

# OS NATIVOS DIGITAIS E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM PARALELO ENTRE O NOVO PERFIL DO USUÁRIO E OS PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS

## LOS NATIVOS DIGITALES Y LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: UN PARALELO ENTRE EL NUEVO PERFIL DEL USUARIO Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMACIONALES

Thais Batista Zaninelli\*

Maria Inês Tomaél\*\*

Eliane Maria da Silva Jovanovich\*\*\*

Ramon Fernandes Lourenço\*\*\*\*

Elismar Vicente dos Reis\*\*\*\*\*

### RESUMO

**Introdução:** a proposta desse artigo é analisar de que forma os nativos digitais podem influenciar os serviços informacionais no âmbito das Bibliotecas Universitárias (BUs).

**Objetivos:** os objetivos foram caracterizar os nativos digitais; verificar o formato atual das bibliotecas universitárias no que tange a infraestrutura, ao serviço e ao pessoal; analisar de que forma as características dos nativos digitais podem influenciar os futuros serviços das bibliotecas.

**Metodologia:** pesquisa bibliográfica.

\*Doutora pelo Programa Doutoral em Engenharia Industrial e Gestão do Departamento de Engenharia Industrial da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: tbz@uel.br

\*\*Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: mitomael@uel.br

\*\*\*Mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: emsjovanovich@yahoo.com.br

\*\*\*\*Mestrando em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: uel.ramon@gmail.com

\*\*\*\*\*Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL). E-mail: elismarreis@bol.com.br

**Resultados:** os atuais usuários das BUs, são categorizados no contexto dos nativos digitais devido à maioria ter nascido a partir de 1978 e, portanto, grande parte dessa população estar na idade de frequentar o ambiente acadêmico. Essa fatia de usuários caracteriza-se por ter um perfil contemporâneo, por se comunicar basicamente de forma virtual, busca informação de forma online e em formato digital, mas, ao mesmo tempo, procura ambientes alternativos e colaborativos para realizar suas atividades acadêmicas em espaços físicos. Esses usuários preferem se reunir em horários alternativos e ambicionam serviços que atendam suas necessidades não só informacionais, mas também de lazer.

**Conclusões:** percebe-se que as BUs estão mais à frente no que tange à realização não só das necessidades informacionais dos usuários nativos digitais, mas também de realizarem os seus desejos referentes ao consumo da informação. Muitas das bibliotecas já oferecem espaços colaborativos de estudo, para além dos individuais, estabelecem parcerias verticais com empresas de TI e centros culturais, de modo a atenderem as atuais necessidades da geração digital.

**Palavras Chave:** Nativos Digitais. Serviços e Produtos de informação. Bibliotecas Universitárias.

## 1 INTRODUÇÃO

É notório como o desenvolvimento das tecnologias de informação está alterando o modo de vida contemporâneo. Tais tecnologias mudaram as formas do trabalho, do estudo e dos relacionamentos pessoais. Essas transformações apontam para o surgimento de uma nova estrutura social, que está diretamente relacionada com o ambiente no qual as novas gerações se desenvolvem (CASTELLS, 1999).

As configurações dessa nova estrutura social sofrem interferências decorrentes das vivências históricas, dos princípios e dos valores em relação à vida, ao trabalho, às formas de interação entre os pares e principalmente a fatores, tais como os culturais e os tecnológicos. Nesse processo de mudança nos hábitos e nas práticas sociais nas diversas gerações, a evolução tecnológica tem um papel relevante no que tange às interações entre as pessoas e, por consequência, no processo de compartilhamento da informação entre elas.

Em paralelo às mudanças na estrutura social e no rápido avanço das tecnologias, nascem os sujeitos já inseridos no contexto da *Internet* e em contato direto e frequente com os dispositivos móveis de comunicação. Tais

sujeitos são referenciados como da geração da era do conhecimento e denominados nativos digitais (BEM-DAVID, 2010; GIRÃO; PEREIRA; PINTO, 2014; KIVUNJA, 2014; NG, 2012; WANG; MYERS; SUNDARAM, 2012).

