

REFLEXÕES SOBRE A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

REFLECTIONS ON INFORMATION MEDIATION IN THE PERSPECTIVE OF USERS

Valéria Aparecida Moreira Novelli*

Wanda Aparecida Machado Hoffmann**

Luciana de Souza Gracioso***

RESUMO

As bibliotecas atualmente convivem com várias gerações de usuários, com características bem diferenciadas, pois nasceram em épocas distintas, desfrutaram a infância e a adolescência em diferentes estágios do avanço tecnológico que marcou especialmente o século XX. Os objetivos são identificar as principais características de cinco gerações de usuários contemporâneos: Veteranos ou Tradicionais (nascidos até 1945), *Baby Boomers* (nascidos entre 1946-1969); Geração X (nascidos entre 1970-1980); Geração Y (nascidos entre 1981-1990) e Geração Z (nascidos a partir de 1991) e levantar possibilidades de customização da mediação da informação para cada uma dessas gerações. A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória, realizou-se pesquisa bibliográfica nas principais bases de dados da área sobre a caracterização dessas gerações de usuários e o processo de mediação da informação em bibliotecas universitárias. Conclui-se que compete ao bibliotecário refletir, selecionar e implementar as ações de mediação que forem mais viáveis a realidade de cada biblioteca, considerando-se as características específicas de cada uma dessas gerações de usuários, a diversidade de tecnologias disponíveis e a variedade de aplicações que propiciam estímulo, facilidade de acesso e uso da informação.

Palavras-Chave: Mediação da Informação. Usuários. Geração Veteranos. Geração *Baby Boomers*. Geração X. Geração Y. Geração Z.

ABSTRACT

University libraries currently living with several generations of users, with very different characteristics, since they were born at different times, enjoyed their childhood and adolescence in different stages of technological advancement that specially marked the twentieth century. The objectives are to identify the main characteristics of five generations of users who currently live together in university libraries: Traditional or Veterans (born until 1945), *Baby Boomers* (born between 1946-1969), Generation X (born between 1970-1980), Generation Y (born between 1981-1990) and Generation Z (born after 1991) and to raise possibilities for customization of the mediation of information for each of these generations. The methodology was based on exploratory research, it was searched in major bibliographic databases' area on the characterization of these generations of users and the mediation process the information in university libraries. It concludes that the librarian should reflect, select and implement the actions of mediation that are more viable in your library' reality, considering the specific characteristics of each of these generations.

objectives are to identify the main characteristics of these five generations of users who currently live together in university libraries: Traditional or Veterans (born until 1945), *Baby Boomers* (born between 1946-1969), Generation X (born between 1970-1980), Generation Y (born between 1981-1990) and Generation Z (born after 1991) and to raise possibilities for customization of the mediation of information for each of these generations. The methodology was based on exploratory research, it was searched in major bibliographic databases' area on the characterization of these generations of users and the mediation process the information in university libraries. It concludes that the librarian should reflect, select and implement the actions of mediation that are more viable in your library' reality, considering the specific characteristics of each of these generations.

Keywords: Information mediation. Users. Traditionalists Generation. *Baby Boomers* Generation. X Generation. Y Generation. Z Generation.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas atualmente convivem com várias gerações de usuários, com características bem diferenciadas, pois nasceram em épocas distintas, desfrutaram a infância e a adolescência em diferentes estágios do avanço tecnológico que marcou especialmente o século XX. Assim, algumas dessas gerações possuem maiores dificuldades para manusear determinadas tecnologias do que outras, ou seja, não se desenvolveram cognitivamente para este uso, manifestando até certa resistência quanto ao

uso de documentos eletrônicos (livros, teses, periódicos e outros), preferindo o suporte impresso (SOARES, 2009).

