Brapci) entre 2007 e 2017 para identificar os autores citados e suas abordagens em pesquisas sobre a mediação no campo da CI. Conforme os dados desta pesquisa, os três autores mais citados foram Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, seguido por Jean Davallon e Henriette Ferreira Gomes. A partir das informações obtidas neste estudo, foi possível compreender como os três autores abordam o tema mediação sob diferentes perspectivas. Estes achados de pesquisa foram corroborados por Santos Neto (2019) ao indicar a elite científica das autorias mais citadas nos estudos da mediação da informação.

A primeira publicação que apresenta uma definição estruturada de mediação da informação foi realizada por Almeida Júnior em 2006 nos anais do VII *Encuentro de Educadores e Investigadores en Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y de la Documentación de Iberoamérica y el Caribe* (EDIBCIC) (Santos Neto, 2019).

Conforme já mencionado, o autor Jean Davallon, incide como um dos pesquisadores mais citados na literatura sobre mediação porque é da abordagem dos estudos culturais da mediação, mas ele não se dedica aos estudos do campo da mediação da informação propriamente dita (Santos Neto, 2019). Davallon é citado, pois os pesquisadores buscam subsídio teórico-conceitual para o debate mais amplo e epistemológico do segmento da “mediação”.

Para Gomes (2020) a mediação da informação é situada como um fundamento da CI pautado sob a perspectiva social. A autora afirma que algumas abordagens teóricas e conceituais compreendem a mediação da informação como uma ação dialética e interacionista, ou seja, que possibilita o diálogo, o debate e propicia o raciocínio e o ambiente necessários para a troca de ideias, opostas ou complementares.

[...] a efetividade da ação mediadora está associada à mediação consciente que, com o cuidado necessário busca alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, promovendo o processo de problematização que contribui para que ocorra a apropriação da informação e a tomada de consciência por parte dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, o que contribui para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, assegurando que o acesso, uso e a apropriação da informação ocorram em parâmetros democráticos, se fazendo em experiência de

um encontro com a informação capaz de fortalecer as lutas por inclusão e justiça social (Gomes, 2020, p. 2).

Sobre a visão de Gomes (2020) outra característica que merece destaque é a questão do desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social do sujeito principalmente sobre as questões de justiça e inclusão. A partir do momento que os sujeitos informacionais se tornam protagonistas, estes passam a ser também autores das construções sociais. Do mesmo modo que, o ambiente influencia transformações no indivíduo, o sujeito protagonista social também as promove em seu ambiente social. A mediação da informação não ocorre apenas de forma individualizada, ela também atua diretamente na concepção de transformações tanto do sujeito, como de seu meio social.

Ainda segundo Gomes (2020), não somente o sujeito que recebe a informação será o protagonista no processo de mediação, mas também o profissional que atua nesta ação. Sobre a atuação deste profissional da informação, por vezes o senso comum subentende um raciocínio equivocado onde somente o bibliotecário que atua no contato imediato com os usuários, como no serviço de referência, por exemplo, seja o único que exerça a função de mediador da informação.

Abreu, Farias e Pinto (2021) investigaram como estão apresentados os assuntos relacionados à mediação da informação em BUs e evidenciaram a seguintes abordagens sobre a mediação: mediação em ambiente virtual; mediação da informação e competência informacional; mediação implícita e explícita; tipologia da mediação; mediação para pessoas com deficiência; mediação e ação cultural; mediação para leitura e escrita; e mediação e interculturalidade.

Apesar de toda a preocupação dos profissionais da informação, na condução de suas atividades de mediação e na prestação de serviços informacionais qualificados e amparados em aspectos e padrões científicos consistentes, existe uma preocupação atual, decorrente do uso e emprego das tecnologias e da vasta oferta de informações on-line, que induzem novas formas de mediação, inclusive podendo ocasionar uma situação indesejada de desintermediação.

Com o panorama contemporâneo dos fluxos e serviços informacionais cada vez mais sofisticados e a facilidade de uso das ferramentas informacionais,

começa-se um movimento de atribuição para empresas como o “Google e seus correlatos o alegado papel de ‘guias’ precisos e seguros possibilitando aos indivíduos, por meio da ‘desintermediação’, o acesso direto à informação e ao conhecimento” (Almeida, 2021, p. 243)

No entendimento de Silva, Barros e Bezerra (2023) a desinformação é uma ação prejudicial de informação deturpada que implica no engano e na manipulação de conteúdo tornando este alheio à veracidade pelo desprezo aos recursos de verificação dos fatos.

Os autores ainda argumentam que isso não quer dizer que toda informação seja necessariamente verdadeira, pois pode haver distorções que não correspondem à realidade dos fatos (Silva; Barros; Bezerra, 2023).

Na desinformação nem sempre há intenção, especialmente no processo de disseminação. Pois, há pessoas que compartilham a desinformação porque realmente acreditam na veracidade daquele conteúdo. Muitas vezes são pessoas que vivem em uma bolha informacional.

Desde a introdução da entropia da informação, nos estudos da teoria da informação de Shannon (1948), que quantifica a incerteza associada a uma fonte de dados e avalia a quantidade média de informação produzida por uma fonte, visando a compreensão e otimização de sistemas de comunicação, surgiram outras pesquisas como a de Wurman (1991)<sup>3</sup> sobre “ansiedade de informação”, que se refere ao estado de sobrecarga e confusão que os indivíduos experimentam diante do excesso de informações disponíveis. Segundo Wurman, essa ansiedade surge da incapacidade de processar, compreender e utilizar eficazmente a grande quantidade de dados que recebemos diariamente.

No atual cenário digital, com o excesso de informações disponibilizadas, surgem outros conceitos como obesidade informacional (ou obesidade da informação) e infodieta.

A obesidade informacional refere-se à sobrecarga de informações às quais as pessoas estão expostas, principalmente no excesso de dados que circulam pela *internet*, redes sociais e outras fontes digitais. Assim como na obesidade alimentar, o excesso de informação pode gerar consequências negativas como a

---

<sup>3</sup> A primeira edição de *Information Anxiety*, de Richard Saul Wurman, foi publicada em 1989 pela editora Doubleday, em Nova Iorque (Estados Unidos da América).

dificuldade em filtrar informações relevantes (distinguir o que é importante ou verdadeiro), ansiedade e estresse (consumo excessivo de notícias e dados, sensação de sobrecarga mental) e distração (prejuízo na capacidade de concentração em tarefas ou decisões importantes) (Goldacker, 2020; RHLAB, 2024).

A infodieta, por outro lado, pode ser compreendida como uma abordagem consciente e estratégica para lidar com a sobrecarga de informações. Baseada no conceito de dieta, faz-se necessária uma seleção criteriosa do que consumir, ou seja, baseia-se na seleção de fontes confiáveis para a busca de informações, redução do tempo de exposição em redes sociais e outras plataformas (para evitar o consumo excessivo de conteúdo superficial) e foco em qualidade, não em quantidade, ao priorizar a profundidade e relevância das informações consumidas em vez de absorver grandes volumes de dados sem critério. A infodieta pode auxiliar as pessoas a manterem uma relação mais saudável com a informação e possibilitar que consigam se concentrar no que realmente importa (RHLAB, 2024).

Exercendo sua função de mediador em uma BU, o bibliotecário se depara com inúmeras situações conflituosas de natureza informacional, envolvendo principalmente os usuários, em sua maioria nativos digitais, familiarizados desde o seu nascimento com os recursos tecnológicos digitais. Essa transformação significativa na dinâmica de acesso e uso da informação, onde os usuários apesar de possuírem familiaridade com a tecnologia, enfrentam desafios relacionados à qualidade e à credibilidade das fontes. A digitalização e a crescente quantidade de informações disponíveis on-line não garantem, por si só, uma compreensão crítica ou as habilidades adequadas para a seleção e avaliação dos recursos informacionais.

Mota e Borges (2023), amparados nas publicações de Almeida Júnior (2009), Silva (2009), Accart (2012) e Galaup (2012), entendem que a mediação da informação é um processo, realizado pelo profissional da informação com o uso de habilidades e/ou competências cognitivas, comunicacionais, educacionais, técnicas e tecnológicas, em contato com o usuário, para atender uma necessidade informacional.

A mediação da informação é fundamental na CI, pois se atenta tanto ao processo de interação entre os usuários e as fontes de informação quanto ao que ocorre após isso, ou seja, a apropriação e uso da informação. A mediação está

presente em todas as etapas do ciclo informacional (Almeida Júnior, 2006, 2009, 2015b), desde a coleta e organização dos dados até a disseminação e compartilhamento das informações. Visa contribuir para a garantia da qualidade, da acessibilidade e da compreensão dos conteúdos, favorecendo o encontro entre as informações e aqueles que delas necessitam.

Le Coadic (2004) ao estudar as propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos) e a análise de seus processos de construção, formas de comunicação e utilização, sinaliza que a CI deveria ter por objeto estas proposições e é através deste tipo de visão que a mediação da informação vislumbra um protagonismo.

Almeida Júnior (2009) relata que embora amplamente citada na literatura especializada, a mediação da informação carecia de um conceito claro, capaz de responder aos questionamentos que surgiam durante os projetos de pesquisa, como, por exemplo, a possibilidade de indicar a mediação como objeto da CI. O autor defende a ideia de que o objeto da CI, enquanto “informação”, deveria ser reconsiderado e, sendo assim, a mediação da informação assumiria o papel de objeto de estudo do campo científico. Almeida Júnior (2009, p. 97) ainda defende que a “[...] informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais”.

Possuir um amplo conhecimento sobre os fundamentos teóricos da CI, assim como habilidades em pesquisa, análise crítica, comunicação e tecnologias da informação, oportuniza ao profissional o desempenho mais consciente do papel de mediador ao promover o acesso à informação, que contribui para o desenvolvimento do conhecimento individual e coletivo, bem como do avanço das pesquisas nas mais diversas áreas do saber, conforme destacam Barboza e Almeida Júnior (2017, p. 70):

É possível considerar também que a informação é percebida a partir da relação com o sujeito, gerando um movimento dinâmico e dual, e o sujeito constrói o conhecimento a partir da sua relação com os outros, com o mundo, momentos em que a mediação se faz presente. Não há como se distanciar, se isolar, e querer um olhar multidimensional.

Santos Neto (2019, p. 53) apresenta o seguinte questionamento a ser refletido pelos pesquisadores da área: “A CI possui um objeto definido, reconhecido e validado por todos?”. Aponta ainda que há pesquisadores que consideram a

informação como objeto de estudo, outros defendem a informação registrada e alguns a mediação da informação.

Por estar intrinsecamente relacionada com todos os envolvidos nos processos e atividades voltadas à promoção do encontro com a informação, a mediação e os profissionais responsáveis por ela, como bibliotecários, documentalistas e especialistas em gestão da informação, atuam na identificação das necessidades dos usuários, na seleção de fontes confiáveis e relevantes, na organização dos conteúdos e na oferta de estratégias eficientes de busca e recuperação da informação. Para Gomes (2021, p. 135) “A mediação está presente em todas as fases constitutivas da informação e se relaciona a todas aquelas envolvidas com os processos e atividades voltadas à promoção do encontro com a mesma”.

Compreende-se que a mediação vai além de ser apenas um intermediário entre a informação e o usuário. Ela contribui para tornar o acesso à informação mais efetivo, promovendo uma interação significativa entre os indivíduos e o conhecimento disponível. A partir da mediação, é possível superar barreiras de linguagem e de tecnologia, ao possibilitar que todos tenham igual oportunidade de encontrar, compreender e utilizar as informações de maneira adequada às suas necessidades.

Diante das múltiplas formas de pensamentos entre diferentes ramos de atuação da CI, surge outra proposta sobre o papel da mediação da informação na área. Para Gomes (2021) a mediação acontece em todas as etapas da informação e está ligada a todos os envolvidos nos processos e atividades que buscam promover o encontro com ela, pressupõe agenciamentos sociais e neste sentido assume o caráter de um fundamento para a CI.

A mediação visa a apropriação da informação, sempre direcionada em promover e ampliar as possibilidades do processo dialógico e problematizador na busca pela informação (Gomes, 2021).

[...] a mediação da informação atua como atrator das camadas constitutivas da informação enquanto fenômeno social, o que a situa como potencial eixo articulador dos estudos e fazeres informacionais, lhe conferindo atributos de fundamento do campo científico da CI e das disciplinas especializadas que socialmente trabalham com o objeto informação (Gomes, 2021, p. 111).

Com o avanço dos estudos relacionados à mediação da informação, esta característica de fundamento, apresentada por Gomes (2021) é aceita por uma parcela dos pesquisadores da área atualmente, onde a ideia inicial de tratá-la como objeto de estudo da área foi sendo melhor compreendida, quando colocada na condição de um fundamento da CI.

A mediação da informação é um processo essencial em todas as etapas do ciclo informacional, desde a coleta e organização dos dados até sua disseminação e compartilhamento. Ela garante a qualidade, acessibilidade e compreensão das informações, para os usuários que delas necessitam. Historicamente, o debate sobre a mediação surgiu de forma relativamente recente na Biblioteconomia e na CI, que tradicionalmente priorizavam a organização e representação da informação e do conhecimento. Com o avanço dos estudos na área, a mediação foi discutida como um objeto de estudo na CI, e atualmente, a mediação da informação é melhor compreendida como um fundamento do campo científico, que atua nos estudos e práticas informacionais (Araujo *et al.*, 2024).

No âmbito da CI, a mediação da informação é um processo essencial que visa facilitar o acesso, a compreensão e o uso da informação pelos sujeitos informacionais. Os profissionais dessa área atuam como intermediários entre as fontes de informação e os usuários, auxiliando na busca, seleção, organização e interpretação dos recursos informacionais.

A mediação da informação envolve atividades que visam não apenas o acesso e a recuperação da informação, mas também o processo de aprendizagem e o desenvolvimento do conhecimento. Ela mantém um contato contínuo com recursos de organização e representação da informação, ao mesmo tempo que promove a democratização da informação e contribui para a atualização e construção do conhecimento (Veronez Junior; Martines; Pascoal, 2022).

A aplicação de técnicas e estratégias que visam tornar a informação mais acessível e relevante para as pessoas mediadas são princípios da mediação da informação, assim como a identificação das necessidades e demandas de informação, a seleção adequada das fontes de informação, a tradução de linguagens técnicas em linguagem compreensível, a organização e estruturação dos recursos informacionais e auxílio na interpretação e uso efetivo da informação. Nesta perspectiva, Ribeiro e Almeida Júnior (2022) consideram que a apropriação

da informação, motivada pela intenção de busca, revela as necessidades informacionais do usuário, colocando o sujeito no foco da discussão. Seja no processo de mediação da informação ou nas discussões sobre a apropriação, o sujeito contextualizado é essencial para a significação e disseminação da informação na sociedade.

O referencial teórico e as reflexões epistemológicas sobre a mediação da informação na CI a colocam como um fundamento da área (Gomes, 2021), visto que sua importância e relevância no âmbito dos processos informacionais se dá de forma abrangente, seja no campo social e na formação do conhecimento, não se restringindo às características de natureza técnica e de caráter cognitivo.

Após discutir sobre alguns conceitos e implicações teóricas da mediação e da mediação da informação, a próxima subseção se destina a duas extensões conceituais chave desta dissertação: mediação implícita e mediação explícita da informação, sendo esta última, o foco da pesquisa.

## 2.1 Mediação Implícita e Explícita da Informação

A atuação do mediador da informação, de forma empírica, engloba tanto as ações implícitas quanto as ações explícitas. Almeida Júnior (2009) argumenta que a mediação implícita é a ação do profissional da informação, que ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais e desenvolve-se sem a presença física e imediata dos usuários. Por outro lado, a mediação explícita:

[...] ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Júnior, 2009, p. 93).

A distinção entre mediação implícita e explícita, conforme apresentada por Almeida Júnior (2009), possibilita a compreensão sobre as diversas formas que ocorrem as interações entre profissionais, usuários e sistemas de informação.

A **mediação implícita** remete às ações do profissional, em seu ambiente de trabalho, utilizando seus equipamentos informacionais, sem a presença física e imediata dos usuários, e estas são características evidenciadas na Organização e Representação da Informação e do Conhecimento (ORIC). Sobre os sistemas de

organização do conhecimento, Barité (2011, p. 128, tradução nossa) destaca:

Outro elemento a destacar é o seu caráter mediador, que se expressa e intercede entre os acervos documentais e os usuários, mas também entre o conhecimento científico e documentação, e também entre classificadores e indexadores que procuram aplicar critérios consistentes.

Esses sistemas, que incluem classificações, tesouros e ontologias, são instrumentos fundamentais para os bibliotecários na tarefa de representar tematicamente os conteúdos informacionais, facilitando, assim, a busca e a recuperação eficiente da informação pelos usuários, seja em interações mediadas implícita ou explicitamente.

As ações de mediação implícita em BUs são comumente desenvolvidas pelos bibliotecários, durante seus afazeres profissionais, utilizando equipamentos informacionais para a realização de atividades como:

- a) gestão;
- b) seleção;
- c) aquisição;
- d) registro;
- e) indexação;
- f) classificação;
- g) e catalogação.

A seguir são abordados, de forma breve, como ocorrem essas atividades de mediação por meio de seu caráter implícito.

No que diz respeito às unidades de informação, a atividade de gestão pode assumir diferentes nuances: gestão da informação, gestão de documentos, gestão do conhecimento etc. Uma vez que o foco desta dissertação é a mediação explícita no âmbito das BUs, localizou-se na literatura o trabalho de Valentim (2016), que potencializa ações da gestão do conhecimento tanto aos processos de mediação implícita da informação quanto aos de mediação explícita da informação. Para Valentim (2016) a GC atua na melhoria contínua dos serviços, dos produtos informacionais e impulsiona o desenvolvimento da cultura e da comunicação organizacional. As bibliotecas contemporâneas se tornaram não apenas espaços de

armazenamento de informações, mas também produtoras de conteúdo, que gerenciam, organizam e disseminam o conhecimento gerado pela comunidade acadêmica.

Algumas atividades específicas da GC podem incluir a preservação digital (por meio da implementação de políticas para armazenar e preservar conteúdos digitais e eletrônicos, além de garantir o acesso a longo prazo), curadoria de conteúdos (ao mapear, selecionar, organizar e disseminar informações geradas pela comunidade acadêmica, como artigos e pesquisas), uso de tecnologias assistivas (ao prover acesso à informação para pessoas com necessidades especiais, por meio de softwares de sintetização de voz e teclados adaptados), programas de competência em informação (para a capacitação tanto da equipe quanto dos usuários, para o uso adequado das tecnologias e fontes de informação), integração de tecnologias de informação (com a implementação de tecnologias como a identificação por rádio frequência - RFID - para agilizar processos de empréstimo, devolução e inventário de materiais) (Valentim, 2016).

O processo de seleção e aquisição de materiais em BUs, também denominado em algumas unidades como gestão e desenvolvimento de coleções, é orientado, principalmente, pelas demandas que visam atender o cumprimento de critérios exigidos pelo “Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação: presencial e a distância: reconhecimento: renovação de reconhecimento” (Brasil, 2017) do Ministério da Educação (MEC).

Os principais requisitos avaliados são a infraestrutura (composta por profissionais, equipamentos, espaço físico e digital) e a oferta de recursos informacionais que correspondam às bibliografias básicas e complementares<sup>4</sup> das disciplinas dos cursos de graduação das instituições de ensino superior.

Nestas etapas de seleção e aquisição de materiais, a mediação implícita ocorre na verificação de itens informacionais disponíveis no mercado, bem como na escolha de outro material mais atual que o indicado ou equivalente, na realização de orçamentos e de processos para efetivação da compra.

---

<sup>4</sup> Bibliografias básicas compreendem referências apontadas como obras fundamentais para a educação de um estudante em um curso universitário específico. Enquanto a bibliografia complementar, é composta por materiais complementares que enriquecem o conhecimento. Estas bibliografias, básica e complementar, são geralmente indicadas pelo(a) docente da disciplina.

Podem ocorrer situações de seleção e aquisição de recursos informacionais que não estão no escopo das bibliografias das disciplinas. É nesta fase que a mediação implícita irá requerer do profissional a capacidade em tornar os acervos mais atrativos e completos, no sentido de disponibilizar informações das diversas áreas do conhecimento humano, como também de obras de literatura e entretenimento.

As etapas de registro, indexação, classificação e catalogação também constituem-se como ações de mediação implícita e estão diretamente ligadas aos procedimentos sistemáticos da Biblioteconomia.

Ao decidir cuidadosamente quais termos irão representar o conteúdo de uma obra, em vez de selecioná-los de forma aleatória, já se evidencia uma ação de mediação implícita. Essa seleção é guiada pelos princípios da classificação adotada, demonstrando uma abordagem deliberada e ponderada na organização das informações (Santos Neto; Almeida Júnior, 2014).

Os procedimentos técnicos apresentam características relativas ao tratamento da informação e não deixam de sofrer a ação direta do profissional, como, por exemplo, na escolha de termos que melhor representem um documento e possibilite a adequada recuperação e uso. O uso de vocabulários controlados, como os catálogos de autoridade, requer do profissional uma ampla capacidade de compreensão sobre os mais diversos assuntos.

“No contexto de bibliotecas universitárias, o tratamento temático tem um papel preponderante como mediador entre os acervos informacionais, o conhecimento estabelecido e os sujeitos que buscam construir conhecimento” (Redigolo; Silva, 2017, p. 64).

A mediação implícita, realizada durante os procedimentos técnicos, invariavelmente sofre uma ação direta do profissional, portanto, há a necessidade de que este processo de mediação implícita seja exercido de forma consciente.

Almeida, Farias e Farias (2018, p. 441) apresentam algumas atribuições esperadas do bibliotecário no exercício da mediação implícita como:

- a) conhecer e dominar a linguagem do usuário;
- b) dominar as fontes de informação;
- c) ser proativo;
- d) saber identificar e traduzir as necessidades informacionais;
- e) trabalhar colaborativamente;
- f) antever problemas;

- g) dominar recursos e ferramentas tecnológicas;
- h) ser criativo;
- i) dominar códigos de classificação;
- j) compreender as políticas de acervo;
- k) saber solucionar problemas de informação;
- l) tomar decisões conscientes;
- m) ser flexível;
- n) e ter autonomia nos processos.

Mesmo existindo este caráter mediador da organização e representação do conhecimento, constata-se que poucos estudos relacionam esta subárea com mediação da informação. Uma das possíveis causas é que “[...] enquanto uma área, a organização, sempre obteve muito claramente sua função e contribuição, a outra, mediação, busca conquistar seu espaço há pouco mais de 20 ou 25 anos” (Santos Neto, 2022, p. [3-4]).

As ações que ocorrem independentemente da presença do usuário podem ser identificadas como formas implícitas de mediação (Santos Neto, 2023). No contexto dos sistemas de informação, é comum haver situações em que o usuário não está fisicamente presente, mas aspectos como sua representação ideal, perfil, necessidades, comportamento e preferências devem ser considerados durante o processo de mediação implícita.

Quando as ações mediadoras envolvem o contato direto com o usuário, manifesta-se a **mediação explícita da informação**, seja de forma presencial ou remota.

A mediação explícita [...], ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Júnior, 2009, p. 93).

Almeida Júnior (2009) destaca que a mediação explícita ocorre em espaços onde a presença do usuário é essencial para que ela exista, ainda que essa presença não seja física. Em outras palavras, mesmo em situações de acesso remoto à informação, onde não há uma interação física direta com o profissional da informação, a presença do usuário é fundamental para que a mediação aconteça.

Isso ocorre porque mesmo à distância, na busca pela informação desejada, o usuário pode utilizar os recursos e serviços oferecidos pelo profissional da informação. Assim, a mediação explícita se dá a partir de diversas atividades que

facilitam o acesso à informação, mesmo quando não há uma interação presencial direta entre usuário e profissional. Neste caso, pode-se mencionar a interação que ocorre entre o usuário e o sistema de informação, por exemplo, onde o elemento mediador é o próprio sistema.

Almeida, Farias e Farias (2018, p. 444) destacam que para as atividades de mediação explícita cabe ao profissional possuir competências como:

- a) capacidade de interação;
- b) saber se expressar/ comunicar;
- c) conhecer e dominar a linguagem do usuário;
- d) dominar os diversos suportes e fontes de informação;
- e) compreender a circulação, fluxo e a disseminação da informação;
- f) aprender a partir da experiência;
- g) saber interferir sem manipular;
- h) saber se apropriar da informação;
- i) ser proativo;
- j) saber identificar e traduzir as necessidades informacionais;
- k) dominar as metodologias de pesquisa científica;
- l) ter habilidades didático-pedagógicas;
- m) trabalhar colaborativamente;
- n) estimular a aprendizagem;
- o) dominar as técnicas de busca;
- p) dominar recursos e ferramentas tecnológicas;
- q) ser criativo;
- r) saber solucionar problemas de informação;
- s) saber avaliar fontes e necessidades de informação;
- t) utilizar a informação de forma eficaz;
- u) tomar decisões conscientes;
- v) ser flexível;
- w) e saber estimular a autonomia e o desenvolvimento cognitivo dos usuários.

“No elenco das atividades de mediação explícita, são destacadas as atividades do serviço de referência; de disseminação e promoção do acesso à informação e as atividades de apoio à leitura e produção escrita” (Gomes; Reis; Jesus, 2022, p. 6).

O Serviço de Referência (SR) ocupa um papel central nos estudos sobre mediação da informação, destacando-se como uma das principais formas de interação direta entre bibliotecários e usuários. Foi por meio de pesquisas voltadas ao SR que Almeida Júnior (1999), durante seu doutorado, reconheceu a mediação da informação como um processo abrangente, que perpassa todo o fazer do bibliotecário.

O SR ao facilitar o acesso à informação, orientar sobre como utilizar os recursos disponíveis de forma eficiente, oferecer suporte personalizado e auxiliar os usuários a lidar com o excesso de dados, possibilita a busca por informação de forma mais precisa e eficaz.

O estudo do serviço de referência iniciou a partir de 1876, quando Samuel Swett Green<sup>5</sup> publicou o primeiro trabalho sobre o tema, durante a *Centennial Conference of Librarians*, realizada na Filadélfia, ocasião que também marcou a fundação da *American Library Association* (ALA). Naquele período, as bibliotecas já ofereciam um SR eficaz, embora com outras denominações, como ajuda pessoal, auxílio aos leitores ou assistência aos leitores (Vieira, 2014).

O desenvolvimento do SR reflete o desenvolvimento das bibliotecas como instituições voltadas para o atendimento das necessidades informacionais de seus usuários. Desde o final do século XIX, com os primeiros registros formais por Green sobre o SR, percebe-se que a função do bibliotecário de referência evoluiu conforme o crescimento do volume de informações e também das mudanças sociais e tecnológicas.

O SR, enquanto prática profissional dos bibliotecários, começou a ser desenvolvido em espaços públicos, no atendimento de pessoas que necessitavam de apoio na busca por informação. Com o crescimento da indústria editorial, foi gerado um cenário complexo e confuso de informações, onde os bibliotecários de referência assumiram o papel de mediadores entre os usuários e o vasto universo informacional que se apresentava (Balbinotti, 2020).

Nesse contexto, a função do SR se expandiu para além da simples mediação entre a informação e o usuário. Conforme apontam Santos e Silva (2021), cabe ao SR estabelecer a mediação de maneira mais próxima com o público e desenvolver serviços e produtos que satisfaçam as necessidades informacionais da comunidade de usuários.

Ao longo do tempo, o SR passou por transformações em suas características e conceito, dando origem a variações como o Serviço de Referência e Informação (SRI), o Serviço de Referência e Informação Presencial (SRIP) e o Serviço de Referência e Informação Virtual (SRIV) (Balbinotti, 2020).

De acordo com Alves e Vidotti (2006), a concepção original de SRI é representar a integração e a colaboração de todos os setores, serviços e indivíduos

---

<sup>5</sup> Bibliotecário da Biblioteca Pública de Worcester, Massachusetts, Estados Unidos.

presentes na biblioteca, para fornecer informações que respondam adequadamente às necessidades informacionais dos usuários.

Para melhor compreender a distinção entre SR e SRI, Macedo (1990) apresenta duas concepções: uma restrita e outra ampla. No sentido restrito, o SR é caracterizado pelo atendimento direto do bibliotecário ao usuário, auxiliando-o em dificuldades pontuais, como encontrar publicações ou obter orientações sobre o uso da biblioteca. Já na concepção ampla, há duas divisões: 1) o SR, que enfatiza a interação direta entre bibliotecário e usuário, com foco na mediação da informação; e 2) o SRI, que envolve uma estrutura organizada da biblioteca, com metodologia própria para otimizar o fluxo e uso da informação. Essa segunda abordagem destaca o bibliotecário de referência como principal interpretador para a transformação do acervo documental em acervo informacional.

Cabe destacar as distinções entre as ações mediadoras realizadas de forma síncrona e de forma assíncrona. A diferença entre a ação síncrona e assíncrona refere-se ao tempo em que as interações e comunicações ocorrem. A interação síncrona ocorre em tempo real, ou seja, todos os participantes estão presentes e interagindo ao mesmo tempo, como, por exemplo, em um bate-papo em tempo real. Já a interação assíncrona ocorre em momentos diferentes, onde os participantes não precisam estar presentes ao mesmo tempo, e as respostas podem ser dadas posteriormente.

Mesmo com toda a representatividade do SR nas ações que envolvem a mediação explícita em BUs, outros serviços também se apresentam no rol de atividades que expressam o caráter explícito da mediação.

Silva e Farias (2018) relatam alguns serviços que requerem mediação explícita, como:

- a) mediação no serviço de informação utilitária;
- b) mediação via disseminação seletiva da informação (DSI);
- c) mediação nos serviços de informação de estímulo à cultura;
- d) mediação para leitura;
- e) mediação no processo de pesquisa.

A mediação no **serviço de informação utilitária** refere-se ao processo pelo qual bibliotecários ou profissionais da informação facilitam o acesso e uso de informações que atendam necessidades práticas e cotidianas dos usuários, como a busca por emprego, orientação financeira, suporte jurídico, entre outras. Essa

mediação envolve tanto a disponibilização de recursos informacionais (implícita) quanto a atuação ativa do mediador na orientação do usuário (explícita), para ocorrer o uso eficaz das informações disponíveis.

Para Nascimento, Duarte e Conceição (2017) a incorporação do serviço de informação utilitária nas bibliotecas visa facilitar para as pessoas o enfrentamento frente aos desafios da vida em comunidade e também possibilitar o encontro de soluções de problemas que surgem na convivência coletiva, já que são informações existentes no dia a dia das pessoas, em suas práticas sociais.

A mediação via **disseminação seletiva da informação** (DSI) segundo Silva e Farias (2018) consiste na realização de um serviço de informação que notifica e seleciona, de acordo com uma demanda/expectativa/necessidade do usuário. Se caracteriza como uma atividade mediacional realizada por um profissional especializado para fazer uma mediação segmentada.

Um serviço de DSI funciona como um sistema personalizado de filtragem de informações. Ele coleta, processa e entrega conteúdos relevantes a um grupo específico de usuários, conforme os interesses previamente definidos em seus perfis. O processo envolve algumas etapas principais:

**Quadro 1 - Processos de um serviço de DSI**

Coleta de perfis de interesse	Cada usuário registra suas áreas de interesse ou necessidades informacionais, que podem ser baseadas em palavras-chave, temas ou categorias específicas.
Monitoramento de fontes de informação	Busca contínua em diversas bases de dados, bibliotecas ou outras fontes de informação por conteúdos que correspondam aos interesses dos perfis registrados.
Filtragem e seleção	Processamento por meio de critérios pré-definidos das informações disponíveis e seleção dos materiais que se alinham com os interesses dos usuários.
Entrega personalizada	As informações filtradas são encaminhadas diretamente aos usuários por meio de notificações, <i>e-mails</i> , <i>feeds</i> RSS ou outros canais, garantindo que cada um receba conteúdos específicos e relevantes.

**Fonte:** Autoria própria (2024).

A mediação explícita em um serviço de DSI é evidenciada por meio dos

diálogos contínuos para a definição do perfil de interesse dos usuários, pela curadoria ativa e seletiva de conteúdos relevantes (com critérios bem comunicados), pela personalização e contextualização da informação fornecida aos usuários, pela interação contínua (*feedback* para ajustes na ação mediadora), pelo uso de tecnologias de filtragem (com explicações claras sobre seu funcionamento) e pelo acompanhamento da utilização da informação (orientações e suporte adicional).

A mediação explícita nos serviços de informação de estímulo à cultura em BUs ocorre por meio de ações intencionais e planejadas que despertam nos usuários o interesse por informações culturais e promovam o engajamento com a cultura.

Para Silva e Farias (2018) a mediação para o estímulo à cultura via serviços de informação ocorre por meio de ações pedagógicas, que envolvem os projetos de ação cultural, os cursos artísticos e culturais, a abertura de editais de cultura e a DSI.

A atuação ativa (explícita) dos mediadores na organização de eventos culturais (palestras, clubes de leitura, sessões de cinema, apresentações artísticas e oficinas culturais), em programas como rodas de leitura, oficinas literárias e concursos de escrita e poesia, podem facilitar o acesso aos conteúdos culturais e também contribui na mediação para leitura.

Segundo Silva e Farias (2018), no ambiente informacional, a mediação para a leitura ocorre no incentivo ao usuário para refletir sobre seu dia a dia, suas circunstâncias e visões de futuro, visto que uma leitura desvinculada da realidade cotidiana pode dificultar a construção de sentidos. Complementando a ideia apresentada, é oportuna a compreensão de uma mediação da leitura que também considere as visões de passado, mas sobretudo, que não se limite ao vínculo com a realidade cotidiana, visto que obras como as de ficção científica, por exemplo, estimulam a imaginação e a exploração de futuros possíveis.

A mediação explícita da leitura também pode ser evidenciada na oralidade.

[...] a interação da leitura mediada pelo contador desenvolve-se por meio da reciprocidade. Enquanto que o mediador empresta sua voz para dar vida ao texto, o ouvinte/leitor oferta a escuta, o que ocorre em ritmos e expressões aguçados pela possibilidade da conquista (Cavalcante, 2015, p. 118).

Para Silva (2015) é pela oralidade que acontece nossa relação com o mundo, ao aproximar as pessoas, favorecer o reconhecimento da língua, da

informação e do afeto.

A **mediação no processo de pesquisa** envolve práticas e técnicas pedagógicas e institucionais que incentivam o aprendizado e a construção do conhecimento por meio de atividades como: trabalho em equipe, autonomia na busca por materiais, elaboração de trabalhos acadêmicos e uso de recursos especializados como bases de dados e periódicos (Silva; Farias, 2018).

A mediação explícita no processo de pesquisa pode ser evidenciada por meio de ações práticas e diretas, como:

- a) orientação individualizada (apoio na busca, seleção de fontes e uso de ferramentas de pesquisa);
- b) oficinas e treinamentos (como acessar e utilizar recursos digitais em bases de dados, repositórios e ferramentas de citação);
- c) interação constante (estar disponível para esclarecer dúvidas sobre o processo de busca, filtrar informações e auxiliar na organização e redação de trabalhos acadêmicos).
- d) promoção de recursos (apresentar, de forma clara e acessível, as principais fontes de informação e serviços disponíveis na biblioteca);
- e) capacitar para identificação de informações falsas.

Silva e Cavalcante (2019, p. 7) pontuam que tanto na mediação implícita quanto na mediação explícita, “[...] objetiva-se a melhor forma de ofertar os serviços e produtos de informação para busca e recuperação pelo usuário, consideradas em sua dimensão intrínseca e extrínseca”.

As duas tipologias de mediação são essenciais no contexto da disponibilização e acesso à informação. Embora a mediação implícita não seja visível, o impacto que ela exerce é significativo ao considerar os aspectos intrínsecos e extrínsecos do usuário, já a mediação explícita se manifesta de maneira mais direta e proporciona apoio, orientação e acesso aos recursos informacionais.

Os aspectos intrínsecos e extrínsecos do usuário referem-se às características internas e externas que influenciam como o usuário interage com a informação. Aspectos intrínsecos incluem fatores como o conhecimento prévio, interesses pessoais, habilidades cognitivas e necessidades informacionais

específicas do usuário. Já aspectos extrínsecos englobam elementos externos, como o ambiente de uso, os recursos disponíveis, o contexto social e cultural, e as condições tecnológicas que podem afetar o acesso e a interação com a informação. Essas características, tanto internas quanto externas, são levadas em consideração na mediação.

Ambas as formas de mediação são fundamentais para promover um ambiente propício ao desenvolvimento intelectual, criativo e inclusivo, garantindo que os usuários tenham acesso às informações de que necessitam, de maneira eficaz e respeitosa.

Desta forma, compreender e implementar estratégias eficazes de mediação, sejam elas implícitas ou explícitas, possibilita ao profissional da informação atingir o objetivo de atuar em prol de facilitar a apropriação da informação que satisfaça, mesmo que momentaneamente uma necessidade informacional, agindo de forma consciente pela promoção efetiva da informação.

Com o intuito de aprofundar a discussão sobre a mediação da informação, discute-se na seção a seguir as dimensões da mediação da informação.

## **2.2 Dimensões da Mediação da Informação**

A informação é uma das principais forças motrizes da sociedade contemporânea, pois está presente em todos os aspectos da vida humana. Entretanto, toda informação que é produzida é carregada de intencionalidades por quem a gera, pois os interlocutores acabam imprimindo suas percepções pessoais e visão de mundo durante o processo dialógico. Mesmo que inconscientemente, os indivíduos acabam transmitindo sua própria subjetividade em seus discursos e produções.

Agindo de forma ética e profissional, o mediador consciente deve primar pela imparcialidade e neutralidade, porém, mesmo que procurada, não se efetiva, visto que a informação sempre está atrelada a interesses ou ideologias (Almeida Júnior, 2009).

Para González de Gómez (2012, p. 28) a informação relaciona-se aos problemas inerentes à integração social como também do mesmo modo “[...] aumenta a dependência e interdependência entre diferentes atores e contextos sociais, entre diferentes saberes, setores de atividade e funções de produção e de

gestão”.

Por possibilitar o estudo da informação desde a produção, utilização, apropriação e compartilhamento, a mediação está fundamentada no paradigma social da CI (Carneiro *et al.*, 2018).

O profissional da informação possui a responsabilidade de compreender o momento informacional atual, circunstanciado pela pós-verdade, onde em muitas das vezes, alguns indivíduos tomados pelo desinteresse ou negação da verdade, sequer buscam identificar a veracidade das informações recebidas ou coletadas, embasando narrativas de ódio, ressentimento, segregação e negação da realidade.

Na mediação da informação não há a neutralidade do profissional no processo interacional. Dependendo da maneira como é conduzida a mediação, o resultado da ação irá influenciar na forma em que o mediado internaliza e se apropria ou não das informações obtidas.

A expressão “mediação consciente da informação” foi apresentada ao campo da Biblioteconomia e CI pela primeira vez há quase 20 anos, quando Almeida Júnior (2006) define o conceito de mediação da informação e considera a possibilidade da sua ocorrência de forma consciente ou inconsciente pelo mediador.

Nesta perspectiva, subentende-se que o mediador ora estará plenamente consciente das suas ações e, ora, poderá, talvez, não se dar conta da sua interferência em distintos momentos, por isso de modo inconsciente.

Santos Neto (2019) pondera que o caráter inconsciente, não ocorre no sentido literal, ao denotar ausência de consciência, mas na sua forma abrangente, já que, no dia a dia, o profissional age de forma corriqueira com os processos e práticas informacionais. Ao realizar ações de modo inconsciente, não implica que esteja desatento ao contexto, agindo de forma automática e desprovida de reflexão. Ações de mediação implícitas podem requerer o uso de instrumentos, políticas de trabalho e tabelas de classificação, neste sentido exigem alta reflexão e tomada de decisão do profissional.

A interação existente na ação mediadora remete a uma intervenção direta do profissional e a ação dialética entre os agentes requer inicialmente uma compreensão da necessidade requerida pelo usuário e envolve um complexo dimensionamento de aspectos que vão desde a visão de mundo de ambos, o contexto social, aspectos econômicos, culturais, políticos, dentre outros.