A geração de nativos digitais abrange pessoas que nasceram nas últimas décadas do século vinte e agrega as Gerações Y e Z. São indivíduos que assimilaram a tecnologia e cresceram com ela, segundo Tapscott (2010, p. 29-30) “com a assimilação, as crianças passaram a ver a tecnologia como uma parte do seu ambiente e a absorvem como todas as outras coisas. Para muitas crianças, usar a nova tecnologia é tão natural quanto respirar”.

No contexto dessas gerações, para além deles usarem as tecnologias de forma natural, eles não utilizam uma ferramenta de cada vez, mas sim, várias ao mesmo tempo. Isso também é uma característica natural, uma vez que os dispositivos como computadores, *tablets* e os *smart phones* permitem que se tenha contato com vários formatos de informações ao mesmo tempo, tais como música, filmes, vídeos, blogs, redes sociais, etc., sem a restrição de acessar um tipo de mídia de cada vez.

Portanto, por um lado, por dispor de tantas possibilidades, os usuários dessas mídias, ou seja, os nativos digitais apresentam um perfil diferenciado das gerações mais antigas, justificando que os ambientes informacionais, como as bibliotecas universitárias, se adaptem à nova necessidade informacional dos usuários nativos digitais, uma vez que estes são e serão os futuros usuários desses ambientes, e a intimidade deles com a tecnologia faz-nos repensar no formato do desenvolvimento e no processo de entrega dos produtos e serviços de informação.

Por outro lado, os bibliotecários e gestores das bibliotecas universitárias se não se mostrarem dinâmicos, proativos, contemporâneos e atuantes, provavelmente poderão perder os usuários para as tecnologias, ao invés de se tornarem aliados dela.

No âmbito dessa discussão, vale ressaltar que a profissão – bibliotecário - é uma profissão típica, e devido às mudanças que ocorreram nas últimas décadas em torno das tecnologias da informação, o conjunto de competências

e habilidades deste profissional não só está se atualizando, mas também está se ampliando.

Portanto, devido às rápidas mudanças das tecnologias e, por consequência mudanças no processo de fornecimento de serviços e produtos de informação, bem como as constantes alterações das necessidades dos usuários no que tange ao acesso e ao uso da informação, tornou-se um desafio tanto para as bibliotecas no contexto da oferta de produtos e serviços tanto ao profissional bibliotecário que muitas vezes é o responsável por fazer a mediação entre o usuário e o acesso à informação. Nesse cenário atual, as bibliotecas precisam desenvolver e adquirir novas competências e habilidades chaves (WIDÉN, KRONQVIST-BERG, 2014), atualmente necessárias não apenas para captar novos usuários, mas principalmente para mantê-los utilizando o espaço informacional disponível nas universidades.

Com base no apresentado, torna-se relevante abordar os nativos digitais em estudos em torno do processo de serviços e produtos em bibliotecas universitárias, já que os atributos comuns desta geração podem ser particularmente relevantes para as bibliotecas, tais como geração etnicamente / racialmente mais diversificada do que as anteriores; *internet savvy* (usuários mais avançados da internet); geração sempre "ligada" aos meios de comunicação social e tendência para multitarefa (TAYLOR; KEETER, 2010; LIPPINCOTT, 2010).

A melhor forma de analisar se a biblioteca universitária está oferecendo serviços e produtos inovadores é verificar se os usuários, caracterizados neste estudo como nativos digitais, estão não só de utilizando os serviços e produtos de informação disponibilizados, mais também estão efetivamente frequentando esses ambientes no seu dia a dia.

Este estudo caracteriza os ambientes informacionais no que tange à infraestrutura, aos serviços e aos produtos de informação e ao pessoal, e explora de que forma a geração digital influencia no processo de desenvolvimento de serviços e produtos no contexto das bibliotecas universitárias. Especificamente, este estudo examina como a geração digital

ambiciona tanto o espaço quanto os serviços e produtos dessa categoria de bibliotecas.

Sendo o principal objetivo deste estudo fazer um paralelo entre o perfil dos nativos digitais e os ambientes informacionais das universidades, os resultados aqui apresentados podem ser utilizados para melhorar a visão dos bibliotecários e gestores, no contexto da entrega de futuros serviços e produtos de informação, pois a principal parte interessada nesses serviços – os nativos digitais – serão caracterizados. Por entender diferentes grupos de usuários, os responsáveis pela gestão das bibliotecas podem melhor desenhar seus futuros serviços.