Conforme algumas publicações sobre Gerações (GERAÇÃO Z, 2010; BABY, 2010; BALIAN, 2009; GERAÇÃO X, 2010; GERAÇÃO Y, 2010; GERAÇÃO Z, 2010; LAB SSJ, 2010; LAFUENTE, 2009; LOIOLA, 2009), estas são classificadas em grupos distintos de pessoas e chamadas de:

- Veteranos ou Tradicionais (nascidas até 1945)
- *Baby boomers* (nascidas entre 1946-1969)
- Geração X (nascidas entre 1970-1980)
- Geração Y (nascidas entre 1981-1990)
- Geração Z (nascidas a partir de 1991)

Diante desse contexto, como os profissionais da informação podem realizar eficazmente a mediação da informação para tão distintos grupos de usuários? O problema apontado é como indicar o melhor caminho para atender às necessidades informacionais de cada perfil de usuário dessas gerações. Como justificativa tem-se que o profissional da informação conhecendo as características específicas de cada uma dessas gerações, a diversidade de tecnologias disponíveis, as ferramentas que possibilitem facilidade de acesso e uso da informação poderá selecionar e indicar o que for mais viável para cada grupo e incentivar seu respectivo uso. Os objetivos são identificar as principais características das cinco gerações de usuários presentes nas bibliotecas universitárias e levantar possibilidades de customização da mediação da informação para cada uma dessas gerações.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O conceito de mediação da informação, conforme Almeida Júnior (2009, p. 92), está Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011.

definido como:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Em todos os fazeres do bibliotecário está presente a ação mediadora, implícita e explicitamente. A mediação implícita ocorre em atividades meio da biblioteca (seleção, armazenamento e processamento da informação), nas quais não há a presença do usuário, mas existe a intenção de atender e satisfazer suas necessidades de informação. Já a mediação explícita abrange às atividades fins (atendimento direto ao usuário), nas quais há a presença do usuário, seja esta física e imediata ou virtual (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Toda mediação pressupõe um diálogo, que permite a biblioteca “*ouvir*” o usuário, possibilitando-lhe explicitar suas necessidades e interesses. Desta forma, o fazer bibliotecário pode basear-se nestas necessidades e interesses para construir mecanismos que permitam aos usuários se apropriarem da informação, tanto nas atividades de interação indireta como nas de interação direta para facilitar o acesso e uso da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), e “*falar*” ao usuário sobre seus produtos e serviços.

Nas bibliotecas universitárias há usuários de diferentes faixas etárias, desde os docentes mais velhos até os jovens alunos com menos de 18 anos. Esses usuários fazem parte de cinco diferentes gerações, conforme publicações pesquisadas, podem ser denominadas e categorizadas de acordo com suas características peculiares. Observa-se a existência de uma divergência entre os trabalhos (GERAÇÃO Z, 2010; BABY, 2010; BALIAN, 2009; GERAÇÃO X, 2010; GERAÇÃO Y, 2010; GERAÇÃO Z, 2010; LAB SSJ, 2010; LAFUENTE, 2009; LOIOLA, 2009; OBLINGER, 2003; SOARES, 2009) quanto às datas de corte

entre uma e outra geração, considerou-se a abrangência descrita por Soares (2009).

As cinco gerações que convivem no ambiente das bibliotecas podem ser caracterizadas por suas experiências de vida, dando origem a diferentes atitudes, crenças, usos e costumes:

2.1 AS CINCO GERAÇÕES DE USUÁRIOS

2.1.1 Veteranos ou Tradicionais

Nascidos antes e durante a II Guerra Mundial (até 1945, a partir de 65 anos), foram influenciados por uma grande Guerra, pela Grande Depressão e pelo Muro de Berlim. Apresentam como características o respeito pela hierarquia e a autoridade, são muito dedicados, demonstram espírito de sacrifício e uma perspectiva prática das atividades (LOIOLA, 2009; SOARES, 2009). Atualmente representam uma população de elevado crescimento demográfico (SALONI MARIMÓN, 2008).