No entendimento de Gomes (2020, p. 17):

A mediação da informação se constitui em uma ação interacionista e dialética, na qual a diversidade deve encontrar espaço de voz, espaço de ação, exigindo a construção de um processo problematizador que respeite as diferenças e, ao mesmo tempo, assegure o espaço de expressão e interpelação de todos os participantes.

Para não transparecer as crenças e preferências que direcionam para as informações alinhadas apenas para as preferências do mediador, é requerido que o profissional possibilite ao usuário o acesso aos diferentes contextos, mesmo que divergentes e contraditórios, para que o próprio indivíduo receptor das informações possua condições de formular as próprias convicções.

Um debate mais específico em torno da “mediação consciente da informação” começa a tomar forma e corpo na CI, sobretudo nos últimos anos, e tem sido desenvolvido principalmente por Gomes (2019), Gomes, Jesus e Santos (2020), Brandão (2021), Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021) e Luciano *et al.* (2022).

A mediação da informação possibilita a tomada de consciência pelos envolvidos, tornando-os inclusive sujeitos políticos compromissados com o constructo humanista coletivo (Gomes, 2020). Cabe ao mediador consciente da informação incentivar a reflexão crítica sobre as informações obtidas pela pessoa, de forma autônoma, como também criar condições para que esse processo seja permanente ao longo da vida do indivíduo.

Gomes (2014) amplia algumas reflexões trazidas por autorias como Damásio, Pareyson, Scherer e Larrosa, sobre temas como ética, educação, consciência e estética, unindo a outras abordagens já trabalhadas na literatura da CI por autorias como Freire, Vygotsky, Almeida Junior, Bortolin, Peraya, Perrotti e Pieruccini, e aprofunda o avanço do aporte teórico sobre a mediação da informação, mais especificamente sobre o fazer informacional, sobre as ações mediadoras que possibilitem o protagonismo social por meio do acesso, do uso e da apropriação da informação.

Gomes (2014) apresenta inicialmente, quatro dimensões da mediação da informação, sendo elas: a dimensão dialógica, a dimensão estética, a dimensão formativa e a dimensão ética.

A dimensão dialógica representa uma relação compartilhada e

colaborativa de ideias, sem censura entre mediador e interlocutor, que possibilita a interação paritária. Esta dimensão pode ser reconhecida por meio do processo de interlocução entre os sujeitos informacionais, num processo cooperativo em que se explicitam as subjetividades e é favorecida a permuta destas entre os participantes.

Sem a dialogia não é possível realizar a mediação da informação. Desse modo, um mediador consciente do significado da ação mediadora, passa a considerar e desenvolver o processo dialógico, buscando observar e compreender as singularidades dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, assegurando a todos o espaço de voz, de modo que estejam envolvidos e protagonizando a ação (Gomes, 2020, p. 12).

A existência do diálogo é fundamental para ocorrer a mediação, independente do modo como este processo se realiza (Gomes, 2014, 2020).

A dimensão dialógica é compreendida com uma sustentação para as demais dimensões, na perspectiva de que é através dela que se desenvolvem as ações mediadoras e onde ocorre o reconhecimento, o respeito e a validação da interação entre mediador e mediado, e visa garantir a diversidade, a possibilidade de divergências, as mudanças de opinião, a modificação de entendimento e o favorecimento à criação de novas indagações ao promover o despertar para a busca de novas informações que gerem novos conhecimentos (Gomes, 2014, 2020).

A dimensão estética na mediação da informação pode ser vista como uma ação geradora de experiências e emoções nos indivíduos, por meio da informação recebida e por quem as produziu. Ao mover-se em busca de informação há a possibilidade de serem geradas diversas formas de prazer e o encontro com o belo.

[...] quando contemplado pela conquista da autonomia, construída a partir da efetividade da ação mediadora, traduzindo uma estética que também pode estar associada à estética dos próprios ambientes, do discurso e abordagens do mediador e dos instrumentos, produtos e serviços acessados nesse ambiente (Gomes, 2014, p. 56).

A dimensão estética também pode ser observada no ambiente de acolhimento e no conforto emocional que possibilita a liberdade de pensamento, de questionamentos, interrogações e até mesmo das críticas que conduzem rumo à informação desejada (Gomes, 2014, 2020).

A dimensão estética na mediação da informação está associada à experiência interior do sujeito ao lidar com o aprendizado e a construção de

conhecimento, com a transformação de seu arcabouço intelectual, com o belo contido no ato de conhecer e se apropriar da informação e todo o processo de ressignificação (Gomes, 2014, 2020).

Ao alcançar a intensidade efetiva da dimensão estética, há um movimento natural que conduz a mediação da informação para a dimensão formativa, ao ampliar as condições favoráveis para o debate e o exercício crítico. Na dimensão formativa há o impulsionamento pela busca do novo, onde são confrontados os conhecimentos prévios em dissenso às informações recém-apropriadas, culminando no despertar de novos conhecimentos por meio do processo cognitivo de reflexão e criação (Gomes, 2014, 2020).

Almeida Júnior (2015a) destaca a mediação da informação como uma ação de interferência. A partir do momento que existe este entendimento, torna-se fundamental e relevante a existência da dimensão ética, visto que pela dimensão ética será estruturado o modo como o mediador deverá agir e se orientar tomando por base os princípios morais que permeiam toda a sua práxis profissional.

Na mediação da informação, a dimensão ética reforça a atenção às responsabilidades inerentes ao uso da informação, sobretudo os riscos de manipulação da informação (Almeida Júnior, 2009).

Pautando-se em princípios éticos, o mediador da informação mesmo interferindo no processo, desenvolverá ações que evitarão a manipulação.

Gomes (2020) destaca a importância da dimensão ética na mediação da informação atribuindo-lhe a função de ser a dimensão norteadora e base de articulação entre as demais dimensões.

Posteriormente, ocorreu a ampliação das dimensões com o acréscimo da dimensão política (Gomes, 2016, 2017a), que é a dimensão onde se manifestam as ações mediadoras que atuam e despertam o protagonismo do cidadão, na luta por inclusão e justiça social.

“Quando na mediação consciente da informação ocorre o alcance articulado das dimensões: dialógica, estética, formativa e ética, ela alcança a sua dimensão política” (Gomes, 2020, p. 17).

Ao alcançar a dimensão política a mediação contribui para formação dos sujeitos políticos que podem e devem atuar em prol das transformações necessárias ao desenvolvimento da sociedade.

Gomes (2020) considera que para alcançar a dimensão política deve ocorrer a mediação consciente da informação, articulando e integrando as dimensões dialógica, estética, formativa e ética, onde é possibilitada uma tomada de consciência enquanto sujeitos políticos visando o protagonismo social.

Observar a existência das dimensões envolvidas no contexto da mediação da informação, possibilita ao mediador compreender que, mesmo ao interferir no processo informacional, para contribuir com a apropriação da informação deverá atuar de forma consciente e assim evitará a manipulação.

A mediação consciente somente será efetiva quando atingir o propósito final de contribuir com a melhoria das condições de vida das pessoas, principalmente aquelas que estejam em situação de vulnerabilidade social, fortalecendo deste modo a formação de uma sociedade mais justa e mais igualitária.

Esta seção teve como foco abordar os conceitos e desdobramentos da mediação da informação na CI, percorrendo suas as tipologias e dimensões. A próxima seção, tem a finalidade de discutir um contexto muito comum em que a mediação da informação ocorre e que constitui o interesse desta dissertação: as bibliotecas universitárias e sua relação com os nativos digitais.

### 3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, ESTUDO DE GERAÇÕES E OS NATIVOS DIGITAIS

As BUs estão inseridas em um ambiente acadêmico dinâmico e de múltiplas características que abrange diversos perfis geracionais de usuários, com predominância de usuários nativos digitais que nasceram enquadrados no contexto tecnológico.

Ao disponibilizar espaços de estudo colaborativo, salas de leitura e acesso a recursos tecnológicos, as bibliotecas se transformam em importantes centros de aprendizagem e conhecimento na ambiência das universidades.

Nesse cenário, é importante considerar o estudo de gerações, focando especialmente nos nativos digitais, que possuem necessidades e expectativas particulares em relação ao uso das tecnologias e ao acesso à informação. Adaptar os serviços e recursos para atender a essa geração possibilitará a manutenção da relevância e da eficácia das bibliotecas no suporte à educação e à pesquisa contemporânea.

Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 155), analisando a mediação da informação em BUs, constataram:

[...] a existência de um comportamento que aponta para necessidade de reflexão do papel da biblioteca universitária e desta repensar e ressignificar suas atividades, com o objetivo de passar a contribuir mais ativamente para o crescimento intelectual de seus usuários e na formação de protagonistas no mundo acadêmico.

Em meio ao cenário educacional complexo e variado, essas unidades de informação atuam tanto na promoção do acesso quanto na gestão eficaz dos recursos informacionais necessários para o ensino, pesquisa e aprendizagem.

Por meio de seus profissionais, as BUs fornecem orientação na busca e uso eficiente de fontes de informação, suporte à pesquisa acadêmica, preservação e divulgação da produção científica e cultural.

Tradicionalmente, a formação dos acervos nas BUs ocorreu por meio de recursos informacionais analógicos, como, por exemplo, livros, mapas, enciclopédias, jornais, atlas, dicionários e periódicos impressos, assim como materiais audiovisuais (CDs, DVDs, fitas cassete, microfilme). “A biblioteca

tradicional subsiste desde a invenção da escrita e seu acervo é constituído principalmente de documentos em papel” (Santos; Assunção, 2013).

As BUs devem ressignificar suas atividades e seus espaços, já que o ambiente físico das bibliotecas representa um importante elemento para o desenvolvimento dos usuários e já que é considerado um dispositivo de mediação da informação. Ao aproveitar as oportunidades oferecidas pela internet e mídias sociais, promove a troca de ideias e discussões que facilitam o acesso e a compreensão da informação (Gomes; Santos, 2011).

Há alguns anos, ocorre uma crescente disponibilização de bases de dados on-line, de bibliotecas digitais de *e-books* e periódicos eletrônicos, que fornecem acesso aos textos integrais das publicações e refletem a crescente importância da tecnologia na disseminação e apropriação da informação, ao ampliar o acesso ao conhecimento registrado.

O uso eficaz de fontes de informação possibilita o desenvolvimento de pesquisas científicas e tecnológicas. No entanto, para obter sucesso, os usuários precisam saber como buscar e usar essas fontes adequadamente (Novelli; Hoffmann; Gracioso, 2012).

Desafios como a seleção adequada de bases de dados e a interação interpessoal exigem novas abordagens, que orientem os usuários de maneira eficaz. As bibliotecas são desafiadas a explorarem as múltiplas formas de mediação para promoverem o acesso à informação e o apoio necessário à pesquisa e à formação acadêmica (Novelli; Hoffmann; Gracioso, 2012).

Nas BUs, os mediadores devem observar e compreender as transformações ocorridas com a informação e os seus variados suportes. Também necessitam visualizar a outra ponta do fluxo informacional, onde estão os sujeitos informacionais, que com o passar do tempo apresentam mudanças de perfil e de comportamento, como os nativos digitais.

Uma vez que o bibliotecário compreende as preferências na utilização dos recursos informacionais tecnológicos pelos nativos digitais, há uma probabilidade de que suas ações se tornem mais efetivas pela busca em suprir uma demanda informacional.

No Brasil, o crescimento substancial das BUs ocorreu no início dos anos 70 do século XX, e coincide com o aumento significativo da fundação de

universidades, resultantes principalmente da fusão de faculdades individuais (Nunes; Carvalho, 2016). Com o passar dos anos, essas unidades informacionais se consolidaram como importantes centros de produção, preservação, disponibilização e disseminação do conhecimento científico nas instituições de ensino superior. Ao se considerar os aspectos de cada período, sempre que necessário, as BUs buscaram se adaptar às mudanças ocorridas no perfil dos seus usuários.

Por meio de serviços de informação eficientes, essas unidades de informação promovem o ensino, a pesquisa e a extensão, ao fornecer recursos e orientação necessários aos múltiplos membros da comunidade acadêmica, que possuem características diversificadas quando se pensa no perfil de cada geração.

Considerar as diferentes abordagens e estratégias, para além do simples fornecimento de materiais, faz com que a mediação se envolva também com a criação de diálogos e de interações significativas entre a biblioteca e seus diversos públicos.

Analisando as perspectivas em mediação da informação para BUs, Pereira (2018, p. 55), destaca:

[...] compreende-se a mediação da informação na perspectiva da biblioteca como uma prática que promove múltiplos diálogos, isso porque, sua atuação perpassa por todos os aspectos da biblioteca (desde as atividades técnicas dos processos de organização e tratamento da informação, até as de cunho mais pedagógico), para/com/pelo usuário da informação em prol da apropriação da informação e construção de conhecimento.

A promoção de múltiplos diálogos, que ocorre na mediação da informação, é norteadada por ações que visam atender às diversas necessidades dos usuários, especialmente dos nativos digitais.

A dimensão dialógica, existente na mediação, indica a necessidade de interação contínua e colaborativa entre a biblioteca e seus usuários. No SR, isso se traduz em oferecer recursos personalizados, usar plataformas familiares aos nativos digitais, obter informações diretas de seus usuários sobre a eficácia dos recursos disponibilizados, a usabilidade das plataformas digitais e a verificação da qualidade do atendimento ofertado.

A partir desse retorno (*feedback*), a biblioteca pode ajustar suas práticas, melhorar a personalização dos serviços, atualizar conteúdos oferecidos e mudar a

forma de comunicação com os usuários, para garantir que as necessidades e expectativas sejam continuamente atendidas.

Para Leal e Nunes (2019) nas BUs, o serviço de informação e referência desempenha um papel vital na disseminação do conhecimento, por meio da mediação da informação. A experiência proporcionada pelo atendimento de referência na biblioteca influenciará se o usuário retornará e recomendará a unidade como um local eficiente para suas necessidades informacionais. É nas BUs que toda a comunidade acadêmica encontra recursos que contribuem para o ensino, a pesquisa e a extensão (Leal; Nunes, 2019).

Para Oliveira *et al.* (2021, p. 22) “[...] por mais inovadoras que as bibliotecas almejam ser, não basta apenas incluir novas mídias, pois o ganho para a comunidade só será sentido se houver o compromisso com a mediação”.

Ao profissional que atua na mediação em BUs é requerida a habilidade de fornecer instruções sobre como usar sistemas de busca, bases de dados e outras fontes de informação, possibilitando a autonomia dos usuários no acesso à informação.

As TIC estão se tornando cada vez mais integradas nas atividades das bibliotecas, impactando nos aspectos como o desenvolvimento e gestão de coleções, aquisição, catalogação, indexação, empréstimo e serviços de referência. Essas transformações, impulsionadas pela crescente mediação tecnológica, levam as bibliotecas a adotarem novos paradigmas e a ajustarem suas práticas de trabalho (Costa; Marteleto, 2022).

Ao analisarem o impacto da pandemia no contexto da mediação para as BUs, Costa e Marteleto (2022, p. 13) puderam que:

Ainda que as bibliotecas universitárias já viessem se reconstruindo no que se refere ao uso das tecnologias, o impacto da pandemia no que tange tanto à qualificação da prestação de serviços, como no atendimento das demandas do corpo acadêmico, foi um desafio para os profissionais da informação, pois precisaram se reinventar e se capacitar uma vez que os serviços passaram a ser mediados de forma mais intensa pelos recursos tecnológicos.

Esse processo de mediação, no entanto, não se limitou à simples implementação de novas ferramentas tecnológicas. Exigiu o papel ativo dos bibliotecários na busca pela informação, como salientam Mota e Borges (2023, p.

10), ao afirmarem que esses profissionais atuam “[...] na triagem das possíveis respostas e na resposta dada ao usuário, de forma presencial ou remotamente, por meio das plataformas digitais, propiciando a apropriação da informação fornecida para o atendimento à necessidade informacional do(a) usuário(a)”.

A crescente integração das TIC tem proporcionado novas oportunidades para aprimorar e potencializar a mediação da informação, na medida que se adapta às necessidades e almeja a constante evolução da interlocução com os usuários nativos digitais. No entanto, desafios como a garantia de acesso equitativo aos recursos e a atualização tecnológica, bem como a formação contínua dos profissionais, permanecem como questões fundamentais e necessárias no contexto da mediação da informação em BUs.

Assim, compreender os diferentes perfis geracionais que frequentam as BUs é fundamental. É sobre essa classificação das gerações que a próxima subseção se destina.

### **3.1 Perfis Geracionais em Bibliotecas Universitárias**

O estudo das gerações proposto nesta seção está relacionado à necessidade de se compreender o comportamento dos usuários, de acordo com suas faixas etárias nas BUs.

São empregados na literatura termos de identificação que caracterizam os diferentes grupos geracionais, incluindo aqueles que fazem parte da comunidade acadêmica.

Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) apresentam que nas discussões que ocorrem em todo o mundo entre pesquisadores como Tapscott (2010), Briscoe, Hall e Mayrhofer (2012), Coelho (2012), Kupperschmidt (2000), Lévy (1999), Azevedo (2016), Palfrey e Gasser (2011) e Sinek (2020 apud Penso, 2020), há uma tendência do uso de termos como, Veteranos, *Baby Boomers*, Geração *Alpha*, Geração X, Geração Y, Geração Z, Geração Polegar e Nativos Digitais, para a representação de estudos que trabalhem com as questões geracionais de mudanças de comportamento relativas ao uso de serviços e produtos, principalmente quando atrelados à evolução das tecnologias digitais. Todas essas gerações são aqui brevemente discutidas, com ênfase maior para a Geração dos Nativos Digitais.

Acredita-se que a maior parcela dos universitários atuais cresceu inserida no ambiente digital, onde a conexão on-line é intrínseca às suas atividades e relacionamentos.

Reis e Tomaél (2017, p. 372) relatam que “Em meio às inovações e hibridização das tecnologias disponíveis, nascem sujeitos já inseridos nos caminhos e velocidade da internet, aos jogos compartilhados on-line, conhecida como geração da era do conhecimento e denominados nativos digitais”.

Com base na compreensão dos perfis geracionais, as BUs podem adotar estratégias específicas para melhor atender seus usuários.

Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) relatam que há a consolidação entre os pesquisadores de um senso comum, sobre a coexistência de cinco gerações convivendo de forma simultânea, sendo elas a geração de veteranos, a dos *baby boomers*, a geração X, a geração Y e a geração Z. No entanto, também estão presentes na literatura termos como: nativos digitais, geração polegar, *millennials* e a geração *alpha*.

O Quadro 2 ilustra como são apresentadas algumas variações encontradas na literatura sobre as denominações de cada grupo geracional:

**Quadro 2 - Nomenclaturas de gerações e respectivos períodos de nascimento**

GERAÇÃO	NOME USADO POR AUTOR	PERÍODO DO NASCIMENTO	AUTOR
Veteranos	Geração silenciosa	1925 a 1942	Strauss e Howe (1991)
	Construtores	1925 a 1945	McCrindle (2014)
	Construtores	1926 a 1945	Barbosa e Cerbasi (2014)
	Veteranos, tradicionais	1922 a 1945	Jacques <i>et al.</i> (2015)
Baby Boomers	<i>Baby Boomers</i>	1943 e 1960	Strauss e Howe (1991)
	<i>Baby Boomers</i> , Geração TV	1946 e 1964	Tapscott (1999)
	<i>Baby Boomers</i> , Geração Ideológica ou Juventude Libertária	1946 a 1964	Zagury (2011)
	<i>Baby Boomers</i> , geração maior ou geração de sorte	1946 a 1964	McCrindle (2014)
	<i>Baby Boomers</i>	1946 a 1964	Barbosa e Cerbasi (2014) e Jacques <i>et al.</i> (2015)

	<i>Baby Boomers</i>	1941 a 1965	Nascimento <i>et al.</i> (2016)
	<i>Baby Boomers</i>	1946 a 1964	Grubb (2018)
Geração X	13ª Geração	1961 a 1981	Strauss e Howe (1991)
	<i>Baby Bust</i>	1965 a 1976	Tapscott (1999)
	Geração X, <i>Baby Busters</i> , <i>Post Boomers</i> ou <i>Slackers</i> (preguiçosos)	1965 a 1979	McCrinkle (2014)
	Geração X	1965 e 1980	Barbosa e Cerbasi (2014) e Nascimento <i>et al.</i> (2016)
	<i>Baby Busters</i>	1965 a 1980	Grubb (2018)
Geração Y	<i>Millennial Generation</i>	a partir de 1980	Strauss e Howe (1991)
	Geração Net, Geração Digital	1977 a 1997	Tapscott (1999)
	Nativos digitais	Período não mencionado	Prensky (2001)
	Geração Y	1983 a 1994	Oliveira (2011)
	Geração Y, Nativos Virtuais ou <i>Millennials</i>	1980 a 2000	Zagury (2011)
	Geração Y, Geração Dot.com, ou, de forma pejorativa, <i>Kippers</i> (atiradores)	1980 a 1994	McCrinkle (2014)
	Geração Y	1979 a 2000	Barbosa e Cerbasi (2014)
	Geração Y	1978 a 1989	Nascimento <i>et al.</i> (2016)
	<i>Millennials, Echo Boomers</i>	1981 a 1997	Grubb (2018)
Geração Z	Geração Polegar	Período não mencionado	Moura (2009)
	Geração Polegar	1994 a 2005	Vignoli e Bortolin (2014)
	Geração Z	1995 a 2009	McCrinkle (2014)
	Geração Z	a partir de 2000	Barbosa e Cerbasi (2014)
	Geração Z	1990 a 2010	Jordão (2016)
	Geração Z, <i>nextsters</i> , <i>homeland generation</i> , <i>iGeneration</i> e <i>post Millennials</i>	a partir de 1998	Grubb (2018)

Geração Alpha	Geração Alpha	a partir de 2010	McCrinkle (2014)
	Geração Alpha	Período não mencionado	Furtado (2019)

**Fonte:** Souza e Alcará (2021, p. 7-8).

Dentre as estratégias de mediação da informação a serem adotadas podem ser incluídas a personalização de serviços, a oferta de recursos digitais acessíveis e a promoção de ambientes colaborativos. Além disso, é importante considerar as preferências e expectativas de cada geração ao projetar espaços físicos e digitais.

Feita esta consideração, a seguir são descritos os principais aspectos que caracterizam cada grupo geracional, sendo eles os veteranos, os *baby boomers*, a geração X, a geração Y, a geração Z e a geração *alpha*, destacando o grupo etário dos nativos digitais, foco desta pesquisa. Vale ressaltar que as características indicadas pelos referenciais aqui citados não são determinantes e excludentes, ou seja, pessoas nascidas em um determinado período não necessariamente apresentarão todas as características da sua respectiva geração ou parte delas.

No contexto de uma BU, os veteranos podem ser descritos como usuários de características particulares, visto que refletem em suas atitudes e ações as suas vivências e valores.

Gomes (2017b) aponta que esta geração, além de ser denominada como veteranos, também pode ser identificada como geração silenciosa e engloba os sujeitos nascidos a partir de 1922/1925 até 1945. As pessoas desta faixa etária geralmente demonstram um grande respeito pela hierarquia e pela autoridade, e estas atitudes refletem diretamente na forma em que se manifestam, especialmente em suas interações com os funcionários e professores da instituição. Demonstram dedicação e disposição para sacrifícios, que podem refletir em uma abordagem cuidadosa aos estudos e também na busca ativa por conhecimento.

Os indivíduos pertencentes ao grupo dos “veteranos”, também conhecidos como “tradicionais”, são aqueles nascidos antes e durante a Segunda Guerra Mundial, até o ano de 1945. Como parte de uma geração que vivenciou eventos históricos marcantes, como a Grande Depressão e o conflito mundial, eles foram influenciados profundamente por essas experiências, o que moldou suas

perspectivas, valores e comportamentos de maneiras distintas (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

Os veteranos valorizam a estabilidade e a tradição, influenciando assim suas preferências em relação aos recursos disponíveis na biblioteca. É possível optarem por utilizar materiais físicos, como livros impressos, em detrimento de recursos digitais, e demonstrar uma inclinação por métodos de pesquisa convencionais.

Compreender as características e valores dos veteranos como um grupo geracional que possui necessidades e preferências específicas, possibilita a adequação dos serviços e recursos oferecidos pela biblioteca. Isso pode incluir a disponibilização de materiais físicos tradicionais e a oferta de recursos informacionais relacionados à religião e espiritualidade e a manutenção de uma atmosfera de respeito e autoridade.

Os *baby boomers* são uma geração nascida entre as décadas de 1940 e 1960, período de reconstrução de vários países no contexto pós-guerra, marcado por transformações políticas, sociais e econômicas. Educados com rigidez, valorizam o status e o crescimento profissional, sendo fiéis às organizações onde exercem suas atividades. Além disso, os *baby boomers* se destacam por seu forte engajamento político e experiências significativas em movimentos sociais e mudanças políticas ao longo de suas vidas (Gomes, 2017b).

Os *baby boomers* representam uma força significativa na sociedade, com características únicas que moldaram sua abordagem em relação ao trabalho, política e vida em geral.

Segundo Cortella e Bial (2018), os *baby boomers* se destacaram como os principais opositores dos regimes ditatoriais. Por essa razão, são frequentemente reconhecidos como a geração "paz e amor", já que suas manifestações eram frequentemente expressas por meio de poesia, música ou outras formas artísticas. No cenário musical, diversos artistas ganharam notoriedade por suas letras que transmitiam mensagens de paz e reflexão intelectual.

Como parte de uma geração que testemunhou o advento da tecnologia moderna, podem apresentar uma variedade de níveis de familiaridade e conforto com recursos digitais.

Ao desenvolver serviços e recursos para atender os *baby boomers*, as BUs, podem oferecer diversificadas opções que visem atender às suas necessidades e preferências, tanto em formato físico quanto no formato digital.

A geração X é frequentemente associada a pessoas nascidas aproximadamente entre o início dos anos 1960 até o final dos anos 1970, ou início dos anos 1980. No entanto, as datas específicas podem variar dependendo da fonte e dos critérios utilizados. Geralmente, a geração X é considerada como aquela que veio depois dos *baby boomers* e antes dos *millennials*, representando uma faixa intermediária entre essas duas gerações (Coupland, 1991).

A geração X, é composta pelos filhos dos *baby boomers*, e cresceram em um período de profundas transformações comportamentais, tanto em termos sexuais quanto raciais. Caracteriza-se pela informalidade no ambiente de trabalho e também a uma menor propensão à fidelização organizacional, demonstrando uma forte afinidade com dispositivos tecnológicos (Gomes, 2017b).

Como usuários de uma biblioteca universitária, os membros da geração X tendem a uma posição de independência na busca por informações, por possuírem certa familiaridade com recursos tecnológicos. Sua abordagem ao trabalho e ao estudo geralmente reflete uma mentalidade de flexibilidade e pragmatismo, buscando eficiência na obtenção e uso do conhecimento disponível.

Souza e Alcará (2021) destacam que a geração X é caracterizada por ser reativa à geração idealista, embora tenha sido superprotegida e tenha chegado à idade adulta com uma sensação de alienação. Essa geração é descrita como pragmática e conservadora, tendo sido criada em meio ao divórcio e à pobreza, mantendo fortes laços familiares.

Contraopondo-se aos ideais de seus pais, que buscavam o bem-estar social coletivo, os membros da geração X são realistas e individualistas, valorizam a liberdade e a privacidade, mas ainda mantêm uma noção de coletividade. São consumistas, preferindo produtos de marca, e têm um foco central em si, buscando satisfação pessoal e direitos individuais. São ativos no mercado de trabalho, muitas vezes competindo diretamente com gerações mais jovens, demonstrando habilidades empreendedoras, familiaridade com tecnologias emergentes e uma disposição para aprender (Souza; Alcará, 2021).

Valorizam a hierarquia e acreditam no esforço pessoal para alcançar o sucesso, sendo otimistas, flexíveis e criativos. No entanto, também são céticos em relação a políticos e empresários, tendo uma postura de desconfiança. Em geral, preocupam-se com a qualidade de vida, a liberdade e o equilíbrio nas relações pessoais e profissionais (Souza; Alcará, 2021).

Para Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) a geração X, que também é frequentemente referida como os imigrantes digitais, aparenta demonstrar uma abordagem única em relação à tecnologia, sendo distinta da forma como é observada a geração seguinte, conhecida como geração Y, que já se trata de uma geração engajada com o mundo virtual e com as informações presentes no meio digital.

A geração X, como usuários de BUs, geralmente possuem uma abordagem pragmática e individualista na busca por conhecimento e recursos acadêmicos. Em suas interações com as bibliotecas, tendem a priorizar a eficiência e a conveniência, utilizando as tecnologias disponíveis para acessar informações de forma rápida e precisa.

A familiaridade com as novas tecnologias facilita a adaptação a sistemas de busca e bases de dados on-line, tornando-os usuários proficientes em ambientes digitais. Por outro lado, a geração X também valoriza a experiência tradicional de pesquisa em bibliotecas, apreciando o ambiente tranquilo e propício para o estudo e a reflexão.

Eles reconhecem o papel das bibliotecas como espaços de aprendizado e descoberta, onde podem encontrar materiais impressos e recursos físicos que complementam suas pesquisas on-line. Assim, embora sejam adeptos da tecnologia, os membros da geração X ainda valorizam os recursos e serviços oferecidos pelas BUs em sua forma mais tradicional.

A geração Y, também definida por Prensky (2001) como imigrantes digitais, possui uma linguagem digital nativa e são mais propensos a preferirem a apresentação de informações em forma de gráficos e imagens em vez de texto.

De acordo com Gomes (2017b) a geração Y é composta por aqueles nascidos entre 1980 e 1999, período marcado pela expansão e consolidação da globalização e do capitalismo global e o surgimento de movimentos de protesto e mobilização social. Por adquirirem a linguagem digital em suas vidas, podem

priorizar o uso de computadores em detrimento dos livros, tornando-os inclinados na busca por informações on-line.

As características predominantes dos indivíduos pertencentes à geração Y incluem uma cultura competitiva e imediatista. Estão constantemente conectados por meio de tecnologias. Além disso, são frequentemente expostos à hiperinflação de informações e enfrentam desafios relacionados à seleção e processamento desses dados em um mundo digitalmente saturado (Gomes, 2017b).

A habilidade em realizar múltiplas tarefas simultaneamente pode resultar em uma abordagem fragmentada à pesquisa, preferindo a rapidez e a eficiência na obtenção de informações, incorrendo por vezes em uso de informações de pouca qualidade ou conteúdo raso.

A geração Y, também denominados *millennials*, representa uma virada no pensamento e no estilo de vida, diferindo significativamente de seus predecessores. Priorizam a qualidade de vida, valorizam as relações familiares e de amizade, buscam empregos que contemplem essas demandas e que sejam atrativos em todos os aspectos mencionados (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

A geração Y valoriza a interatividade e a colaboração, o que se reflete na sua preferência por ambientes conectados socialmente. Nas BUs, esses usuários são propensos a utilizar plataformas digitais de colaboração e compartilhamento de recursos, aproveitando ao máximo as redes sociais acadêmicas e fóruns de discussão *on-line*.

Esta geração é influenciada pela evolução da internet e tecnologias contemporâneas e possui uma educação mais sofisticada. Aos membros da geração Y são característicos a questão da autoestima, do questionamento de atividades que lhes pareçam banais e a busca por um trabalho que proporcione prazer, crescimento e interação em um ambiente agradável (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

Eles buscam não apenas informações, mas também a troca de ideias e experiências com seus colegas, aproveitando ao máximo as possibilidades de aprendizado colaborativo proporcionadas pelo ambiente virtual.

A dispersão de interesses é comum entre eles, refletindo a ampla exposição a informações. Não há definições claras de personalidade como em gerações passadas, e o consumo é caracterizado pela busca por experiências rápidas e superficiais. Essa geração, diferentemente da geração Z, que nasceu com

a internet, tem na velocidade uma característica, mas de forma mais consciente e seletiva (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2021).

Adeptos do acesso hipertextual, se destacam em ambientes socialmente conectados, valorizam recompensas imediatas, realizam múltiplas tarefas simultaneamente e tendem a aprender por métodos alternativos, como jogos. Apesar de serem vistos como dispersos e descomprometidos, têm a preocupação em manter o padrão de vida de seus pais sem abdicar da independência (Souza; Alcará, 2021).

Mesmo com a forte presença digital, a geração Y também pode valorizar espaços físicos de estudo e pesquisa, desde que ofereçam recursos tecnológicos atualizados e um ambiente acolhedor e flexível.

Podem optar pelo uso de computadores em detrimento dos livros, o que gera impacto na profundidade do conhecimento. São criativos, informais e valorizam mais os objetivos pessoais do que a fidelidade às empresas. Tendem a questionar hierarquias e autoridades, preferindo relações horizontais. Apesar de serem percebidos como superficiais, possuem forte preocupação com o ambiente e aspiram a mudanças significativas no mundo. Essa geração é vista como superprotegida, buscando *feedbacks* constantes e valorizam a comunicação aberta sobre sentimentos (Souza; Alcará, 2021).

BUs que oferecem áreas de estudo colaborativas, acesso Wi-Fi de alta velocidade e espaços de relaxamento podem atrair esses usuários, que valorizam a flexibilidade e o conforto ao realizarem suas atividades acadêmicas.

Portanto, para atender às necessidades da geração Y, as BUs devem oferecer uma combinação equilibrada de recursos digitais e físicos, promovendo a interatividade, a colaboração e a eficiência na obtenção de informações.

A geração Z é profundamente influenciada pelo cenário tecnológico contemporâneo, onde as mídias digitais estão presentes em suas atividades diárias. Possuem rapidez no acesso a informações e capacidade de realizar multitarefas, aproveitando a interatividade em tempo real proporcionada pelas novas tecnologias. Esta geração possui uma tendência à formação de grupos (Santos; Lisboa, 2014).

A geração Z é o grupo etário nascido a partir dos anos 2000, período de concentração de poder político e econômico em diversos países, com a ocorrência

de conflitos, terrorismo e xenofobia. Esta geração está imersa em amplas discussões sobre meio ambiente e ecologia (Gomes, 2017b).

Caracterizada por sua habilidade natural em lidar com tecnologias no cotidiano, a geração Z é composta por pessoas conectadas às redes sociais e possuem amplo acesso ao conhecimento, sem distinguir claramente entre a vida on-line e off-line. Muitos preferem contatos virtuais em vez de presenciais e valorizam a flexibilidade tanto nos estudos quanto nas futuras relações de trabalho (Gomes, 2017b).

A geração Z, também conhecida como “nativos digitais”, é caracterizada por sua constante transição entre meios, impulsionada pelo uso generalizado da tecnologia, possuem uma perspectiva individual do mundo e dependem fortemente da tecnologia para suas atividades diárias, como comunicação e busca por informações. Nascidos após o ano 2000, são adeptos naturais das ferramentas eletrônicas e das redes sociais, onde encontram um espaço para expressão e conexão global (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

Os indivíduos da geração Z são indivíduos cautelosos e ansiosos, hábeis em digitar e enviar mensagens com os polegares, sendo que há uma preferência pelo uso de seus dispositivos móveis para jogos. Realizam várias tarefas ao mesmo tempo. São usuários ávidos de redes sociais, influenciados por marcas e tecnologias reconhecidas internacionalmente e acreditam que o conhecimento mais relevante é adquirido no ambiente digital (Souza; Alcará, 2021).

A geração Z é conhecida por sua capacidade de realizar multitarefas, embora encontrem dificuldades na organização e reinterpretação da vasta quantidade de informações disponíveis on-line. Esses jovens são ativos em manifestações sociais e buscam fazer sua voz ser ouvida (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2021).

Tendem a serem moldados pelos seus colegas e a buscar vídeos explicativos em vez de textos escritos. Essa geração, também denominada integradores digitais, aprende rapidamente, mas enfrenta desafios para manter o foco. No ambiente profissional, buscam constantemente novidades e possuem preocupação com a estética e com o desenvolvimento sustentável do meio ambiente (Souza; Alcará, 2021).

Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) ponderam que essa imersão tecnológica traz desafios, como a necessidade de adaptação dos serviços das bibliotecas para atender às demandas requeridas pela geração Z pelo acesso remoto e promoção de interações sociais mediadas por plataformas digitais.

A geração Z é nativa digital, está profundamente inserida no contexto tecnológico contemporâneo e apresenta demandas específicas quando se trata do uso das BUs. Sua imersão na utilização de tecnologias digitais moldou suas expectativas em relação aos serviços oferecidos, o que indica a necessidade de adaptações por parte das BUs para o atendimento das preferências deste grupo, seja por meio do acesso remoto às informações ou pelas interações mediadas por plataformas digitais.

Por serem adeptos naturais das ferramentas eletrônicas e das redes sociais, buscam um ambiente de aprendizado que incorpore essas tecnologias de forma integrada.

Para as BUs atenderem às demandas da geração Z se faz necessário o fornecimento de recursos e serviços que permitam a realização de múltiplas atividades ao mesmo tempo, incluindo o acesso a plataformas on-line para pesquisa, conteúdos multimídia e espaços de estudo flexíveis que permitam a integração de diversas ferramentas digitais.

Por fim, é importante considerar que a geração Z valoriza a conexão social e a interação on-line. Nesse sentido, as BUs podem se tornar não apenas espaços de estudo e pesquisa, mas também comunidades digitais onde possam compartilhar conhecimento, colaborar em projetos acadêmicos e participar de discussões relevantes para sua formação.

Investir em plataformas de colaboração e redes sociais específicas para o ambiente acadêmico pode ser uma estratégia eficaz para envolver e atender às necessidades dessa geração como usuários das BUs.

Para Furtado (2019) o conceito tradicional de geração está mudando devido à rapidez das transformações contemporâneas, especialmente no campo educacional e cultural. Nesse sentido, a geração *alpha* é a primeira a crescer completamente imersa na era digital, com o *smartphone* desempenhando um papel central em suas vidas, visto que acessam e consomem informações de maneira diferente, usando a tecnologia como um meio de interação e aprendizado. Com um

ingresso mais precoce na educação formal, há uma tendência de ampliação da oferta de material educativo on-line voltado para a cibercultura e entretenimento.

A geração *alpha*, composta principalmente pelos filhos dos *Millennials* nascidos a partir de 2010, é a primeira geração de crianças com um poder de influência significativo. Caracterizam-se por sua aguçada atenção e observação, estão imersas em um ambiente rico em estímulos sensoriais e tecnologias imersivas que moldam seu desenvolvimento cerebral, social e psicológico. Essas crianças confiam inteiramente na tecnologia e aprendem de forma emocional através do uso de dispositivos, brincando e se divertindo (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2021).

Há uma tendência que a geração *alpha* seja a mais numerosa e tecnologicamente avançada até agora, destacando-se por sua conexão global e consciência sobre questões contemporâneas. Há indícios que se tornem profissionalmente flexíveis, com a possibilidade de mudança de carreira ao longo da vida, tendem a busca pela educação superior. Projeta-se que uma proporção considerável dessa geração opte por não ter filhos (Souza; Alcará, 2021).

Com uma abordagem autodidata e uma forte confiança na tecnologia, é provável que essas crianças da geração *alpha* se aproximem das BUs, no início da fase adulta, buscando um ambiente que possibilite acesso rápido e fácil a uma vasta gama de recursos digitais e interativos.

Suas práticas de aprendizado não estão restritas ao ambiente formal de sala de aula, podendo ocorrer informalmente na *web* ou em casa, sem a necessidade de supervisão adulta. Essa geração valoriza o entretenimento e o consumo de supérfluos, refletindo um novo padrão cultural (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

Em relação à aprendizagem, observa-se que eles têm uma abordagem autodidata, muitas vezes combinando aprendizado com entretenimento em ambientes digitais e interativos, embora o consumo excessivo de conteúdo superficial seja apontado como um desafio para essa geração (Souza; Alcará, 2021).

Nesta perspectiva, as BUs devem se adaptar cada vez mais a essa demanda, oferecendo plataformas on-line intuitivas e conteúdos relevantes que atendam às necessidades de aprendizado e entretenimento dessa geração que tende a valorizar a flexibilidade e a conveniência em suas atividades diárias.