## **2 METODOLOGIA**

Este artigo teórico (MARCONI, LAKATOS, 2007) teve como base a pesquisa bibliográfica, que possibilitou o estudo e a análise de uma extensa revisão de literatura, relacionada à caracterização dos nativos digitais, uma análise em torno do perfil informacional desta geração e a relação dessa categoria de usuários com os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Dessa forma, uma discussão em torno das bibliotecas universitárias no contexto atual também foi desenvolvida.

Optamos nesse estudo por focar nos serviços e produtos no âmbito das bibliotecas universitárias, por se tratar de uma categoria de bibliotecas que atende grande parte dos denominados usuários nativos digitais; e por estarem inseridas no ambiente acadêmico, tornam-se mais evidentes e recebem mais investimentos por parte dos órgãos responsáveis, pois têm um papel direto no processo de aprendizagem e na formação dos usuários nativos digitais.

As questões que nortearam a fase da pesquisa bibliográfica foram: Como as bibliotecas universitárias e seus ciberespaços suprem as necessidades informacionais dos usuários nativos digitais? Elas estão se projetando para oferecer os serviços desejados 24 horas por dia e de qualquer lugar? Os espaços físicos estão sendo alterados e adaptados para tornarem-se

mais atrativos para os usuários atuais? O *staff* está suficientemente qualificado e experiente para interagir com os usuários quando eles precisam de ajuda e apoio?

Desse modo, foi realizado um levantamento bibliográfico em bases de dados internacionais, por meio do Portal da Capes, na base LISA e Google Acadêmico no mês de junho de 2015. Os principais itens desenvolvidos foram: Geração Digital e suas características e Bibliotecas Universitárias no que tange à infraestrutura, ao serviço e ao pessoal. Nesse contexto, as principais contribuições deste artigo envolvem o seguinte tema: A influência dos nativos digitais na oferta de produtos e serviços de informação no contexto das bibliotecas universitárias.

Os resultados estão estruturados da seguinte forma: Nativos Digitais: caracterização; Os Nativos Digitais e o Compartilhamento da Informação; Ambientes Informacionais; Bibliotecas Universitárias: Caracterização e Nativos Digitais vs Bibliotecas Universitárias. No final, apresentamos as considerações finais e sugestões para continuidade de estudos sobre o tema.

### **3 A INFLUÊNCIA EXERCIDA PELOS NATIVOS DIGITAIS NOS SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Os nativos digitais têm introduzido a tecnologia em todas as suas atividades, desde *smartphones*, *tablets*, a aplicações inteligentes. A utilização de sites de busca tornou-se um recurso comum para encontrar rapidamente respostas para tudo, desde a busca por restaurantes até fontes de pesquisas acadêmicas. A capacidade de obter conhecimento e informação instantânea criou uma cultura de informação para todos os estudantes (RODI, et al., 2014).

Assim, devido às mudanças tecnológicas e ao novo perfil dos usuários, tornou-se crucial e também desafiador que as bibliotecas redesenhem seus espaços, serviços e produtos para manter esses novos usuários nas bibliotecas. Portanto, os novos usuários, não querem mais buscar um livro na estante, eles desejam muito mais do que isso, eles querem um lugar que, além de ter acesso à informação que necessitam, eles possam utilizar o ambiente

informacional em momentos de lazer e entretenimento, de forma individual ou colaborativa.

Desse modo, no âmbito da realidade brasileira, observamos que a maior parte das bibliotecas universitárias parecem não acompanhar essa nova forma que a geração digital olha e ambiciona os serviços das bibliotecas, é necessário que haja, para além de uma efetiva evolução nos serviços, também tenha uma mudança na própria concepção de funcionalidade da biblioteca.

Assim, como a biblioteca universitária tem como principal função auxiliar no processo de obtenção de conhecimento dos usuários não pode ficar obsoleta, precisa manter-se atualizada e atuante. Portanto, deve buscar alternativas para atrair usuários, preferencialmente, oferecendo serviços e produtos modernos, que vão ao encontro das novas necessidades informacionais dos usuários.