2.1.2 *Baby boomers*

Nascidos no pós-guerra (de 1946-1969, entre 41 e 64 anos), oriundos da explosão demográfica ocorrida após a II Guerra Mundial, foram influenciados por vários movimentos como dos direitos civis, dos deficientes, dos homossexuais, do feminismo, da liberdade sexual, pelos Beatles, Guerra do Vietnã, Guerra Fria e pelos assassinatos de personalidades, como John F. Kennedy, Robert Kennedy e Martin Luther King Junior. A maior parte deles cresceu em frente à televisão, viram o homem chegar a Lua, puderam compartilhar eventos culturais e marcos históricos entre si, independente de sua localização e curtiram o *rock and roll*. Tem uma perspectiva otimista, possuem foco em suas atividades, mas ao invés do respeito pela autoridade têm relação de amor e ódio, preferem a liderança por consenso, trocam o sacrifício pela automotivação e talvez continuem trabalhando após a aposentadoria

(BABY, 2010; LAB SSI, 2010; LOIOLA, 2009; SOARES, 2009).

2.1.3 Geração X

Nascidos entre 1970-1980 (com 31 a 40 anos), foram influenciados pela globalização, pela carreira profissional dos pais, pela queda do Muro de Berlim, pelo consumismo, pelo fim da Guerra Fria, pela decadência de estadistas, pelo surgimento da AIDS, pelo contato com as novas tecnologias, como videocassete, computador pessoal. Buscam equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, são mais céticos e super protetores, valorizam a flexibilidade e reconhecem a competência, ao invés da hierarquia ou do consenso como as gerações anteriores (GERAÇÃO X, 2010; LOIOLA, 2009; SOARES, 2009). Pessoas desta geração criaram as empresas *Google*, *Amazon* e *You Tube*, que revolucionaram a *Internet* (LAB SSI, 2010). O termo Geração X é originário do título de um livro de Douglas Coupland, escrito em 1991 (SOARES, 2009).

2.1.4 Geração Y

Nascidos entre 1981-1990 (com 20 a 30 anos), foram influenciados pela morte de manifestantes pelo Governo Chinês na Praça Tiananmen, pela queda dos mercados de ações, pelo acidente nuclear de Chernobyl, pelo derramamento de óleo pelo navio Exxon Valdez, pela explosão do ônibus espacial Challenger (LEVINE; CURETON apud OBLINGER, 2003). Cresceram numa década de grandes avanços tecnológicos, prosperidade econômica, valorização da infância e de democracia. Gostam de desafios, vivem em ação, estimulados pela execução de tarefas múltiplas. São dinâmicos, seguros de si, inquietos, impacientes, sabem trabalhar em rede e vêem nas autoridades um colega de trabalho (GERAÇÃO Y, 2010; LAB SSI, 2010; LOIOLA, 2009; SOARES, 2009).

2.1.5 Geração Z

Nascidos a partir de 1991 (com até 19 anos),

são os “*nativos digitais*” ou os que cresceram sob a influência direta da *Internet*. Foram influenciados pela televisão a cabo, *world wide web*, *Windows*, *games Play Station3*, comunicação via SMS, telefone celular, MP3 e outros, copiadores de CD, DVD, banda larga, *wi-fi*, *blogs*, *wikis*, *Orkut*, *YouTube*, *chats*. São especialistas em zapear, daí o Z, sentem-se à vontade mudando de um canal para outro na televisão, indo da internet para o telefone, do telefone para o DVD e novamente para a Internet. Realizam multitarefas naturalmente, é comum ouvirem música, enviar torpedos via celular ao mesmo tempo em que realizam alguma atividade em casa ou no computador. Possuem tolerância zero para demoras e uma forte demanda para o imediatismo. Esperam que os serviços estejam disponíveis 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana) em várias modalidades (*Web*, telefone, pessoalmente) e que respondam-lhes rápida e qualitativamente (GERAÇÃO, 2001; GECK, 2006; GERAÇÃO Z, 2010, OBLINGER, 2003; SOARES, 2009). Preferem trabalhar em grupos, com a oportunidade de aprenderem colaborativamente (KONATA, 2009). Enquanto as demais gerações buscam adquirir informação, o desafio desta geração é aprender a selecionar e “*separar o joio do trigo*” e isto pode ser solucionado através da respectiva maturidade (GERAÇÃO, 2001).