É possível que eles procurem nas BUs espaços que ofereçam flexibilidade de horários e modalidades de acesso, como a disponibilidade de recursos on-line a qualquer momento do dia e a possibilidade de interação virtual com bibliotecários e outros usuários.

Para atender a essas expectativas, as BUs podem investir em tecnologias de ponta e em serviços personalizados que tornem a experiência do usuário mais eficiente e satisfatória.

Por fim, considerando que a geração *alpha* é a primeira a crescer em um mundo totalmente digital, é provável que eles esperem das BUs um ambiente que promova não apenas o aprendizado acadêmico, mas também o desenvolvimento de habilidades digitais e a exploração de novas formas de interação social e cultural.

Desta forma, as BUs já estão se posicionando como espaços multifuncionais que oferecem não apenas acesso a livros e recursos acadêmicos, mas que também oportunizam a participação em comunidades on-line, eventos culturais e projetos colaborativos que enriqueçam a experiência educacional e pessoal.

Devido ao interesse da presente pesquisa, apresenta-se na seção a seguir um panorama sobre os nativos digitais.

### **3.2 Nativos Digitais**

Desde o início do século XXI, o termo nativos digitais tem sido amplamente utilizado para descrever a geração de indivíduos que cresceu imersa na tecnologia digital.

Para Palfrey e Gasser (2011, p. 11) os nativos digitais representam os indivíduos nascidos “[...] depois de 1980, quando as tecnologias digitais, como a *Usenet* e os *Bulletin Board Systems*, chegaram *online*”.

Embora Palfrey e Gasser (2011) definam os nativos digitais como aqueles nascidos após 1980, quando as tecnologias digitais começaram a se popularizar, outras autorias, como Tapscott (1997) e Prensky (2001), haviam sugerido que esse conceito pudesse ser ampliado para incluir gerações posteriores. Prensky introduziu o termo para descrever aqueles que cresceram imersos em tecnologia, enquanto Tapscott destacou a influência ativa da "Geração Net" na tecnologia. Além disso, alguns estudiosos argumentam que os nascidos após os anos 2000 também

poderiam ser considerados nativos digitais, dada a constante evolução tecnológica e o ambiente hiperconectado em que cresceram.

Palfrey e Gasser (2011) autores do livro intitulado “Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais” apresentam alguns atributos relacionados a este grupo geracional:

- a) ao contrário de muito imigrantes digitais, os nativos digitais passam grande parte da vida on-line, sem distinguir entre o on-line e o off-line;
- b) pensam em uma identidade única, sem distinguir entre identidade digital e identidade real como coisas separadas;
- c) estão unidos por um conjunto de práticas comuns;
- d) possuem tendência para as multitarefas;
- e) estão constantemente conectados;
- f) cultivam amizades no espaço real e também no virtual;
- g) se relacionam com a informação de forma diferente, tendo a percepção de que a informação é maleável e que podem controlá-la e reconfigurá-la de novas e mais interessantes maneiras;

Os autores afirmam, de forma generalista, que “todos” os nascidos após este período têm acesso às tecnologias digitais, inclusive habilidades para usar essas tecnologias, com exceção dos bebês que rapidamente irão aprender (Palfrey; Gasser, 2011).

A expressão nativos digitais pode sugerir que os nascidos nessa geração têm uma afinidade inata com dispositivos digitais, navegando facilmente em ambientes on-line e utilizando as tecnologias de forma natural e intuitiva. No entanto, esta caracterização simplista merece uma análise mais aprofundada.

Embora seja inegável que os nativos digitais cresceram em um ambiente repleto de tecnologia, a ideia de que todos os membros dessa geração possuam habilidades tecnológicas avançadas desde o nascimento é excessivamente generalizada.

Estudo realizado por Zaninelli *et al.* (2016) apresenta, conforme ilustra o Quadro 3, as discrepâncias nas datas de início e término de cada geração encontradas na literatura e ponderam que a classificação sociológica é relevante ao demonstrar o comportamento da sociedade em diferentes períodos, seja pela

influência nas questões econômicas, nos avanços tecnológicos ou nas atitudes em relação ao trabalho e ao lazer, isto é, as considerações e as características a respeito de cada geração não podem ser deterministas e taxativas. Essas observações podem ser complementares, já que as mudanças no comportamento social, na comunicação e interação das pessoas, no acesso e compartilhamento de informação podem estar interligadas (Zaninelli *et al.*, 2016).

**Quadro 3 - Nativos digitais e relação com a idade de nascimento**

Nativos digitais	Nascidos entre:	Autores
Geração Y	1979 e 2000	Cerbasi e Barbosa (2009)
	1978 e 1994	Santos <i>et al.</i> (2011)
	1977 e 1997	Tapscott (2010)
	1984 a 1990	Tolbize (2008)
Geração Z	1998 até a data presente	Tapscott (2010)
	2000 até os dias atuais	Cerbasi e Barbosa (2009)

**Fonte:** Adaptado de Zaninelli *et al.* (2016).

Com o foco na realidade brasileira, neste trabalho são considerados nativos digitais os indivíduos nascidos após a ampliação da disponibilização e do acesso aos recursos tecnológicos digitais pela população, bem como pela expansão e maior acesso à *internet* de banda larga.

O uso da *internet* começou a se popularizar por volta de 1995. Em 2005, metade da população dos países desenvolvidos já estava conectada. Atualmente, mais de 80% das pessoas nesses países utilizam a *internet*, enquanto, nos países em desenvolvimento, apenas 41% da população tem acesso à rede (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2018).

A compreensão dos nativos digitais no Brasil não pode ser diretamente equivalente à de países desenvolvidos, uma vez que o acesso às tecnologias digitais e à banda larga ocorreu de maneira mais lenta e desigual no contexto brasileiro. Enquanto nos países desenvolvidos, em 2005, metade da população já estava conectada e, atualmente, mais de 80% têm acesso à *internet*, no Brasil a expansão da banda larga e da popularização das tecnologias digitais ocorreu de forma mais tardia e com maiores disparidades regionais e socioeconômicas.

Diante disso, ao considerar os nativos digitais brasileiros, é necessário levar em conta o atraso no acesso e na massificação dessas tecnologias, que só se consolidou após a ampliação do acesso à *internet* de banda larga em áreas mais carentes, o que desloca o período de nascimento dos nativos digitais em pelo menos 20 anos, em comparação aos de países desenvolvidos.

No contexto das diferentes gerações, os nativos digitais têm uma relação muito próxima com a tecnologia, utilizando várias ferramentas simultaneamente. Esta capacidade é facilitada pelos dispositivos modernos, que permitem acesso a múltiplos tipos de mídia ao mesmo tempo. Como resultado, os usuários digitais apresentam um perfil distinto das gerações anteriores, o que demanda uma adaptação dos ambientes informacionais, como nas BUs (Zaninelli *et al.*, 2016).

Os bibliotecários e gestores desses espaços precisam ser dinâmicos e proativos para não perderem os usuários para as tecnologias, mas sim se tornarem aliados delas, repensando o desenvolvimento e a entrega dos serviços de informação.

Caetano (2021) infere que o comportamento dos nativos digitais é influenciado pela tecnologia, tornando-os pessoas ávidas por experiências on-line. Por serem proficientes no uso de tecnologia, buscam carreiras inovadoras e valorizam ambientes colaborativos, como *startups*. A agilidade e autonomia são características marcantes, o que os tornam adeptos de metodologias ágeis como o *Scrum*<sup>6</sup> e o *Kanban*<sup>7</sup>. O autor entende que as instituições de ensino devem se adaptar para atender às necessidades dessa geração, incorporando ferramentas como o *gamification*<sup>8</sup>, por exemplo.

Para os profissionais da informação lidarem com essa geração é necessária a compreensão de suas características e a disposição para aprender e se adaptar constantemente ao mundo digital em evolução (Caetano, 2021).

A proficiência digital varia significativamente entre os indivíduos, influenciada por fatores como o acesso à tecnologia, o nível socioeconômico,

---

<sup>6</sup> “O Scrum é um método para o gerenciamento ágil de projetos” (Victorino; Schiessl, 2018, p. 25).

<sup>7</sup> “O termo “Kanban” é de origem japonesa e significa “sinalização” ou “cartão”, e propõe o uso de cartões (post-its) para indicar e acompanhar o andamento da produção dentro da indústria. Trata-se de um sistema visual que busca gerenciar o trabalho conforme ele se move pelo processo. A metodologia visualiza o fluxo previsto, com todas as etapas envolvidas e o trabalho real, e seu objetivo é identificar os possíveis gargalos, fazendo correções para que haja fluidez nas atividades da empresa” (Totvs, 2024).

<sup>8</sup> “A gamificação, tradução do termo em inglês “gamification”, pode ser entendida como a utilização de elementos de jogos em contextos fora de jogos, isto é, da vida real. O uso desses elementos – narrativa, feedback, cooperação, pontuações etc. – visa aumentar a motivação dos indivíduos com relação à atividade da vida real que estão realizando” (Murr; Ferrari, 2020, p. 7).

educação e contexto cultural de cada indivíduo.

Os nativos digitais são indivíduos que cresceram em um ambiente onde a tecnologia é parte essencial de suas vidas. Eles estão acostumados a lidar com múltiplas tarefas ao mesmo tempo, e têm uma forma de pensar que é influenciada pela natureza hipertextual da internet (Zaninelli *et al.*, 2021).

Estão constantemente conectados e interagem com várias comunidades on-line simultaneamente. Como resultado, instituições como bibliotecas, centros de informação, escolas e diversos outros ambientes precisam se adaptar para atender às necessidades dessa geração, que está profundamente imersa na tecnologia desde o início de suas vidas (Zaninelli *et al.*, 2021).

Ter acesso às tecnologias não garante uma compreensão profunda de seu funcionamento ou potencial. Enquanto os nativos digitais podem ser proficientes em usar aplicativos de mídia social ou dispositivos móveis, muitos deles podem ter conhecimentos limitados sobre programação, segurança cibernética ou princípios de *design* de *software*. Neste sentido, a noção de que os nativos digitais são automaticamente especialistas em tecnologia, significa tratar a questão de forma simplista e não condizente com a realidade.

Almeida e Savegnago (2020) apresentaram em estudo recente a existência de variadas discussões em torno dos nativos digitais na educação superior, que apontam para a falta de desenvolvimento em diversos aspectos, como o ensino e a pesquisa. A interação entre os professores imigrantes digitais e os alunos nativos digitais é particularmente relevante, especialmente no que diz respeito à suposta maior proficiência digital dos nativos e sua conexão com as práticas de pesquisa científica. Esta dinâmica merece atenção, a fim de avaliar se a proficiência tecnológica realmente se reflete nas atividades de pesquisa.

O impacto psicológico e social da tecnologia digital na vida dos nativos digitais é outro aspecto a ser considerado. Embora a conectividade constante possa oferecer benefícios em termos de acesso à informação e comunicação, também pode ser associada às preocupações sobre saúde mental, como ansiedade, dependência de telas e desconexão social. É importante considerar não apenas as habilidades técnicas dos nativos digitais, mas também seu bem-estar emocional e social.

Mesmo na era da inteligência artificial, das redes sociais e dos universos virtuais, o presente momento testemunha uma mudança significativa, onde o simples ato de ler não é mais apenas um meio de adquirir conhecimento. A leitura

se tornou uma forma de resistência frente à inundação de conteúdo visual despejado diariamente por meio de inúmeras telas e plataformas. Surpreendentemente, são os jovens nativos digitais que lideram esse movimento transformador, demonstrando um renovado interesse pelos livros físicos e pelas bibliotecas (Monitchele, 2024).

A concepção acerca dos nativos digitais merece uma análise crítica e holística, visto que, embora seja verdade que muitos jovens estão imersos na tecnologia desde tenra idade, sua proficiência e compreensão não podem ser generalizadas.

Além disso, é importante reconhecer os impactos complexos da tecnologia digital na vida dos nativos digitais, abordando não apenas seus aspectos positivos, mas também os desafios e preocupações associados ao seu uso.

### **3.3 Acervos e Público Usuário em BUs**

As BUs no Brasil estão passando, nos últimos 20 anos, por uma transformação significativa nas características e composição de seus acervos, bem como na diversificação do público usuário da informação.

Com a crescente digitalização do conhecimento, os acervos contemplam uma ampla gama de recursos eletrônicos, incluindo *e-books*, periódicos on-line, bases de dados e materiais multimídia. Isso reflete não apenas a evolução tecnológica, mas também a mudança nas preferências e hábitos de pesquisa dos usuários, especialmente os nativos digitais, que estão cada vez mais familiarizados e confortáveis com o acesso à informação digital.

De acordo com Gomes (2017b) diferentes grupos de usuários podem compartilhar o mesmo espaço de informação, e são representados tanto pelo aumento da população idosa, quanto pelo crescente número de jovens adultos e pela presença dos nativos digitais.

Este cenário diversificado, formado por grupos que envolvem indivíduos com diversas idades, hábitos, conflitos e valores, resulta na necessidade de serviços e produtos complexos de informação, aprendizagem e entretenimento, tornando a informação um instrumento político e de poder (Gomes, 2017b).

A preocupação crescente com as questões de acessibilidade nas bibliotecas busca garantir que seus recursos estejam acessíveis para as pessoas

com deficiência e possam oferecer materiais em formatos alternativos, como *audiobooks* e o uso de tecnologias assistivas.

Neste contexto, podem ocorrer situações de conflito informacional na ambiência das BUs, onde constatam-se situações como a subutilização dos acervos físicos, em detrimento de itens dos acervos digitais, ou o oposto, quando determinado título, utilizado em uma bibliografia básica de uma disciplina, só está disponível em livro impresso, e este apresenta-se em quantidade de exemplares insuficientes para atender a todos os discentes.

Gera-se assim um conflito que invariavelmente recairá sobre o mediador da informação, onde, por meio de seus conhecimentos técnicos e profissionais, tentará equalizar os problemas decorrentes desta demanda informacional.

Para Sousa e Almeida Júnior (2019, p. 114) a:

[...] interferência proposta pela mediação da informação, atualmente vem sendo realizada com o auxílio das TIC através de elementos da *web*, tais como: *software*, redes sociais, repositórios, bases de dados, serviço de referência virtual, entre outros, enfim, toda uma interação mediada pelo computador, tornando o processo mediacional interativo, dinâmico e rápido.

A além dos meios tradicionais, ou seja, dos acervos composto por itens analógicos, como livros e periódicos impressos majoritariamente, antes mesmo da evolução da *internet*, as BUs já trabalhavam na disponibilização de itens informacionais em outros formatos e mídias, como disquetes, CDs, DVDs, fitas de áudio e vídeo, bem como microfilmes e microfichas.

Com o avanço da tecnologia e o surgimento da internet, as BUs expandiram suas coleções, disponibilizando recursos de pesquisa científica consonantes com o cenário interativo atual, tais como *podcasts*, aplicativos móveis e outras formas de informação em meio digital.

Essa diversificação de formatos e mídias reflete o compromisso das BUs em acompanhar as demandas informacionais da comunidade acadêmica. Atualmente, muitas BUs, ao integrarem seus acervos analógicos aos recursos digitais tornaram-se bibliotecas híbridas.

Ao considerar esta composição de recursos e serviços nas BUs, Silva Filho (2018) destaca a importância de uma biblioteca híbrida, já que estas unidades

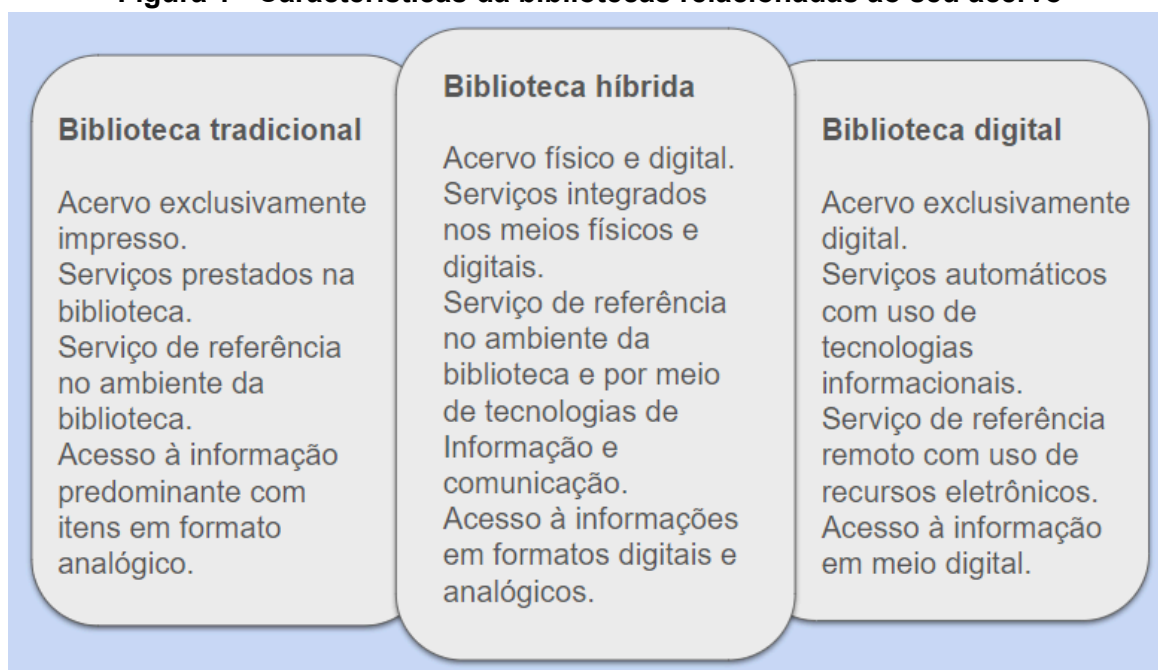
informacionais podem enfrentar desafios no atendimento das necessidades dos usuários sem o uso de tecnologias da informação.

Enquanto a transição completa para bibliotecas digitais ainda não é uma realidade imediata devido à predominância de materiais impressos, a coexistência de informações em formatos impresso e eletrônico requer uma adaptação das bibliotecas para aproveitar o melhor de ambos (Silva Filho, 2018).

As bibliotecas híbridas representam uma abordagem inovadora ao integrar recursos físicos e digitais para oferecer maior acessibilidade e conveniência aos usuários. Essa integração entre os recursos analógicos com os digitais, visa permitir acesso flexível a uma variedade de materiais, tanto na biblioteca física quanto na biblioteca digital, ao mesmo tempo que são ofertados espaços multifuncionais que promovem a colaboração e o engajamento da comunidade acadêmica.

Na Figura 1, são apresentadas as características das bibliotecas tradicionais, das bibliotecas digitais e das bibliotecas híbridas.

**Figura 1 - Características da bibliotecas relacionadas ao seu acervo**



**Fonte:** Adaptado de Silva Filho (2018, p. 30).

Do ponto de vista do impacto no processo de ensino e aprendizagem, a biblioteca universitária possibilita o acesso a informações que representam o conhecimento consolidado e reconhecido pela comunidade científica. Ao ter acesso

a esses recursos, os estudantes podem dar continuidade ao seu processo de aprendizagem (Santos; Duarte, 2018).

Os usuários de informações que fazem uso dos recursos oferecidos pelas BUs, também utilizam os serviços por ela prestados. Eles podem ser tanto nativos digitais, que cresceram em um ambiente digital, quanto pessoas mais velhas que estão buscando se adaptar às tecnologias digitais, independentemente de sua origem socioeconômica, religião, gênero ou etnia. A interação entre um usuário e um bibliotecário, pode variar entre o ambiente físico e o digital, visto que alguns podem se sentir inibidos com o contato presencial, enquanto no meio digital agem de forma mais informal e aberta (Santos; Duarte, 2018).

A noção de **usuários da informação** abrange grupos de indivíduos que dependem ativamente da informação em seu cotidiano, seja dentro ou fora do ambiente específico da biblioteca e das unidades de informação, isto é, na sua ambiência. Na área da Biblioteconomia, historicamente, a concepção de usuário da informação tem sido predominantemente associada ao ambiente da biblioteca (De Lucca; Pinto; Vitorino, 2019).

Essa ligação estreita reflete a tradição bibliotecária de fornecer acesso, organizar e facilitar o uso da informação para os usuários. No entanto, à medida que os meios de comunicação e as tecnologias da informação evoluíram, o conceito de usuário da informação expandiu-se além dos limites físicos da biblioteca, abrangendo diversos contextos e ambientes nos quais a informação desempenha um papel fundamental (De Lucca; Pinto; Vitorino, 2019).

À luz da discussão sobre os acervos e o público usuário da informação em BUs, destaca-se a importância que deve ser dada na garantia das questões sobre acessibilidade, diversidade e oferta de recursos relevantes. Os acervos devem refletir as necessidades e interesses do corpo discente, docente e da comunidade acadêmica na totalidade e abranger materiais que estimulem o aprendizado, a pesquisa e o desenvolvimento intelectual.

Estratégias que promovam a inclusão e a equidade no acesso à informação devem considerar as diferentes formas de aprendizagem e os diversos perfis de usuários. No entanto, diante das mudanças contínuas no ambiente informacional e das expectativas em evolução dos usuários, é imperativo que as BUs continuem a adaptar-se na busca por inovações em seus serviços e recursos.

### 3.4 Aspectos Tecnológicos e Fontes Digitais

O avanço tecnológico tem transformado significativamente as BUs brasileiras. A integração da tecnologia com a educação possibilita a melhoria dos serviços e do engajamento com os usuários.

As fontes digitais e o uso da *internet* ampliam o acesso à informação, bem como a incorporação de tecnologias assistivas que garantem o acesso equitativo aos recursos informacionais para todos, mediante um ambiente inclusivo e acessível.

Capurro e Hjørland (2007, p. 149) defendem que “é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como uma sociedade da informação”.

A convergência entre tecnologia e educação tem sido um aspecto relevante na evolução das BUs brasileiras. “Pequenos aumentos na qualidade do serviço produzem grandes incrementos no uso que as pessoas fazem da biblioteca” (Buckland; Berrio-Zapata, 2018, p. 5).

Santa Anna (2018) enfatiza como notável o avanço que a tecnologia possibilitou às bibliotecas, por meio do surgimento de novas maneiras de administrar dados e informações. “De forma estratégica, a biblioteca utiliza dessas tecnologias, permitindo que as práticas bibliotecárias presentes nas bibliotecas físicas sejam transferidas para a realidade virtual, sem, contudo, dispensar as práticas biblioteconômicas” (Santa Anna, 2018, p. 451-452).

Com o advento da internet e da expansão tecnológica, vivencia-se uma era de informações no formato digital.

O modo como a tecnologia está presente na vida das pessoas vem impondo novos desafios para o ambiente das bibliotecas, exigindo que os profissionais da informação pensem em ações de mediação que vão além de suas tarefas rotineiras (Oliveira *et al.*, 2021, p. 9).

No contexto da mediação da informação, a introdução de recursos digitais e tecnológicos visam atuar na facilitação do acesso ao conhecimento. Uma mudança nas práticas tradicionais requer uma adaptação às necessidades e expectativas de uma geração cada vez mais fluente às ferramentas digitais.

Em decorrência da pandemia de Covid-19, entre os anos 2020 e 2022,

ocorreu uma aceleração de uma tendência já em curso, em que ocasionou o aumento significativo do compartilhamento de informações em ambientes digitais por meio das TIC com foco na aprendizagem (Lira *et al.*, 2022).

A incorporação de fontes digitais nas BUs brasileiras não se limita apenas à disponibilização de materiais on-line, mas também a uma diversidade de ferramentas e plataformas que não apenas oferecem acesso a informações, que facilitam a interação e a colaboração entre os membros da comunidade acadêmica.

Neste contexto, as tecnologias não apenas facilitam a disseminação de informações, mas promovem interações interpessoais, resultando na emergência de um novo conceito: Tecnologias de Relação, Informação e Comunicação (TRIC) (Lira *et al.*, 2022).

Nesta diversidade de ferramentas e plataformas digitais de acesso à informação pode-se mencionar os sistemas de gerenciamento de bibliotecas, que permitem aos usuários buscar e acessar materiais de forma eficiente e integrada. Ambientes virtuais de aprendizagem, como o *Moodle* ou o *Canvas* possibilitam a criação de espaços interativos para compartilhamento de recursos, discussões e colaboração em projetos acadêmicos.

Incluem-se também as redes sociais acadêmicas, como o *ResearchGate*<sup>9</sup> ou o *Academia.edu*<sup>10</sup>, que fornecem plataformas para compartilhamento de pesquisas, colaboração entre colegas e interação com a comunidade científica, em geral.

Nesse sentido, a mediação da informação contribui para a orientação dos usuários sobre como navegar nesse vasto ecossistema digital, ao promover habilidades críticas de avaliação, seleção de recursos possibilitando a participação ativa do sujeito informacional na construção e compartilhamento do conhecimento.

Além dos aspectos mais comuns de aplicabilidade de tecnologias na mediação da informação em BUs, cabe destacar o importante papel desempenhado pelas tecnologias assistivas.

Segundo Bersch (2017) as tecnologias assistivas visam auxiliar na melhoria de habilidades funcionais de pessoas com deficiência ou a alcançar funções por elas desejadas. Funções estas que são ou apresentam-se dificultadas

---

<sup>9</sup> <https://www.researchgate.net/>

<sup>10</sup> <https://www.academia.edu/>

por algum tipo de deficiência, ou o próprio envelhecimento das pessoas que podem acarretar algumas disfunções.

O principal propósito das tecnologias assistivas é aumentar a independência, a qualidade de vida e a inclusão social das pessoas com deficiência, através do aprimoramento da comunicação, mobilidade, controle do ambiente, capacidades de aprendizado e trabalho. Os recursos de tecnologia assistiva podem se organizar conforme os objetivos funcionais a serem desempenhados (Bersch, 2017).

Bersch (2017) apresenta que a categorização dos recursos de tecnologias assistivas ocorrem da seguinte forma:

- a) como auxiliares para a vida diária e vida prática;
- b) de comunicação aumentativa e alternativa;
- c) de acessibilidade ao computador;
- d) como sistemas de controle de ambiente;
- e) projetos arquitetônicos que facilitem a acessibilidade;
- f) órteses e próteses (peças artificiais que substituem partes ausentes do corpo);
- g) adequação postural;
- h) auxiliares à mobilidade;
- i) ampliadores da função visual e recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio ou informação tátil;
- j) melhoradores de função auditiva e equipamentos para tradução de conteúdos de áudio em imagens, texto e língua de sinais.
- k) mobilidade em veículos;
- l) esporte e lazer.

Ao integrar tecnologias assistivas aos seus acervos informacionais, as BUs garantirão que os recursos informacionais estejam disponíveis em diversos formatos, além de possibilitar que os alunos com deficiência acessem os materiais de estudo de maneira eficaz. Ao fazer isso, as BUs não apenas promovem a igualdade de acesso à informação, mas também contribuem para a criação de um ambiente de aprendizado inclusivo e acessível para todos os alunos, através da:

- a) disponibilização de *audiobooks* e *e-books* acessíveis para alunos com dificuldades de leitura;
- b) programas de reconhecimento de voz para facilitar a escrita e comunicação de estudantes com deficiências motoras;
- c) dispositivos de ampliação visual que tornam materiais impressos mais acessíveis para indivíduos com baixa visão.

Adicionalmente, a mediação da informação nas BUs pode fornecer orientação e suporte para a utilização eficaz de tecnologia assistivas presentes e disponibilizadas na unidade de informação. Assim, assegura-se que os usuários tenham acesso equitativo aos recursos informacionais necessários para seu êxito acadêmico.

Outra preocupação que envolve os aspectos tecnológicos nos contextos informacionais, está na forma como os recursos disponíveis podem influenciar todo o contexto, seja pelas formas de acesso, predominância de algumas ferramentas em detrimento de outras, tipo de informação disponibilizada, que em determinado contexto podem influenciar o desenvolvimento, individual e coletivo. Neste contexto, incide tecnodiversidade, que é um tema relevante para os profissionais no âmbito da mediação consciente da informação.

### **3.5 Tecnodiversidade**

As tecnologias crescentemente exercem influência sobre todos os tipos de atividades humanas e merecem ser avaliadas e possivelmente reposicionadas.

A imposição velada dos recursos tecnológicos pelas sociedades, começou a ser objeto de investigação e surgiram estudos que resultaram em alguns conceitos como “cultura de convergência”<sup>11</sup>, “solucionismo tecnológico”<sup>12</sup> e

---

<sup>11</sup> Jenkins (2009), introduziu o termo "cultura da convergência" para descrever como as mídias tradicionais e as novas mídias, também chamadas de alternativas, se inter-relacionam no contexto contemporâneo. Jenkins argumenta que as novas mídias, ligadas às grandes indústrias e corporações, têm relevância comparável às mídias tradicionais no ambiente virtual. Ele também destaca que a participação ativa dos usuários nessas mídias resultou na formação de uma cultura participativa, que, por sua vez, deu origem à cultura da convergência.

<sup>12</sup> O solucionismo tecnológico, segundo Morozov (2018), é a tendência de ver a tecnologia como a única ou a principal maneira de resolver todos os problemas, ignorando a necessidade de abordagens mais abrangentes que considerem os contextos sociais e humanos.

“concepções ecossistêmicas”<sup>13</sup>. Estudos neste sentido propõem inovações e críticas acerca do modo em que ocorre a apropriação (Almeida, 2021).

Com críticas consistentes, ao modo como são impostos certos aspectos da tecnologia, como um padrão de comportamento para diversas culturas e contextos sociais, surge a “tecnodiversidade” de Hui (2020) que realiza uma ampla análise deste contexto e apresenta um questionamento paradigmático.

A tecnodiversidade pode afetar determinado contexto social e indica que os sujeitos informacionais podem rever como a interferência tecnológica, por vezes, é imposta como padrão. Esta reflexão possibilitará a apropriação adequada de informações por meio das tecnologias existentes, mas em um processo realizado segundo os próprios interesses e objetivos do indivíduo e da sociedade em geral.

No livro intitulado “Tecnodiversidade”, Hui (2020) discorre sobre vários conceitos como a cosmotécnica (que trata da unificação de todas as coisas que compõem o universo, com as questões morais por meio de atividades técnicas) e a neocolonização, que ocorre por meio da globalização tecnológica, “[...] que impõe sua racionalidade via instrumentalidade, como o que observamos nas políticas transumanistas e neorreacionárias” (Hui, 2020, p. 27).

Compreender o modo com a informação é disseminada no mundo, requer o pensamento sobre as formas com que as tecnologias a conduzem, e de certo modo, pretendem impor um entendimento (por vezes equivocado), de que elas são o fim e não o meio.

Ainda pensando nos aspectos globais, é inconcebível a aceitação de que as tecnologias possam transformar as sociedades de forma igualitária, por meio da imposição velada, visto que, desta forma seriam desconsiderados todos os aspectos culturais, políticos, sociais, ideológicos e econômicos, que determinam as múltiplas variedades e contextos existentes no mundo, e este fator pode ampliar os processos de exclusão digital.

Um exemplo disso é a análise realizada por Almeida (2021, p.257-258):

A análise [...] precisa estar associada para uma compreensão adequada deste fenômeno multidimensional de segregação. Ocorre

---

<sup>13</sup> Para Latour (2020) as “concepções ecossistêmicas” referem-se à ideia de que o ser humano deve ser entendido como parte integrante de um ecossistema mais amplo, em vez de estar separado ou acima da natureza. O autor critica a visão moderna de uma separação entre cultura e natureza. Essa perspectiva busca resgatar uma visão mais holística e integrada, onde a ação humana tem impactos diretos no meio ambiente, que por sua vez, influencia a vida humana.

uma redução de oportunidades propiciadas pelo acesso à internet das populações mais pobres quando realizadas exclusivamente por conexões de baixa velocidade e/ou via celular.

Como a globalização se impõe, por meio das TIC, pode gerar uma falsa sensação de unificação global dos aspectos socioculturais. Hui (2020, p. 137) destaca:

Tecnodiversidade não significa apenas que países diferentes produzam o mesmo tipo de tecnologia (monotecnologia) sob marcas diferentes e com atributos ligeiramente diferentes. Na verdade, ela se refere a uma multiplicidade de cosmotécnicas que difiram uma das outras em seus valores, epistemologias e formas de existência.

É inegável que as tecnologias propiciaram uma revolução no contexto informacional. A utilização das ferramentas que elas oferecem, facilitou expressivamente as formas de colaboração, multiplicação e intercâmbio do conhecimento entre as mais diversas culturas. “Essa diversificação de tecnologias também traz implícita uma diversificação de modos de vida, de formas de coexistência, de economias, e assim por diante” (Hui, 2020, p. 143).

Compreende-se que a tecnodiversidade apresenta-se como um conceito relativo ao desenvolvimento de alternativas tecnológicas, que visem servir como instrumentos transformadores aos contextos sociais aos quais se inserem. De forma não isolada, mas sim como uma base para a colaboração global, que não seja pela imposição e que possibilite novas redes sociais, alternativas de ferramentas colaborativas e novas infraestruturas de instituições digitais.

A interligação entre mediação da informação e tecnodiversidade, evidencia-se na complexa dinâmica que envolve pessoas, informações, equipamentos, tecnologias e o meio social.

Considerar o contexto sociocultural proporciona a base para que a mediação da informação seja realizada, com respeito às características intrínsecas ao ambiente, enquanto a tecnodiversidade diz respeito à presença da tecnologia informacional que pode introduzir elementos de flexibilidade e adaptação às demandas locais.

A colaboração global não deve ser ditada pela imposição, mas pela diversidade de práticas e de tecnologias, que podem promover redes sociais alternativas, ferramentas colaborativas e infraestruturas digitais inovadoras.

O mediador da informação também deve se atentar sobre o impacto das tecnologias e como ocorre a relação entre os sujeitos e os equipamentos informacionais, ou seja, deve se atentar para a tecnodiversidade.

Neste contexto, surgem questionamentos sobre os rumos que as tecnologias tentam direcionar as ações e até mesmo impor condições.

Cada vez mais o mundo é capturado e reconstruído por dispositivos móveis e sensores. Esse é o processo da digitização e da digitalização. Uma grande parte do mundo está encerrada em telas, ainda mais se considerarmos que atualmente é possível fazer praticamente tudo com aplicativos para telefone celular (Hui, 2020).

A digitização é o ato específico de converter dados analógicos em formato digital, enquanto digitalização abrange a aplicação mais ampla de tecnologias digitais em diversos campos. Ambos os termos estão relacionados ao avanço da tecnologia para lidar com informações, de forma mais eficiente e acessível.

No cenário informacional atual, algumas alternativas são propostas e alguns aspectos relacionados a esta nova dinâmica surgem, como a interação quase mediada.

Como a interação quase mediada torna as mensagens disponíveis para um número indefinido de receptores dentro de um vastíssimo espaço (e talvez também no tempo), a diversidade dos atributos sociais que concorrem no processo de sua recepção é obviamente muito maior do que a encontrada em interações face a face. “Diferenças entre os receptores afetam principalmente as maneiras que cada um tem de se relacionar com as mensagens recebidas, de entendê-las, apreciá-las, discuti-las e integrá-las em suas vidas” (Almeida, 2021, p. 240).

As formas de acesso à informação são ilimitadas e algumas transformações, muitas vezes impostas pela tecnologia, geram a falsa sensação de liberdade aos usuários. Alguns recursos informacionais podem não estar preocupados com a real necessidade informacional da pessoa que recebe o conteúdo.

A enorme oferta de conteúdos gratuitos e a possibilidade de seu compartilhamento igualmente sem custo através das redes sociais e aplicativos de mensagens permitem às pessoas encontrar informações e conteúdos simbólicos

mais afins aos seus gostos e repertórios culturais, sem precisar contar com a mediação de qualquer instância de legitimação (embora permaneçam expostas às escolhas ditadas por algoritmos, com base nas suas escolhas prévias) (Almeida, 2021).

Ao confiarem cegamente no direcionamento dado por fontes, que não consideram esta “motivação real” do sujeito, podem ser apresentadas informações pouco confiáveis, que acabam sendo absorvidas indiscriminadamente.

A relação entre a mediação da informação e a tecnodiversidade pode fortalecer a construção do conhecimento ao integrar diferentes tecnologias e respeitar as identidades culturais e sociais das comunidades. Pode propiciar um ambiente onde as pessoas se tornem protagonistas de suas histórias, engajadas em processos de aprendizado que refletem suas realidades e necessidades. Além disso, ao valorizar a diversidade tecnológica e cultural, pode incentivar a cocriação do conhecimento de forma inclusiva e colaborativa, com cuidado e respeito às questões relevantes para a comunidade.

Não se sabe ainda quais serão os próximos passos direcionados pelas tecnologias informacionais no ambiente das BUs, mas o que vai se tornando cada vez mais evidente, é que o contraponto sobre a condução de uma transformação social que não seja imposta por recursos tecnológicos, de realidades distintas ao contexto, está nas mãos dos profissionais da informação e dos usuários, exercendo os seus papéis de protagonistas sociais, utilizando as tecnologias informacionais como um meio de transformação e não as absorvendo como um fim.

Após a discussão inter-relacionada entre BUs, perfis geracionais, nativos digitais e tecnodiversidade, apresenta-se a seguir os procedimentos metodológicos que delinearam a execução desta dissertação.

## 4 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza básica, pois não dará origem a um produto, processo ou tecnologia, mas visa aprofundar os conhecimentos em torno da mediação explícita no âmbito das BUs e conhecer melhor essa realidade a partir dos trabalhos publicados na literatura científica. Assim, a pesquisa admite também um caráter exploratório e descritivo.

A abordagem exploratória e interpretativa permite uma análise crítica e contextualizada da literatura. Bem como a realização de uma síntese abrangente das pesquisas selecionadas. A pesquisa exploratória possibilita a busca por informações sobre o objeto do estudo, ao qual se delimita a proposta de pesquisa, mapeando as condições de manifestação desse objeto (Severino, 2013).

A perspectiva exploratória visa explorar a diversidade de estudos existentes, assim como a perspectiva interpretativa, para compreender não apenas os dados brutos dos estudos, mas também as interpretações e implicações dos resultados. Isso contribui para uma síntese mais profunda e contextualizada da literatura.

Quanto a sua abordagem, os achados da pesquisa são tratados sob a ótica qualitativa, ainda que se faça mensuração e análises de porcentagem sobre a quantidade de textos recuperados, o foco é a discussão sobre o conteúdo deles. O objetivo da pesquisa não é a quantificação dos resultados, nem sua análise a partir de equações ou fórmulas.

Diante do problema de pesquisa já explicitado na introdução e aqui indicado novamente: como as mediações explícitas têm sido realizadas em BUs brasileiras para o atendimento das necessidades informacionais dos nativos digitais?; o método adotado para responder à questão é o da pesquisa bibliográfica, com a aplicação de uma revisão integrativa. De acordo com Marconi e Lakatos (2022, p. 76):

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc. até meios de comunicação orais: rádio, gravações eletrônicas, audiovisuais, filmes e programas de televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre

determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido registrados de alguma forma (gravação ou transcrição verbal).

A pesquisa bibliográfica foi realizada com a utilização de bases de dados relevantes, como a Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci) e a *Web of Science* (WoS), visando um embasamento teórico robusto.

Atualmente, a Brapci é uma das principais bases de dados sobre CI no Brasil e se caracteriza como uma plataforma digital dedicada à coleta, preservação e ao acesso de literatura científica na área. A Brapci atua na ampliação do espaço documental permitido ao pesquisador, ao facilitar a visão de conjunto da produção na área ao mesmo tempo que revela especificidades do domínio científico. Atualmente disponibiliza referências e resumos de cerca de 20 mil textos publicados em 57 periódicos nacionais impressos e eletrônicos e em eventos científicos da área de CI (Brapci, 2010-2024).

Outra fonte de informação utilizada neste levantamento, é a *Web of Science* (WoS), uma base de dados internacional e multidisciplinar, que indexa os periódicos mais citados em suas respectivas áreas. A WoS fornece também um índice de citações, que informa em cada artigo recuperado, os documentos por ele citados e os documentos que o citaram.