Nesse contexto, com base no estudo “A influência da geração digital no processo de desenvolvimento de produtos e serviços de informação no contexto das bibliotecas”, o referencial teórico aborda os seguintes temas: Nativos digitais e suas características; Bibliotecas Universitárias: pessoal, infraestrutura, produtos e serviços e a relação entre Bibliotecas Universitárias e os Nativos Digitais.

### **3.1 Nativos Digitais: caracterização**

Do ponto de vista das gerações mais antigas, os computadores eram ferramentas pessoais, de uso e armazenamento de informações locais, pois as conexões das redes de telecomunicação eram pouco avançadas. Com a crescente convergência dos meios de comunicação para a transmissão digital, as redes de computadores locais passaram a integrar uma rede de alcance mundial, conhecida como *Internet*.

Não somente a evolução das redes de telecomunicação teve papel importante nas condutas sociais das novas gerações, mas também a tecnologia transformou os computadores considerados aparatos grandes e inacessíveis em dispositivos móveis com *design* cada vez menores como, por exemplo, os *tablets*.

Para Fontes (2012), os *tablets* custariam menos que os computadores e poderiam ter um valor mais acessível por dispensar dispositivos de armazenamento interno de grande porte além de outros periféricos. O autor ressalta também que para além dos *tablets*, os *smartphones* também são tendências, uma vez que agregam as funções de um telefone celular e de um *tablet* em apenas um aparelho. São peculiaridades que surgiram e foram incorporadas à sociedade não faz muito tempo, mas que têm um impacto enorme no comportamento informacional dos nativos digitais.

Nesse contexto, a mudança mais significativa que afetou as novas gerações de usuários, além da ascensão do computador, foi o avanço da internet e de outras tecnologias digitais. É por isso que as pessoas que nasceram e cresceram durante este período - do surgimento e avanço da internet - são chamadas de primeira geração imersa em bits (TAPSCOTT, 2010).

Quando se faz referência a “gerações”, torna-se pertinente reportar ao “conceito que é mais aceito pelos estudiosos – a separação da sociedade pela idade cronológica” (OLIVEIRA, 2012, p. 25). Tradicionalmente Oliveira (2012) considera como a separação de 20 ou 25 anos para identificar cada geração. Mas não é fácil identificar uma geração apenas pelo período de nascimento, outros fatores, como educação e economia também podem ser considerados. Acontecimentos culturais coletivos, as crenças e práticas sociais, principalmente, o enfoque comportamental podem ser levados em consideração na classificação das gerações.

Cada geração passa por um conjunto único de acontecimentos que demarca seu lugar na história e delinea as perspectivas da sociedade. Nesse sentido, as gerações são classificadas pelo intervalo de nascimento e também pelo conjunto das vivências históricas e princípios de vida em relação ao convívio social. Alguns autores defendem que existem atualmente pelo menos quatro principais gerações vivas: os Baby Boomers, a Geração X, a Geração Y e Geração Z (CERBASI; BARBOSA, 2009; OLIVEIRA, 2012; TAPSCOTT, 2010). Dessas quatro gerações, duas são encaradas como **nativos digitais**, as Gerações Y e Z, foco desse estudo.



## **Geração Y**

A Geração Internet, Geração do Milênio (TAPSCOTT, 2010), também chamada de Geração Y (CERBASI; BARBOSA, 2009; TAPSCOTT, 2010), pode ter o limite inferior tão baixo quanto 1977 e limite superior tão elevado quanto 2002. Cerbasi e Barbosa (2009), por exemplo, alegam que, nesta Geração, encontram-se indivíduos que nasceram entre os anos 1979 e 2000. Santos et al. (2011) definem que os membros da Geração Y nasceram entre 1978 e 1994 e são pessoas que estão indo para o mercado de trabalho, provenientes de um período de crescimento econômico. Na visão de Tapscott (2010) os pertencentes a essa Geração nasceram entre 1977 e 1997. Já Tolbize (2008) classifica como da geração Y aqueles indivíduos nascidos entre os anos de 1984 a 1990.

Os nativos digitais têm características que os diferenciam do restante da sociedade, querem liberdade de escolha, de expressão e são totalmente adaptados aos diversos canais de vendas presentes na internet. Gostam de escolher onde e quando vão trabalhar e encontram na tecnologia uma ferramenta para fugir das restrições de um escritório tradicional, tentando integrar a vida profissional à vida doméstica e social. Adoram customizar, acessam e criam conteúdos na internet totalmente com seu padrão, aliás, fazem isso com quase tudo que têm contato, além do mundo digital.