As diferenças existentes entre as gerações podem ser vistas como um dos vários aspectos da diversidade. De um modo geral, estes usuários preferem formas distintas de comunicação, desde as mais tradicionais envolvendo contato pessoal e impressos (VETERANOS, *Baby boomers*) até as tecnologias e a instantaneidade como *SMS*, *e-mail*, *Twitter*, *blogs* e outras, além de clareza, objetividade e um ambiente descontraído e informal (GERAÇÕES X, Y e Z). Estas percepções precisam ser levadas em conta pelas Bibliotecas, pois os usuários podem querer as mesmas informações e serviços, mas podem preferir isto em “*pacotes*” diferenciados (LAB SSJ, 2010). Assim, as bibliotecas devem adotar uma postura

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011.

inclusiva em relação a estes usuários, com o desenvolvimento e implementação de ações que tenham repercussão para eles.

Diante da atual convivência de gerações diferenciadas nas bibliotecas universitárias apontada por Soares (2009), pode-se refletir como os profissionais da informação contribuiriam para que os respectivos serviços e produtos fossem melhor conhecidos e explorados e houvesse apropriação da informação. De acordo com Ferreira (2004), os bibliotecários, especificamente os de referência, deverão integrar contextualmente as novas tecnologias e o instrumental da referência tradicional para as bibliotecas se tornarem competitivas no mercado informacional, o que possibilitará o fornecimento de informação com valor agregado. E complementa que as bibliotecas deveriam buscar fornecer o melhor serviço *high touch* (serviço de referência personalizado) e o melhor serviço *high tech* (serviço de referência eletrônica), oferecendo customização.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 PROCEDIMENTOS

A metodologia do trabalho foi a pesquisa exploratória, contemplando pesquisa bibliográfica sobre caracterização de gerações de usuários e processo de mediação da informação em bibliotecas universitárias.

Os instrumentos de coleta de dados foram as bases de dados referenciais de literatura especializada em ciência da informação (nacionais e internacionais) e multidisciplinares, como a *Web of Science* e *Scopus*.

O material de interesse foi selecionado e utilizado para pontuar possibilidades de ações para a mediação da informação.

3.2 RESULTADOS

A realização da pesquisa possibilitou compreender que um componente essencial para facilitar a mediação da informação é conhecer os usuários, os seus estilos de aprendizagem, suas atitudes e que as suas abordagens devem diferir de acordo com suas principais características.

Apresenta-se como resultado o levantamento de sugestões para ações de mediação da informação que poderão contemplar as cinco gerações de usuários que atualmente convivem nas bibliotecas universitárias. Os bibliotecários poderão promover os serviços e auxiliar essas gerações de usuários a buscar, acessar e utilizar a informação (GECK, 2006; OBLINGER, 2003), através de:

- oferecimento de serviços personalizados para as gerações mais velhas, que incluam um contato mais pessoal, como convite para visitar a Biblioteca, com intuito de divulgar os novos livros, demonstração dos recursos eletrônicos disponíveis; elaboração de guias e folderes direcionados; realização de exposições da produção científica da comunidade acadêmica, especialmente dos docentes;
- colaboração com os docentes nas atividades didáticas e de pesquisa, dando suporte aos currículos, fornecendo informações sobre os principais fontes impressas e eletrônicas;
- visitas até as salas de aula para divulgar serviços e recursos, bem como para ministrar sessões temáticas para um tópico específico de pesquisa ou habilidade de competência informacional como opção de informar e capacitar os usuários;
- implementação de serviços *on-line* 24 horas como o catálogo da biblioteca, com possibilidade de pesquisa, reservas e renovações;
- utilização de *website* rico em informações, atualizado e interativo,

disponibilizando serviços e recursos, servindo como fonte de informação, mas também como comunicação e ferramenta de ensino (tutoriais, vídeos, guias e outros);