A pesquisa e a análise das temáticas objeto deste estudo, ocorreram por meio de pesquisa bibliográfica. “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (Gil, 2022, p. 44).

Pode haver desvantagens na utilização da pesquisa bibliográfica e neste sentido convém que seja realizada uma análise profunda de cada informação, para detectar possíveis incoerências ou contradições, utilizar fontes diversas e analisá-las cuidadosamente (Gil, 2022).

A aplicação de uma revisão integrativa em uma pesquisa bibliográfica possibilita a síntese organizada de resultados de pesquisas sobre temas específicos. De acordo com Souza, Silva e Carvalho (2010) a revisão integrativa desempenha um papel significativo na determinação do conhecimento atual sobre uma temática específica. Sua condução envolve a identificação, análise e síntese de resultados de estudos independentes relacionados ao mesmo assunto. Este método

de pesquisa possibilita a identificação de tendências, de lacunas no conhecimento e de áreas que necessitam maior investigação. Isso não apenas enriquece o entendimento do tema em questão, mas também fornece subsídios valiosos para os profissionais da informação.

O impacto decorrente do uso da revisão integrativa vai além do desenvolvimento de políticas, protocolos e procedimentos, abrangendo também a promoção do pensamento crítico essencial para uma compreensão mais profunda e integração coesa das informações (Souza; Silva; Carvalho, 2010).

A revisão integrativa, em pesquisas bibliográficas de cunho qualitativo, favorece a análise crítica e a síntese de informações provenientes de estudos prévios. Proporciona uma compreensão abrangente e organizada dos temas abordados neste estudo, visto que se trata de uma pesquisa que explora as nuances e as complexidades presentes na literatura científica.

Uma característica distintiva da revisão integrativa é a inclusão de diversos tipos de estudos, como experimentais, observacionais, teóricos e descritivos. Essa abordagem ampla permite uma visão holística do tema em questão. Ao combinar essas diversas perspectivas e abordagens metodológicas, o uso da revisão integrativa na pesquisa bibliográfica se torna uma ferramenta versátil para a síntese e compreensão aprofundada de temas complexos.

No contexto qualitativo, a revisão integrativa possibilita a análise e interpretação crítica das diversas abordagens teóricas e metodológicas adotadas nos estudos selecionados. A análise profunda possibilita a identificação de padrões, discrepâncias e tendências na literatura.

**Quadro 4 - Fases do processo de elaboração da revisão integrativa**

<p>1ª Fase: Elaboração da pergunta norteadora</p>	<p>É a fase mais importante da revisão, pois determina quais serão os estudos incluídos, os meios adotados para a identificação e as informações coletadas de cada estudo selecionado.</p> <p>Deve ser elaborada de forma clara, específica e relacionada ao raciocínio desenvolvido pelo pesquisador.</p>
<p>2ª Fase: Busca ou amostragem na literatura</p>	<p>Relacionada à fase anterior, a busca em base de dados deve ser ampla, diversificada e que contemple a procura em bases eletrônicas, a busca manual em periódicos, nas referências descritas nos estudos selecionados, no contato com pesquisadores e na utilização de material não-publicado.</p>

	<p>Os critérios de amostragem precisam garantir a representatividade da amostra, com indicadores da confiabilidade e fidedignidade nos resultados.</p> <p>A conduta ideal é incluir todos os estudos encontrados ou a sua seleção randomizada; porém, se as duas possibilidades forem inviáveis pela quantidade de trabalhos, deve-se expor e discutir claramente os critérios de inclusão e exclusão de artigos. A determinação dos critérios deve ser realizada em concordância com a pergunta norteadora.</p>
3ª Fase: Coleta de dados	<p>Para extrair os dados dos artigos selecionados, faz-se necessária a utilização de um instrumento previamente elaborado capaz de assegurar que a totalidade dos dados relevantes seja extraída, minimizar o risco de erros na transcrição, garantir precisão na checagem das informações e servir como registro.</p>
4ª Fase: Análise crítica dos estudos	<p>Análoga à análise dos dados das pesquisas convencionais, esta fase demanda uma abordagem organizada para ponderar o rigor e as características de cada estudo.</p> <p>A experiência do pesquisador contribui na apuração da validade dos métodos e dos resultados, além de auxiliar na determinação de sua utilidade, na prática.</p>
5ª Fase: Discussão dos resultados	<p>A partir da interpretação e síntese dos resultados, comparam-se os dados evidenciados na análise dos artigos e referencial teórico. Identificam-se possíveis lacunas do conhecimento, com a possibilidade de delimitar prioridades para estudos futuros.</p> <p>Proteger a validade de uma revisão integrativa envolve uma comunicação clara e honesta sobre como as conclusões foram tiradas e quais limitações ou vieses podem existir, para garantir a integridade científica do trabalho.</p>
6ª Fase: Apresentação da revisão integrativa	<p>Deve ser clara e completa para permitir ao leitor avaliar criticamente os resultados. Deve conter, informações pertinentes e detalhadas, baseadas em metodologias contextualizadas, sem omitir qualquer evidência relacionada.</p>

**Fonte:** Adaptado de Souza, Silva e Carvalho (2010).

A flexibilidade metodológica da revisão integrativa se alinha de maneira eficaz à natureza exploratória e interpretativa das pesquisas qualitativas, ao fornecer uma estrutura robusta para a análise crítica da literatura existente e a geração de conhecimento significativo no campo de estudo.

Ao adotar a abordagem qualitativa, pretende-se verificar e explorar as

experiências e percepções presentes nos estudos sobre mediação da informação e contribuir para a contextualização do panorama atual das BUs e dos usuários nativos digitais.

A análise está estruturada da seguinte forma:

**Codificação temática:** cada texto foi examinado utilizando a técnica de codificação temática, na qual foram identificados e categorizados os principais temas e subtemas relacionados à mediação da informação e ao perfil dos usuários nativos digitais. Esses temas foram organizados em categorias que facilitam a comparação e o contraste entre os diferentes estudos.

A codificação temática envolve a identificação e a organização dos temas principais que surgem nos dados. Os temas são padrões recorrentes, ideias ou conceitos que permeiam as respostas dos participantes ou outras fontes de dados. Essa abordagem permite a compreensão dos principais tópicos e questões presentes nos dados (Rosa, 2023).

**Análise comparativa:** Foi realizada a análise comparativa entre os estudos, observando como os conceitos de mediação explícita e o perfil dos nativos digitais são abordados em diferentes contextos. Foi dada ênfase especial às estratégias de mediação que se mostraram mais eficazes e como essas estratégias são adaptadas ou poderiam ser adaptadas para melhor atender às necessidades dos usuários nativos digitais nas BUs.

A análise comparativa é um método de pesquisa, coleta e análise de informações que envolve a comparação de dois ou mais processos, documentos, conjuntos de dados ou outros objetos para obter razões válidas na explicação de diferenças ou semelhanças (Mininel, 2024).

**Análise crítica:** Além disso, os textos foram submetidos a uma análise crítica, identificando possíveis lacunas nas abordagens e sugestões de melhorias, além de explorar as implicações dos resultados para a prática bibliotecária e para futuras pesquisas.

De acordo com Coelho (2021) a análise crítica é um estudo aprofundado de um artigo ou outro trabalho, focando em seus detalhes, como pontos positivos e negativos, críticas construtivas, conceitos abordados, contexto histórico, político e social, e a metodologia científica utilizada. Seu objetivo é avaliar a qualidade do artigo e compreender os argumentos apresentados, além de permitir a formulação de opinião sobre o trabalho.

O processo de análise crítica envolve entender o problema de pesquisa e os objetivos do artigo, leitura do texto com atenção e destaque para as partes importantes, compreender termos técnicos e conceitos desconhecidos, identificar as principais ideias e argumentações do autor, explorar o estado da arte do tema, conhecendo outras obras e críticas relevantes, formar opinião sobre o trabalho, fazer fichamentos para organizar as principais ideias, identificar lacunas e fragilidades no texto e delimitar as contribuições do texto para o conhecimento científico (Coelho, 2021).

Aplicação de **técnicas de análise de conteúdo**: aplicadas para aprofundar a compreensão das práticas de mediação e dos desafios enfrentados pelas BUs ao lidar com nativos digitais. Essa análise permitiu compreender como os profissionais de informação estão abordando as peculiaridades inerentes aos usuários nativos digitais e a eficácia das abordagens de mediação da informação.

Para Bardin (2016, p. 48) a análise de conteúdo compreende:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

A seguir são apresentados os procedimentos realizados na coleta de dados para a pesquisa.

#### **4.1 Procedimentos de Coleta de Dados**

Ao se delinear a proposta metodológica desta pesquisa, ainda no ano de 2023, foi realizada uma pré-análise (etapa 1) por meio de um levantamento prévio de publicações sobre os temas pretendidos utilizando a Brapci.

Antes de se considerar qual a amostragem do levantamento bibliográfico na Brapci seria a mais adequada para a análise de dados, foram utilizadas algumas variações de termos, como a adição (com uso do operador *booleano* AND) na realização da busca com os termos “mediação”, “bibliotecas”, “universitárias”, “nativos digitais” e “geração Z”, bem como o acréscimo do alcance de busca em outras partes da publicação como nas “palavras-chave”, nos “resumos” e também no

“texto completo”. O resultado não foi satisfatório, ora pela falta de resultados, ora por resultados muito amplos.

Dentre as variadas estratégias de busca utilizadas, os melhores resultados foram obtidos, na ferramenta de pesquisa avançada, com o uso dos termos “media\*” AND “bibliotec\*” AND “universit\*”.

**Quadro 5 - Termos de busca que resultaram a melhor amostragem na Brapci**

“media*”	Visou recuperar termos como “mediação”, “mediador”, “mediadora”, “mediado”, “mediada” e todas as variações gramaticais de gênero e termos relacionados com o radical informado
“bibliotec*”	Visou recuperar termos como “biblioteca”, “bibliotecário” e todas as variações gramaticais de gênero e termos relacionados com o radical informado
“universit*”	Visou recuperar termos como “universitária”, “universidade” e todas as variações gramaticais de gênero e termos relacionados com o radical informado

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

Diante de algumas tentativas de busca, verificou-se que sem a delimitação temporal, como filtro de pesquisa, seria possível recuperar uma quantidade de publicações mais abrangente sobre o tema e que mesmo assim não acarretaria uma quantidade de difícil verificação, devido ao volume de informações que não foi muito elevado.

Desta forma foram recuperados **43 estudos** sobre os temas pretendidos para a análise, conforme ilustra a Imagem 1.

**Imagem 1 - Tela da ferramenta de busca da Brapci em 2023**

The screenshot displays the Brapci search interface. At the top, there is a search bar with the query "media\*" AND "bibliotec\*" AND "universit\*" and a "PESQUISAR" button. Below the search bar, there are radio buttons for search filters: "Todos", "Autores", "Título" (selected), "Palavras-chave", "Resumo", and "Texto completo". A link "Para refinar a busca veja Busca Avançada" is visible. The "Delimitação" section shows a date range from 1972 to 2023 and sorting options: "Relevância", "Mais novos" (selected), and "Mais antigos". At the bottom, there is a pagination bar with "Selecionar Página | Selecionar Tudo" and a page indicator showing "1" (selected), "2", and "3". The total number of results is indicated as "Total 43".

**Fonte:** Brapci (2023).

Após a leitura de todos os resumos foram selecionados **seis trabalhos**, considerando a relação do conteúdo apresentado com os temas mediação, bibliotecas universitárias e pandemia:

**Quadro 6 - Publicações selecionadas na etapa 1**

Autores	Título	Ano	Tipo
PEREIRA, Naira Michelle Alves.	Perspectivas em Mediação da Informação para Bibliotecas Universitárias	2018	D
FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SILVA, Andreza Conceição da.	Mediação de informações e competências no setor de referências de bibliotecas universitárias	2019	AP
SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman	Mediação explícita e comportamento de busca da informação em Bibliotecas Universitárias	2019	AP
SOUSA, Rafael Gomes de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de.	Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias	2019	AP
ARAÚJO, Rafaela Lima de; FERNANDES JÚNIOR, Paulo Roberto; NUNES, Martha Suzana Cabral.	Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais	2020	AP
ABREU, Patrícia Maria Honório; FARIAS, Gabriela Belmont de; PINTO, Virgínia Bentes.	Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas	2021	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

**Nota:** AP (Artigo de Periódico), D (Dissertação).

Os seis trabalhos selecionados correspondem a cinco artigos científicos e uma dissertação.

Ainda nesta primeira etapa de levantamento prévio, como complemento da amostra anterior (Quadro 6), foram realizadas outras buscas na Brapci, com outros termos como “nativos digitais”, “geração y” e “geração z”.

A melhor amostragem foi obtida com o uso do termo “geração z”, que apresentou 14 títulos. A seleção destes foi feita por meio da análise, através da leitura dos títulos e resumos.

### Imagem 2 - Tela da ferramenta de busca da Brapci em 2023

informe o(s) termo(s) de busca

todos  autores  título  palavras-chave  resumo  texto completo

Para refinar a busca veja [Busca Avançada](#)

**Delimitação**

Delimitação da busca: 1972 2023

Ordenar:  Relevância  Mais novos  Mais antigos

Selecionar Página | Selecionar Tudo

**1** Total 14

Fonte: Brapci (2023).

Neste caso, também com uma delimitação de tempo maior foi possível selecionar mais **sete** trabalhos, que compreendem cinco artigos científicos, um trabalho apresentado em evento e um resumo de artigo científico. A seleção destes trabalhos se justifica pela relevância dos temas que cada um apresenta relacionado ao foco da análise pretendida sobre mediação da informação, nativos digitais, geração Z, bibliotecas universitárias e perfis geracionais.

#### Quadro 7 - Publicações complementares selecionadas na etapa 1

Autores	Título	Ano	Tipo
NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza.	Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários	2011	AP
SANTOS, Wandressa Puga dos; LISBOA, Wellington Teixeira.	Os “nativos digitais” brasileiros e suas práticas de consumo e de relacionamento com as empresas: perspectivas, tendências e oportunidades às Relações Públicas	2014	AP
REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês.	A geração Z e as plataformas tecnológicas	2016	TE
CAVALCANTE, Kátia Viana; BRITO, Yulli Rezende; VLAXIO, Felipe.	A evolução das bibliotecas e as necessidades informacionais da Geração Z: proposta de implementação para o espaço cultural Bezerra de Menezes	2016	AP
ALMEIDA, Alex Serrano de; SAVEGNAGO, Cristiano Lanza.	A relação entre docentes e discentes na Ciência da Informação: uma análise geracional entre imigrantes digitais e	2020	AP

	nativos digitais		
ZANINELLI, Thais; REIS, Sandra Gomes de Oliveira; PERES, Ana Luísa Moure.	O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo?	2021	AP
ZANINELLI, Thais; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza.	Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geração Alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das Bibliotecas Universitárias	2022	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

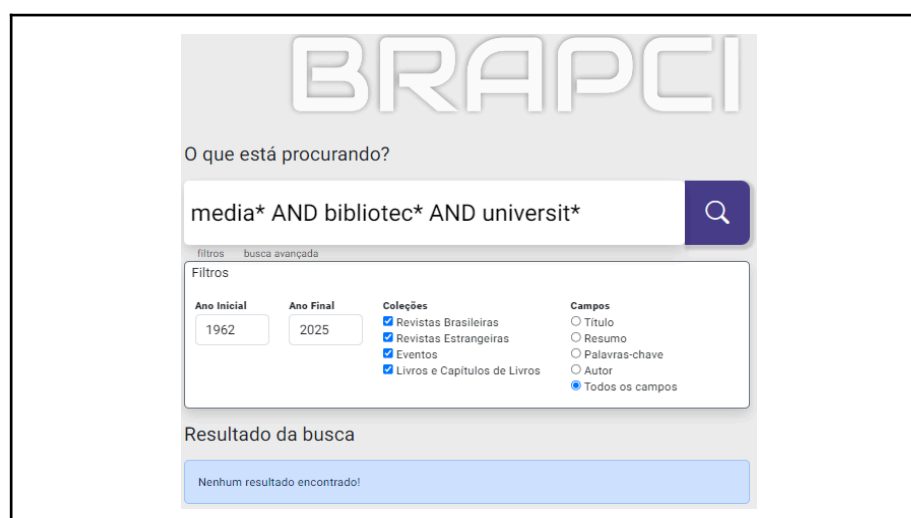
**Nota:** AP (Artigo de Periódico), TE (Trabalho em Evento).

Em nova etapa de levantamento de dados (etapa 2), verificou-se que desde o término do ano de 2023, o portal de pesquisa da Brapci passou por inúmeras atualizações, inclusive na sua ferramenta de pesquisa avançada, que permaneceu na fase de desenvolvimento e testes até o momento desta etapa da pesquisa (abril de 2024). Neste sentido, foram adotadas outras estratégias de busca almejando o complemento dos resultados obtidos inicialmente.

A etapa 2 da pesquisa bibliográfica, na Brapci, ocorreu no dia seis de maio de 2024, com o propósito de complementar o levantamento realizado no início desse percurso metodológico.

Assim como na primeira estratégia de busca, apresentada na etapa 1, o processo de busca de informações ocorreu com o uso dos mesmos termos utilizados anteriormente, conforme ilustra a imagem 3:

**Imagem 3 - Nova interface de busca da Brapci em 2024**

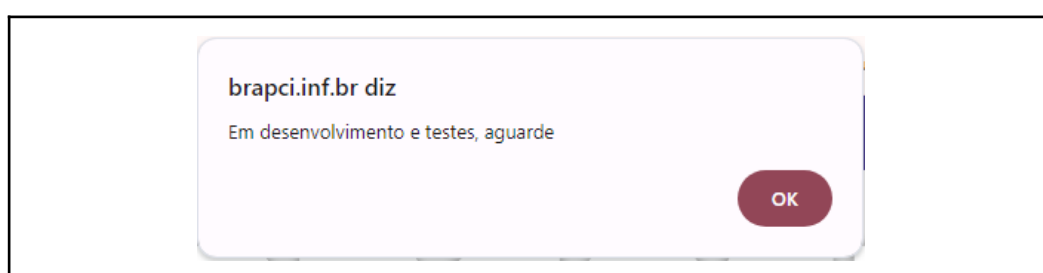


**Fonte:** Brapci (2024).

Desta vez a plataforma não apresentou **nenhum resultado**. Com o uso do recurso de truncamento (sinal de asterisco\*, entre aspas e sem aspas nos termos simples), após o radical do termo desejado, tentou-se obter as variações terminológicas. A possível causa deste retorno negativo pode ter ocorrido devido às atualizações na base de dados da Brapci.

Ao clicar sobre a opção “busca avançada”, logo abaixo da caixa de pesquisa, a Brapci informou que ainda estava em desenvolvimento e testes:

**Imagem 4 - Aviso informativo sobre a situação da busca avançada na Brapci em 2024**



**Fonte:** Brapci (2024).

Neste sentido, optou-se pela realização de outras variações na pesquisa, adicionando os termos “mediação” AND “biblioteca” AND “universitária” AND “nativos digitais” e não foi apresentado nenhum resultado.

A mesma estratégia de pesquisa foi realizada com a alteração do termo “nativos digitais”, por “geração z”, depois “geração y”, e também não apresentou resultados.

Com a substituição do termo “nativos digitais” pelo termo “geração”, ou seja, (mediação AND biblioteca AND universitária AND geração), obteve-se apenas um resultado, um trabalho apresentado em evento, selecionado para análise, após a leitura do resumo e identificação de relevância aos temas pretendidos:

**Quadro 8 - Publicação selecionada na etapa 2**

Autores	Título	Ano	Tipo
MACHUZA-MATENGA, Joana Andre; RIBEIRO, Marcela Arantes; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão.	Um olhar para as bibliotecas: análise da percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em duas bibliotecas universitárias lusófonas	2023	TE

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** TE (Trabalho em Evento).

Outra busca realizada, ainda na etapa 2, utilizando a Brapci com o uso dos termos (mediação AND nativos), apresentou dois resultados, dos quais foi selecionado um artigo para análise, após a leitura do resumo e identificação de relevância aos temas pretendidos:

**Quadro 9 - Publicação complementar selecionada na etapa 2**

Autores	Título	Ano	Tipo
BRITO, Regina Garcia de; VALLS, Valéria Martin.	Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários	2015	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** AP (Artigo de Periódico).

Finalizando a etapa 2, mais dois textos científicos foram selecionados mediante a avaliação de pertinência aos temas pretendidos para a análise realizada na dissertação.

No dia 15 de agosto de 2024, foi realizada uma nova fase de coleta (etapa 3) e a base de dados utilizada foi a WoS. O propósito desta etapa se manteve na complementação do levantamento realizado no início desse percurso metodológico, agora utilizando-se de uma base de dados internacional.

A realização da busca na WoS, nesta etapa 3 da pesquisa, objetivou identificar a possibilidade de obter dados relevantes, em âmbito internacional, que agregassem valor para esta dissertação.

No processo de busca de informações na WoS foram utilizadas as mesmas estratégias de busca dos primeiros levantamentos, ou seja, buscou-se os termos (e variáveis) anteriores, relacionados à mediação, bibliotecas universitárias e nativos digitais. Na primeira busca procurou-se obter resultados relacionando os termos na língua inglesa para mediação, bibliotecas, universitárias e nativos digitais.

**Imagem 5 - Tela da ferramenta de busca da WoS**

The screenshot displays the 'Advanced Search Query Builder' interface on the Web of Science platform. At the top, there are tabs for 'DOCUMENTS' and 'RESEARCHERS'. Below these, the search scope is set to 'Web of Science Core Collection' and 'Editions: All'. A red notification box states 'Your search found no results' and suggests checking spelling or broadening search parameters. The 'Add terms to the query preview' section shows a search input with 'Example: liver disease india singh' and a dropdown menu set to 'All Fields'. The 'Query Preview' section displays the search query: '((ALL=(mediation)) AND ALL=(libraries)) AND ALL=(university)) AND ALL=(\"digital natives\")'. The 'Field Tags' section lists various search fields: TS=Topic, TI=Title, AB=Abstract, AU=Author, OO=Organization, SG=Suborganization, SA=Street Address, and CI=City. The interface also includes buttons for '+ Add date range', 'x Clear', and 'Add to history', along with a 'Search Hel' link.

**Fonte:** Dados da pesquisa na Web of Science (2024).

A busca avançada na plataforma da WoS, com os filtros “*All Fields*” (todos os campos), sem delimitação de período e com o uso do operador booleano, com os termos “*mediation*” AND “*libraries*” AND “*university*” AND “*digital natives*” não apresentou resultado algum. O uso dos mesmos termos em língua portuguesa também não apresentou resultado.

Como o uso de uma estratégia de busca específica, visando relacionar quatro termos com o operador booleano AND não se obteve resultado; optou-se por uma busca mais generalizada, utilizando “*mediation*” AND “*library*”, com a delimitação temporal de 2019 a 2024 para verificar qual seria o resultado de publicações disponibilizadas pela WoS. Com esta estratégia obteve-se 310 resultados.

**Gráfico 1 - Resultados divididos por áreas do conhecimento (TreeMap)**

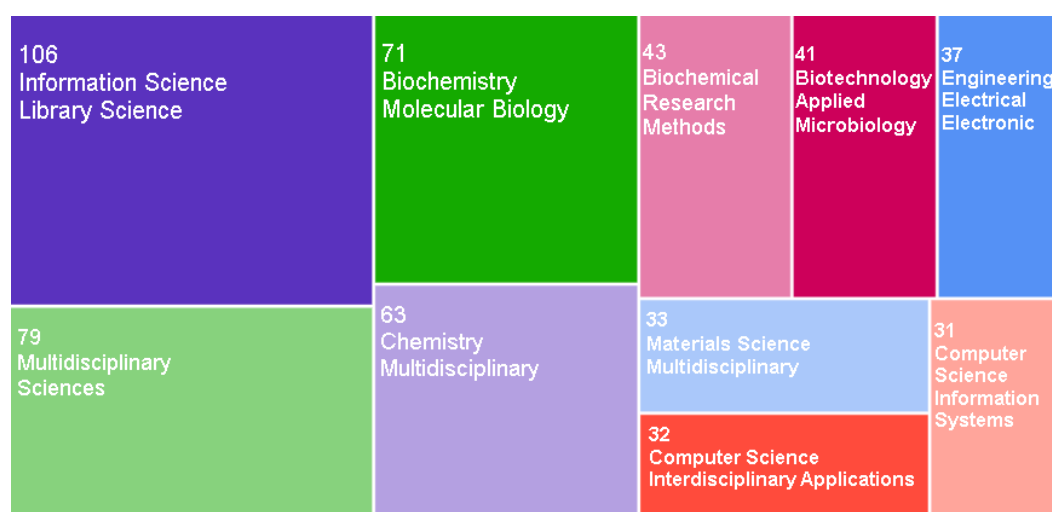


Fonte: Web of Science (2024).

Observou-se que, diferentemente dos resultados anteriores, seria possível o uso de “*mediation*” AND “*library*” para a obtenção de resultados. Neste sentido, optou-se por realizar outras variações na pesquisa para um melhor refinamento nos resultados.

A estratégia de pesquisa foi alterada com a inclusão do termo “*generation z*” ao invés de “*digital natives*”. Resultando em 915 publicações através da coleção principal da WoS. Desta vez, observou-se uma quantidade maior de registros recuperados no total e também em outras áreas do conhecimento, mas ainda com predominância na CI.

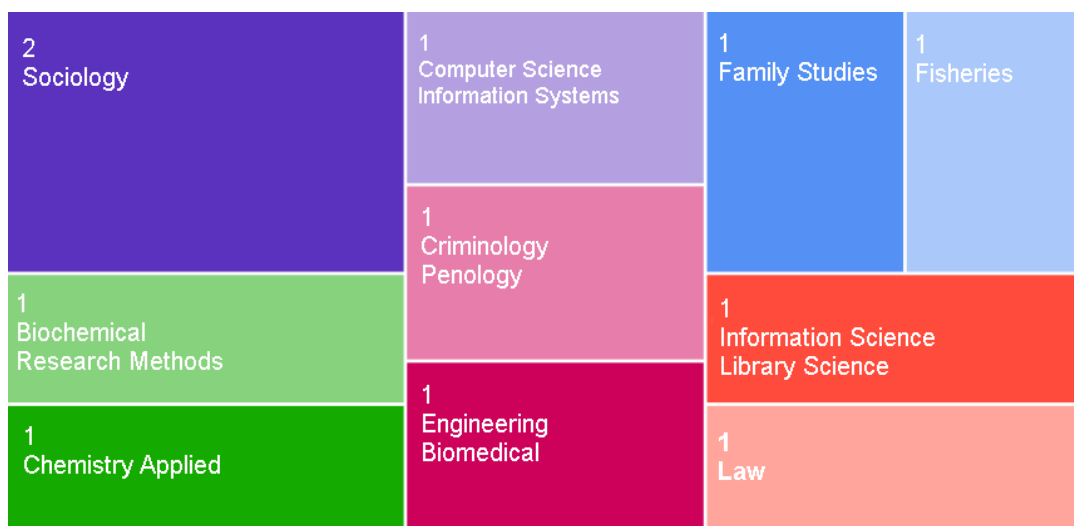
**Gráfico 2 - Apresentação dos resultados divididos por áreas do conhecimento (TreeMap)**



Fonte: Web of Science (2024).

Como houve uma ampliação dos resultados obtidos, procedeu-se a uma nova busca visando-se obter um melhor refinamento dos resultados. Com os termos “mediation” AND “libraries” AND “university” AND “generation”, sem delimitação de recorte temporal, foram apresentadas 12 publicações na coleção principal da WoS.

**Gráfico 3 - Apresentação dos resultados divididos por áreas do conhecimento (TreeMap)**



**Fonte:** Web of Science (2024).

Verificou-se nestes resultados uma maior diversificação por áreas do conhecimento. A área de Sociologia apresentou o maior número de publicações relacionadas com os termos de busca utilizados.

Após a leitura dos títulos e resumos para a identificação de relevância para a análise pretendida, foram selecionados 2 trabalhos:

**Quadro 10 - Publicações selecionadas na WoS**

Autores	Título	Ano	Tipo
GUSHUL, Yuliya V.; TESLYA, Elena V	<i>Information and analytical support: current goals and pathways</i>	2020	AP
ROQUE, Maria Isabel; GUERREIRO, Dália	<i>Reading the tourist destination: bibliotourism and place perception</i>	2021	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2024.

**Nota:** Sigla do tipo de publicação informado: AP (artigo de periódico).

Constatou-se que diversificar as estratégias de busca podem ampliar ou reduzir a quantidade de resultados.

Com a realização das três etapas iniciais de levantamento de dados foram selecionados **17 trabalhos** para análise.

Com o ajuste proposto pela banca de qualificação em um dos itens que compõem os objetivos específicos do trabalho, o de verificar as alterações ocasionadas nas atividades de mediação explícita da informação nas BUs, a partir do período da pandemia, que contemplam as expectativas e as necessidades dos nativos digitais, houve a necessidade da realização da etapa 4 de levantamento de dados.

Na **etapa 4** objetivou-se o levantamento de publicações que abordam o impacto da pandemia nas ações de mediação explícita com os usuários nativos digitais nas BUs. Desta forma, procedeu-se à busca por publicações disponíveis na Brapci e na WoS, no dia 20 de setembro de 2024. Verificou-se que a busca avançada na Brapci ainda estava em desenvolvimento e testes. Neste sentido a busca foi realizada por (pandemia AND mediação explícita), com delimitação temporal de 2019 a 2025. Foi apresentado apenas **um resultado**, selecionado para análise, conforme ilustra a imagem 6:

**Imagem 6 - Primeira busca de dados na Brapci (etapa 4)**



**Fonte:** Brapci (2024).

Em busca de mais resultados foi feita outra pesquisa utilizando os termos (pandemia AND mediação) e foram apresentadas **48 publicações** relacionadas aos temas pretendidos.

**Imagem 7 - Segunda busca de dados na Brapci (etapa 4)**

Fonte: Brapci (2024).

Após a leitura dos títulos e resumos das 48 publicações para a identificação de relevância para a análise pretendida, foram selecionados **12 trabalhos**:

**Quadro 11 - Publicações selecionadas na Brapci (etapa 4)**

Autores	Título	Ano	Tipo
ARAÚJO, Auxiliadora Maria da Silva; PIMENTA, Lidia Boaventura; FARIAS, Silvana Caffé.	A educação superior na pandemia: gestão e mediação tecnológica	2020	AP
SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de.	Bibliotecas universitárias em um cenário de crise	2020	AP
COSTA, Patrícia dos Santos; MARTELETO, Regina Maria.	As bibliotecas universitárias na pandemia do novo coronavírus: da mediação das tecnologias à desigualdade de acesso	2022	TE
SANTOS, Rita de Cássia Silva dos; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão.	Mediação da informação: reflexões sobre o ensino/aprendizagem remoto durante o período de isolamento social no curso de graduação em Gestão da Tecnologia de Informação em uma instituição privada de Bauru/SP	2022	AP
ROCHA, Caroline Felema dos Santos.	Mediação de leitura em tempos de pandemia: relato de experiência do projeto Resiliência Literária na biblioteca da UTFPR	2022	AP

MAZZETO, Ana Carla Epitácio; SOUZA, Elisabette Gonçalves de; FONSECA, Vitor Manoel Marques da.	Mediação e competência em informação no contexto da pandemia da covid-19: o caso das bibliotecas universitárias da Universidade Federal Fluminense	2022	AP
SILVA, Maria do Socorro Silva da; MATIAS JUNIOR, Valdemir Sales; HORA, Dinair Leal da; MARAFÃO, Fernando Pinhabel.	Os profissionais da educação e da informação como agentes de mediação durante o ensino remoto emergencial	2022	AP
LIRA, Suzana de Lucena; LLARENA, Rosilene Agapito da Silva; LLARENA, Marco Antônio Almeida; SILVA, Edcleiton Bruno Fernandes da; MORENO, Danielle Harlene da Silva.	Produtos e serviços à luz da mediação e do compartilhamento informacionais	2022	AP
LINS, Ivana Aparecida Borges; RIBEIRO, Maria Alice Santos; NOVO, Hildenise Ferreira.	Reflexões sobre as práticas da biblioteca no período da pandemia covid-19: a experiência do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA	2022	AP
SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros; BORTOLIN, Sueli.	Ressignificações das atividades de mediação da leitura na biblioteca escolar em tempos de pandemia	2022	AP
CAVALCANTE, Lidia Eugenia; SOUSA, Laiana Ferreira de; BARRETO, Damaris de Queiroz.	Mediação da leitura e mídias sociais durante a pandemia de Covid-19	2023	AP
SOUZA, Raul Marques Leite de; NUNES, Rafael Matos; MELLO, Ricardo Coutinho.	Sistema de bibliotecas: comunicação mediada por mídias digitais	2023	TE

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** Sigla do tipo de publicação informado: AP (artigo de periódico), TE (trabalho em evento).

Também foi feita outra busca adicionando a (pandemia AND mediação) os termos “nativos digitais”, “nativos”, “geração” e “geração z” e não ocorreu nenhum resultado.

Ainda na etapa 4 da coleta de dados na Brapci, no dia 24 de setembro de 2024, outra estratégia de busca foi realizada com os termos (mediação AND serviço de referência AND pandemia), com delimitação temporal relativa aos últimos cinco anos. Não houve resultados. Optou-se então, excluir o termo “pandemia” e manter apenas (mediação AND serviço de referência). Desta vez, resultou em **18 publicações**, das quais foram selecionados por meio da leitura dos títulos e resumos apenas **um trabalho** com abordagem relacionada aos assuntos para análise:

**Quadro 12 - Publicação complementar selecionada na Brapci (etapa 4)**

Autora	Título	Ano	Tipo
ABREU, Patrícia Maria Honório.	Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais	2021	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** Sigla do tipo de publicação informado: AP (artigo de periódico).

Finalizando a etapa 4, procedeu-se a busca de publicações na WoS. A primeira estratégia de busca foi realizada com os termos presentes nos títulos (*mediation of information AND pandemic*), com delimitação temporal aos últimos cinco anos. Também foi realizada a busca com a variação do termo *mediation of information* por *information mediation*, visto que muitos trabalhos optam por esta nomenclatura. Recuperou-se quatro publicações e nenhuma delas foi selecionada para análise por tratarem de assuntos relacionados às áreas de Medicina, Administração e Psicologia.

Ainda na WoS, alterando a estratégia de pesquisa para (*mediation AND pandemic*), com os mesmos filtros, obteve-se um total de 238 publicações, sendo necessário maior refinamento de pesquisa, para obtenção de resultados mais precisos.

Com a procura dos termos (*mediation AND university libraries AND pandemic*) em todos os campos (e não apenas no título), a WoS recuperou seis documentos, dos quais apenas **um** foi selecionado para análise:

**Quadro 13 - Publicação selecionada na WoS (etapa 4)**

Autores	Título	Ano	Tipo
ALVIM, Luísa; SILVA, Ana Margarida Dias da; BORGES, Leonor Calvão.	<i>How are Portuguese Public Libraries "facing" Covid-19</i>	2020	AP

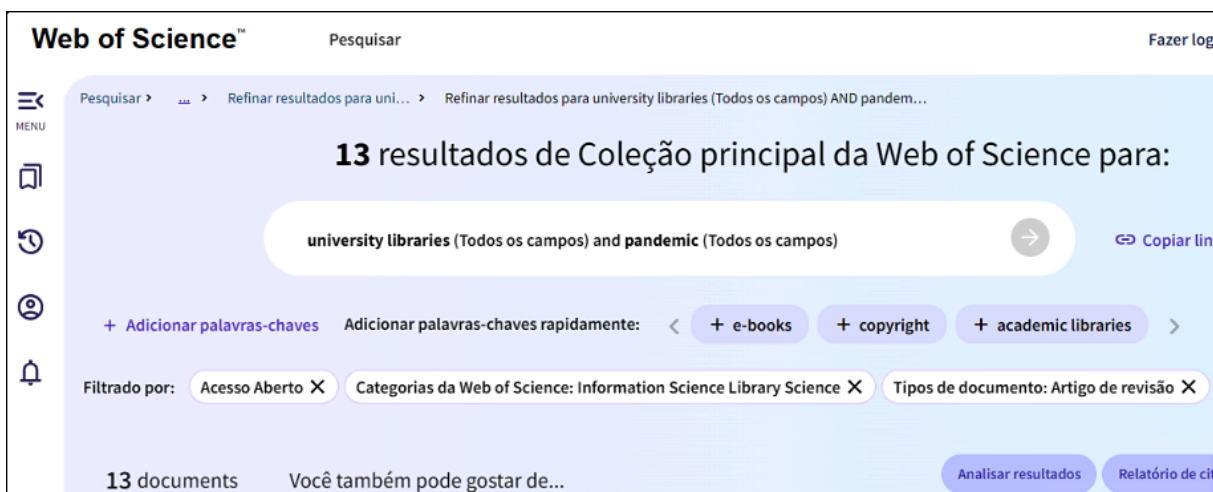
**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** AP (Artigo de Periódico).

Outra pesquisa foi realizada utilizando os termos (*university libraries AND pandemic*) com o filtro para recuperação de documentos em acesso aberto e obteve-se 1930 resultados. Optou-se então pela escolha de mais filtros para o melhor refinamento. Os filtros utilizados foram por categorias da WoS: *Information*

*Science Library Science* e tipos de documento: artigo de revisão. Desta forma, foram apresentados 13 resultados:

**Imagem 8 - Busca de dados na WoS (etapa 4)**



**Fonte:** Web of Science (2024).

Após a leitura dos títulos e resumos foram selecionados **quatro documentos** para a análise:

**Quadro 14 - Publicações complementares selecionadas na WoS (etapa 4)**

Autores	Título	Ano	Tipo
AYENI, Philips O.; AGBAJE, Blessed O.; TIPLER, Maria.	<i>A Systematic Review of Library Services Provision in Response to COVID-19 Pandemic</i>	2021	AP
MATIZIROFA, Lazarus; SOYIZWAPI, Lindiwe; SIWELA, Anna; KHOSIE, Modisa.	<i>Maintaining Student Engagement: The Digital Shift during the Coronavirus Pandemic: a Case of the Library at the University of Pretoria</i>	2021	AP
ASHIQ, Murtaza; JABEEN, Farhat; MAHMOOD, Khalid.	<i>Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review</i>	2022	AP
VAN WYK, Brenda.	<i>Library and information services' reflections on emergency remote support and crisis-driven innovations during pandemic conditions</i>	2023	AP

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** AP (Artigo de Periódico).

A etapa 4 de coleta de dados foi encerrada com a seleção de 19 publicações para a análise, englobando trabalhos nacionais e internacionais.

Desta forma, com a conclusão das etapas de coleta de dados o corpus

bibliográfico da revisão integrativa realizada nesta pesquisa foi composto de 36 publicações recuperadas. Estas, são analisadas e apresentadas na seção seguinte.

## 5 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Após a conclusão das etapas anteriores relacionadas ao levantamento bibliográfico e seleção dos trabalhos, iniciou-se a etapa de análise das informações presentes nos estudos.

Primeiramente, todos os 36 documentos selecionados foram organizados em uma planilha e ordenados por data de publicação, em ordem crescente, conforme Quadro 15.