Exigem mais das empresas e dos empregadores, pois são investigadores e conhecem o seu poder de mercado. Querem diversão no trabalho, na educação e na vida social, pois cresceram em meio a experiências interativas. É a geração dos relacionamentos e da colaboração, influenciam-se mutuamente por meio das redes online. São sedentos por velocidade; as mensagens instantâneas e a comunicação rápida são normas para essa geração. São inovadores e buscam sempre novas formas de colaborar, de se divertir, de aprender e de trabalhar (TAPSCOTT, 2010).

Essa geração preocupa-se bastante com o lazer. Equilíbrio é realmente uma palavra de ordem, com importância acima do salário ou cargo. Os nativos digitais conseguem fazer diversas coisas bem feitas ao mesmo tempo, gerenciam algumas tarefas com o uso da internet, utilizam software de

produtividade, reuniões virtuais, e-mail e tudo mais que a tecnologia pode oferecer (CERBASI; BARBOSA, 2009).

### **Geração Z**

A geração Z (CERBASI; BARBOSA, 2009) compreende sujeitos nascidos depois do ano 2000 até os dias atuais; também conhecida como a Geração Next (TAPSCOTT, 2010), agrupa pessoas que nasceram de 1998 até a data presente. Moura (2009) explana que, nos anos 1960, a televisão era considerada a tecnologia mais poderosa da história. Atualmente os computadores, consoles de videogames e *smartphones* ultrapassaram a hegemonia televisiva. Se as crianças de gerações anteriores tinham o hábito de brincar na rua, as crianças da geração atual preferem as brincadeiras dentro de casa com seus dispositivos de interação. Essa geração encara a tecnologia como se fosse o ar que respiram, pois cresceram no “mundo digital” e os aparatos tecnológicos são vistos como a extensão do ser humano (JEANNERET, 2005).

Cerbasi e Barbosa (2009) conceituam essa geração como a geração da internet banda larga, Google, *smartphone*, jogos online, entre outros. Geração da era do conhecimento, em que a velocidade e urgência de comunicação não é nada mais que o seu ritmo habitual, geração que tem possibilidade de acesso rápido a grandes quantidades de informação. Jogos *online*, computadores e dispositivos móveis são comuns e corriqueiros e para eles, anormal seria não se expressar com essas ferramentas.

Enquanto algumas gerações utilizam-se de dez dedos para se comunicarem, os nativos digitais têm muita facilidade em trabalhar apenas com dedos polegares. Daí a denominação de Geração Polegar, pois muitas das crianças dessa geração têm acesso aos dispositivos móveis desde muito cedo e por isso conseguem manusear as teclas ou telas com habilidade singular apenas com esses dedos (MOURA, 2009).

Os nativos digitais, integrantes da Geração Z, fazem uso constante da comunicação instantânea para interações (comunidades *online*), porém seu individualismo radical também é expresso nos ambientes virtuais em

detrimento à comunicação verbal. Apostam na inteligência e tecnologia para a educação e trabalho e geralmente são impacientes por terem hábitos de ação e satisfação imediatas. Participam de grandes comunidades virtuais sem se envolver pessoalmente.

Muitos integrantes dessa geração são filhos de pais separados que formaram famílias novamente, denominadas “famílias recompostas”. Suas atividades cotidianas no mundo digital são muito bem estruturadas, capazes de conscientizá-los ética e socialmente. Rejeitam a educação formal e junto com seus problemas de comunicação pessoal provocam uma lacuna difícil de preencher entre as gerações anteriores e futuras, potencializando uma escassez vindoura de profissionais qualificados (FERNANDEZ DEL CASTRO, 2010).

Ainda que se exiba divergências entre as datas de início e fim de cada geração, como mostrado da tabela 1, a ilustração da classificação sociológica parece relevante por apresentar o comportamento da sociedade em diferentes épocas, influenciadas por condições econômicas, avanços tecnológicos e condutas em relação ao trabalho e lazer. Os apontamentos parecem se complementar, uma vez que as mudanças ocorridas no comportamento social, no modo como as pessoas se comunicam e interagem, em como se tem o acesso à informação e como ela é compartilhada, podem estar intimamente ligados.