- planejamento, desenho e implementação de comunidades virtuais de aprendizagem;
- oferecimento de sessões instrucionais aos usuários focando a importância de selecionar, utilizar e avaliar a qualidade das fontes de pesquisa na *Web*, diante da quantidade de informações disponíveis; reforçar que o *Google* não é a melhor nem a primeira opção de pesquisa em muitas situações. Mostrar como as fontes impressas e as bases de dados eletrônicas assinadas podem ser utilizadas eficientemente para encontrar respostas e como os usuários podem otimizar tempo durante as pesquisas;
- atendimento pessoal focado nos usuários, com o desenvolvimento das habilidades de falar e escutar, num processo cuidadoso de abordagem e de mútua informação, principalmente com os mais velhos (CARR, 1983);
- atendimento *on-line* customizado para respostas rápidas e eficientes;
- desenvolvimento de atividades de aprendizagem com jogos ("*Learning 2.0*"), como exemplos utilização do *Second Life* pela Dublin University Library, jogo *on-line* pela North Carolina University Library (JING; JIN, 2009), jogo interativo pela The Texas University e simulações como Detetives Ambientais (LIPPINCOTT, 2005);
- oferecimento de novos serviços utilizando tecnologia móvel como celular, *Kindle*, *Tablet* e outras (LIPPINCOTT, 2005);
- utilização de ferramentas da *Web 2.0* para criação de "*blog* temático", oferecimento de assinatura *RSS*, elaboração de *e-newsletters*, fóruns de discussão, bate papo *on-line*, *quizzes* e

- concursos, e-postais, divulgação de notícias e eventos (DONALDSON, 2006; JING; JIN, 2009);
- instituição da comissão de gestão do usuário, incluindo os mais velhos para o desenvolvimento de ideias e a construção de uma ponte de comunicação entre a biblioteca e os usuários (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008; JING; JIN, 2009, KLEIMAN, 2007);
 - promoção da comunicação entre os alunos, focando as atividades acadêmicas, através de quadro de avisos ou mecanismo on-line para que identifiquem quem está trabalhando na mesma área, quem está precisando de ajuda ou querendo estudar em grupo (LIPPINCOTT, 2005);
 - abertura às reclamações dos usuários para identificar problemas, repensar políticas e satisfazer usuários (KONATA, 2009);
 - utilização do “usuário misterioso”, personagem similar ao “cliente secreto” ou “espião” empregado pelas empresas, para se investigar como os usuários estão sendo atendidos pessoal ou virtualmente e se não há desigualdades entre as categorias (KONATA, 2009);
 - disponibilização de espaços para estudo em grupo, repensando a intolerância aos ruídos, considerando-se as características das novas gerações (KONATA, 2009);
 - planejamento e desenvolvimento de projetos inovadores, com prédios convidativos e acolhedores para todas as gerações, incluindo café, área de convivência, estudo, mobiliário e disposição de acervo (LIPPINCOTT, 2005; KONATA, 2009);
 - construção de uma cultura de serviço, baseada em um ambiente agradável e receptivo, tornando-se um centro cultural para a comunidade acadêmica e para as comunidades vizinhas (JING; JIN, 2009).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As faculdades e universidades, de acordo com Oblinger (2003), estão descobrindo uma série de caminhos para satisfazer as expectativas dos estudantes quanto aos serviços, imediatez, interatividade e atividades grupais. Não existe nenhuma fórmula simples, especialmente porque os alunos estão em diferentes faixas etárias, estilos de aprendizagem e preferências de comunicação. Assim, cada Instituição deverá encontrar suas próprias respostas, uma série de princípios comuns que poderão servir como guia para decisões e direções. O primeiro passo certamente deverá ser compreender melhor essas gerações existentes e as outras que virão.

Os profissionais da informação poderão customizar o atendimento de seus usuários a partir da identificação do perfil das gerações, o que permitirá entender as necessidades individuais e grupais. E também deverá contribuir para que as Bibliotecas procurem se transformar num espaço dinâmico e aberto ao acesso à informação para todos, permeado por boas interações pessoais (presenciais e virtuais).