**Quadro 15 - Lista dos textos selecionados ordenados por ano de publicação**

ID	Autores	Título	Ano	Tipo
D1	NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza.	Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários	2011	AP
D2	SANTOS, Wandressa Puga dos; LISBOA, Wellington Teixeira.	Os “nativos digitais” brasileiros e suas práticas de consumo e de relacionamento com as empresas: perspectivas, tendências e oportunidades às Relações Públicas	2014	AP
D3	BRITO, Regina Garcia de; VALLS, Valéria Martin.	Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários	2015	AP
D4	REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês.	A geração Z e as plataformas tecnológicas	2016	TE
D5	CAVALCANTE, Kátia Viana; BRITO, Yulli Rezende; VLAXIO, Felipe.	A evolução das bibliotecas e as necessidades informacionais da Geração Z: proposta de implementação para o espaço cultural Bezerra de Menezes	2016	AP
D6	PEREIRA, Naira Michelle Alves.	Perspectivas em Mediação da Informação para Bibliotecas Universitárias	2018	D
D7	FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SILVA, Andreza Conceição da.	Mediação de informações e competências no setor de referências de bibliotecas universitárias	2019	AP
D8	SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman	Mediação explícita e comportamento de busca da informação em Bibliotecas Universitárias	2019	AP

D9	SOUSA, Rafael Gomes de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de.	Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias	2019	AP
D10	ARAÚJO, Rafaela Lima de; FERNANDES JÚNIOR, Paulo Roberto; NUNES, Martha Suzana Cabral.	Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais on-line	2020	AP
D11	ALMEIDA, Alex Serrano de; SAVEGNAGO, Cristiano Lanza.	A relação entre docentes e discentes na Ciência da Informação: uma análise geracional entre imigrantes digitais e nativos digitais	2020	AP
D12	GUSHUL, Yuliya V.; TESLYA, Elena V.	<i>Information and analytical support: current goals and pathways</i>	2020	AP
D13	ARAÚJO, Auxiliadora Maria da Silva; PIMENTA, Lidia Boaventura; FARIAS, Silvana Caffé.	A educação superior na pandemia: gestão e mediação tecnológica	2020	AP
D14	SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de.	Bibliotecas universitárias em um cenário de crise	2020	AP
D15	ALVIM, Luísa; SILVA, Ana Margarida Dias da; BORGES, Leonor Calvão.	<i>How are Portuguese Public Libraries "facing" Covid-19</i>	2020	AP
D16	ABREU, Patrícia Maria Honório; FARIAS, Gabriela Belmont de; PINTO, Virgínia Bentes.	Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas	2021	AP
D17	ZANINELLI, Thais; REIS, Sandra Gomes de Oliveira; PERES, Ana Luísa Moure.	O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo?	2021	AP
D18	ROQUE, Maria Isabel; GUERREIRO, Dália.	<i>Reading the tourist destination: bibliotourism and place perception</i>	2021	AP
D19	ABREU, Patrícia Maria Honório.	Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais	2021	AP
D20	AYENI, Philips O.; AGBAJE, Blessed O.; TIPLER, Maria.	<i>A Systematic Review of Library Services Provision in Response to COVID-19 Pandemic</i>	2021	AP
D21	MATIZIROFA, Lazarus; SOYIZWAPI, Lindiwe; SIWELA, Anna; KHOSIE, Modisa.	<i>Maintaining Student Engagement: The Digital Shift during the Coronavirus Pandemic: a Case of the Library at the University of</i>	2021	AP

		<i>Pretoria</i>		
D22	ZANINELLI, Thais; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza.	Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geração Alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das Bibliotecas Universitárias	2022	AP
D23	COSTA, Patrícia dos Santos; MARTELETO, Regina Maria.	As bibliotecas universitárias na pandemia do novo coronavírus: da mediação das tecnologias à desigualdade de acesso	2022	TE
D24	SANTOS, Rita de Cássia Silva dos; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão.	Mediação da informação: reflexões sobre o ensino/aprendizagem remoto durante o período de isolamento social no curso de graduação em Gestão da Tecnologia de Informação em uma instituição privada de Bauru/SP	2022	AP
D25	ROCHA, Caroline Felema dos Santos.	Mediação de leitura em tempos de pandemia: relato de experiência do projeto Resiliência Literária na biblioteca da UTFPR	2022	AP
D26	MAZZETO, Ana Carla Epitácio; SOUZA, Elisabette Gonçalves de; FONSECA, Vitor Manoel Marques da.	Mediação e competência em informação no contexto da pandemia da covid-19: o caso das bibliotecas universitárias da Universidade Federal Fluminense	2022	AP
D27	SILVA, Maria do Socorro Silva da; MATIAS JUNIOR, Valdemir Sales; HORA, Dinair Leal da; MARAFÃO, Fernando Pinhabel.	Os profissionais da educação e da informação como agentes de mediação durante o ensino remoto emergencial	2022	AP
D28	LIRA, Suzana de Lucena; LLARENA, Rosilene Agapito da Silva; LLARENA, Marco Antônio Almeida; SILVA, Edcleyton Bruno Fernandes da; MORENO, Danielle Harlene da Silva.	Produtos e serviços à luz da mediação e do compartilhamento informacionais	2022	AP
D29	LINS, Ivana Aparecida Borges; RIBEIRO, Maria Alice Santos; NOVO, Hildenise Ferreira.	Reflexões sobre as práticas da biblioteca no período da pandemia covid-19: a experiência do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA	2022	AP
D30	SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros; BORTOLIN, Sueli.	Ressignificações das atividades de mediação da leitura na biblioteca escolar em tempos de pandemia	2022	AP
D31	ASHIQ, Murtaza; JABEEN, Farhat; MAHMOOD, Khalid.	<i>Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review</i>	2022	AP
D32	MACHUZA-MATENGA, Joana Andre; RIBEIRO, Marcela Arantes; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão.	Um olhar para as bibliotecas: análise da percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em duas bibliotecas universitárias lusófonas	2023	TE

D33	CAVALCANTE, Lidia Eugenia; SOUSA, Laiana Ferreira de; BARRETO, Damaris de Queiroz.	Mediação da leitura e mídias sociais durante a pandemia de Covid-19	2023	AP
D34	SOUZA, Raul Marques Leite de; NUNES, Rafael Matos; MELLO, Ricardo Coutinho.	Sistema de bibliotecas: comunicação mediada por mídias digitais	2023	TE
D35	VAN WYK, Brenda.	<i>Library and information services' reflections on emergency remote support and crisis-driven innovations during pandemic conditions</i>	2023	AP
D36	ARAUJO, Romeu Righetti de; SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli.	Mediações das coleções digitais nas bibliotecas da UTFPR: um estudo de caso do período da pandemia de Covid-19	2024	AP

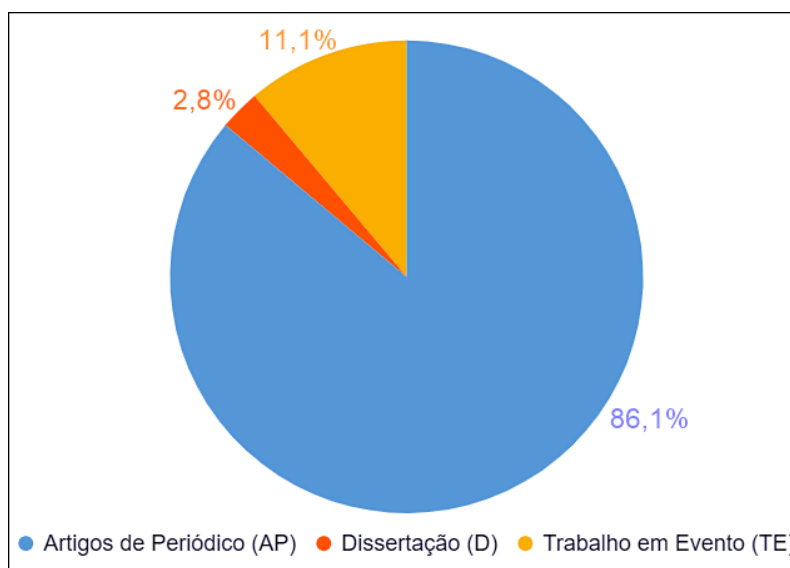
**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

**Nota:** AP (Artigo de Periódico), D (Dissertação), TE (Trabalho em Evento).

Foram atribuídos a cada documento um código de identificação - ID (primeira coluna), no intuito de facilitar a apresentação dos dados e consequentemente a vinculação com os estudos analisados. A letra D refere-se ao “documento” analisado e os números indicam a ordem sequencial apresentada no quadro 15.

Quanto aos tipos de publicações das informações obtidas, houve a ocorrência de três, sendo a maioria no formato de Artigo de Periódico, seguidos de Trabalho em Evento e Dissertação, conforme ilustra o Gráfico 4 a seguir:

**Gráfico 4 - Tipos de publicação dos textos selecionados**



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2024).

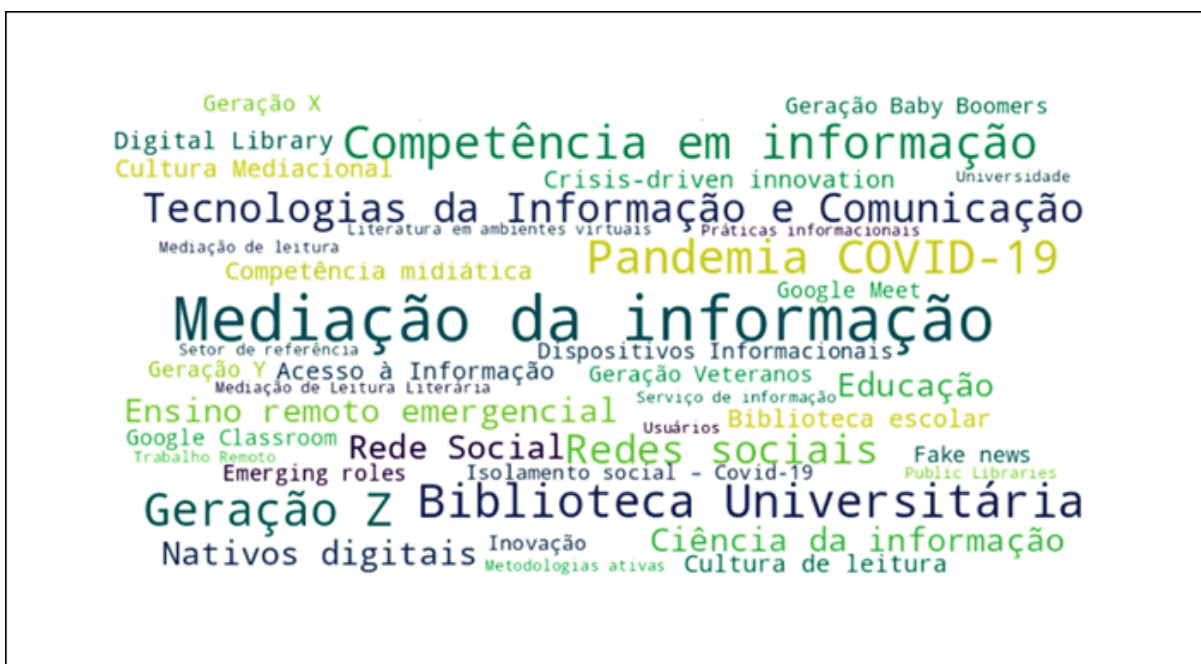
Para realizar a análise de cada documento foi iniciada a 3ª fase, prevista no Quadro 4, que trata das fases do processo de elaboração da revisão integrativa, ou seja, a coleta de dados dentro dos textos selecionados.

Para extrair os dados dos textos selecionados, foi elaborado um instrumento de coleta de dados (Apêndice A) com o intuito de assegurar que a totalidade dos dados relevantes fosse extraída, minimizar o risco de erros na transcrição e garantir a precisão necessária na checagem das informações.

A seção 1 do instrumento de coleta de dados é relativa ao levantamento das informações gerais, sendo elas a referência completa do documento, o tipo de publicação, a região geográfica abordada no estudo e as palavras-chave. Estas informações possibilitaram classificar e contextualizar os estudos analisados e contribuíram para a análise sobre os fatores regionais relacionados às ações de mediação explícita, descritos na subseção 5.3 Aspectos Culturais, Históricos e Econômicos.

Com a identificação das palavras-chave dos documentos, foi possível ter a dimensão dos assuntos mais frequentes sobre os estudos selecionados, conforme ilustra a Figura 2:

**Figura 2 - Nuvem de palavras-chave mais utilizadas nos documentos selecionados**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2024), nuvem gerada por inteligência artificial (*ChatGPT*) e adaptada com o software *PhotoScape* versão 3.7.

A nuvem de palavras (Figura 2) representa visualmente a frequência das palavras-chave indicadas nos documentos a partir do tamanho que cada termo ocupa na nuvem. No centro da imagem, destaca-se "Mediação da Informação", com oito ocorrências. Esse posicionamento central ocorre porque esta é a palavra mais recorrente e, na geração da nuvem, os termos mais frequentes tendem a ocupar posições mais centrais e serem exibidos com um tamanho maior, para destacar a relevância do conceito dentro do conjunto de dados.

Além de "Mediação da Informação", outras palavras que aparecem frequentemente, como "Biblioteca Universitária", "Competência em Informação", "Geração Z" e "Pandemia COVID-19" (todas com quatro ocorrências), estão próximas ao centro e também em tamanho maior, pois possuem uma frequência elevada, embora menor do que a principal.

Já termos como "Redes Sociais" e "Tecnologias da Informação e Comunicação" (com três ocorrências cada) aparecem um pouco mais afastados, mas ainda com um tamanho significativo, posicionando palavras similares de maneira distribuída, para evitar sobreposição e melhorar a legibilidade.

Outros termos com duas ocorrências, como "Ciência da Informação", "Ensino Remoto Emergencial", "Nativos Digitais" e "Rede Social", aparecem menores e distribuídos em diferentes partes da nuvem, sem necessariamente estarem no centro.

As cores na nuvem de palavras ajudam a diferenciar visualmente os conceitos. Os tons mais escuros foram aplicados às palavras mais frequentes, como "Mediação da Informação", para reforçar sua importância. Tons médios foram atribuídos a palavras com uma frequência intermediária (com três e quatro ocorrências) e os tons mais claros foram usados para as palavras com menor recorrência (uma menção), ajudando a criar um efeito de hierarquia visual.

Algumas palavras-chave utilizadas nos documentos analisados são amplas demais e poderiam ser mais específicas para melhorar a análise. Palavras muito genéricas como **Universidade** (uma ocorrência), poderia ser mais específica se houvesse um contexto relacionado, como, por exemplo: "Universidade Pública", "Universidade Privada" ou "Universidade Federal do Piauí". Apenas "Universidade" não indica um recorte claro; **Inovação** (uma ocorrência), é um termo que pode ocorrer em várias áreas: tecnológica, metodológica, social, educacional etc. Também

trata-se de um termo que poderia ser mais específico e contextualizado, como, por exemplo: "Inovação em bibliotecas universitárias" ou "Inovação no ensino remoto"; **Educação** (duas ocorrências), também é um termo muito amplo que poderia ser mais específico, como, por exemplo: "Educação superior", "Educação digital" ou "Educação informacional", refinando o conceito.

Verificou-se que algumas palavras-chave poderiam ser agrupadas ou ajustadas, como **Rede Social** (duas ocorrências) e **Redes Sociais** (três ocorrências), estão no plural e representam o mesmo conceito, mas para manter a fidedignidade com os termos apresentados optou-se em mantê-las da mesma forma que estão nos documentos analisados. O mesmo ocorre com as palavras **Biblioteca Universitária** (quatro ocorrências) e **Bibliotecas universitárias (Brasil)** (uma ocorrência).

A seção 2 do Instrumento de Coleta de Dados (Apêndice A), dedicada aos objetivos do estudo, verifica se o documento analisado aborda a mediação explícita da informação e se tem como foco o período pós-pandêmico. O contexto temporal também é considerado na pesquisa, pois permite investigar como as práticas mediadoras evoluíram durante e após a pandemia. Essa seção do instrumento também visa identificar se o estudo em análise contempla as questões relacionadas às gerações Y e Z (nativos digitais), público-alvo do estudo, e estão descritas a seguir na subseção "5.1 Ações de mediação explícita da informação, deflagradas por BUs, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais".

A seção 3 do instrumento de coleta de dados identifica características e necessidades informacionais dos nativos digitais presentes nos textos. Essa etapa da coleta de dados se alinha ao primeiro objetivo específico de identificar as demandas dos nativos digitais e compreender se as atividades das BUs respondem a essas expectativas. A descrição da análise é apresentada na subseção "5.2 Características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs".

A análise das mudanças nas atividades de mediação explícita da informação constitui a seção 4 do instrumento de coleta dados, que investiga se os documentos analisados abordam alterações nas práticas mediadoras após o início da pandemia, se houve a intensificação das mediações por meios digitais e a reestruturação de serviços presenciais e remotos. A análise dessas mudanças

também estão descritas na subseção “5.1 Ações de mediação explícita da informação, deflagradas por BUs, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais” e possibilitou a compreensão de quais novas práticas emergiram e como essas alterações e se contemplam as necessidades informacionais dos nativos digitais.

Na seção 5 do instrumento de coleta de dados, foram examinadas a eficácia das ações de mediação explícita descritas nos documentos. A análise realizada na seção “5.4 Eficácia das Ações de Mediação Explícita nas BUs com os Nativos Digitais” buscou compreender se as estratégias adotadas pelas BUs têm sido satisfatórias para atender as necessidades informacionais dos nativos digitais. Essa análise está diretamente vinculada ao segundo objetivo específico do estudo, que inclui verificar se as ações de mediação realizadas pelas BUs se mostram eficientes e adequadas para garantir a satisfação dos usuários.

A seção 6 do instrumento de coleta de dados foi destinada a coletar propostas de melhoria para as ações de mediação explícita, caso mencionadas pelas autorias dos estudos. A identificação dessas sugestões busca contemplar o terceiro objetivo específico desta dissertação, que consiste em propor estratégias para aprimorar as práticas mediadoras nas BUs. O levantamento dessas recomendações pode contribuir para uma reflexão crítica e fundamentada sobre as possibilidades de desenvolvimento e aprimoramento nas atividades de mediação explícita voltadas para os nativos digitais. A análise realizada está na subseção “5.5 Propostas de Melhorias nas Ações de Mediação Explícita em BUs”.

A seção 7 do instrumento considera a influência de aspectos históricos, culturais e orçamentários (econômicos) na implementação das ações de mediação explícita. A análise desses elementos permite compreender como diferentes fatores externos podem interferir nas práticas de mediação e nas estratégias sugeridas pelos estudos. Esse aspecto também está em consonância com o segundo objetivo específico da dissertação ao propor recomendações considerando a diversidade de contextos culturais, regionais e financeiros em que as BUs estão inseridas.

A síntese das principais conclusões dos documentos analisados (seção 8) finaliza os itens do instrumento, que sintetiza as contribuições dos estudos para a temática da dissertação. Essa etapa foi relevante para consolidar uma visão crítica e

comparativa das práticas de mediação explícita voltadas para os nativos digitais e do impacto das mudanças pós-pandêmicas nas BUs.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado para garantir que os elementos analisados estivessem estritamente vinculados aos objetivos geral e específicos da pesquisa, assegurando uma análise completa e fundamentada sobre as práticas de mediação explícita da informação nas BUs.

As próximas subseções abordam aspectos específicos da apresentação e análise dos resultados, incluindo uma discussão sobre cada aspecto examinado. Desta forma, as subseções a seguir foram organizadas da seguinte maneira: “5.1 Ações de mediação explícita da informação, deflagradas por BUs, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais”; “5.2 Características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs”; “5.3 Aspectos Culturais, Históricos e Econômicos”; “5.4 Eficácia das Ações de Mediação Explícita nas BUs com os Nativos Digitais” e; “5.5 Propostas de Melhorias nas Ações de Mediação Explícita em BUs”.

### **5.1 Ações de mediação explícita da informação, deflagradas por BUs, a partir do período da pandemia, voltadas para os nativos digitais**

Os estudos que tratam da mediação explícita destacam que essa prática envolve interações diretas entre bibliotecários e usuários, seja presencialmente ou por meio de canais digitais. Consideram que a importância da mediação explícita nas BUs é fundamentada por possibilitar o acesso e a recuperação da informação, além de promover a autonomia dos usuários. A pandemia levou a uma transição para os meios digitais, onde a mediação continuou presente, por meio de eventos on-line, catálogos digitais e redes sociais.

De forma geral, as práticas de mediação explícita descritas nos estudos evidenciam que há uma adaptação à era digital, com a utilização de plataformas on-line. Isso revela um esforço das bibliotecas para permanecerem relevantes e atenderem às necessidades emergentes de um público cada vez mais adepto aos meios virtuais.

Os estudos D6, D10, D14, D18, D19, D21, D23, D25, D26, D27, D28, D29, D30, D33 e D36 indicam que houve uma mudança significativa nas atividades

de mediação durante a pandemia, com foco em soluções remotas e digitais. Tais atividades modificadas pela pandemia e relatadas nos textos são comentadas a seguir:

D6: A pandemia trouxe a necessidade de adaptações nas atividades de mediação. As BUs passaram a incorporar mais tecnologias digitais, priorizando o acesso remoto à informação e a realização de atividades virtuais, como treinamentos e *workshops*. Com o aumento nas interações on-line, evidencia-se a importância da mediação digital para o apoio dos usuários em suas necessidades informacionais (Pereira, 2018).

D10: As bibliotecas intensificaram o uso de redes sociais e eventos on-line para substituir atividades presenciais. As principais mudanças incluem: a utilização mais intensa das redes sociais on-line (como Instagram, Facebook e Twitter) para a comunicação e a mediação com os usuários; a promoção de eventos virtuais, como palestras, cursos e *lives*, para garantir a continuidade do suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão; a intensificação do atendimento remoto e o foco em serviços on-line, incluindo a oferta de informações sobre a pandemia e o combate à desinformação (infodemia); e o uso de canais digitais como ferramentas de mediação explícita, onde os bibliotecários puderam interagir diretamente com os usuários e promover o uso de bases de dados, de normas técnicas e demais recursos acadêmicos (Araújo; Fernandes Júnior; Nunes, 2020).

D14: As BUs intensificaram o uso das redes sociais, como o Facebook e o Twitter, durante a pandemia para mediar e disseminar informações de forma mais rápida e eficiente. Essa mudança foi impulsionada pela necessidade de superar as limitações dos *sites* institucionais, que eram menos ágeis para esse tipo de comunicação. As redes sociais permitiram uma interação mais direta e ágil com os usuários, tornando-se essenciais para o processo de mediação da informação (Sala; Lopes; Sanches; Brito, 2020).

D18: A intensificação do uso de recursos digitais e a oferta de serviços on-line permitiu um acesso mais abrangente e flexível à informação. Além disso, houve uma ênfase maior na preservação do patrimônio cultural e na promoção de eventos virtuais e híbridos para engajar diferentes públicos (Roque; Guerreiro, 2021).

D19: A transição para o digital, com a aceleração na adoção de ferramentas digitais para mediação, resultou no aumento da utilização de plataformas on-line para atendimento e interação com os usuários. As BUs passaram a oferecer serviços de referência de forma virtual, com o uso de *e-mail*, *chats*, e redes sociais, como forma de manter a comunicação e suporte aos usuários. As atividades de treinamento e capacitação de usuários foram adaptadas para formatos on-line, tornando-as mais acessíveis e flexíveis. Também ocorreu o desenvolvimento e a promoção de coleções de livros digitais, visando atender a uma demanda crescente por recursos acessíveis à distância (Abreu, 2021).

D21: A biblioteca passou a oferecer serviços de referência e suporte totalmente digitais, como o uso de *chatbots*, consultas on-line e tutoriais digitais; houve um aumento significativo na digitalização de materiais e na criação de coleções digitais para facilitar o acesso remoto dos estudantes, com o aumento do orçamento para esta finalidade, reduzindo a dependência de materiais físicos; o engajamento com os usuários também foi adaptado, com a biblioteca coletando mais *feedback* digital por meio de pesquisas e grupos focais on-line para ajustar suas ofertas às necessidades emergentes dos estudantes e professores; a biblioteca passou a priorizar a redução das desigualdades de acesso à tecnologia e à internet, especialmente para estudantes em áreas remotas ou com limitações de conectividade (Matizirofa; Soyizwapi; Siwela; Khosie, 2021).

D23: A mediação tecnológica foi intensificada com a adoção de tecnologias para continuar atendendo aos usuários de forma remota. Serviços que antes eram presenciais passaram a ser oferecidos on-line, como tutoriais para uso de bases de dados e acesso a acervos eletrônicos; ampliação do uso de mídias sociais para divulgar informações sobre serviços disponíveis, capacitações e aquisições realizadas; os profissionais precisaram se reinventar e se capacitar para lidar com os novos desafios da mediação tecnológica, que ganhou mais relevância durante o ensino remoto emergencial; houve uma mudança no perfil de uso das bibliotecas, com a diminuição do contato pessoal, o aumento pela busca por recursos digitais e a necessidade de suporte remoto (Costa; Marteleto, 2022).

D25: O uso das TIC para a mediação de leitura passou a ser realizada por plataformas digitais, como WhatsApp e a ferramenta de videoconferência Google Meet. Isso possibilitou a interação virtual entre os participantes, compensando a falta

de encontros presenciais; devido à necessidade de acolhimento digital foi desenvolvido o projeto "Resiliência Literária" visando reduzir o *stress* e as sensações de solidão, ansiedade e outros sentimentos provocados pelo isolamento social; diversidade de formatos de textos literários, com uma variedade de gêneros, como poemas, crônicas, fábulas e trechos de livros, incluindo sugestões de obras literárias com adaptações para filmes. Isso diversificou o material abordado nas mediações; o projeto buscou envolver tanto a comunidade acadêmica quanto a comunidade externa, recebendo inscrições de 69 pessoas de diferentes perfis, como alunos do ensino médio, professores e membros da comunidade geral. Além disso, foram emitidos certificados de participação, valorizando a experiência de leitura; os encontros virtuais permitiram que os participantes realizassem reflexões individuais e compartilhadas, contribuindo para melhor enfrentamento das questões emocionais durante a pandemia, o que enriqueceu a formação cultural e cidadã dos envolvidos (Rocha, 2022).

D26: Implementação de estratégias pedagógicas, comunicacionais e tecnológicas voltadas para o ambiente virtual; a mediação da informação passou a ocorrer por meio de plataformas digitais e redes sociais, intensificando o uso de ferramentas de comunicação on-line; a gestão das bibliotecas também foi adaptada para garantir que as necessidades dos usuários fossem atendidas de maneira remota, o que incluiu o fortalecimento da competência em informação para ajudar os usuários a navegar e acessar recursos digitais (Mazzeto; Souza; Fonseca, 2022).

D27: Os profissionais da informação e da educação passaram a conciliar suas atividades profissionais com a vida particular no ambiente doméstico. Ocorreu o desenvolvimento de novos modos de planejamento, execução e avaliação de conteúdos e métodos para garantir acesso à informação, assim como, a criação de produtos como *e-books* e a atuação também como professores, o que expandiu as funções e responsabilidades do bibliotecário. Mediar a informação passou a incluir a utilização de tecnologias e os profissionais necessitaram buscar o aperfeiçoamento para o uso de ambientes virtuais, assim como a participação em cursos, tutoriais e reuniões on-line para se adaptarem às novas demandas (Silva; Matias Junior; Hora; Marafão, 2022).

D28: Grande parte dos produtos e serviços continuou a ser desenvolvida de forma remota e minimizou os impactos negativos acadêmicos. Embora os

produtos e serviços voltados para mediação e compartilhamento de conhecimento já existissem antes da pandemia, a situação pandêmica potencializou sua utilização e efetividade nas unidades de informação (Lira; Llarena; Llarena; Silva; Moreno, 2022).

D29: Remodelação dos serviços para um modelo de trabalho remoto, em resposta à suspensão das atividades presenciais; aumento nas ferramentas tecnológicas e na utilização de plataformas digitais que passaram a ser usadas de forma acelerada e inesperada; os bibliotecários implementaram novas estratégias digitais e usaram recursos tecnológicos para manter a interação com a comunidade acadêmica. A pandemia impulsionou a alteração do ensino à distância e o uso de inovações metodológicas, visando integrar as tecnologias de forma mais efetiva nas práticas educativas (Lins; Ribeiro; Novo, 2022).

D30: As atividades de mediação da leitura passaram a ser realizadas principalmente em plataformas digitais, que possibilitou a gravação das narrativas para posterior disponibilização aos leitores. A utilização de livros de domínio público e outros recursos digitais na *web* se intensificou. O uso de plataformas como YouTube e WhatsApp auxiliaram na promoção das atividades de mediação da leitura (Santos; Sousa; Bortolin, 2022).

D33: Muitos projetos de mediação de leitura, que anteriormente eram realizados de forma presencial, migraram para ambientes virtuais. No caso específico do projeto Pausa Literária, houve uma mudança significativa com a transição para o Instagram em 2020. Essa migração permitiu ampliar e diversificar o público-alvo, além de explorar a mediação da leitura com um enfoque maior nas questões socioemocionais dos leitores, especialmente relacionadas à afetividade e ao contexto de isolamento social. A mediação deixou de depender exclusivamente do suporte físico dos livros e passou a ocorrer em espaços digitais, com ênfase na interação entre os leitores e os mediadores via publicações e diálogos nas redes sociais (Cavalcante; Sousa; Barreto, 2023).

D36: Houve a migração dos serviços de mediação para o ambiente digital, onde os bibliotecários passaram a desenvolver ações remotamente, como a mediação de coleções digitais, os treinamentos on-line e o uso de redes sociais e outras plataformas digitais para atender às necessidades informacionais dos usuários (Araujo; Santos Neto; Bortolin, 2024).

Diante destes dados obtidos nas publicações analisadas, evidenciou-se que a pandemia acelerou a digitalização dos serviços de mediação nas bibliotecas e muitas dessas mudanças se consolidaram como práticas permanentes no período pós-pandêmico, o que resultou em uma transformação significativa na maneira como as bibliotecas interagem com os usuários.

As plataformas de redes e mídias sociais digitais, de videoconferência e comunicação on-line presentes nos estudos são apresentadas a seguir, começando pelas mais mencionadas:

- a) **Instagram**: Focado em conteúdo visual, é amplamente utilizado para divulgar eventos, novidades e serviços. Durante a pandemia, foi uma plataforma importante para palestras, *lives* e interações rápidas com os usuários.
- b) **Facebook**: Plataforma de rede social que permite publicações, grupos e eventos on-line. As bibliotecas utilizam o Facebook para compartilhar notícias e informações sobre acesso a serviços e atividades de mediação.
- c) **Twitter** (denominado **X desde 2023**): Rede social conhecida pelo uso de mensagens curtas e instantâneas, foi utilizado para disseminar informações rápidas e campanhas de combate à desinformação durante a pandemia.
- d) **YouTube**: Usado para gravação de narrativas, tutoriais e cursos. O YouTube permitiu que as bibliotecas disponibilizassem conteúdo gravado e ampliaram o acesso ao público, mesmo fora de eventos ao vivo.
- e) **WhatsApp**: Ferramenta de mensagens instantâneas utilizada para atendimento e mediação de leitura. Facilitou o contato direto e contínuo entre bibliotecários e usuários.
- f) **Google Meet**: Utilizado para aulas, reuniões e mediação digital, possibilita encontros síncronos e atividades de treinamento a distância.

O uso das mídias sociais é importante na disseminação e no compartilhamento de informações, ao promoverem produtos e serviços da biblioteca

e expandirem a rede de contatos com um público mais amplo. Esse ambiente dinâmico permite que a informação circule com maior rapidez, tornando-se um espaço atrativo para a realização de diversas estratégias de marketing. O próprio usuário pode atuar como produtor de conteúdo, o que fortalece sua conexão com a biblioteca e promove uma relação mais próxima e interativa (Araujo; Araújo, 2018).

Para Ramos (2022) é relevante que os bibliotecários estejam sempre atualizados em relação às novas TIC, pois essas ferramentas podem trazer benefícios significativos para o funcionamento da biblioteca, além de contribuir para estratégias de marketing e aprimorar a comunicação com os usuários.

As principais atividades e recursos tecnológicos para as ações de mediação explícita desenvolvidas nas BUs, relatadas nos estudos analisados, podem ser verificadas no Quadro 16:

**Quadro 16 - Atividades de mediação explícita da informação e os recursos tecnológicos que as viabilizam**

Redes sociais	28.21%	<i>Chatbots</i>	2,56%
Eventos virtuais	12.82%	Consultas on-line	2,56%
Treinamentos	7.69%	Projeto de leitura	2,56%
Atendimento remoto	7.69%	Gravação de narrativas	2,56%
Plataformas digitais	7.69%	<i>E-books</i>	2,56%
Coleções digitais	7.69%	Ensino à distância	2,56%
Combate à desinformação	5,13%	<i>Feedback digital</i>	2,56%
Remodelação (trabalho remoto)	5,13%		

**Fonte:** Dados da pesquisa (2024).

O uso das redes sociais foi a atividade mais mencionada (28,21%) e apresentou uma ênfase significativa nas interações via plataformas como Instagram, Facebook e WhatsApp. Os eventos virtuais e treinamentos on-line também aparecem com relevância (12,82%), indicando a continuidade das atividades acadêmicas e informacionais mesmo em formatos remotos.

A crescente utilização das redes sociais on-line como meio de mediação da informação evidencia uma adaptação das BUs às demandas dos nativos digitais, que demonstram preferência por interações ágeis e dinâmicas em plataformas como Instagram, Facebook e WhatsApp. O percentual expressivo de 28,21% para essa

atividade sugere que as BUs passaram a investir nesses canais para ampliar o alcance da mediação e promover a disseminação de conteúdos informacionais e acadêmicos.

Essa tendência de uso das plataformas digitais se alinha à necessidade de aproximação das BUs com seus usuários, onde a comunicação ocorre de forma mais espontânea e acessível. No entanto, refletir sobre a profundidade dessas interações é de extrema importância, visto que elas podem favorecer efetivamente na construção do conhecimento ou apenas permanecerem em um nível superficial, limitadas à simples transmissão de informações.

Os eventos virtuais e treinamentos on-line também se destacam como estratégias relevantes, representando 12,82% das atividades mencionadas. Esse dado reforça a continuidade das ações acadêmicas e informacionais mesmo em um contexto remoto. Um aspecto que merece destaque é a permanência dessas práticas no pós-pandemia.

Embora as redes sociais on-line e os eventos virtuais tenham ampliado as possibilidades de interação, também é importante serem verificados os desafios gerados por este período, como a necessidade de estratégias específicas para garantir engajamento efetivo dos usuários, a capacitação dos profissionais para lidar com novas tecnologias e a avaliação contínua da qualidade dessas interações.

A mediação da informação no ambiente digital não deve se limitar à mera transmissão de conteúdos, mas sim promover experiências interativas e reflexivas que estimulem a autonomia dos usuários na busca e no uso da informação.

A seguir são apresentadas e analisadas as características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs.

## **5.2 Características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs**

Os estudos que tratam das características e necessidades informacionais dos nativos digitais (D1, D2, D3, D4, D5, D11, D12, D17, D18, D19, D22, D23, D27, D32 e D35) indicam que essas gerações têm uma preferência por soluções digitais, acesso rápido à informação e autonomia no processo de busca.

A seguir são descritas as principais informações obtidas na análise dos documentos:

D1: As gerações Y e Z, ou seja, os nativos digitais, têm características informacionais que incluem a preferência por interações rápidas, acesso imediato e contínuo à informação e uma forte dependência de tecnologias digitais. Eles estão acostumados com interfaces digitais intuitivas e preferem o uso de sistemas de informação que ofereçam autonomia no acesso a dados, mesmo que de forma remota. A necessidade de uma mediação explícita também se reflete na mediação tecnológica, onde os sistemas de informação desempenham o papel de mediadores entre os usuários e o conteúdo desejado (Novelli; Hoffmann; Gracioso, 2011).

D2: Não aborda diretamente as BUs, mas identifica algumas características dos nativos digitais no que diz respeito ao seu comportamento em relação às TIC. A geração Z tem facilidade e desenvoltura com o uso de novas tecnologias, realizando múltiplas tarefas ao mesmo tempo, e interagindo rapidamente em tempo real. Essa geração utiliza a internet não só para entretenimento, mas também para pesquisa de produtos, comparações de preços e comunicação com empresas. Eles preferem fontes rápidas e acessíveis e confiam nas opiniões de outros consumidores, além de utilizar redes sociais para interações (Santos; Lisboa, 2014).

D3: Preferem o acesso rápido e ágil à informação, processos randômicos de navegação, uso de recursos imagéticos em vez de textuais e possuem o perfil para a realização de multitarefas. São caracterizados por sua familiaridade com mídias digitais, redes sociais e dispositivos móveis. Tendem a uma aprendizagem mais autônoma e em ambientes digitais (Brito; Valls, 2015).

D4: Constante adaptação às novas tecnologias, facilidade em realizar contatos e interações on-line e a preferência por comunicação instantânea. Possuem como necessidades informacionais: acesso rápido e fácil à informação; as interações on-line propiciam a sensação de proximidade com os outros usuários; tendem a migrar entre plataformas tecnológicas conforme surgem novas ferramentas; possuem a percepção de que a falta de tecnologia pode privá-los de oportunidades, embora vejam o uso de tecnologia mais como um hábito do dia a dia do que uma necessidade absoluta (Reis; Tomaél, 2016).

D5: Possuem uma maneira inovadora de pensar, influenciada pelo uso constante de tecnologias digitais, agilidade e desejo pela praticidade na busca de informações. Estão imersos em um ambiente conectado e necessitam de serviços

que sejam rápidos, precisos e eficazes. A mudança na oferta de serviços nas bibliotecas deve ser constante para se adequar ao seu comportamento, incluindo o uso de plataformas digitais e em nuvem, que ofereçam acesso remoto e expandam as possibilidades de interação com a informação (Cavalcante; Brito; Vlaxio, 2016).

D11: Caracterizam-se pela proficiência tecnológica e a capacidade de realizar multitarefas. Há o desafio de direcionar essa desenvoltura digital para fins acadêmicos, como o uso de bases de dados e gerenciadores de referências. Apesar de serem tecnologicamente proficientes, os nativos digitais muitas vezes não utilizam as tecnologias de forma crítica e científica (Almeida; Savegnago, 2020).

D12: Capacidade de lidar com grandes volumes de informação, que frequentemente se torna obsoleta rapidamente. Demandam por atualizações constantes de conhecimento e comparações analíticas. Preferem métodos ágeis e dinâmicos de obtenção e aplicação de informações, como o uso de TIC, ambientes digitais colaborativos e *Data Science*. Necessitam desenvolver habilidades como inteligência emocional, pensamento crítico, criatividade e inovação. A dependência de tecnologias digitais demanda serviços bibliotecários que integrem ferramentas de análise visual e suporte de TI para promover um aprendizado e pesquisa eficazes (Gushul; Teslya, 2020).

D17: São caracterizados por serem 'ciberconectados' desde o nascimento, imersos no uso de tecnologias como *smartphones*, computadores e *internet*. Eles não conhecem outro modo de realizar suas atividades senão por meio de conexões digitais. As principais necessidades informacionais dessa geração incluem a rapidez, a inovação, o acesso digital (preferem acessar a informação de forma remota e por meio de dispositivos móveis, o que exige que as bibliotecas universitárias ofereçam acervos digitais e outros serviços acessíveis on-line) e ambientes adaptados (além da informação, também anseiam por espaços físicos modernos e confortáveis, que incluam tecnologias e sejam propícios para estudos colaborativos) (Zaninelli; Reis; Peres, 2021).

D18: Possuem expectativas elevadas em relação às bibliotecas e demandam pelo acesso a informações de forma mais integrada e digitizada. Eles desejam que as bibliotecas ofereçam recursos digitais que sejam inclusivos e acessíveis, refletindo uma necessidade de obter informação de maneira rápida e

eficiente, além de interagir por meio de variadas formas de comunicação mediadas digitalmente (Roque; Guerreiro, 2021).

D19: Possuem familiaridade com tecnologias digitais e formatos de leitura on-line. Preferem formatos que imitam a experiência de leitura de um livro impresso, mas que integram as possibilidades interativas dos meios digitais. Necessitam de habilidades informacionais que permitam acesso fácil e rápido a materiais informativos relevantes, por meio da interação e diálogo com profissionais da informação para esclarecer dúvidas sobre como utilizar os recursos digitais. Também necessitam de habilidades para discernir diferentes fontes de informação, considerando a qualidade e a relevância, especialmente em um contexto de informação excessiva (Abreu, 2021).