**Tabela 1:** Nativos Digitais vs Idade de nascimento

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

**Fonte:** Desenvolvido pelos autores

De forma geral, os nativos digitais podem ser classificados como as gerações que cresceram imersas nos bits e no mundo digital, tendo como marco de início os nascidos a partir do ano de 1977 até os dias atuais, eles se comunicam por meio de redes sociais online ou aplicativos de comunicação instantânea; buscam liberdade para escolher e expressar o que desejam; utilizam a tecnologia para fazer suas próprias regras e horário de trabalho, integrando carreira profissional e vida pessoal.

É importante ressaltar também que os nativos digitais são bem informados em relação a produtos e empresas e usam isso para exercerem seus direitos. Buscam sempre o divertimento tanto no trabalho quanto em outros ambientes por estarem acostumados à vida interativa; possuem redes de relacionamento e colaboração e compartilham informações que podem influenciar, de forma recíproca, os integrantes do grupo. Rapidez na comunicação é o ritmo normal; buscam sempre inovar no trabalho, diversão e aprendizagem. Preocupam-se com o trabalho, mas não se esquecem do lazer e possuem capacidade para executar várias tarefas ao mesmo tempo.

### **3.2 Os Nativos Digitais e o Compartilhamento da Informação**

Um dos pontos fundamentais da nova relação entre as tecnologias e a sociedade é o compartilhamento da informação, que assume agora novas formas de ser realizado, tendo por base as ferramentas da Web 2.0 e seu caráter interativo. O desenvolvimento dos novos aparelhos eletrônicos, em especial o computador e a *Internet*, fornecem pistas importantes para entender o comportamento dos nativos digitais e suas ações no processo de compartilhamento da informação.

No início da web, predominavam os *sites* com informações estáticas e poucas ferramentas de troca de informações, porém, com o desenvolvimento da Web 2.0, o compartilhamento assumiu um papel central na própria rede. Atualmente a web é um espaço de trocas, de fluxo informacional intenso, no qual o indivíduo comum interage, compartilha, curte e colabora, priorizando, conforme ressalta Zanetti (2011, p. 66):

[...] a “ação” dos indivíduos dentro da coletividade *online*, mesmo que em escalas distintas: contribuição, cooperação, produção colaborativa e ação coletiva. [...] A lógica do compartilhamento estaria calcada na ideia de contribuição, que tem como principal “mote” a partilha de conteúdo para ser disponibilizado às outras pessoas.

Estas novas possibilidades interativas da internet e das novas tecnologias eletrônicas impelem o indivíduo a assumir um papel ativo na criação de seus relacionamentos, tornando o processo de comunicação essencialmente social. É neste contexto que devem ser analisadas as características das novas gerações que surgem já em relação direta com as novas tecnologias e o ciberespaço, verificando de que forma a “cultura do compartilhamento” está vinculada ao comportamento dessa geração.

Ao retomar algumas das características dos nativos digitais, é possível verificar aproximações entre o contexto construído pelo avanço das novas tecnologias e as possíveis inter-relações com as novas gerações e suas transformações. Ao analisar as implicações das novas gerações no ambiente acadêmico, Jones e Shao (2011, p. 3) indicam algumas preferências que ilustram as características destes indivíduos, sendo (1) a necessidade de receber informações rapidamente, (2) o comportamento multitarefas e (3) a preferência a uma aprendizagem ativa como as inicialmente identificadas.

Nessa mesma linha, Lehmkuhl e Chagas (2014) destacam a capacidade de trabalho em rede, de forma colaborativa, a preferência pela dinâmica de jogos para realização de tarefas, a valorização do hipertexto à linearidade do texto impresso e a valorização da informação multimídia. Ao analisar cada característica apontada, temos as pistas necessárias para verificar como o compartilhamento da informação se tornou um comportamento central na nova dinâmica de relacionamento dos nativos digitais.