Nesse contexto, compete ao bibliotecário refletir, selecionar e implementar as ações de mediação que forem mais viáveis a realidade de cada biblioteca, considerando-se as características específicas de cada uma dessas gerações de usuários, a diversidade de tecnologias disponíveis e a variedade de aplicações que propiciam estímulo, facilidade de acesso e uso da informação.

REFERÊNCIAS

A GERAÇÃO Z: características e perspectivas de uma juventude que conhece a internet desde a infância. **Veja**, set. 2001. Edição Especial Veja Jovens. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/idade/exclusivo/jovens/apresentacao.html>>. Acesso em: 20 jun. 2010.

ALMEIDA JÚNIOR, O. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/artic/e/view/17/39>>. Acesso em: 7 maio 2010.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for library and information services to older adults**. 2008. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm>>. Acesso em: 3 jul. 2011.

BABY B. In: WIKIPEDIA. 2010. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Baby_Boomer>. Acesso em: 19 jun. 2010.

BALIAN, O. C. A. O desafio na gestão da geração Y. *RHnews*, p. 6, jun. 2009. Disponível em: <http://www.abrhrj.org.br/typo/fileadmin/user_upload/RHNEWS/rh_news_160_junho.pdf>. Acesso em: 3 jul. 2010.

CARR, D. Adult learning and library helping. *Library Trends*, p. 569-583, Spring 1983. Disponível em: <http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7286/librarytrendsv31i4f_opt.pdf;jsessionid=A6321913D032AD782873FBA1C1ADFB91?sequence=1>. Acesso em: 20 jun. 2010.

DONALDSON, C. A. The Millennials are here! What are we doing about it? In: PACIFIC NORTHWEST LIBRARY ASSOCIATION ANNUAL CONFERENCE, 2006. Disponível em: <http://works.bepress.com/christy_donaldson/11/>. Acesso em: 3 jul. 2010.

FERREIRA, M. I. G. de. High tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. **Actas**. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2009.

GECK, C. The **Generation Z connection**: teaching information literacy to the newest net generation. *RedOrbit News*, 2006. Disponível em: <http://www.redorbit.com/news/technology/397034/the_generation_z_connection_teaching_information_literacy_to_the_newest/index.html#>.

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011.

Acesso em: 30 jun. 2010.

GERAÇÃO X. In: WIKIPEDIA. 2010. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gera%C3%A7%C3%A3o_x>. Acesso em: 19 jun. 2010.

GERAÇÃO Y. In: WIKIPEDIA. 2010. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gera%C3%A7%C3%A3o_Y>. Acesso em: 19 jun. 2010.

GERAÇÃO Z. In: WIKIPEDIA. 2010. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Gera%C3%A7%C3%A3o_Z>. Acesso em: 19 jun. 2010.

JING, G.; JIN, C. The innovative university library: strategic choice, construction practices and development ideas. *Library Management*, v. 30, n. 4/5, p. 295-308, 2009. DOI 10.1108/01435120910957959. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>. Acesso em: 7 maio 2010.

KLEIMAN, A. M. (Comp.). **25 ideas to serve active older adults and the Baby Boomers**. [2007]. Disponível em: <<http://www.infolink.org/seniorspaces/diy/25ideas.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2011.

KONATA, L. L. Reinventing libraries for the next generation of library users. *Georgia Library Quarterly*, Rex, v. 46, n. 4, p. 17-20, Fall 2009. Disponível em: <<http://digitalcommons.kennesaw.edu/glq/vol46/iss4/6>>. Acesso em: 1 jul. 2011.

LAB SSI. **Pocket learning 4**: geração Y: perspectivas sobre o ambiente multigerencial. 2010. Disponível em: <http://www.labssj.com.br/site/st_index.asp?COD_CONTEUDO=139>. Acesso em: 28 jan. 2011.

LAFUENTE, F. Do conflito à ação. *HSM Management*, São Paulo, n. 74, p. 71-76, maio-jun. 2009. Dossiê choque de gerações.