D22: Nascidos no mundo digital, as gerações Y e Z cresceram com a internet e não conhecem outra maneira de realizar atividades sem a mediação tecnológica. Procuram por rapidez, praticidade e comodidade (são movidos por um desejo de acesso rápido à informação e preferem ferramentas e serviços que ofereçam conveniência). São multitarefas e têm a capacidade de realizar diversas atividades ao mesmo tempo, integrando diferentes tecnologias e dispositivos (hiperconectividade). Têm uma afinidade natural com dispositivos tecnológicos e preferem acessar a informação por meios digitais, como *smartphones* e redes sociais. As bibliotecas universitárias precisam desenvolver serviços de informação inovadores para atender às necessidades informacionais dessas gerações, que exigem novos formatos de acesso e consumo de informações, além dos métodos tradicionais (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

D23: O estudo apresenta as dificuldades de acesso à informação enfrentadas por estudantes de classes sociais menos favorecidas durante a pandemia. As necessidades informacionais mencionadas incluem: acesso à internet de qualidade para acompanhar o ensino remoto; espaços adequados para estudo e dedicação acadêmica; necessidade de recursos tecnológicos para acessar conteúdos acadêmicos e bibliotecas virtuais; apoio institucional, incluindo mediação tecnológica, para facilitar o acesso à informação e o desempenho acadêmico durante o ensino remoto emergencial (Costa; Marteleto, 2022).

D27: A dependência de dispositivos móveis para acessar informações e realizar atividades escolares indica uma necessidade por acesso contínuo e

confiável à tecnologia. Podem precisar de formas mais dinâmicas e interativas de aprendizagem, ao invés de métodos puramente impressos ou unidimensionais. Famílias enfrentando restrições financeiras e com acesso limitado à internet, ressalta a necessidade de adaptações nas abordagens educacionais, considerando as circunstâncias particulares dos alunos. Os nativos digitais precisam ser preparados para buscar, avaliar e utilizar informações de forma crítica. A preocupação com a diáspora social e a falta de valores coletivos aponta para uma necessidade de formação que não apenas capacite tecnicamente, mas também promova a construção de uma sociedade mais justa e solidária (Silva; Matias Junior; Hora; Marafão, 2022).

D32: Alta familiaridade com as tecnologias digitais e uma expectativa de acesso rápido e eficiente à informação. Apesar de sua fluência tecnológica, esses usuários muitas vezes enfrentam desafios em compreender ferramentas e processos importantes no contexto de pesquisa e aprendizagem. As necessidades informacionais incluem: acesso a informações relevantes e atualizadas; suporte na utilização de ferramentas tecnológicas que possam auxiliá-los na busca e recuperação da informação; necessidade de orientação para desenvolver habilidades críticas em relação ao uso da informação (Machuza-Matenga; Ribeiro; Guaraldo, 2023).

D35: Familiaridade dos nativos digitais com dispositivos móveis e plataformas digitais pode influenciar nas expectativas em relação ao acesso à informação e aos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Eles esperam por informações disponíveis de forma rápida e acessível. Muitos estudantes enfrentam desafios relacionados à competência digital, o que pode impactar sua capacidade de navegar e utilizar efetivamente os recursos disponíveis nas bibliotecas. A falta de habilidades digitais adequadas pode levar à pobreza da informação e à exclusão digital. Os nativos digitais tendem a se beneficiar de abordagens de *microlearning*<sup>14</sup>, que oferecem conteúdo em segmentos menores e mais gerenciáveis, facilitando a assimilação da informação em um formato que se alinha com suas práticas de aprendizado. Necessitam de suporte contínuo e de oportunidades para colaboração, especialmente em ambientes on-line, onde a interação social e o aprendizado

---

<sup>14</sup> O *microlearning* é uma técnica de ensino objetiva, rápida e de fácil acesso. Seu método engloba conteúdos específicos em breves transmissões de informação, simples de serem compreendidas e objetiva a formação de novas competências (Buainain, 2024).

colaborativo são mais desafiadores. Os nativos digitais estão mais conscientes das desigualdades sociais e da importância da inclusão, o que se reflete em suas expectativas em relação aos serviços de biblioteca e ao papel das instituições na promoção da justiça social (Van Wyk, 2023).

Com a identificação das características e necessidades informacionais dos nativos digitais, presentes nos estudos analisados, foi possível identificar e quantificar os principais aspectos mencionados nos estudos. Desta forma, a seguir serão apresentadas estas informações.

Principais **características dos nativos digitais** em BUs são as seguintes:

- a) familiaridade com tecnologias digitais e dispositivos móveis (36,1%);
- b) hiperconectividade e multitarefas (19,4%);
- c) preferência por rapidez e praticidade (16,7%);
- d) uso constante de redes sociais para interação e informação (11,1%);
- e) forte dependência de recursos tecnológicos para atividades cotidianas (8,3%);
- f) dificuldades em transformar a desenvoltura digital em habilidades acadêmicas críticas (8,3%).

A familiaridade com tecnologias e dispositivos móveis (36,1%) indica que os nativos digitais possuem facilidade no manuseio de recursos digitais, mas isso não necessariamente implica um uso crítico e eficiente da informação acadêmica.

A hiperconectividade e a multitarefa (19,4%) podem diminuir a atenção e a retenção da informação. Neste caso, as BUs podem adotar estratégias de aprendizagem que apresentem foco e aprofundamento.

De acordo com Zaninelli *et al.* (2016) as BUs além de manterem suas atribuições de coleta, organização, disponibilização de recursos informacionais e oferta de serviços aos usuários, necessitam adaptar-se às novas demandas como um organismo em constante evolução. Sua estrutura e serviços devem estar cada vez mais integrados ao ambiente digital, para garantir um atendimento eficaz às necessidades dos nativos digitais e aprimorar continuamente o acesso à informação.

A preferência dos nativos digitais por rapidez e praticidade (16,7%) reforça a necessidade de serviços ágeis, como, por exemplo: tutoriais rápidos, assistentes virtuais e recursos de busca intuitivos.

O uso constante das redes sociais (11,1%) indica que essas plataformas podem ser estratégicas para a mediação explícita da informação, aproximando os serviços das BUs aos nativos digitais, além disso, possibilitam a oferta de conteúdos acadêmicos em formatos dinâmicos como *posts*, vídeos curtos e *podcasts*. O desafio da mediação está em garantir que a informação compartilhada seja confiável e adequada ao contexto acadêmico para se evitar a superficialidade dos conteúdos mediados.

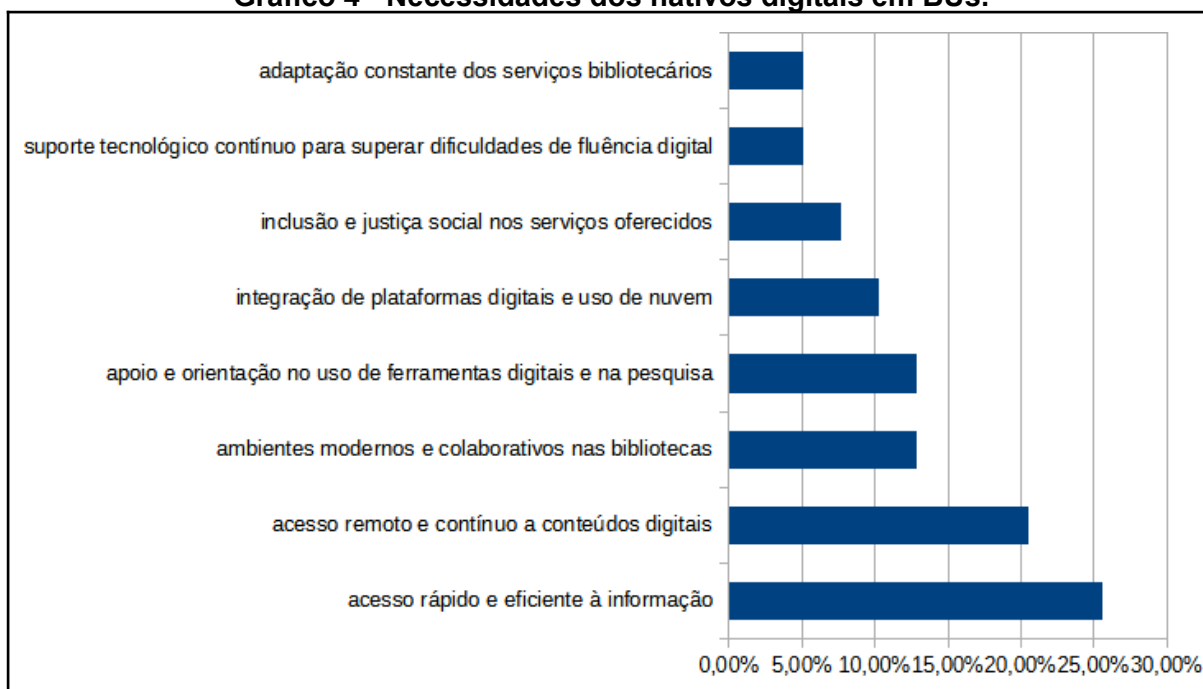
Os nativos digitais esperam a modernização dos espaços informacionais, com mais serviços digitais e uma biblioteca que vá além do conceito tradicional de local silencioso para estudo (Zaninelli *et al.*, 2021).

A forte dependência de recursos tecnológicos (8,3%) pode indicar dois importantes aspectos: um positivo, com o apoio ao aprendizado; outro negativo, com o risco de limitação de autonomia intelectual por parte dos estudantes. A mediação da informação deve ser realizada buscando o equilíbrio entre o uso eficiente da tecnologia e o desenvolvimento de competências críticas.

As dificuldades em transformar a desenvoltura digital em habilidades acadêmicas críticas (8,3%) reforçam a importância de ações mediadoras, que capacitem os usuários na busca, avaliação e uso de informações, estimulando a capacidade de reflexão e interpretação crítica com embasamento.

Os nativos digitais desejam mudanças nos espaços informacionais das universidades, especialmente com a adoção de serviços digitais e na redefinição do conceito tradicional de biblioteca com a ressignificação desses ambientes para melhor atender às expectativas dos usuários (Abreu; Farias; Pinto, 2021) .

Também foram identificadas as principais **necessidades informacionais dos nativos digitais** em BUs, conforme é apresentado a seguir no Gráfico 4:

**Gráfico 4 - Necessidades dos nativos digitais em BUs.**

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No Gráfico 4 é possível verificar que o **acesso rápido e eficiente à informação** é o principal fator relacionado às necessidades informacionais dos usuários nativos digitais em BUs. Segundo Zaninelli *et al.* (2016, p. 160) a “[...] rapidez na comunicação é o ritmo normal; buscam sempre inovar no trabalho, diversão e aprendizagem”.

Os nativos digitais primam pelo **acesso remoto e contínuo a conteúdos digitais**, visto que se trata um público que possui familiaridade com tecnologias digitais e dispositivos móveis. Porém, fica evidente que esta familiaridade não implica na compreensão de que sejam proficientes com o uso de ferramentas digitais para pesquisa e, desta forma, necessitam de apoio e orientação do profissional para qualificar e potencializar a usabilidade destes recursos. Para Carvalho, Miguel e Costa (2020) ao profissional da informação recai a atribuição de realizar essas novas formas de mediação, para facilitar o desenvolvimento das estruturas cognitivas dos nativos digitais e para que estes aperfeiçoem suas competências leitoras e de pensamento reflexivo.

Outra característica que merece ser considerada é relativa ao **ambiente físico da biblioteca**. Por mais que se verifique a presença consolidada de recursos digitais nas BUs, estas unidades de informação podem otimizar o uso do espaço

físico pelos nativos digitais com a implantação de modernizações e opções de trabalho/estudo de forma colaborativa.

De acordo com Zaninelli, Nogueira e Peres (2019) para acontecer o início do processo de modernização nas BUs, é preciso ocorrer o reconhecimento desta necessidade de inovação pelos profissionais. No entanto, é importante considerar os desafios institucionais e a identificação dos principais fatores que afastam a comunidade acadêmica do espaço físico da biblioteca.

O papel dos profissionais também deve ser observado, mediante contínuos aperfeiçoamentos e especializações, para lidarem com o **suporte tecnológico contínuo** que se faz necessário para a superação das dificuldades de fluência digital.

Para Santos (2023) diante do crescimento de informações disponíveis e do avanço tecnológico, a educação informacional e a conscientização sobre o uso crítico da informação são fatores importantes para que os indivíduos possam gerenciar esse fluxo com eficiência. Nesse contexto, o bibliotecário pode contribuir para a orientação e mediação desse processo.

A seguir são apresentados e analisados os aspectos culturais, históricos e econômicos da mediação da informação em BUs brasileiras fornecidos pelos documentos selecionados.

### **5.3 Aspectos Culturais, Históricos e Econômicos**

Os aspectos culturais, históricos e econômicos são fatores importantes que interferem na implementação e na continuidade das práticas de mediação explícita. Nesse sentido, as bibliotecas precisam encontrar soluções viáveis que considerem esses aspectos.

Na análise dos documentos selecionados, 11 estudos (D5, D6, D10, D14, D19, D23, D25, D27, D30, D32 e D36) apresentam e abordam questões relacionadas aos aspectos culturais, históricos e/ou econômicos da mediação da informação em BUs brasileiras. A seguir é apresentada uma síntese destes principais aspectos de acordo com cada documento, que abrangem BUs do Brasil e Moçambique.

D5: Região geográfica abordada: Manaus, Estado do Amazonas, Brasil. O artigo menciona que a evolução e as transformações no comportamento dos usuários relacionados aos aspectos históricos e culturais locais são relevantes para a implementação das estratégias de mediação explícita nas BUs (Cavalcante; Brito; Vlaxio, 2016).

D6: Região geográfica abordada: Fortaleza, Estado do Ceará, Brasil. A implementação das estratégias de mediação explícita deve considerar: aspectos históricos (a evolução das bibliotecas ao longo do tempo influencia as práticas atuais de mediação da informação, por exemplo, na formação dos bibliotecários e nas tradições institucionais que moldam os serviços oferecidos); fatores culturais (cada comunidade acadêmica possui características culturais distintas, que afetam como os usuários interagem com os serviços); limitações orçamentárias (o impacto das restrições de financiamento na implementação das estratégias de mediação requerem um planejamento cuidadoso para contornar os desafios e garantir a eficácia das ações) (Pereira, 2018).

D10: Região geográfica abordada: Nordeste do Brasil (Universidade Federal de Alagoas - UFAL e Universidade Federal de Sergipe - UFS). As autorias reconhecem que a pandemia ocasionou desafios econômicos, menciona a necessidade de priorizar a aquisição de conteúdos digitais (como *e-books* e bases de dados eletrônicos) e a ampliação de serviços on-line para compensar a falta de acesso físico às bibliotecas. Isso implica em necessidade de investimentos em tecnologias digitais e infraestruturas de suporte. O estudo considera a importância das BUs promoverem a formação cultural, cognitiva e social dos usuários, especialmente em um contexto de isolamento. A publicação de conteúdos de entretenimento e amenidades nas redes sociais foi vista como uma forma de alívio em tempos de crise, reforçando o papel cultural das bibliotecas (Araújo; Fernandes Júnior; Nunes, 2020).

D14: Região geográfica abordada: Estado de São Paulo, Brasil (considerando as universidades analisadas): Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista (UNESP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). O artigo menciona aspectos econômicos ao discutir os desafios enfrentados pelas universidades públicas brasileiras, que sofrem com cortes de verbas e ataques recorrentes ao ensino público. Essas dificuldades orçamentárias

impactam a capacidade das BUs mediarem a informação de forma eficiente (Sala; Lopes; Sanches; Brito, 2020).

D19: Região geográfica abordada: Estado do Ceará, Brasil. A análise do desenvolvimento de bibliotecas e acervos digitais ao longo do tempo é fundamental para entender o contexto atual e como as práticas de mediação evoluíram. A conscientização sobre a diversidade cultural dos usuários é importante para adaptar as estratégias de mediação, garantindo que as ações sejam inclusivas e respeitem as particularidades locais. Considerações sobre a disponibilidade de recursos financeiros influenciam a capacidade de implementar ações de mediação eficazes e sustentáveis. O estudo sugere que as diretrizes orçamentárias devem ser elaboradas para apoiar o desenvolvimento de coleções digitais e ações mediacionais (Abreu, 2021).

D23: Região geográfica abordada: Estado do Rio de Janeiro, Brasil (com foco em universidades públicas brasileiras, especialmente a Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ). As BUs no Brasil, especialmente em universidades públicas, deixaram de atender apenas a uma elite social para incluir um perfil mais diversificado de estudantes, principalmente por meio de políticas de ação afirmativa adotadas nas últimas duas décadas. Esse processo foi interrompido ou prejudicado pela pandemia, que acentuou as desigualdades no acesso à informação. A função das bibliotecas como espaços de acolhimento e infraestrutura social revela a importância para os alunos que dependem das bibliotecas não apenas para acessar materiais de estudo, mas também como locais de integração social e apoio acadêmico. As dificuldades enfrentadas por estudantes de classes menos favorecidas, com problemas de acesso à *internet* e à tecnologia, apontam para a necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica e apoio econômico para garantir que todos os estudantes tenham condições iguais de acessar os recursos informacionais oferecidos pelas bibliotecas (Costa; Marteleto, 2022).

D25: Região geográfica abordada: Estado do Paraná, Brasil (Universidade Tecnológica Federal do Paraná). Através da mediação da leitura de textos literários há a possibilidade de enriquecimento do intelecto dos participantes, ao proporcionar novas vivências literárias, que influenciam diretamente na formação cultural e cidadã dos indivíduos. Ao incentivar a interação cultural entre os

participantes e a equipe, ocorre a facilitação da troca de saberes e experiências. O uso das TIC pode alcançar tanto a comunidade acadêmica quanto as comunidades externas (Rocha, 2022).

D27: Região geográfica abordada: Estado do Pará, Brasil. As transformações no mundo do trabalho requerem novos conhecimentos e práticas. O aspecto econômico exerce influência nas responsabilidades dos profissionais da informação e intensifica o trabalho exercido pelos mesmos. Essas considerações indicam que a mediação da informação necessita ser apreendida como um processo que deve estar alinhado ao contexto das mudanças sociais e econômicas existentes (Silva; Matias Junior; Hora; Marafão, 2022).

D30: Região geográfica abordada: Estados da Bahia, Sergipe e Paraná, Brasil. Discute a importância de considerar aspectos históricos e culturais no processo de mediação da leitura, enfatizando a relevância da abordagem de temas étnicos e raciais, além de considerar a diversidade da formação identitária dos sujeitos. Os mediadores devem estar atentos às necessidades dos leitores, incorporar às atividades de leitura os contextos socioculturais variados, promover o reconhecimento e o respeito pelas diferenças que compõem a pluralidade do território e trabalhar com sensibilidade em relação às questões históricas e culturais (Santos; Sousa; Bortolin, 2022).

D32: Região geográfica abordada: Brasil e Moçambique. Discute as diferenças culturais entre Brasil e Moçambique e ressalta que as necessidades e expectativas dos usuários podem variar conforme o contexto social e cultural de cada país. Essas diferenças influenciam diretamente as estratégias de mediação explícita, especialmente na adaptação dos serviços de bibliotecas para melhor atender suas comunidades. A evolução histórica das bibliotecas e o papel crescente das tecnologias nas práticas de mediação, sinalizam que as mudanças ao longo do tempo impactaram o comportamento informacional dos usuários, especialmente das gerações mais jovens (Y e Z). Os desafios orçamentários, especialmente nas bibliotecas de Moçambique, que enfrentam falta de recursos e materiais, afetam a implementação de estratégias de mediação explícita, como a digitalização de acervos e a aquisição de tecnologias que poderiam melhorar o atendimento ao usuário (Machuza-Matenga; Ribeiro; Guaraldo, 2023).

D36: Região geográfica abordada: Estado do Paraná, Brasil. O documento menciona que um dos desafios para a implementação das coleções digitais e das estratégias de mediação explícita está relacionado a aspectos orçamentários. A aquisição de coleções digitais muitas vezes é limitada por pacotes fechados oferecidos pelo mercado editorial, o que nem sempre atende às necessidades específicas dos usuários. A pandemia forçou uma reconfiguração dos serviços das BUs e a necessidade de adaptação cultural dos bibliotecários e usuários ao ambiente digital. Os problemas orçamentários podem dificultar a ampliação das coleções digitais e a diversificação de fontes de informação disponíveis (Araujo; Santos Neto; Bortolin, 2024).

A análise dos documentos revelou pesquisas que abordam diretamente os aspectos históricos, culturais e orçamentários da mediação da informação nos seguintes estados brasileiros: Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Rio de Janeiro, Pará, Paraná, São Paulo e Sergipe. Além disso, foram encontrados estudos com foco no Brasil (em âmbito geral) e uma pesquisa comparativa entre as realidades das bibliotecas universitárias (BUs) do Brasil e de Moçambique (África).

Os estados que não foram mencionados nos documentos analisados são: Acre, Amapá, Rondônia, Roraima, Tocantins (Região Norte); Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte (Região Nordeste); Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul (Região Centro-Oeste); Espírito Santo, Minas Gerais (Região Sudeste); e Rio Grande do Sul, Santa Catarina (Região Sul).

Mesmo considerando a diversidade econômica das regiões, é importante destacar que as BUs das instituições públicas, sejam elas federais ou estaduais, enfrentam desafios semelhantes, como cortes de verbas, precarização de infraestrutura e dificuldades na implementação de projetos de mediação explícita. Essa realidade comum pode indicar que, apesar da ausência de menção direta a certos estados, as dificuldades e padrões de funcionamento das BUs podem ser estendidos para outras regiões.

Na **Região Norte** (Amazonas e Pará) foram evidenciadas as transformações ocorridas no comportamento dos usuários ao longo do tempo e a necessidade de adaptação das mediações com as características dos nativos

digitais. As mudanças sociais e econômicas impactam a mediação e exigem novos conhecimentos e ações dos profissionais.

Na **Região Nordeste** (Alagoas, Bahia, Ceará e Sergipe) destacou-se que cada comunidade acadêmica tem características culturais distintas, o que exige uma adaptação nas práticas para melhor atender aos usuários. A necessidade de investir em serviços e conteúdos digitais é urgente, já que muitos estudantes do nordeste, como em muitas outras regiões do Brasil, possuem acesso limitado à *internet* fora do ambiente universitário.

Na **Região Sudeste** (São Paulo e Rio de Janeiro) as universidades públicas paulistas (USP, UNESP e UNICAMP) enfrentaram dificuldades para manter a eficiência dos serviços de mediação por conta dos recorrentes cortes de verbas e falta de investimentos. A pandemia acentuou as desigualdades, especialmente entre alunos menos favorecidos, exigindo investimentos em infraestrutura tecnológica e apoio econômico para manter a inclusão informacional.

Na **Região Sul** (Paraná) foi destacado que as práticas de mediação de textos literários enriquecem a formação cultural e cidadã dos usuários, além de propiciar a troca de saberes e experiências culturais. A abordagem de aspectos étnicos e raciais na mediação é considerada fundamental para respeitar a diversidade cultural e a formação identitária dos sujeitos. Os custos elevados de coleções digitais e de pacotes fechados fornecidos pelo mercado editorial são desafios para a aquisição de acervos que realmente atendam às necessidades dos usuários. A pandemia obrigou uma rápida transição para o ambiente digital e impôs novos desafios econômicos às bibliotecas e aos usuários para a manutenção do acesso a serviços e conteúdos.

Para o **Centro-Oeste** não houve menções específicas nos documentos analisados. Porém, pode-se inferir que, assim como nas demais regiões, também existem desafios semelhantes, como as desigualdades de acesso à informação e a necessidade de adaptação ao digital.

Em todas as regiões estudadas há o destaque para a importância de considerar o contexto cultural e a evolução histórica das BUs. Também da necessidade das práticas de mediação estarem alinhadas às características locais e

geracionais dos usuários. Outra meta recorrente é a promoção da inclusão cultural e econômica.

A pandemia surge como um fator crítico em diversas regiões e acentua a necessidade de investimentos em acervos e serviços digitais. A falta de recursos financeiros é um obstáculo comum, tanto para a manutenção das coleções quanto para a expansão da inclusão digital.

A Figura 3 ilustra a síntese de alguns dos principais fatores relacionados à implementação e sustentabilidade das práticas de mediação explícita, por regiões do Brasil:

**Figura 3 - Fatores que influenciam a implementação e sustentabilidade das práticas de mediação explícita (por Regiões do Brasil).**



**Fonte:** Imagem extraída de PrePara Enem (2025) e adaptada com os dados da pesquisa através do software *PhotoScape*, versão 3.7.

A análise revela alguns aspectos mais latentes em cada região, como no Nordeste que é enfatizada a inclusão digital, no Sudeste as políticas afirmativas e o impacto dos cortes orçamentários, no Sul a importância da mediação literária e da diversidade cultural e no Norte a necessidade de adaptação cultural e alinhamento às transformações sociais.

Diante de todos os fatores apresentados evidenciou-se que as BUs necessitam adotar estratégias regionais específicas para atender aos desafios econômicos, culturais e históricos de cada contexto.

Quando o profissional da informação percebe sua atuação além do contexto técnico e vê a mediação da informação como uma forma de agir no mundo, ele pode favorecer o compartilhamento de conhecimentos, valores culturais e crenças. Isso possibilita que os indivíduos enxerguem os ambientes informacionais como espaços socioculturais de empoderamento, troca de experiências e respeito às diferenças (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

Sobre a adoção de estratégias, Nunes (2023) aponta que as mídias sociais se destacam atualmente como ambientes que promovem a conexão entre indivíduos e objetos/artefatos culturais. Desta forma, podem ser instrumentos auxiliares nas ações de mediação, tanto da informação quanto da cultura.

A seguir, são apresentadas as ações de mediação explícita nas BUs com os nativos digitais e os indicativos de eficácia das abordagens.

#### **5.4 Eficácia das Ações de Mediação Explícita nas BUs com os Nativos Digitais**

Os estudos (D1, D5, D6, D8, D10, D18 e D19) manifestaram, de forma mais latente, que a eficácia das ações de mediação explícita pode estar ligada à capacidade de adaptação das BUs às necessidades específicas de seus usuários e à oferta de suporte informacional contínuo. A promoção da autonomia informacional também é apontada como um dos principais indicadores de sucesso.

A seguir apresenta-se a síntese das informações disponibilizadas pelos documentos analisados e versam sobre a eficácia das ações:

D1: A eficácia da mediação explícita para nativos digitais está na adaptação das bibliotecas às novas realidades tecnológicas. Isso inclui o uso de ferramentas digitais, como catálogos on-line e sistemas de informação, que

permitem o acesso rápido e autônomo à informação, conforme as expectativas dos usuários, familiarizados com a tecnologia. A personalização dos serviços e a oferta de suporte remoto também são indicativos de eficácia (Novelli; Hoffmann; Gracioso, 2011).

D5: Ainda que não apresente indicadores específicos de eficácia, o artigo menciona a importância de adaptar as bibliotecas para atender às necessidades da Geração Z e como essas adaptações influenciam a experiência de busca e recuperação da informação. As ações desenvolvidas pelas bibliotecas devem acompanhar as mudanças nos comportamentos dos usuários (Cavalcante; Brito; Vlaxio, 2016).

D6: A eficácia das ações de mediação explícita pode ser avaliada por meio de indicadores como a satisfação dos usuários, a frequência de uso dos serviços oferecidos, a capacidade dos usuários em localizar e utilizar informações de maneira autônoma e a promoção de competências em informação. A interação e o *feedback* dos usuários podem indicar como as práticas de mediação estão atendendo às suas necessidades (Pereira, 2018).

D8: A melhoria no ingresso, permanência e autonomia dos usuários nas bibliotecas, a relevância das ações de treinamento e a orientação ofertada pelos bibliotecários, são indicadores de eficácia sobre o comportamento de busca da informação (Silva; Cavalcante, 2019).

D10: O engajamento nas redes sociais (número de curtidas, comentários, compartilhamentos e interações nas postagens das BUs) pode ser utilizado como um indicador para medir o impacto das ações de mediação (Araújo; Fernandes Júnior; Nunes, 2020).

D18: Os indicadores de eficácia incluem a capacidade das bibliotecas em fornecer informações relevantes e atualizadas, adaptação das suas atividades para um ambiente digital e o envolvimento ativo dos usuários, especialmente os nativos digitais, que demandam interatividade e acesso rápido. A promoção de eventos que utilizam novas tecnologias e a criação de espaços para a troca de experiências são destacados como fatores que melhoram a eficácia das ações de mediação (Roque; Guerreiro, 2021).

D19: Os indicadores de eficácia incluem a frequência de uso (avaliação da quantidade de interação dos nativos digitais com os serviços de mediação

oferecidos), satisfação do usuário (coleta de *feedback* dos usuários sobre a qualidade e a relevância das ações de mediação, com a identificação da percepção de valor agregado), aumento na utilização de acervos digitais (o crescimento no número de acessos e *downloads* de livros digitais podem indicar o êxito nas ações de mediação na promoção desses recursos), participação em eventos e atividades culturais (avaliação da adesão de usuários em eventos organizados para promover a mediação da informação, como *workshops* e palestras) (Abreu, 2021).

A partir das informações nos estudos, constata-se que os principais indicadores de eficácia das ações de mediação explícita nas BUs com os nativos digitais podem ser evidenciados por meio da adaptação às tecnologias e ao ambiente digital, da satisfação e *feedback* dos usuários, da frequência de uso e engajamento, das competências em informação e autonomia do usuário, da participação em eventos e atividades, do acesso e utilização de recursos digitais e da promoção de ingresso, permanência e autonomia. A Figura 4, contém uma síntese desses indicadores.

**Figura 4 - Indicadores de eficácia das ações de mediação explícita nas BUs com os nativos digitais**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2024), desenvolvido na plataforma on-line de design gráfico e comunicação visual Canva.

Os indicadores de eficácia das ações de mediação explícita nas BUs com os nativos digitais com maior frequência nos estudos analisados são: **adaptação às tecnologias e ambiente digital** (25%), seguidos de **satisfação dos usuários** (15%), **frequência de uso** (15%) e **competências informacionais** (15%).

A transformação digital mudou como os usuários acessam e interagem com a informação. As bibliotecas universitárias têm se adaptado a essa mudança, como por exemplo, por meio da oferta de acervos digitais, disponibilização de serviços e multimeios on-line, implementação de canais de vídeos, oferta de treinamentos para os usuários, desenvolvimento de repositórios institucionais digitais (Paula; Silva; Woida, 2020; Teixeira, 2021; Pearson Higher Education, 2024).

A satisfação dos usuários é influenciada por fatores interpessoais e intrapessoais. Os fatores interpessoais referem-se ao impacto de grupos sociais e atividades no comportamento dos indivíduos, incluindo cultura, subcultura, família, classe social e estilo de vida. Já os fatores intrapessoais estão relacionados às características individuais, na interação com espaços informacionais, como aprendizagem, experiência, personalidade, avaliação, atitudes e processos de informação. Além disso, o processo de satisfação dos usuários envolve etapas como reconhecimento do problema, busca de informações, avaliação de alternativas, desempenho e expectativas. (Costa; Miguel, 2020).

Esses dados refletem a ênfase na necessidade de adequação das bibliotecas ao meio digital e no impacto das ações que resultam na autonomia e engajamento dos nativos digitais.

## **5.5 Propostas de Melhorias nas Ações de Mediação Explícita em BUs**

Dentre os estudos analisados, 20 abordaram propostas de melhorias nas ações de mediação explícita em BUs, sendo eles: D1, D5, D6, D8, D9, D10, D14, D15, D18, D19, D20, D21, D23, D24, D26, D30, D32, D34, D35 e D36. A seguir são apresentadas as informações obtidas em cada documento:

D1: Modernizar as práticas de mediação para atender às necessidades dos nativos digitais e das novas gerações, com foco em eficiência, tecnologia e interação. As principais estratégias incluem: uso de tecnologia e comunicação remota; integração com a sala de aula; *websites* interativos e atualizados;

comunidades virtuais de aprendizagem; educação sobre pesquisa; atendimento personalizado e on-line; uso jogos educativos e serviços em dispositivos como celulares e *tablets*; criação de espaços (físicos e on-line) para estudos em grupo e apoio mútuo; adaptação dos ambientes com áreas de convivência, estudo, cafés e tolerância a ruídos (Novelli; Hoffmann; Gracioso, 2011).

D5: Implementação de bibliotecas híbridas e em nuvem para atender às necessidades da Geração Z, com ações que integrem as TIC. Adaptação constante às novas demandas e comportamentos dos usuários, com o uso de metodologias que considerem as especificidades do público jovem (Cavalcante; Brito; Vlaxio, 2016).

D6: Como propostas de melhorias têm-se as seguintes: desenvolvimento de programas de capacitação contínua para os profissionais da biblioteca, para aprimoramento de suas habilidades mediacionais; implementação de tecnologias interativas para facilitar o acesso à informação e melhorar a experiência do usuário; estabelecimento de avaliações regulares das ações de mediação para monitorar a eficácia e obter *feedback* dos usuários; criação de parcerias com outras instituições para ampliar as ofertas de serviços e recursos informacionais; promover campanhas de divulgação das atividades de mediação para aumentar a conscientização e o envolvimento dos usuários (Pereira, 2018).

D8: Investir em ações de treinamento e orientação para capacitar os usuários no uso das bibliotecas e de suas ferramentas, como palestras e treinamentos, especialmente para recepção aos novos ingressantes; atuação proativa do bibliotecário (física ou virtualmente, por meio de redes sociais e plataformas on-line); fomento à autonomia informacional; aprimoramento contínuo do profissional (Silva; Cavalcante, 2019).

D9: Os bibliotecários devem utilizar as TIC de forma mais intensiva e promover a interação virtual (redes sociais, repositórios digitais e bases de dados). Além disso, os mediadores precisam de formação contínua para lidar com as TIC e promoção do acesso democrático à informação (Sousa; Almeida Júnior, 2019).

D10: Priorizar a aquisição de conteúdo eletrônico, para ampliar o acesso a materiais digitais que melhor atendam os usuários remotamente. Aprimorar os serviços on-line, como atendimento remoto e divulgação de recursos disponíveis. Ampliar o uso das redes sociais digitais. Focar na personalização de postagens para

cada rede/mídia social (visando alcançar diferentes públicos de maneira mais eficaz). Combater a desinformação (infodemia) por meio da oferta de informações confiáveis. Estabelecer colaborações com outros setores da universidade para desenvolver estratégias de inclusão digital e ampliar o acesso à informação, considerando que muitos discentes dependem do ambiente físico da universidade para acessar a *internet* (Araújo; Fernandes Júnior; Nunes, 2020).

D14: Adotar posturas mais inovadoras e flexíveis. Usar intensivamente as redes sociais digitais e as ferramentas mais ágeis e acessíveis para mediar a informação, superando a rigidez dos *sites* institucionais tradicionais (Sala; Lopes; Sanches; Brito, 2020).

D15: Adaptação ao ambiente digital, com a criação de serviços virtuais e utilização de redes sociais para promover atividades culturais e de leitura. A colaboração com parceiros e agentes culturais pode ser uma forma de manter as bibliotecas ativas e relevantes (Alvim; Silva; Borges, 2020).

D18: Organizar exposições e eventos interativos. Integrar estratégias digitais para facilitar o acesso à informação. Permitir que os usuários interajam com as coleções de maneira dinâmica e inclusiva. Estabelecer parcerias com instituições culturais para enriquecer a experiência do visitante e promover a cultura local. Investir na formação de bibliotecários em multimodalidades para atender às novas demandas do público (Roque; Guerreiro, 2021).

D19: Capacitação contínua dos bibliotecários (investir em treinamentos regulares para que os profissionais se atualizem sobre as melhores práticas de mediação e ferramentas digitais). Desenvolvimento de parcerias (estabelecer colaborações com outras instituições e órgãos para promover eventos e práticas que aumentem a visibilidade dos acervos digitais). Implementar plataformas de interação (*chats* e fóruns). Criar um planejamento sistemático para as ações de mediação, focando em objetivos claros, mensuração de resultados e adaptação conforme *feedbacks* recebidos (Abreu, 2021).

D20: Oferecer serviços personalizados, *document delivery* (serviço de entrega de documentos), bibliotecas *pop-up* (espaços temporários criados para oferecer serviços e recursos), sessões de alfabetização informacional, vídeos instrucionais, *webinars* sobre como acessar recursos da biblioteca e acesso remoto a serviços selecionados. Melhorar a colaboração com outras bibliotecas, editoras e

agências governamentais para atender às necessidades digitais dos usuários (Ayeni; Agbaje; Tippler, 2021).

D21: Expansão de serviços virtuais e digitais. Integração com programas acadêmicos. Adoção de tecnologias emergentes (*chatbots* e ferramentas de inteligência artificial). Focar em recursos educacionais abertos (REAs). Utilizar plataformas de atendimento personalizadas, como os serviços de referência virtual e o atendimento por *chat*, para atender às necessidades individuais dos estudantes em tempo real (Matizirofa; Soyizwapi; Siwela; Khosie, 2021).

D23: Capacitação contínua dos profissionais de bibliotecas. Maior uso de mídias sociais e plataformas digitais. Serviços mais acessíveis, que superem as limitações de acesso à internet e tecnologia, especialmente para estudantes de baixa renda. Monitoramento constante das necessidades dos usuários (foco nos grupos mais vulneráveis, para ajustar as ações de mediação conforme as mudanças no cenário acadêmico e social) (Costa; Marteleto, 2022).

D24: As estratégias utilizadas durante o ensino remoto emergencial, com o uso de tecnologias digitais (como o *Google Classroom*, vídeoaulas e *e-books*) podem ser mantidas e aprimoradas no período pós-pandemia. O uso construtivo e inspirador dessas ferramentas possibilita práticas adaptáveis a contextos com acesso limitado à conectividade. O desenvolvimento de atividades que incentivem a autonomia dos discentes (metodologias ativas e o uso de plataformas digitais) é recomendado como uma forma de aprimorar a mediação da informação e promover um ensino mais dinâmico e interativo (Santos; Guaraldo, 2022).

D26: Investir na capacitação dos profissionais da informação para melhor atender as demandas dos usuários em um ambiente digital. Adaptar e atualizar as plataformas e ferramentas utilizadas para a mediação (mais amigáveis e acessíveis). Estabelecer canais de comunicação mais diretos e efetivos, como *chats* on-line e atendimento via redes sociais, para responder rapidamente às necessidades dos usuários. Realizar avaliações periódicas das ações de mediação para identificar pontos de melhoria e adaptar as estratégias conforme as necessidades dos usuários e as tendências tecnológicas (D26).

D31: Uso de tecnologias antigas e novas para reconfigurar a mediação da leitura, especialmente em contextos de interação remota. Identificar as demandas dos leitores e aproximá-los do processo de mediação que possibilite uma

participação ativa. Promover encontros on-line que envolvam e articulem a comunidade externa, para fortalecer a ligação entre biblioteca, escola, família e comunidade. Tratar temas étnicos raciais e aspectos específicos do território, respeitando e reconhecendo a pluralidade e diversidade dos sujeitos. Abrir o processo dialógico ao considerar as sugestões dos estudantes quanto aos temas abordados. O mediador deve adotar uma postura ativa que favoreça a conscientização dos leitores em relação ao processo de mediação, utilizando métodos que atendam às suas necessidades e perfil (Ashiq; Jabeen; Mahmood, 2022).

D32: Capacitação contínua dos bibliotecários. Promoção de treinamentos e oficinas. Implementação e uso de plataformas digitais, como *chats*, videoconferências e outros ambientes colaborativos on-line, para mediar o acesso à informação de forma eficiente, mesmo a distância. Criação de ambientes inclusivos e colaborativos para incentivar a interação entre os usuários e a biblioteca, tanto no ambiente físico quanto no virtual (Machuza-Matenga; Ribeiro; Guaraldo, 2023).

D34: O uso planejado de mídias digitais para aprimorar os serviços ofertados e o conteúdo veiculado, com o ajuste adequado ao perfil dos usuários e ao nível de interação esperado. A criação de cursos aos servidores para otimizar o uso das redes sociais na mediação com os usuários. A adoção de uma estratégia mais ativa nas redes/mídias sociais digitais (Instagram, Facebook, YouTube) para aumentar a interação e engajamento com os usuários, pode potencializar o diálogo e o acesso à informação (Souza; Nunes; Mello, 2023).