Assim, a necessidade de receber informações de forma cada vez mais rápida aponta para a busca de fontes mais ágeis e mais próximas, que retornem resultados com o menor esforço possível, e meios de comunicação instantâneos, no qual o diálogo em tempo real é premissa. Neste sentido, os fluxos informacionais gerados pelos processos de compartilhamento

respondem muito bem a esta necessidade, pois o sujeito tem acesso facilitado às diversas redes sociais em que está inserido por conta das mídias digitais. Este processo de compartilhamento da informação em rede retorna informações contextualizadas ao sujeito, pois tal informação é trabalhada por diversos atores inseridos em uma rede que, por sua vez, contextualizam tal informação de acordo com as suas necessidades.

Vinculando esta característica à valorização da informação hipertextual e multimídia, é possível verificar como a natureza da própria informação está mudando em razão dos novos processos de compartilhamento e colaboração. O hipertexto é uma informação em rede, que cria uma verdadeira teia de palavras e conceitos em que as novas gerações interagem de forma muito natural. Por meio dele, são criados diversos caminhos e possibilidades que o próprio sujeito escolhe durante seu processo de busca. Já as plataformas multimídias respondem a necessidade destes jovens de diferentes estímulos, utilizando vídeos, sons, fotos e texto para trabalhar uma mesma informação. Tais características são fruto das novas práticas comunicacionais, simultâneas e convergentes, nas quais os nativos digitais aparecem freneticamente conectados a diferentes telas, redes e fluxos de informação (FREIRE FILHO; LEMOS, 2008).

Estas novas práticas têm intrínseca relação com o comportamento multitarefas, um dos mais citados pelos autores que estudam as novas gerações, já que os jovens de hoje têm acesso a plataformas multimídia, com recursos cada vez mais sociais, e são alvo de uma avalanche informacional sem precedentes, a simultaneidade de atividades é uma de suas maiores características. Enquanto realizam atividades no trabalho ou na escola, conversam com amigos e assistem vídeos, ficando ligados nas diversas telas que fazem parte da vida cotidiana, os computadores, os televisores, os smartphones, etc.

O comportamento multitarefas tem relação com o compartilhamento da informação, pois possibilita que o sujeito, enquanto resolve um problema, interaja com outros atores, que por vezes contribuem com sua resolução. Essa interação em grupo é a essência também da aprendizagem ativa, que ganha

cada vez mais espaço com as novas gerações, sendo o aluno agente de seu processo de aprendizagem, e a construção do conhecimento ocorre no contato com seus colegas.

A maneira como os indivíduos respondem a uma sociedade cada vez mais informatizada, com grande acesso às informações e que cobra resultados cada vez mais rápidos, tem alterado de forma crucial como as pessoas interagem durante o processo de aprendizado e na resolução de problemas. Verifica-se que o compartilhamento de informação em rede torna-se atualmente uma atividade habitual, que fundamenta os processos cotidianos.

Para resolver um problema recorre-se tanto às fontes tradicionais de informação quanto às redes de contato, ressaltando o crescente papel destas conexões na realização das mais diferentes atividades. Neste sentido, ressaltamos o uso destas redes para o trabalho colaborativo, que é também mais uma característica apontada pelos pesquisadores que estudam estas novas gerações.

Nessa mesma linha, Girão et al. (2014, p.81) realizam a sistematização de diversas perspectivas de diferentes autores que estudam a temática e ressaltam que os indivíduos pertencentes a estas gerações são “[...] colaborativos, orientados para o trabalho em equipe e peritos em multitarefas”. Esta aptidão para trabalhos colaborativos tem origem na relação com as novas tecnologias de comunicação e informação, que aproximam os indivíduos e possibilitam a troca de informações em tempo real. O processo de interação em rede, que é a essência do trabalho colaborativo, contribui diretamente com a construção do conhecimento, assim como afirma Tomaél et al (2005, p. 95):

A interação constante ocasiona mudanças estruturais e, em relação às interações em que a troca é a informação, a mudança estrutural que pode ser percebida é a do conhecimento, quanto mais informação trocamos com o ambiente que nos cerca, com os atores da nossa rede, maior será nossa bagagem de conhecimento, maior será nosso estoque de informação, e é nesse poliedro de significados que inserimos as redes sociais.

A prática contínua destes processos colaborativos de compartilhamento de informação vem transformando tanto os indivíduos e suas

práticas sociais quanto os espaços informacionais – em especial nesse estudo as bibliotecas universitárias - que precisam agora se adequar às novas formas de relacionamentos e aos novos usos gerados.