LIPPINCOTT, J. K. Net generation students and libraries. In: OBLINGER, D. G.; OBLINGER, J. L. (Ed.). **Educating the net generation**. Washington: EDUCAUSE, 2005. Cap. 13. Disponível em: <<http://net.educause.edu/ir/library/pdf/pub7101m.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2011.

LOIOLA, R. Geração Y. *Galileu*, n. 219, out. 2009.

<<http://revistagalileu.globo.com/Revista/Galileu/0,,EDG87165-7943-219,00-GERACAO+Y.html>>.

Acesso em: 20 jun. 2010.

OBLINGER, D. Boomers, gen-xers & millennial: understanding the new students. **Educase Review**, v. 38, n. 4, p. 37-47, July/Aug. 2003. Disponível em: <<http://net.educause.edu/ir/library/pdf/erm0342.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2010.

SALONI MARIMÓN, G. Bibliotecas y mayores: la ola perfecta de no-viejos se acerca a la playa de la biblioteca pública. **BID**, Barcelona, n. 21, des. 2008. Disponível em: <<http://www.ub.edu/bid/21/salon2.htm>>. Acesso em: 1 jul. 2011.

SOARES, S. B. C. **Aula 5: tecnologias e bibliotecas: sistemas de informação acadêmicos: integração e impactos.** São Paulo: FEBAB: Coordenadoria Geral de Bibliotecas, 2009. Programa de Aperfeiçoamento em Gestão e Inovação de Bibliotecas e Sistemas de Informação Acadêmicos. Disponível em: <<http://mmhinformacao.nucleoad.net/mod/resource/view.php?id=462>>. Acesso em: 17 dez. 2009.

Dados sobre Autoria

*Graduação em Biblioteconomia pela Escola de Biblioteconomia e Documentação de São Carlos, especialização em Sistemas Automatizados de Informação em Ciência e Tecnologia, mestrado em andamento no Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, na Universidade Federal de São Carlos. Supervisor técnico na Seção de Referência, Biblioteca do Instituto de Química, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. E-mail: vnovelli@iq.unesp.br

**Professora Adjunto da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), vinculada ao Departamento de Ciência da Informação. Diretora do Centro de Educação e Ciências Humanas da UFSCar. Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade e Professora Colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Ciência e Engenharia de Materiais da UFSCar. Pesquisadora do Núcleo de Informação Tecnológica em Materiais da UFSCar. Membro do Conselho de Inovação Tecnológica da UFSCar. *Biblionline*, João Pessoa, v. 7, n. 1, p.3-10, 2011.

Atuação em Ciência da Informação, Gestão da informação e do Conhecimento, Gestão de Unidades de Informação, Prospecção e Monitoramento Tecnológico, Inteligência Competitiva, Desenvolvimento Tecnológico, Arranjos Produtivos Locais, Informação em Tecnologias Industriais Básicas. Ministra disciplinas na UFSCar nos cursos de Graduação de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Ciência da computação e Sistemas de Informação. Possui Graduação em Engenharia Metalúrgica pela Escola de Minas (1985) na Universidade Federal de Ouro Preto (MG), Mestrado em Engenharia dos Materiais (1992) na UFSCar e Doutorado em Ciência e Engenharia dos Materiais (1995) na UFSCar. Pós-Doutorado em trabalhabilidade a quente (1997) na UFSCar. Pós-Doutorado em prospecção de informação tecnológica (2001) na UFSCar. E-mail: wanda@nit.ufscar.br

***Graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1998) Especialização em Uso estratégico da tecnologia em informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2000), mestrado em Ciência da Informação e Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (2002), doutora em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e Universidade Federal Fluminense (2008). Docente junto ao Departamento de Ciência da Informação pela Universidade Federal de São Carlos desde 2004. E-mail: lugracioso@yahoo.com.br

A versão original deste texto foi apresentada oralmente no XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias; II Seminário Internacional de Bibliotecas Digitais – Brasil, no Rio de Janeiro, em outubro de 2010.

Artigo enviado em fevereiro de 2011 e aceito em junho de 2011.