D35: Consolidar as bibliotecas como parceiras acadêmicas ativas, com maior visibilidade e proatividade na oferta de suporte acadêmico. Capacitar tanto os bibliotecários quanto os alunos em habilidades digitais e de competência digital. Criação de *microlearning* e serviços de biblioteca móvel para facilitar o acesso à informação e ao aprendizado em formatos mais gerenciáveis e acessíveis. Estabelecer um sistema de monitoramento e avaliação contínua das ações de mediação, com relatórios diários sobre metas e resultados, para garantir a eficácia das intervenções. Integrar serviços de apoio ao bem-estar dos alunos nas ações de mediação (Van Wyk, 2023).

D36: Ampliar a divulgação das coleções digitais, para que os usuários saibam como acessar e utilizar as bases de dados e coleções disponíveis, além de

intensificar as interações com os usuários por meio de redes sociais digitais e plataformas de comunicação digital. Capacitar continuamente os bibliotecários para melhorar suas habilidades em mediação de coleções digitais (Araujo; Santos Neto; Bortolin, 2024).

A análise quantitativa das propostas de melhorias nas ações de mediação explícita em BUs, com a descrição percentual de cada categoria recorrente, podem ser observadas no Quadro 17, onde foram agrupadas as propostas conforme a semelhança dos temas e o cálculo da proporção de ocorrência entre os documentos analisados.

**Quadro 17 - Propostas de melhorias nas ações de mediação explícita em BUs**

Propostas Identificadas	Documentos	Ocorrências	Percentual
<b>Uso de Tecnologias Digitais e Ferramentas On-line</b> (Ex: redes sociais, plataformas de chat, TICs)	D1, D5, D6, D8, D9, D10, D14, D15, D19, D21, D26, D32, D34, D36	14	25%
<b>Capacitação Contínua de Profissionais</b> (treinamentos e aprimoramento mediacional)	D6, D8, D9, D19, D23, D26, D32, D35, D36	9	16,07%
<b>Parcerias e Integração com Instituições Externas e Programas Acadêmicos</b>	D6, D10, D15, D18, D19, D20, D30	7	12,5 %
<b>Aprimoramento do Atendimento Personalizado e Interativo</b> (Ex: atendimento on-line, <i>document delivery</i> )	D1, D10, D19, D20, D21, D26	6	10,71%
<b>Promoção da Inclusão Digital e Acesso Democrático à Informação</b>	D5, D10, D23, D24, D35	5	8,92%
<b>Desenvolvimento e Promoção de Conteúdos Culturais e Educacionais</b>	D15, D18, D21, D30, D35	5	8,92%
<b>Monitoramento e Avaliação das Ações de Mediação</b>	D6, D19, D26, D32, D35	5	8,92%
<b>Adaptação e Flexibilização do Ambiente e Serviços</b> (Ex: bibliotecas híbridas, espaços colaborativos)	D1, D5, D8, D15, D35	5	8,92%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Essa distribuição evidencia que o uso de **tecnologias digitais e ferramentas on-line** é a estratégia mais frequentemente mencionada nos estudos analisados, seguida por **capacitação contínua dos profissionais**, indicando que a

mediação explícita nas BUs está profundamente conectada à adoção de novas ferramentas e à qualificação dos profissionais.

A valorização da informação como recurso impulsionou a ampliação dos serviços digitais de disseminação de informações. Essas inovações impactam nas rotinas de trabalho, na percepção das fontes de informação que agora estão menos restritas a espaços físicos e na interação com os usuários, o que reduz a exclusividade das fontes bibliográficas analógicas e o enfoque meramente custodial e técnico (Carvalho; Silva, 2009).

A análise das porcentagens indica que as propostas de melhorias nas ações de mediação explícita mais recorrentes, refletem as preocupações relativas à adaptação das BUs às demandas contemporâneas, especialmente no contexto pós-pandemia e que necessitam considerar o perfil dos nativos digitais.

O alto percentual sobre o **uso de tecnologias digitais e ferramentas on-line** (25%) reforça que o uso intensivo de tecnologias é fundamental para que as BUs permaneçam relevantes para os nativos digitais. A transição para ambientes híbridos e digitais, com foco na oferta de atendimento remoto, redes sociais e plataformas de *chat* visa aproximar as bibliotecas dos usuários mesmo à distância. Essa mudança indica uma ruptura com os modelos tradicionais e uma necessidade de comunicação dinâmica e personalizada, principalmente para atender às expectativas de usuários mais conectados e independentes.

As redes sociais reúnem milhões de usuários, o que reforça a ideia de que as BUs deveriam incorporar esses recursos e serviços como meios de comunicação, acesso à informação e interação com seu público. Essas plataformas possibilitam um diálogo dinâmico, colaborativo e de compartilhamento de informações entre os integrantes da rede (Aguilar; Silva, 2014).

A **capacitação contínua de profissionais** (16,07%) permite que os bibliotecários acompanhem a evolução tecnológica e as novas demandas mediacionais. O investimento em treinamento contínuo demonstra uma preocupação com a necessidade de manter os profissionais atualizados, não apenas no uso de ferramentas digitais, mas também em habilidades pedagógicas e de mediação proativa. O bibliotecário moderno deve exercer múltiplas funções, além da tradicional organização de acervos, também deve atuar como educador e facilitador do acesso à informação em ambientes digitais e físicos.

A evolução tecnológica exige constante capacitação e atualização por parte do profissional da informação, seja por meio da formação acadêmica ou no próprio ambiente de trabalho. Essas mudanças impactam diretamente o perfil dos profissionais e demandam novas competências e habilidades técnico-políticas para o desempenho de suas funções. Dentre essas competências, destaca-se a aptidão para gerenciar, tratar e analisar a informação, considerando seu valor cultural, social, econômico e político, com o suporte das TIC (Silva *et al.*, 2022).

A ênfase nas **parcerias e integrações com instituições externas e programas acadêmicos** (12,5%) indica o reconhecimento de que a colaboração entre bibliotecas, programas acadêmicos e instituições culturais pode ampliar a oferta de recursos e enriquecer a experiência dos usuários. As parcerias fortalecem a presença das bibliotecas dentro e fora do contexto universitário. A integração com agentes externos amplia o alcance das bibliotecas e as posicionam como centros ativos de suporte acadêmico e cultural.

De acordo com Matizirofa *et al.* (2021) o trabalho da BU em estreita colaboração com outros departamentos de serviços profissionais demonstrou elevada importância na facilitação de serviços contínuos aos alunos.

O foco em **atendimentos personalizados e interativos** (10,71%) evidencia a necessidade de oferecer serviços sob medida para os nativos digitais, como os suportes on-line, *document delivery*, *webinars* e uso de redes sociais digitais. Investir nestes serviços possibilitará que as bibliotecas fiquem mais próximas e sensíveis às demandas individuais. As BUs que investem em atendimentos on-line ou via redes sociais digitais abrem um canal direto e dinâmico para uma mediação, que ocorre de forma mais customizada, melhora a experiência do usuário e aumenta o engajamento com os serviços oferecidos.

O usuário e sua satisfação representam o propósito final do trabalho dos bibliotecários, e essa é a perspectiva a partir da qual os serviços e produtos devem ser analisados e avaliados (Damian; Silva; Santos Neto, 2021).

A **promoção da inclusão digital e acesso democrático à informação** (8,92%) foi destacada como uma preocupação nos estudos analisados. As BUs devem garantir que o ambiente digital não exclua os usuários mais vulneráveis, especialmente os estudantes de baixa renda ou de regiões com conectividade limitada. A atenção para este aspecto demonstra a sensibilidade social e o

reconhecimento de que a transformação digital das BUs precisa ser acompanhada de políticas inclusivas. Promover o acesso democrático à informação é fundamental, especialmente por meio de ações que considerem a realidade socioeconômica dos estudantes, pois visa assegurar que as BUs mantenham seu papel inclusivo e de equidade de acesso ao conhecimento.

A inclusão pode contribuir para que as pessoas desenvolvam competências digitais, seja por meio de iniciativas direcionadas ou da prática diária. No contexto universitário, torna-se evidente a necessidade de promover ações voltadas para a inclusão digital, uma vez que nem todos os estudantes e profissionais tiveram a oportunidade ou o interesse de aprimorar habilidades no uso de tecnologias para a busca e utilização da informação (Feijó; Corrêa, 2020).

O **desenvolvimento e a promoção de conteúdos culturais e educacionais** (8,92%) indica que as bibliotecas devem continuar a oferecer experiências que vão além da disponibilização de informações e promovam eventos e atividades que estimulem o aprendizado e o engajamento dos usuários. O enriquecimento cultural e educacional dos usuários é visto como um componente-chave para manter as BUs relevantes no contexto acadêmico. Atividades como eventos interativos, exposições virtuais e colaborações com agentes culturais ampliam a atuação das BUs, transformando-as em espaços de interação e produção de conhecimento mais diversificados e dinâmicos.

Além de proporcionar momentos de entretenimento e lazer ao usuário dentro da biblioteca, as ações culturais devem também estimular a reflexão sobre temas sociais e culturais. Compreendida como uma prática que fomenta o debate e a participação ativa, pode contribuir para a formação de indivíduos críticos e engajados (Demarchi; Amaral, 2021).

O **monitoramento e avaliação contínua das ações mediacionais** (8,92%) visa acompanhar o impacto das estratégias de mediação implementadas e possibilita o ajuste das intervenções que se fizerem necessárias, com base no *feedback* dos usuários.

A implementação de processos de avaliação e autoavaliação envolvendo os bibliotecários, associada ao incentivo contínuo à educação permanente e ao fortalecimento do diálogo pode aprimorar a qualidade dos serviços prestados, fidelizar os usuários atuais e atrair novos públicos. Para que a mediação da

informação seja efetiva é necessário o desenvolvimento e o aperfeiçoamento contínuo das competências profissionais, pois a ausência dessa evolução pode gerar lacunas que impactam negativamente a excelência dos serviços oferecidos (Farias; Silva, 2019).

A **adaptação e flexibilização do ambiente e dos serviços** (8,92%) é vista como uma necessidade para tornar as bibliotecas mais acolhedoras, flexíveis e propícias para o estudo e a interação. Flexibilizar os espaços físicos e digitais das BUs para torná-los mais acolhedores e adaptados ao estilo de vida dos nativos digitais é uma das formas de propiciar ambientes dinâmicos e relevantes para as novas gerações.

Segundo Sousa, Santos e Jesus (2021) ao ser reconhecida como um espaço para manifestações artísticas, a BU amplia sua função tradicional, tornando-se um ambiente de acolhimento, interação social e cultural. Além de gerir coleções e serviços, ela passa a apoiar o compartilhamento de conhecimentos e a formação acadêmica de maneira mais abrangente. Ao promover ações artísticas, pode ser vista como um equipamento cultural, que supera barreiras financeiras e espaciais ao expandir sua atuação para além dos serviços convencionais.

As BUs têm sido cada vez mais reconhecidas como espaços dinâmicos e multifuncionais, com a potencialidade de se configurarem como ambientes propícios para a permanência, a aprendizagem colaborativa, a troca de conhecimentos e a construção coletiva do saber, aproximando-se dos conceitos de *learning spaces* e *coworking*.

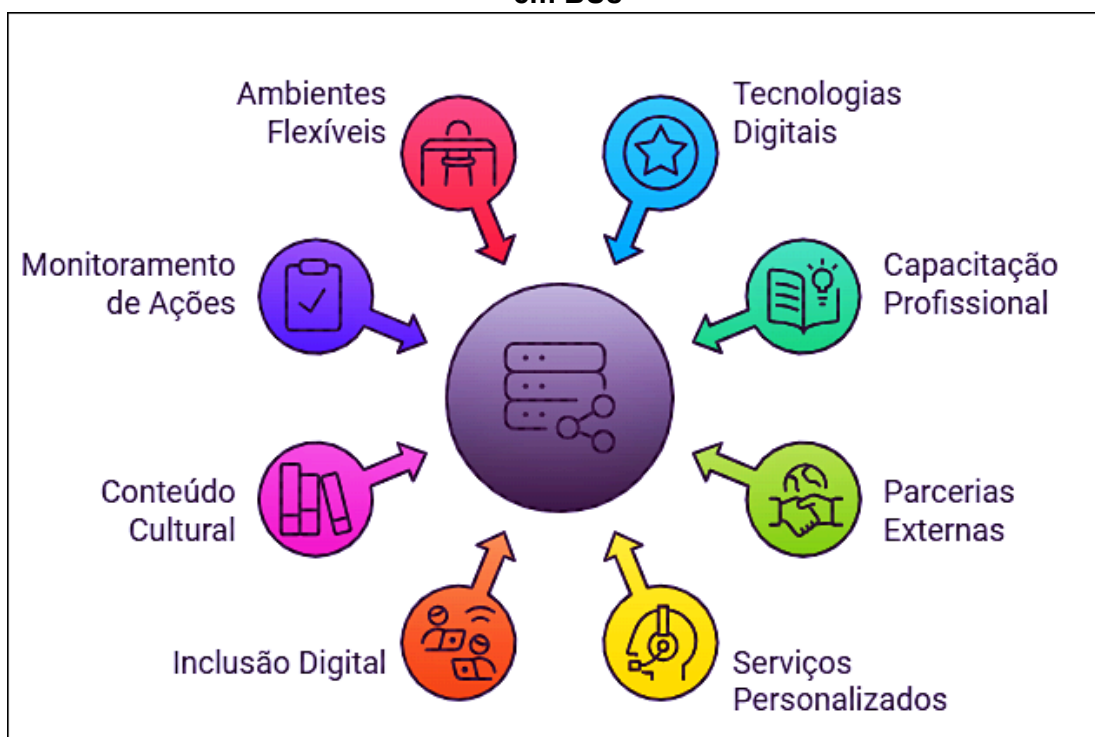
A integração dos serviços das BUs tem resultado na criação de novos ambientes voltados para o suporte ao aprendizado e à pesquisa no meio digital, caracterizados por espaços tecnologicamente avançados que se consolidam como centros de aprendizagem (Kreusch *et al.*, 2022).

Uma alternativa de baixo custo é a criação de espaços de *coworking* dentro da biblioteca. O “co-trabalho” ou “trabalho colaborativo” trata-se de um ambiente compartilhado por diferentes grupos de pequenas empresas ou profissionais autônomos, independentemente de atuarem na mesma área. Nesse espaço, além do local de trabalho, também são divididos os recursos disponíveis e os custos operacionais. Especialmente para aqueles que estão ingressando no mercado de trabalho, o *coworking* oferece um ambiente mais dinâmico e

descontraído para a realização das atividades profissionais. A criação de um espaço de *coworking* dentro da biblioteca beneficiará tanto os indivíduos ou empresas que fizerem uso do local quanto a própria instituição, que além de disponibilizar um novo serviço, poderá também otimizar a utilização de seus espaços e aumentar sua visibilidade (Vieira; Dornelles; Silva, 2021).

A seguir, apresenta-se a Figura 5, que sintetiza as iniciativas estratégicas para o aprimoramento da mediação explícita da informação em BUs, com destaque para as ações voltadas para as necessidades dos nativos digitais no contexto pós-pandêmico.

**Figura 5 - Iniciativas estratégicas para o aprimoramento da mediação explícita em BUs**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2024)., desenvolvido na plataforma on-line de design gráfico e comunicação visual Canva.

As propostas de melhoria nas ações de mediação explícita nas BUs refletem uma transformação impulsionada pela digitalização e pela adaptação ao perfil dos nativos digitais, com foco em tecnologias, capacitação e serviços personalizados.

As estratégias apresentadas apontam para uma transformação necessária para as BUs se manterem relevantes, acessíveis e inclusivas, enquanto promovem um ambiente de aprendizado colaborativo e inovador.

A seguir, apresentam-se as considerações finais desta pesquisa.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo geral investigar as ações de mediação explícita da informação em BUs, deflagradas durante e no período pós-pandêmico, com foco nos nativos digitais.

A partir da análise dos dados, verificou-se que a pandemia de Covid-19 impulsionou transformações nas práticas de mediação explícita das informações (que já estavam em curso) e houve a aceleração no processo, especialmente com a intensificação do uso de tecnologias digitais e a reestruturação dos serviços bibliotecários.

Acerca dos objetivos específicos, com a identificação das características e necessidades informacionais dos nativos digitais em BUs, evidenciou-se que este grupo geracional demonstra alta familiaridade com o uso de dispositivos móveis e redes sociais digitais, com preferência pelo acesso rápido e contínuo à informação. No entanto, mesmo os nativos digitais convivendo com as tecnologias, ainda podem apresentar dificuldades em transformar essa proficiência digital em competências acadêmicas críticas. Neste sentido, as bibliotecas, além de oferecer acesso aos recursos digitais, também é necessário desenvolverem estratégias de orientação e capacitação específicas, que promovam a autonomia informacional desses usuários.

Ao analisar a mediação explícita da informação desenvolvida em BUs e sua eficácia quando aplicada aos nativos digitais, foi constatado que essa tipologia de biblioteca se adaptou rapidamente ao cenário digital, ao intensificarem serviços on-line, atendimentos de forma remota e o uso de redes sociais digitais.

A utilização de plataformas como Instagram, YouTube e WhatsApp, como meio de interação com os nativos digitais, demonstra que estes recursos estão consolidados nas ações de mediação explícita em BUs, por possibilitarem o acesso rápido e abrangente de informações, bem como pelas interações com os usuários nativos digitais.

Além disso, eventos virtuais, treinamentos on-line e campanhas de combate à desinformação emergiram como práticas de mediação constante em BUs, mesmo após o período de isolamento social. A transição para o digital não apenas supriu as necessidades imediatas de um período crítico, mas se estabeleceu como modelo de serviço permanente para o futuro, juntamente com as formas mais

tradicionais.

Os resultados da pesquisa indicam que a eficácia das ações de mediação explícita da informação com os nativos digitais está atrelada à capacidade de adaptação das BUs às demandas digitais, à oferta de suporte contínuo e à promoção da autonomia dos usuários.

Os indicadores de efetividade das ações mediadoras podem ser verificados por meio do engajamento nas redes sociais digitais, da satisfação dos usuários (*feedback*) e aumento no uso de acervos digitais. A continuidade das ações mediadoras por meio de recursos digitais e a formação continuada dos profissionais são elementos imprescindíveis para garantir que as BUs respondam adequadamente às expectativas dos nativos digitais.

Com base nos resultados da pesquisa é possível elencar algumas recomendações relativas às estratégias de aprimoramento das ações de mediação explícita da informação em BUs, que visam melhor atender às necessidades informacionais dos usuários nativos digitais, como:

- a) modernização constante dos serviços;
- b) capacitação contínua dos profissionais e;
- c) atenção à inclusão digital e social.

A modernização pode ocorrer com a integração entre plataformas digitais e espaços físicos aprimorados, que assegurem a criação de bibliotecas híbridas com ambientes colaborativos e atrativos para os nativos digitais.

A capacitação contínua dos profissionais possibilitará preparar os bibliotecários para lidarem proficientemente com as novas tecnologias e oferecerem orientações através dos meios digitais de forma eficaz, além de facilitar a autonomia informacional dos usuários.

A inclusão digital e social nas BUs deve prezar pela mitigação das desigualdades no acesso à tecnologia e pelo estabelecimento das unidades informacionais como agentes de inclusão, que garantam o acesso igualitário aos múltiplos recursos disponíveis para todos.

A pandemia, devido às suas circunstâncias, acelerou o processo de transformação das BUs, com a inserção de tecnologias e recursos informacionais digitais. A migração para o digital, associada ao aprimoramento das competências

dos profissionais, pode posicionar as BUs como espaços estratégicos, não apenas para a oferta de informação, mas também para o desenvolvimento de habilidades críticas e sociais.

As ações de mediação explícita, ao mesmo tempo que acompanham as inovações tecnológicas, devem continuar pautadas na promoção de autonomia de seus usuários e na inclusão daqueles que estejam em situação de vulnerabilidade social para garantir que todos os usuários alcancem o máximo de aproveitamento em suas jornadas informacionais.

Um dos principais desafios enfrentados nesta pesquisa, foi a obtenção de dados detalhados - disponíveis na literatura - sobre as ações de mediação explícita da informação em BUs, durante e após a pandemia, sobre cada região do país, especificamente as realizadas na região Centro-Oeste do Brasil. Embora tenha sido possível identificar tendências e adaptações ocorridas no período, a diversidade de realidades impôs limitações na generalização dos resultados, sobre principalmente a intencionalidade de verificação dos aspectos culturais, históricos e econômicos que influenciam as ações de mediação da informação, realizadas explicitamente nas BUs.

Com a autonomia das BUs na implementação de suas estratégias de mediação, não é plausível que seja criado um modelo único e universal para atender às necessidades dos nativos digitais devido às diversidades de contextos, como, por exemplo, de ordem econômica, financeira, cultural, tecnológica, educacional, entre outras. A evolução constante das tecnologias digitais pode ocasionar a obsolescência rápida de determinada ação implementada com o auxílio destes recursos, e este fato irá requerer a constante atualização tanto dos serviços prestados quanto dos profissionais envolvidos.

Outro ponto de dificuldade foi verificado na avaliação da eficácia das ações mediadoras. Mesmo considerando o uso de indicadores como engajamento em redes sociais on-line, *feedback* dos usuários e aumento no uso e disponibilização de acervos digitais, a mensuração qualitativa do impacto dessas ações na formação da autonomia informacional dos nativos digitais ainda se apresenta como um desafio.

Diante destas constatações, recomenda-se que futuros estudos aprofundem a análise sobre a efetividade da mediação explícita da informação em

BUs a partir da perspectiva dos usuários, com a investigação e até mesmo com a proposição de parâmetros que possibilitem a melhor compreensão sobre o nível de autonomia informacional adquirido pelos nativos digitais após interações mediadas pelas BUs. Outra sugestão é a de explorar o papel da inclusão digital nas BUs, para consolidar estratégias que minimizem as desigualdades e garantam aos usuários o acesso igualitário das informações e tecnologias disponíveis.

Em conclusão, esta pesquisa evidenciou que as BUs atuaram efetivamente na adaptação ao cenário digital imposto pela pandemia Covid-19, por meio de serviços e ações de mediação explícita da informação, que resultaram em impactos positivos em um contexto de necessidade, mas que ainda assim originou benefícios relacionados à antecipação de tendências advindas da transformação digital. As BUs demonstraram que podem ser relevantes diante de desafios, encarando-os como oportunidades de ampliação de sua importância na formação dos nativos digitais, ao promover a autonomia informacional e garantir a constante e permanente inclusão social. Para que esse processo continue e se desenvolva, as BUs devem se manter atentas às novas demandas tecnológicas, investir na capacitação contínua de seus profissionais e implementar estratégias inovadoras que fortaleçam sua atuação como espaços dinâmicos de aprendizagem e desenvolvimento acadêmico.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Patrícia Maria Honório. **Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais**: estudo realizado nas bibliotecas do Instituto Federal do Ceará. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/55322>. Acesso em: 04 out. 2024.

ABREU, Patrícia Maria Honório; FARIAS, Gabriela Belmont de; PINTO, Virgínia Bentes. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 125-144, mar./ago. 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/169027>. Acesso em: 03 out. 2024.

ACCART, Jean-Philippe. La médiation: un peu d’humain dans un monde de technologie. **Argus**, v. 40, n. 3, p. 16-18, hiver 2012. Disponível em: <https://www.jpaccart.ch/les-utilisateurs/2012-la-mediation-un-peu-d-humain-dans-un-monde-de-technologie.html>. Acesso em: 13 ago. 2024.

AGUIAR, Giseli Adornato de; SILVA, José Fernando Modesto da. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP E USP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 7, n. 1, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/119502>. Acesso em: 08 fev. 2025.

ALMEIDA, Alex Serrano de; SAVEGNAGO, Cristiano Lanza. A relação entre docentes e discentes na Ciência da Informação: uma análise geracional entre imigrantes digitais e nativos digitais. **Revista Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/20607>. Acesso em: 27 mar. 2024.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação e mediadores nos fluxos tecnoculturais contemporâneos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 191-214, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34804>. Acesso em: 23 out. 2022.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Práticas informacionais, culturais e comunicacionais: perspectivas para a sociabilidade e a política contemporâneas. *In*: TANUS, Gabrielle Francinne de Souza Carvalho; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; BERTI, Ilomar Christina Lansoni Wey (org.). **Práticas informacionais em diálogo com as ciências sociais e humanas**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2021. E-book. Disponível em: [https://www.nyota.com.br/files/ugd/c3c80a\\_e73ca42d9ca141ffa4298e33400abffc](https://www.nyota.com.br/files/ugd/c3c80a_e73ca42d9ca141ffa4298e33400abffc).

[pdf](#). Acesso em: 15 out. 2022.

ALMEIDA, Larisse Macêdo de; FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 431-448, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/76379>. Acesso em: 07 fev. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Avaliação de serviços desenvolvidos no serviço de referência e informação em bibliotecas públicas**. 1999. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In*: ENCUESTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES EN BIBLIOTECOLOGIA, ARCHIVOLOGIA, CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE (EDIBCIC), 7., 2006, Marília. **Anais** [...]. Marília: UNESP, 2006. Originalmente publicado em CD-ROM. Disponível em: [http://edific.org/data/documents/Actas\\_VII\\_EDIBCIC.pdf](http://edific.org/data/documents/Actas_VII_EDIBCIC.pdf). Acesso em: 14 ago. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. **Mediação da informação: dimensões**. 2015a. Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=939](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939). Acesso em: 10 out. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. dos; SILVA, R. J. da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015b. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119300>. Acesso em: 11 out. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2007.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 1, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/611/448>. Acesso em: 16 set. 2024.

ALVIM, Luísa; SILVA, Ana Margarida Dias da; BORGES, Leonor Calvão. How are Portuguese Public Libraries "facing" Covid-19. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, [s. l.], v. 9, n. esp., p. 117-131, 2020. Disponível em: <https://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/666/610>. Acesso em: 03

out. 2024.

ARAÚJO, Auxiliadora Maria da Silva; PIMENTA, Lidia Boaventura; FARIAS, Silvana Caffé. A educação superior na pandemia: gestão e mediação tecnológica. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 03, n. esp., p. 583-590, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/255731>. Acesso em: 02 out. 2024.

ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de; ARAÚJO, Janiele Oliveira. O uso de redes sociais como estratégia de marketing em unidades de informação: estudo de caso da biblioteca pública estadual Graciliano Ramos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 2, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/1641>. Acesso em: 07 fev. 2025.

ARAÚJO, Rafaela Lima de; FERNANDES JÚNIOR, Paulo Roberto Fernandes; NUNES, Martha Suzana Cabral. Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais online. **REBECIN**, São Paulo, v. 7, número especial, p. 72-89, 2020. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/rebecin/article/view/194/200>. Acesso em: 02 out. 2024.

ARAÚJO, Romeu Righetti de; SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli. Mediações das coleções digitais nas bibliotecas da UTFPR: um estudo de caso do período da pandemia de Covid-19. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, p. 1-24, 2024. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/256968>. Acesso em: 10 out. 2024.

ARAÚJO, Romeu Righetti de; SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli; SILVA, Sueli Alves da. Mediação da informação como objeto de estudo ou fundamento da ciência da informação: convergências e divergências. *In*: COLÓQUIO EM ORGANIZAÇÃO, ACESSO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO, 8., 2024, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: COAIC, 2024. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic2024/coaic2024/paper/viewFile/982/730>. Acesso em: 06 fev. 2025.

ASHIQ, Murtaza; JABEEN, Farhat; MAHMOOD, Khalid. Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: a systematic review. **The Journal of Academic Librarianship**, [s. l.], v. 48, p. 102534, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102534>. Acesso em: 09 out. 2024.

AYENI, Philips O.; AGBAJE, Blessed O.; TIPPLER, Maria. A Systematic Review of Library Services Provision in Response to COVID-19 Pandemic. **Evidence Based Library and Information Practice**, Edmonton, v. 16, n. 3, 2021. Disponível em: <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/29902/22430>. Acesso em: 04 out. 2024.

AZEVEDO, Douglas. **Online full time**: a sociabilidade das gerações Y e Z no cotidiano tecnológico. 2016. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em:

<https://app.uff.br/riuff/handle/1/3830>. Acesso em: 13 mar. 2025.

BALBINOTTI, Stheve. Desvendando os oito passos de grogan em um processo de referência. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 25, n. 3, p. 571-587, ago./dez. 2020. Disponível em:

<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1713>. Acesso em: 13 set. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARBOSA, Christian; CERBASI, Gustavo. **Mais tempo, mais dinheiro: estratégias para uma vida mais equilibrada**. Rio de Janeiro: Sextante, 2014, 205 p.

BARBOZA, Elder Lopes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/41030>. Acesso em: 02 ago. 2024.

BARITÉ, Mario. Sistemas de organização do conhecimento: uma tipologia atualizada. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 2, p. 122-139, 2011. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9952/pdf>. Acesso em: 09 set. 2022.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma quase história da CI. **DataGramZero: revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1-12, abr. 2008. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/162>. Acesso em: 18 set. 2022.

BELKIN, Nicholas J.; ROBERTSON, Stephen E. **Information science and the phenomena of information**. [S. l. : s. n.], 1976.

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistiva**. Porto Alegre: Assistiva: Tecnologia e educação, 2017. 20 p. Disponível em:

[https://www.assistiva.com.br/Introducao\\_Tecnologia\\_Assistiva.pdf](https://www.assistiva.com.br/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf). Acesso em: 26 fev. 2024.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. Ciência da Informação: breve histórico, teorias e escolhas epistemológicas do pesquisador. *In*: COLÓQUIO EM ORGANIZAÇÃO, ACESSO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO, 5., 2021. **Anais** [...]. Londrina: COAIC, 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic2021/coaic2021/paper/viewFile/717/535>. Acesso em: 05 fev. 2024.

BÍBLIA, Antigo Testamento. Provérbios. *In*: Bíblia CCB on-line. Disponível em: <https://bibliaccb.com.br/livro/prov/4>. Acesso em: 11 fev. 2025.

BOLETIM CRB-6. **Brasileiros estão indo menos a bibliotecas após a pandemia, diz pesquisa**. Belo Horizonte, 2022. Disponível em:

<https://crb6.org.br/boletim-crb6/brasileiros-estao-indo-menos-a-bibliotecas-apos-a-pandemia-diz-pesquisa/>. Acesso em: 23 jul. 2024.

BRANDÃO, Gleise da Silva. **A mediação da informação e o papel do mediador: perfil e competências necessárias para uma atuação consciente**. 2021, 225 f. Tese (Doutorado em CI) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de CI, Salvador, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/34438>. Acesso em: 16 maio 2023.

BRAPCI. **Base de Dados em Ciência da Informação**. Porto Alegre: UFRGS; UFPR, 2010-2024. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/>. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRITO, Regina Garcia de; VALLS, Valéria Martin. Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários. **REBECIN**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 3-28, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/rebecin/article/view/20>. Acesso em: 01 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação: presencial e à distância: reconhecimento: renovação de reconhecimento**. Brasília: Inep, 2017. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2017/curso\\_reconhecimento.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf). Acesso em: 14 fev. 2024.

BRISCOE, Jon P.; HALL, Douglas Tim; MAYRHOFER, Wolfgang. **Careers around the world: individual and contextual perspectives**. New York: Routledge, 2012.

BUAINAIN, Amanda. Microlearning: conheça essa técnica de treinamento e desenvolvimento. **Gupy**, [s.l.], 29 nov. 2024. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/microlearning#:~:text=O%20microlearning%20%C3%A9%20uma%20palavra.informa%C3%A7%C3%A3o%20%C2%20simples%20de%20serem%20entendidas>. Acesso em: 07 fev. 2025.

BUCKLAND, Michael Keeble; BERRÍO-ZAPATA, Cristian. A natureza da Ciência da Informação e a sua importância para a sociedade: aula inaugural 2018 da pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Pará (UFPA), Brasil. **Informação & Informação**, Londrina v. 23, n. 3, p. 1-16, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/108353>. Acesso em: 23 nov. 2023.

CAETANO, Gustavo. A mudança no comportamento das gerações: tecnologia de A a Z. **MIT Technology Review Brasil**, Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://mittechreview.com.br/a-mudanca-no-comportamento-das-geracoes-tecnologia-a-de-a-a-z/>. Acesso em: 26 mar. 2024.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/33134>. Acesso em: 20 set. 2022.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede.

**Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/99818>. Acesso em: 13 jul. 2023.

CARNEIRO, Bárbara Luisa Ferreira; NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lidia Eugenia; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Aprendizagem móvel, competência em informação e mediação: interlocução sob a ótica do paradigma social da CI.

**Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 23, n. 52, p. 34-47, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/34331>. Acesso em: 17 jul. 2023.

CARVALHO, Luciana Moreira; SILVA, Armando Malheiro da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema .

**Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009.

Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3898/3132>. Acesso em: 08 fev. 2025.

CARVALHO, Sandra Maria Souza de; MIGUEL, Marcelo Calderari; COSTA, Rosa da Penha Ferreira da. Nativos digitais e novas concepções para bibliotecas escolares: o bibliotecário como mediador da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-18, 2020. Disponível em:

<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1385/1220>. Acesso em: 08 fev. 2025.

CAVALCANTE, Kátia Viana; BRITO, Yulli Rezende; VLAXIO, Felipe. A evolução das bibliotecas e as necessidades informacionais da Geração Z: o caso do Espaço Cultural Bezerra de Menezes, Manaus, Amazonas. **RACIn**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 43-56, jul./dez. 2016. Disponível em:

[http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4\\_n2/racin\\_v4\\_n2\\_artigo03.pdf](http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4_n2/racin_v4_n2_artigo03.pdf).

Acesso em: 01 out. 2024.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Mediação e narrativa na voz dos contadores de história. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia; SOUSA, Laiana Ferreira de; BARRETO, Damaris de Queiroz. Mediação da leitura e mídias sociais durante a pandemia de COVID-19.

**Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 8, n. esp., p. 14-29, jul. 2023. Disponível em:

<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/89211/249576>. Acesso em: 09 out. 2024.

CERBASI, Gustavo; BARBOSA, Christian. **Mais tempo, mais dinheiro**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.

COELHO, Beatriz. **9 passos de como fazer a análise crítica de um artigo**. [S. l.]: Mettzer, 2021. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/analise-critica/>. Acesso em: 14 ago. 2024.

COELHO, Patrícia Margarida Farias. Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas. **Texto Livre**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 88–95, 2012. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/16621>. Acesso em: 11 mar. 2024.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Banda larga no Brasil**: um estudo sobre a evolução do acesso e da qualidade das conexões à Internet. São Paulo: CGI, 2018. Disponível em:

<https://cetic.br/media/docs/publicacoes/1/Estudo%20Banda%20Larga%20no%20Brasil.pdf>. Acesso em: 05 set. 2024.

CORTELLA, Mário Sérgio.; BIAL, Pedro. **Gerações em ebulição**: o passado do futuro e o futuro do passado. Campinas: Papirus, 2018.

COSTA, Patrícia dos Santos; MARTELETO, Regina Maria. As bibliotecas universitárias na pandemia do novo coronavírus: da mediação das tecnologias à desigualdade de acesso. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXII ENANCIB, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/200634>. Acesso em: 09 fev. 2024.

COSTA, Rosa da Penha Ferreira da.; MIGUEL, Marcelo Calderari. Fluxos de produção e comunicação científica sobre a “satisfação de usuários”: um exame bibliométrico na base de dados da ciência da informação. **Páginas A&B**, Porto, v. 3, n. 13, p. 156-171, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/337878>. Acesso em: 08 fev. 2025.

COUPLAND, Douglas. **Generation X**: tales for an accelerated culture. Nova Iorque: St. Martin's Press, 1991.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; SILVA, Rafaela Carolina da; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Serviço de referência e informação no contexto da hibridiz em bibliotecas. **RDBC**: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 19, p. 1-19, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8664478>. Acesso em: 09 fev. 2025.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, p. 4-37, jun. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>. Acesso em: 29 jan. 2024.

DE LUCCA, Djuli Machado; PINTO, Marli Dias de Souza; VITORINO, Elizete Vieira. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1160/1106>. Acesso em: 04 mar. 2024.

DEMARCHI, Alini Cristiani de Carli; AMARAL, Roniberto Morato do. Bibliotecas universitárias como atores ativos na divulgação científica e cultural. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 25, p. 223-245, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/202445>. Acesso em: 09 fev. 2025.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; PAIVA, Raquel Miranda Vilela. O bibliotecário escolar diante dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBBD, p. 652-669, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/4625>. Acesso em: 07 nov. 2023.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SILVA, Andreza Conceição da. Mediação de informações e competências no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1216/1140>. Acesso em: 01 out. 2024.

FEIJÓ, Hilda Carolina; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. O papel dos bibliotecários no desenvolvimento de habilidades e inclusão digitais em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 25, n. 3, p. 636-652, ago./dez., 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/150591>. Acesso em: 09 fev. 2025.

FONSECA, Diego Leonardo de Souza. O streaming e a virtualização dos serviços de informação: uma análise sobre a adaptação das bibliotecas frente à pandemia de covid-19. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 1-20, jan./abr., 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/161945>. Acesso em: 24 jul. 2024.

FRANCISCATTO, Sandra; TEIXEIRA, Marcelo Votto. A pandemia de Covid-19 e o impacto nos serviços das bibliotecas públicas do Estado de Santa Catarina. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 2, p. 1-15, abr./ago., 2021. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1762/pdf>. Acesso em: 23 jul. 2024.

FREITAS, Livia Santos de; GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Ações mediadoras desenvolvidas pelos bibliotecários para estimular o uso dos livros eletrônicos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 10, n. 1, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/434>. Acesso em: 03 set. 2024.

FURTADO, Cassia Cordeiro. Geração alpha e a leitura literária: os aplicativos de literatura - serviços incentivam a prática? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, p. 418-431, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1342>. Acesso em: 14 ago. 2024.

GALAUP, Xavier (ed.). **Développer la médiation documentaire numérique**. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2012.

GALDINO, Juliana; ZANIRO, Dênis Leonardo; MAGALHÃES, Edenilza Valéria da Silva; AMARAL, Roniberto Morato do; QUONIAM, Luc Quoniam. Biblioteca universitária: perspectivas sobre os serviços de informação patentária. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIII ENANCIB, 23., 2023, Aracajú. **Anais** [...]. Aracajú: Enancib, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/257909>. Acesso em: 14 mar. 2025.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/17988>. Acesso em: 26 jul. 2024.

GARCÍA MARCO, Francisco Javier. El concepto de información: una aproximación transdisciplinar. **Revista General de Información y Documentación**, v. 8, n. 1, p. 303-326, 1998. Disponível em: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9898120303A/10856>. Acesso em: 16 ago. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2022. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 10 out. 2022.

GOLDACKER, Fabiano. A obesidade da informação. **Ponte ao Futuro**, Blumenau, 13 maio 2020. Disponível em: <https://ponteaofuturo.com.br/a-obesidade-da-informacao/>. Acesso em: 09 set. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 29 jan. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir José; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida. (org.). **Epistemologias, Comunicação e Informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da Ciência da Informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 4, p. 109-145, out./dez. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/169934>. Acesso em: 11 ago. 2023.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In*: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017a. p. 27-44.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação consciente da informação; categoria fundante ao protagonismo profissional e social. *In*: SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da; ROMEIRO, Nathália Lima (org.). **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. Florianópolis: Rocha; Nyota, 2019. p. 187-206.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047/32516>. Acesso em: 29 jan. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira; JESUS, Ingrid Paixão de; SANTOS, Raquel do Rosário. Iniciação científica como dispositivo para o desenvolvimento de competências em informação e da mediação consciente da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.30, n.1, p. 1-20, jan./mar. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/147957>. Acesso em: 14 ago. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9047>. Acesso em: 23 set. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira; REIS, Dayane Patrícia Silva dos; JESUS, Jéssica Natália de. Mediação explícita e implícita: atividades, atributos e zonas de interseção para o alcance das dimensões da mediação da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-23, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/202702>. Acesso em: 11 out. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. A mediação da informação e bibliotecas universitárias: a situação dos dispositivos de comunicação da *web social*. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais** [...]. Brasília: Enancib, 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/179408>. Acesso em: 16 fev. 2024.

GOMES, Marcos Aurelio. Entrecruzamento dos estudos geracionais e a formação de usuários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 32-52, set./dez., 2017b. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/70448/41445>. Acesso em: 04 mar. 2024.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nelida. As Ciências Sociais e as questões da informação. **Morpheus**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 14, 2012. Disponível em: <http://seer.unirio.br/morpheus/article/view/4832>. Acesso em: 11 maio 2023.

GRUBB, Valerie M. Definindo as gerações. In: GRUBB, Valerie M. **Conflito de gerações**: desafios e estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho. São Paulo: Autêntica Business, 2018. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=8-JfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gera%C3%A7%C3%B5es&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwiCuZqI2\\_zlAhWmH7kGHbVxDuoQ6wElajAJ#v=onepage&q=gera%C3%A7%C3%B5es&f=false](https://books.google.com.br/books?id=8-JfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gera%C3%A7%C3%B5es&hl=ptBR&sa=X&ved=0ahUKEwiCuZqI2_zlAhWmH7kGHbVxDuoQ6wElajAJ#v=onepage&q=gera%C3%A7%C3%B5es&f=false). Acesso em: 20 mar. 2024.

GUSHUL, Yuliya V.; TESLYA, Elena V. Information and analytical support: current goals and pathways. **Scientific and Technical Libraries**, Moscou, n. 1, p. 24-44, 2020. Disponível em: <https://ntb.gpntb.ru/jour/article/view/521>. Acesso em: 02 out. 2024.

HOLLAND, George Adam. Information science: an interdisciplinary effort?. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 64, n. 1, p. 7-23, 2008.

HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**. São Paulo: Ubu Editora, 2020.

JACQUES, Thiago de Carvalho; PEREIRA, Gilberto Braga; FERNANDES, Adriana Lopes; OLIVEIRA, Daysa Andrade. Geração Z: peculiaridades geracionais na cidade de Itabira-MG. **Pensamento Contemporâneo em Administração**, Niterói, n. 3, p. 67-83, 2015. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/pca/article/view/11226>. Acesso em: 20 mar. 2024.

JENKINS, Henry. **Cultura de convergência**. São Paulo: Aleph, 2009.

JORDÃO, Matheus Hoffmann. **A mudança de comportamento das gerações X, Y, Z e Alfa e suas implicações**. São Carlos: USP, 2016. Disponível em: <https://docplayer.com.br/53775829-A-mudanca-de-comportamento-das-geracoes-x-y-z-e-alfa-e-suas-implicacoes.html>. Acesso em: 14 ago. 2024.

JORGE, Marcos do Amaral. Qual é o futuro das bibliotecas? **Jornal da Unesp**, [s. l.], 24 mar. 2022. Reportagens. Disponível em: <https://jornal.unesp.br/2022/03/24/qual-e-o-futuro-das-bibliotecas/>. Acesso em: 23 jul. 2024.

KREUSCH, Cristhiane Martins Lima; BRESSANE, Julia Miranda; PFLEGER, Mariana de Oliveira dos Santos; BEM, Roberta Moraes de. Biblioteca universitária como espaço de aprendizagem: aplicação do framework GC@BU na biblioteca universitária da UFSC. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, v. 36, n. 02 p. 157-179, jul./dez. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/237585>. Acesso em: 09 fev. 2025.

KUPPERSCHMIDT, Betty R. Multigeneration employees: strategies for effective management. **Health Care Manag**, Philadelphia, v. 19, n. 1, p. 65-76, Sep. 2000.

LATOURE, Bruno. **Onde aterrizar?**: como se orientar politicamente no Antropoceno. Rio de Janeiro: Bazar do tempo, 2020.

LE COADIC, Yves François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. rev. e atual. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueira Gomes. Brasília: Brique de Lemos, 2004. 124 p.

LEAL, Larissa Valeska do Nascimento; NUNES, Martha Suzana Cabral. Design thinking: contribuições para o serviço de referência em bibliotecas universitárias. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: Enancib, 2019. Disponível em:

<https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1371>. Acesso em: 20 fev. 2024.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LINS, Ivana Borges; RIBEIRO, Maria Alice Santos; NOVO, Hildenise Ferreira. Reflexões sobre as práxis da biblioteca no período da pandemia COVID-19: a experiência do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA. **Biblos**, Rio Grande, v. 36, n. 01, p. 19-37, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/237599>. Acesso em: 08 out. 2024.

LIRA, Suzana de Lucena.; LLARENA, Roseline Agapito da Silva; LLARENA, Marco Antonio Almeida; SILVA, Edcleyton Bernardes Fernandes da; MORENO, Danielle Harlene da Silva. Produtos e serviços à luz da mediação e do compartilhamento informacionais em unidades de informação do ensino superior da Paraíba. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 9, n. 1/3, p. 1-12, jan./dez. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/220238>. Acesso em: 04 mar. 2024.

LUCIANO, Maria Cristina Félix; CÔRTEZ, Gisele Rocha; CARDONE, Rebeca Klywiann; CARDOSO, Vanessa Nunes; MARTINS, Gracy Kelli. Mediação consciente da informação no encontro nacional de pesquisa em Ciência da Informação: o uso dos termos "mulheres", "gênero" e "feminismo" nas pesquisas publicadas no período de 1994 a 2019. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 1-19, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1837>. Acesso em: 17 maio 2023.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 06 fev. 2025.

MACHUZA-MATENGA, Joana Andre; RIBEIRO, Marcela Arantes; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Um olhar para as bibliotecas: análise da percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em duas bibliotecas universitárias lusófonas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023, Aracaju. **Anais** [...]. Aracaju: ENANCIB, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/258486>. Acesso em: 09 out. 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026580/>. Acesso em: 27 set. 2022.

MATIZIROFA, Lazarus; SOYIZWAPI, Lindiwe; SIWELA, Anna.; KHOSIE, Modisa. Maintaining student engagement: the digital shift during the coronavirus pandemic: a case of the library at the University of Pretoria. **New Review of Academic Librarianship**, Philadelphia, v. 27, n. 3, p. 364-379, 2021. Disponível em:

<https://www.tandfonline-com.ez48.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/13614533.2021.1976234#abstract>. Acesso em: 05 out. 2024.

MAZZETO, Ana Carla Epitácio; SOUZA, Elisabete Gonçalves de; FONSECA, Vitor Manoel Marques da. Mediação em competência em informação no contexto da pandemia da covid-19: o caso das bibliotecas universitárias da Universidade Federal Fluminense. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 5, n. esp., 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/216096>. Acesso em: 24 jul. 2024.

McCRINDLE, Mark. **The ABC of XYZ: understanding the global generations**. 3. ed. Austrália: mccrindle, 2014. 269 p. E-book. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/MarkMccrindle/publication/328347222\\_The\\_ABC\\_of\\_XYZ\\_Understanding\\_the\\_Global\\_Generations/links/5bc7c9d692851cae21ad1d6d/The-ABC-of-XYZ-Understanding-the-Global-Generations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/MarkMccrindle/publication/328347222_The_ABC_of_XYZ_Understanding_the_Global_Generations/links/5bc7c9d692851cae21ad1d6d/The-ABC-of-XYZ-Understanding-the-Global-Generations.pdf). Acesso em: 20 mar. 2024.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MERCADANTE, Leila. Novas formas de mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 7, n. 1/2/3, jan./dez. 1995. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/1635>. Acesso em: 29 jan. 2024.

MININEL, Carla. **Análise comparativa para o crescimento do seu negócio**. [S. l.]: QuestionPro, 2024. Disponível em: <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/analise-comparativa-para-o-crescimento-do-seu-negocio/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20an%C3%A1lise%20comparativa,explica%C3%A7%C3%A3o%20de%20diferen%C3%A7as%20ou%20semelhan%C3%A7as>. Acesso em: 14 ago. 2024.

MONITCHELE, Marília. Geração Z lidera nova onda de interesse por livros físicos e bibliotecas. **Veja**, São Paulo, 01 abr. 2024. Comportamento. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/comportamento/geracao-z-lidera-nova-onda-de-interesse-por-livros-fisicos-e-bibliotecas>. Acesso em: 02 abr. 2024.

MOROZOV, Evgeny. **Big Tech: a ascensão dos dados e a morte da política**. São Paulo: Ubu Editora, 2018.

MOTA, Ana Roberta Sousa.; BORGES, Maria Manuel. A mediação da informação na perspectiva dos bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 28, n. 1, jan./dez., 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/248601>. Acesso em: 20 fev. 2024.

MOURA, Adelina. **Geração móvel: um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a "Geração Polegar"**. Braga, Portugal: Universidade do Minho, Centro de Competência, 2009. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10056/1/Moura%20%282009%29%20Challenges.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2024.

MURR, Caroline Elisa; FERRARI, Gabriel. **Entendendo e aplicando a gamificação**: o que é, para que serve, potencialidades e desafios. Florianópolis: UFSC, 2020. Disponível em:

<https://portal.sead.ufsc.br/files/2020/04/eBOOK-Gamificacao.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2024.

NASCIMENTO, Eugivania Ribeiro Soares; DUARTE, Francisca Eugenia Gomes; CONCEIÇÃO, Maria Telvira da. Biblioteca pública como fonte de serviço utilitário voltado à saúde pública e meio ambiente. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBB, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/4825>. Acesso em: 17 set. 2024.

NASCIMENTO, Natália Marinho do; SANTOS, J. C.; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; CABERO, María Manuela. O estudo das gerações e a inteligência competitiva em ambientes organizacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, p. 16-28, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/50803>. Acesso em: 20 mar. 2024.

NEVES, Antônio José Menezes de Castro. A biblioteca universitária brasileira no contexto da pandemia: um estudo exploratório sobre o retorno das atividades nas instituições públicas de ensino superior. 2023. 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/37925>. Acesso em: 06 fev. 2025.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Bibliotecas universitárias e a mediação de fontes de informação: tendências atuais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: Enancib, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/179183>. Acesso em: 19 fev. 2024.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. *Biblionline*, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/9570>. Acesso em: 10 fev. 2025.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/18642/1/TESE%20Martha%20Suzana%20Cabral%20Nunes.pdf>. Acesso em: 10 set. 2024.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/38665>. Acesso em: 16 fev. 2024.

NUNES, Rafael Matos. **O uso das mídias sociais para mediação da informação e mediação cultural pelas bibliotecas universitárias federais do Nordeste brasileiro**. 2023. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/38689>. Acesso em: 08 fev. 2023.

OLIVEIRA, Heloá Cristina Camargo de; SUNDSTRÖM, Admeire Santos; SANTOS, Cassia Dias; PRADO, Maíra. Booktubers e bibliotecas: uma proposta de atuação inovadora de mediação de leitura. **RICI**: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 14, n. 1, p. 8 - 25, jan./abril de 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/153273>. Acesso em: 23 set. 2022.

PALFREY, John; GASSER, Urs. **Nascidos na era digital**: entendendo a primeira geração de nativos digitais. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2011.

PAULA, Rejane Sales de Lima; SILVA, Elaine; WOIDA, Luana Maia. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **RDBCI**: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 18, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/DvRw7kQXPXLfN79pSm6BNnH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 08 fev. 2025.

PEARSON HIGHER EDUCATION. **Gestão de bibliotecas na era digital: desafios e oportunidades**. 16 fev. 2024. Plataformas de Aprendizagem. Disponível em: <https://encurtador.com.br/DKnfp>. Acesso em: 08 fev. 2025.

PENSO, Ana. **Como a geração Z pode nos fazer mudar?** 2020. Disponível em: <https://ofuturodascoisas.com/como-ageracao-z-pode-nos-fazer-mudar/>. Acesso em: 12 mar. 2024.

PEREIRA, Naira Michelle Alves. **Perspectivas em mediação da informação para bibliotecas universitárias**: proposta de um programa de atuação para as bibliotecas das Universidades Federais do estado do Ceará. 2018. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/139625>. Acesso em: 20 fev. 2024.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. *In*: CASTRO, Ana Lúcia Siaines de. **Ciência da Informação, Ciências Sociais e Interdisciplinaridade**. Brasília: IBICT, 1999. p. 155-182.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinares e transdisciplinares. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; ORRICO, Evelyn Goyannes Dill. **Políticas de memória e informação: reflexos na organização do conhecimento**. Natal: EDUFRN, 2006. p. 111-141.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, Bradford, v. 9, n. 5, 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digita%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

PREPARA ENEM. **Mapa do Brasil**. Goiânia: Rede Omnia, 2025. Disponível em: <https://www.preparaenem.com/geografia/mapa-do-brasil.htm>. Acesso em: 12 fev. 2025.

RABELLO, Rodrigo. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 2-36, jan./mar. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22762/18346>. Acesso em: 16 ago. 2023.

RAMOS, Marília Cossich. O uso de mídias sociais por bibliotecas e suas aplicações: relato de experiência da biblioteca Leopoldo Nachbin da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 27, n. 1, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/197914>. Acesso em: 07 fev. 2025.

REDIGOLO, Franciele Marques; SILVA, Marli Vitor da. A representação temática como mediadora implícita da informação em bibliotecas universitárias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.11, n.2, p. 49-69, ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/14307/15195>. Acesso em: 20 fev. 2024.

REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês. A geração Z e as plataformas tecnológicas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 371-388, maio/ago., 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/44710>. Acesso em: 14 ago. 2024.

REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês. A geração Z e as plataformas tecnológicas. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: Secin, 2016. Eixo temático: Compartilhamento da Informação e do Conhecimento. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/247/223>. Acesso em: 23 out. 2024.

RHLAB. **Obesidade de informações, nutrição informacional e infodiet**: você sabe a diferença? 2024. Disponível em: <https://rhlab.co/opiniao/obesidade-de-informacoes-nutricao-informacional-e-infodiet-a-voce-sabe-a-diferenca/>. Acesso em: 6 set. 2024.

RIBEIRO, Marcela Arantes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Da mediação à apropriação da informação: um olhar para o usuário da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp. IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM), p. 01-17, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202682>. Acesso em: 02 ago. 2024.

ROCHA, Caroline Felema dos Santos. Mediação de leitura em tempos de pandemia: relato de experiência do projeto resiliência literária na biblioteca da UTFPR. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-15, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202610>. Acesso em: 07 out. 2024.

ROQUE, Maria Isabel; GUERREIRO, Dália. Reading the tourist destination: bibliotourism and place perception. **Journal of Spatial and Organizational Dynamics**, Faro, v. 9, n. 1, p. 42-60, 2021. Disponível em: <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/265/202>. Acesso em: 04 out. 2024.

ROSA, Nalbert. **Codificação**: entenda como usar dados qualitativos ao seu favor. [S. l.]: Mettzer, 2023. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/codificacao/#:~:text=Codifica%C3%A7%C3%A3o%20tem%C3%A1tica&text=Os%20temas%20s%C3%A3o%20padr%C3%B5es%20recorrentes,e%20quest%C3%B5es%20presentes%20nos%20dados>. Acesso em: 14 ago. 2024.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tania Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/141996>. Acesso em: 09 fev. 2024.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **RICI**: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 11, n. 2, p. 449 - 469, maio/agosto 2018. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/8337/9615>. Acesso em: 28 fev. 2024.

SANTA'ANNA, Eduardo Paulo Almeida; GOMES, Maria Antunizia. A biblioteca do pós-pandemia: desafios e mudanças. In: BRAGA, Daniel L. S. **Estudos em Ciências Humanas e Sociais no Brasil**: produções multidisciplinares no século XXI. Rio de Janeiro: Instituto Scientia, 2022. Disponível em: <https://institutoscientia.com/wp-content/uploads/2023/03/capitulo-humanas-scientia-108.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2024.

SANTOS, José Carlos Sales dos. O comportamento informacional de bibliotecários no enfrentamento à infodemia de notícias falsas: breves considerações. **Revista Fontes Documentais**, Salvador, v. 6, Dossiê: Informação e Saúde Mental, p. 09-24, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/299297>. Acesso em: 08 fev. 2025.

SANTOS, Cristiane Ferreira dos; ARIENTE, Marina; DINIZ, Marcos Vinícius Cardoso; DOVIGO, Aline Aparecida. O processo evolutivo entre as gerações X, Y e baby boomers. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO – SEMEAD, 14., 2011, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: FEA-USP, 2011. Disponível em: <https://originaconteudo.com.br/arquivos/Artigo-geracoes-X-Y-e-Baby-boomers.pdf>.

Acesso em: 27 mar. 2024.

SANTOS, Carla Marques dos; ASSUNÇÃO, Suelene Santana. Biblioteca digital: uma evolução da biblioteca convencional. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/81194>. Acesso em: 13 ago. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O serviço de referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/156469>. Acesso em: 05 ago. 2024.

SANTOS, Rita de Cássia Silva; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Mediação da Informação: reflexões sobre o ensino/aprendizagem remoto durante o período de isolamento social no curso de graduação em Gestão da Tecnologia de Informação em uma instituição privada de Bauru/SP. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-14, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202687>. Acesso em: 07 out. 2024.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Emeide Nóbrega. Biblioteca universitária, um ambiente sistêmico propício ao acesso, ao uso e à apropriação da informação: contribuições da web social para esse ambiente. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 1, jan./abr., 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/4435>. Acesso em: 02 mar. 2024.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40808>. Acesso em: 17 maio. 2023.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; BORTOLIN, Sueli. Ressignificações das atividades de mediação da leitura na biblioteca escolar em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-24, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/229141>. Acesso em: 08 out. 2024.

SANTOS, Wandressa Puga dos; LISBOA, Wellington Teixeira. Os “nativos digitais” brasileiros e suas práticas de consumo e de relacionamento com as empresas: perspectivas, tendências e oportunidades às relações públicas. **Prisma**, Porto, n. 24, p. 139-161, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/73144>. Acesso em: 22 mar. 2024.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O conceito de mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte, 2014. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/306058116\\_O\\_CONCEITO\\_DE\\_MEDIACA](https://www.researchgate.net/publication/306058116_O_CONCEITO_DE_MEDIACA)

[O IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECARIOS.](#)

Acesso em: 7 fev. 2024.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação implícita da informação e os marcadores sociais da diferença: protagonismo e aspectos éticos na Organização e Representação da Informação e do Conhecimento. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, v. 9, n. 2, p. 269-297, maio/ago. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/971/823>. Acesso em: 29 jan. 2023.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação implícita da informação na organização e representação da informação e do conhecimento. *In*: SEMINÁRIO EM CI, 9., 2022, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2022. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2022/secin2022/paper/view/784>. Acesso em: 10 out. 2022.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos**. 2019. 460 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/181525>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_dd085d2c4b\\_0008887.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_dd085d2c4b_0008887.pdf). Acesso em: 16 ago. 2023.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308/17916>. Acesso em: 16 ago. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2013.

SHANNON, Claude Elwood. A Mathematical Theory of Communication. **The Bell System Technical Journal**, New York, v. 27, p. 1-55, July/Oct., 1948. Disponível em: <https://people.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em ciência da informação. **Prisma.com**, n. 9, p. 68-104, 2009. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2057/3098>. Acesso em: 13 ago. 2024.

SILVA, Fernando Santos da; NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. O conceito de mediação na CI brasileira: uma análise a partir da

BRAPCI. **Brazilian Journal of Information Science**: research trends, Marília, v. 12, n. 2, p. 33-42, 2018. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/7779>. Acesso em: 29 jan. 2024.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; BARROS, Luciana Garcia de Souza; BEZERRA, Francisca Tarcia Soares. A produção sobre desinformação na ciência: estudo realizado na Brapci. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v. 28, n. 1, p. 1-30, jan./dez., 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/248622>. Acesso em: 02 ago. 2024.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/41851>. Acesso em: 17 set. 2024.

SILVA, Maria do Socorro Silva da; MATIAS JUNIOR, Valdemir Sales; HORA, Dinair Leal da.; MARAFÃO, Fernando Pinhabel. Os profissionais da educação e da informação como agentes de mediação durante o ensino remoto emergencial. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1840>. Acesso em: 08 out. 2024.

SILVA, Rovilson José da. Oralidade e mediação pedagógica de leitura na escola. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015.

SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Ações relacionadas à mediação explícita em bibliotecas universitárias. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: ENANCIB, 2018. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/101973>. Acesso em: 26 jul. 2024.

SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 24, n. 55, p. 01-20, mai./ago. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e57963/39967>. Acesso em: 07 fev. 2024.

SILVA, Sueli Alves da. **Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018. Disponível em: <https://repositorio.uel.br/items/d2eab894-51ee-47f5-b0d3-fa72be10c78b>. Acesso em: 26 jul. 2024.

SILVA FILHO, Rubens da Costa. A biblioteca universitária híbrida como espaço

de memória. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 23, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1369>. Acesso em: 14 ago. 2024.

SILVEIRA, Teresa. Nativos e imigrantes digitais à luz dos paradigmas de Morin e Castells. **Prisma**, Porto, n. 22, p. 84-104, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/66063>. Acesso em: 07 nov. 2023.

SOUSA, Ana Cláudia Medeiros de; SANTOS, Raquel do Rosário; JESUS, Ingrid Paixão de. A biblioteca universitária como equipamento cultural e suas potencialidades para promover as diversas manifestações artísticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-19, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/165649>. Acesso em: 09 fev. 2025.

SOUSA, Rafael Gomes de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 8, n. 2, p. 104-123, jul./dez., 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/125613>. Acesso em: 20 fev. 2024.

SOUZA, Aurea Celeste Pires de; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Competência em informação e as diferentes gerações. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, n. esp. V Seminário de Competência em Informação, p. 01-20, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/216943>. Acesso em: 19 mar. 2024.

SOUZA, Marcos de; ALMEIDA, Fernanda Gomes. O comportamento do termo informação na ciência da informação. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 8, n. 3, p. 37-52, set./dez. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/193796>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, mar. 2010. Disponível em: <https://journal.einstein.br/pt-br/article/revisao-integrativa-o-que-e-e-como-fazer/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

SOUZA, Raul Marques Leite de; NUNES, Rafael Matos; MELLO, Ricardo Coutinho. Sistema de Bibliotecas: comunicação mediada por mídias digitais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023, Aracaju. **Anais [...]**. Aracaju: ENANCIB, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/258183>. Acesso em: 09 out. 2024.

STRAUSS, William; HOWE, Neil. The cycle of generations. **American Demographics**, Paris, v. 13, n. 4, p. 24-33 e 52, 1991. Disponível em: <https://www.coursehero.com/file/13511948/Thecycle-of-generations/>. Acesso em: 20 mar. 2024.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital**: como os jovens que cresceram

usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos. Rio de Janeiro: Agir, 2010. 445 p.

TAPSCOTT, Don. **Geração Digital**: a crescente e irreversível ascensão da Geração Net. Makron Books: São Paulo, 1999, 321 p.

TAPSCOTT, Don. **Growing up digital**: the rise of the Net Generation. New York: McGraw-Hill, 1997.

TEIXEIRA, Robson da Silva. O papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital: uso do canal de vídeos da Biblioteca do Instituto de Física da Universidade Federal do Rio de Janeiro – IF UFRJ. **RDBCI**: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 19, p. 1-18, 2021.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rdbci/a/zsvFYRRJs38ScS9dz3hXkJw/?format=pdf&lang=pt>

.Acesso em: 08 fev. 2025.

TOLBIZE, Anick. **Generational differences in the workplace**. Minnesota: research and training center on community living, aug. 2008. Disponível em: [http://rtc.umn.edu/docs/2\\_18\\_Gen\\_diff\\_workplace.pdf](http://rtc.umn.edu/docs/2_18_Gen_diff_workplace.pdf). Acesso em: 27 mar. 2024.

TOTVS. **Kanban**: conceito, como funciona, vantagens e implementação. [S. l.], 2024. Disponível em:

<https://www.totvs.com/blog/negocios/kanban/#:~:text=O%20termo%20%E2%80%9CKanban%E2%80%9D%20%C3%A9%20de,ele%20se%20move%20pelo%20processo>. Acesso em: 14 ago. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Centro de Educação, Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

**Linhas de pesquisa**. Londrina: UEL, 2024. Disponível em:

<https://pos.uel.br/ppgci/linhas-de-pesquisa/>. Acesso em: 01 ago. 2024.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Biblioteca do Século XXI**: desafios e perspectivas. Brasília, DF: Ipea, 2016, p.19-42. Disponível em:

[https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105\\_biblioteca\\_do\\_seculo\\_21\\_cap01.pdf](https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap01.pdf). Acesso em: 11 set. 2024.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e CI, Florianópolis, v. 5, n. 9, p. 16-28, 2000. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/#/v/34299>. Acesso em: 24 jul. 2024.

VAN WYK, Brenda. Library and information services' reflections on emergency remote support and crisis-driven innovations during pandemic conditions. **IFLA Journal**, [s. l.], v. 49, n. 3, p. 610-619, 2023. Disponível em:

<https://journals-sagepub-com.ez48.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1177/0340035>

[2231166747](#). Acesso em 10 out. 2024.

VERONEZ JUNIOR, Wilson Roberto; MARTINES, Alexandre Robson; PASCOAL, Valdirene Aparecida. Mediação da informação e a informação como mediação da realidade: a atuação dos interpretantes para a significação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp. IV Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (EPIM), p. 01-23, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202635>. Acesso em: 02 ago. 2024.

VIEIRA, Amanda Herzmann; DORNELLES, Dayane; SILVA, Letícia Félix da. Espaços de coworking na biblioteca: proposta para a implantação de coworking em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 17, p. 1-21, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/168233>. Acesso em: 09 fev. 2025.

VIEIRA, Ronaldo da Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

VICTORINO, Márcio de Carvalho; SCHIESSL, Marcelo. O papel do profissional da informação na automação de serviços de informação utilizando o método ágil scrum. **Informação & Tecnologia**, Marília / João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 24-44, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/120687>. Acesso em: 14 ago. 2024.

VIGNOLI, Richele Grence; BORTOLIN, Sueli. A biblioteca escolar e as mediações com a geração plegar. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 45-59, 13 mar. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/16944>. Acesso em: 14 ago. 2024.

WEB OF SCIENCE. Filadélfia: Clarivate, 2024. Disponível em: <https://www-webofscience-com.ez48.periodicos.capes.gov.br/wos/woscc/basic-search>. Acesso em: 13 mar. 2025.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Ed. Cultura, 1991. Tradução de *Information Anxiety*, New York, USA: Doubleday, 1989.

ZAGURY, Tânia. **Filhos**: manual de instruções para pais das gerações X e Y. Rio de Janeiro: Record, 2011.

ZANINELLI, Thais Batista; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza. Veteranos, baby boomers, nativos digitais, gerações x, y e z, geração plegar e geração alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science**: research trends, Marília, v. 16, 2022. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991>. Acesso em: 12 mar. 2024.

ZANINELLI, Thais Batista; NOGUEIRA, Cibele Andrade; HORIMI, Drielen.

Inovação em serviços de informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197/1099>. Acesso em: 07 nov. 2023.

ZANINELLI, Thais Batista; NOGUEIRA, Cibele Andrade; PERES, Ana Luisa Moure. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 17, p. 1-20, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/YNcdCWGVPLSmgckfWqJg4jg/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 08 fev. 2025.

ZANINELLI, Thais Batista; TOMAÉL, Maria Inês; JOVANOVIČH, Eliane Maria da Silva; LOURENÇO, Ramon Fernandes; REIS, Elismar Vicente dos. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 149-184, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33521>. Acesso em: 23 nov. 2023.

ZANINELLI, Thais Batista; REIS, Sandra Gomes de Oliveira; MOURA, Ana Luise; PERES, Ana Luísa Moure. O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-26, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/160937>. Acesso em: 04 out. 2024.

## APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DOS TEXTOS SELECIONADOS

---

### 1. Informações Gerais

1.1 Referência completa do documento (ABNT):

1.2 Tipo de publicação:

1.3 Região geográfica abordada:

1.4 Palavras-chave:

---

### 2. Objetivos do Estudo

2.1. O documento aborda ações de **mediação explícita da informação** em bibliotecas universitárias?

- Sim
- Não

2.2. O estudo foca no período **pós-pandêmico**?

- Sim
- Não

2.3. O documento aborda especificamente **nativos digitais** (ou geração y e z)?

- Sim
- Não

2.4. Quais são os principais **objetivos do estudo**?

---

### 3. Características e Necessidades Informacionais dos Nativos Digitais (ou geração y e z)

3.1. O documento identifica características ou necessidades informacionais dos nativos digitais (ou geração y e z) em BUs?

- Sim
- Não

3.2. **Descrição das características e necessidades informacionais mencionadas:**

---

### 4. Mudanças nas Atividades de Mediação Explícita da Informação

4.1. O documento aborda mudanças nas atividades de mediação após a pandemia?

- Sim
- Não

4.2. Se sim, descreva as principais mudanças mencionadas:

---

## **5. Eficácia das Ações de Mediação Explícita**

5.1. O documento discute a eficácia das ações de mediação explícita da informação para nativos digitais?

- Sim
- Não

5.2. Descreva os indicadores de eficácia mencionados no artigo:

---

## **6. Propostas de Melhoria para as Ações de Mediação Explícita**

6.1. O documento propõe estratégias de aprimoramento nas ações de mediação explícita?

- Sim
- Não

6.2. Se sim, descreva as estratégias ou recomendações mencionadas:

---

## **7. Aspectos Históricos, Culturais e Orçamentários (econômicos)**

7.1. O documento leva em consideração aspectos históricos, culturais ou orçamentários (econômicos) para a implementação das estratégias de mediação explícita?

- Sim
- Não

7.2. Descreva esses aspectos, se mencionados:

---

## **8. Conclusões Principais do Artigo**

8.1. Resumo das principais conclusões do documento relacionadas aos objetivos da pesquisa:

## APÊNDICE B - REFERÊNCIAS DOS TEXTOS SELECIONADOS PARA ANÁLISE

ABREU, Patrícia Maria Honório. **Percepções sobre competência e mediação da informação no âmbito do acervo de livros digitais**: estudo realizado nas bibliotecas do Instituto Federal do Ceará. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/55322>. Acesso em: 04 out. 2024.

ABREU, Patrícia Maria Honório; FARIAS, Gabriela Belmont de; PINTO, Virgínia Bentes. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 125-144, mar./ago. 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/169027>. Acesso em: 03 out. 2024..

ALMEIDA, Alex Serrano de; SAVEGNAGO, Cristiano Lanza. A relação entre docentes e discentes na Ciência da Informação: uma análise geracional entre imigrantes digitais e nativos digitais. **Revista Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/20607>. Acesso em: 27 mar. 2024.

ALVIM, Luísa; SILVA, Ana Margarida Dias da; BORGES, Leonor Calvão. How are Portuguese Public Libraries "facing" Covid-19. **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries**, [s. l.], v. 9, n. esp., p. 117-131, 2020. Disponível em: <https://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/666/610>. Acesso em: 03 out. 2024.

ARAÚJO, Auxiliadora Maria da Silva; PIMENTA, Lidia Boaventura; FARIAS, Silvana Caffé. A educação superior na pandemia: gestão e mediação tecnológica. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 03, n. esp., p. 583-590, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/255731>. Acesso em: 02 out. 2024.

ARAÚJO, Rafaela Lima de; FERNANDES JÚNIOR, Paulo Roberto Fernandes; NUNES, Martha Suzana Cabral. Mediação da informação em tempos de pandemia e isolamento social: uma análise da atuação dos sistemas de bibliotecas universitárias nas redes sociais online. **REBECIN**, São Paulo, v. 7, número especial, p. 72-89, 2020. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/rebecin/article/view/194/200>. Acesso em: 02 out. 2024.

ARAUJO, Romeu Righetti de; SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli. Mediações das coleções digitais nas bibliotecas da UTFPR: um estudo de caso do período da pandemia de Covid-19. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, p. 1-24, 2024. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/256968>. Acesso em: 10 out. 2024.

ASHIQ, Murtaza; JABEEN, Farhat; MAHMOOD, Khalid. Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: a systematic review. **The Journal of Academic Librarianship**, [s. l.], v. 48, p. 102534, 2022. Disponível em:

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102534>. Acesso em: 09 out. 2024.

AYENI, Philips O.; AGBAJE, Blessed O.; TIPPLER, Maria. A Systematic Review of Library Services Provision in Response to COVID-19 Pandemic. **Evidence Based Library and Information Practice**, Edmonton, v. 16, n. 3, 2021. Disponível em: <https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/29902/22430>. Acesso em: 04 out. 2024.

BRITO, Regina Garcia de; VALLS, Valéria Martin. Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários. **REBECIN**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 3-28, jan./jun. 2015. Disponível em: <http://www.abecin.org.br/revista/index.php/rebecin>. Acesso em: 01 out. 2024.

CAVALCANTE, Kátia Viana; BRITO, Yulli Rezende; VLAXIO, Felipe. A evolução das bibliotecas e as necessidades informacionais da Geração Z: o caso do Espaço Cultural Bezerra de Menezes, Manaus, Amazonas. **RACIn**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 43-56, jul./dez. 2016. Disponível em: [http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4\\_n2/racin\\_v4\\_n2\\_artigo03.pdf](http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4_n2/racin_v4_n2_artigo03.pdf). Acesso em: 01 out. 2024.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia; SOUSA, Laiana Ferreira de; BARRETO, Damaris de Queiroz. Mediação da leitura e mídias sociais durante a pandemia de COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 8, n. esp., p. 14-29, jul. 2023. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/89211/249576>. Acesso em: 09 out. 2024.

COSTA, Patrícia dos Santos; MARTELETO, Regina Maria. As bibliotecas universitárias na pandemia do novo coronavírus: da mediação das tecnologias à desigualdade de acesso. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXII ENANCIB, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/200634>. Acesso em: 09 fev. 2024.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SILVA, Andreza Conceição da. Mediação de informações e competências no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1216/1140>. Acesso em: 01 out. 2024.

GUSHUL, Yuliya V.; TESLYA, Elena V. Information and analytical support: current goals and pathways. **Scientific and Technical Libraries**, Moscou, n. 1, p. 24-44, 2020. Disponível em: <https://ntb.gpntb.ru/jour/article/view/521>. Acesso em: 02 out. 2024.

LINS, Ivana Borges; RIBEIRO, Maria Alice Santos; NOVO, Hildenise Ferreira. Reflexões sobre as práticas da biblioteca no período da pandemia COVID-19: a experiência do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA. **Biblos**, Rio Grande, v. 36, n. 01, p. 19-37, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/237599>. Acesso em: 08 out. 2024.

LIRA, Suzana de Lucena.; LLARENA, Roseline Agapito da Silva; LLARENA, Marco Antonio Almeida; SILVA, Edcleyton Bernardes Fernandes da; MORENO, Danielle Harlene da Silva. Produtos e serviços à luz da mediação e do compartilhamento informacionais em unidades de informação do ensino superior da Paraíba. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 9, n. 1/3, p. 1-12, jan./dez. 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/220238>. Acesso em: 04 mar. 2024.

MACHUZA-MATENGA, Joana Andre; RIBEIRO, Marcela Arantes; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Um olhar para as bibliotecas: análise da percepção dos profissionais sobre a mediação da informação em duas bibliotecas universitárias lusófonas. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023, Aracaju. **Anais** [...]. Aracaju: ENANCIB, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/258486>. Acesso em: 09 out. 2024.

MATIZIROFA, Lazarus; SOYIZWAPI, Lindiwe; SIWELA, Anna.; KHOSIE, Modisa. Maintaining student engagement: the digital shift during the coronavirus pandemic: a case of the library at the University of Pretoria. **New Review of Academic Librarianship**, Philadelphia, v. 27, n. 3, p. 364-379, 2021. Disponível em:

<https://www-tandfonline-com.ez48.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/13614533.2021.1976234#abstract>. Acesso em: 05 out. 2024.

MAZZETO, Ana Carla Epitácio; SOUZA, Elisabete Gonçalves de; FONSECA, Vitor Manoel Marques da. Mediação em competência em informação no contexto da pandemia da covid-19: o caso das bibliotecas universitárias da Universidade Federal Fluminense. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 5, n. esp., 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/216096>. Acesso em: 24 jul. 2024.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. de S. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 201. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/9570>. Acesso em: 10 fev. 2025.

PEREIRA, Naira Michelle Alves. **Perspectivas em mediação da informação para bibliotecas universitárias**: proposta de um programa de atuação para as bibliotecas das Universidades Federais do estado do Ceará. 2018. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/139625>. Acesso em: 20 fev. 2024.

REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês. A geração Z e as plataformas tecnológicas. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: Secin, 2016. Eixo temático: Compartilhamento da Informação e do Conhecimento. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/247/223>. Acesso em: 23 out. 2024.

ROCHA, Caroline Felema dos Santos. Mediação de leitura em tempos de pandemia: relato de experiência do projeto resiliência literária na biblioteca da UTFPR. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-15, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202610>. Acesso em: 07 out. 2024.

ROQUE, Maria Isabel; GUERREIRO, Dália. Reading the tourist destination: bibliotourism and place perception. **Journal of Spatial and Organizational Dynamics**, Faro, v. 9, n. 1, p. 42-60, 2021. Disponível em: <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/265/202>. Acesso em: 04 out. 2024.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tania Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/141996>. Acesso em: 09 fev. 2024.

SANTOS, Rita de Cássia Silva; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Mediação da Informação: reflexões sobre o ensino/aprendizagem remoto durante o período de isolamento social no curso de graduação em Gestão da Tecnologia de Informação em uma instituição privada de Bauru/SP. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-14, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/202687>. Acesso em: 07 out. 2024.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; BORTOLIN, Sueli. Ressignificações das atividades de mediação da leitura na biblioteca escolar em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-24, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/229141>. Acesso em: 08 out. 2024.

SANTOS, Wandressa Puga dos; LISBOA, Wellington Teixeira. Os “nativos digitais” brasileiros e suas práticas de consumo e de relacionamento com as empresas: perspectivas, tendências e oportunidades às relações públicas. **Prisma**, Porto, n. 24, p. 139-161, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/73144>. Acesso em: 22 mar. 2024.

SILVA, Maria do Socorro Silva da; MATIAS JUNIOR, Valdemir Sales; HORA, Dinair Leal da.; MARAFÃO, Fernando Pinhabel. Os profissionais da educação e da informação como agentes de mediação durante o ensino remoto emergencial. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1840>. Acesso em: 08 out. 2024.

SILVA, Sueli Alves da; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Mediação explícita e comportamento de busca da informação em bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 24, n. 55, p. 01-20, mai./ago. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e57963/3996>

7. Acesso em: 07 fev. 2024.

SOUSA, Rafael Gomes de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias.

**Informação@Profissões**, Londrina, v. 8, n. 2, p. 104-123, jul./dez., 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/125613>. Acesso em: 20 fev. 2024.

SOUZA, Raul Marques Leite de; NUNES, Rafael Matos; MELLO, Ricardo Coutinho. Sistema de Bibliotecas: comunicação mediada por mídias digitais. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 23., 2023, Aracaju. **Anais [...]**. Aracaju: ENANCIB, 2023. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/258183>. Acesso em: 09 out. 2024.

VAN WYK, Brenda. Library and information services' reflections on emergency remote support and crisis-driven innovations during pandemic conditions. **IFLA Journal**, [s. l.], v. 49, n. 3, p. 610-619, 2023. Disponível em: <https://journals-sagepub-com.ez48.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1177/03400352231166747>. Acesso em 10 out. 2024.

ZANINELLI, Thais Batista; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza. Veteranos, baby boomers, nativos digitais, gerações x, y e z, geração polegar e geração alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 16, 2022. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991>. Acesso em: 12 mar. 2024.

ZANINELLI, Thais Batista; REIS, Sandra Gomes de Oliveira; MOURA, Ana Luise; PERES, Ana Luísa Moure. O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-26, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/160937>. Acesso em: 04 out. 2024.