### **3.3 Ambientes Informacionais**

#### ***Infraestrutura***

As bibliotecas universitárias ocupavam um espaço significativo nos relatórios das universidades, enquanto na prática estavam disponíveis em pequenas salas, porões e depósitos. Atualmente esse panorama mudou bastante, o espaço físico ocupado pela biblioteca ganhou amplitude e visibilidade, salas, prédios construídos para alocarem todo o acervo, bem como salas especializadas para os diversos serviços oferecidos, salas de obras especiais, obras raras, salas de estudos, laboratórios, inclusive toda uma estrutura tecnológica, que atende às necessidades para além do ambiente físico, também no contexto digital e virtual.

A biblioteca está sendo vista com outros olhares, principalmente pelas grandes universidades que visam à qualidade do aprendizado e apostam na infraestrutura, em equipamentos tecnológicos de última geração, na capacitação docente, na capacitação de técnicos, entre outros.

Porém, com o aumento do uso da *Internet*, a partir dos anos 1990, associado à disponibilidade de fontes de informação em formato eletrônico, resultou em um declínio no número de usuários que frequentavam o espaço físico da biblioteca, bem como uma considerável diminuição na circulação de material impresso e na solicitação de serviço de referência. Dessa forma, as bibliotecas têm sido diariamente “desafiadas” a tornarem seus ambientes físicos mais atrativos (YOO-LEE; LEE; VELEZ, 2013).

Os autores também argumentam que o *staff*, que normalmente inclui bibliotecários, diretores, técnicos e estagiários, tem respondido aos desafios impostos pela mudança advindas do rápido avanço das tecnologias da informação e do comportamento do usuário, criando e implementando serviços e *facilities* chamando de espaços sociais, tais como cafés e espaços para estudos colaborativos. A principal força propulsora para a criação desses



ambientes alternativos inclui uma mudança na pedagogia do ensino superior, que tem colocado mais ênfase em projetos realizados em grupo e em trabalho colaborativo, bem como o foco no estilo de trabalho da geração digital (CERBASI, BARBOSA, 2009; TAPSCOTT, 2010; YOO-LEE; LEE; VELEZ, 2013).

Dada a essa atual realidade, as Bibliotecas precisam entender o estilo de aprendizagem das novas gerações e proporcionar espaços como *Information commons* para reforçar os aspectos sociais da aprendizagem por meio da combinação de tecnologia e serviço, criando um ambiente dinâmico, confortável e colaborativo (WHITCHURCH, 2010; LIPPINCOTT, 2010).

Basicamente, *Information commons* é o espaço físico onde recursos de informação podem ser acessados e utilizados, mas também se refere a um espaço virtual de informações e recursos. Essa nova expressão será melhor abordada no item a seguir, serviços, uma vez, que na literatura a expressão refere-se aos serviços e produtos disponibilizados no ambiente informacional.

Com base no exposto, há uma nova tendência, uma maneira nova de ver a biblioteca dentro da sociedade da informação. A biblioteca deve estimular o conhecimento e as relações, para isso, deve cada vez mais se unir com outras áreas do conhecimento, por meio de parcerias e alianças estratégicas com empresas e organizações, para oferecer novos e melhorados serviços de informação (LEITÃO, 2005).

### **Serviços**

Os usuários da atual geração acompanham a evolução tecnológica e a utilizam em suas tarefas básicas e rotineiras, eles esperam que as bibliotecas universitárias, que têm como principal insumo a informação voltada para pesquisa, ensino e extensão, façam o mesmo. Dessa forma, os usuários nativos digitais tornaram-se mais exigentes no que tange às expectativas dos serviços e produtos ofertados por estas unidades.

Portanto, com base nessas expectativas, o processo de desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação devem levar em consideração algumas tendências, tais como: *as novas tecnologias* que

regularizam o acesso à informação (limita ou expande o acesso); o *ensino a distância*, que cada vez mais está presente, e é uma forma de democratizar o acesso à informação; a *gestão da informação*, que se refere à proteção, e que se apresenta como um desafio em relação à privacidade do usuário no contexto online; as *tecnologias que capacitam a economia global da informação*, e que leva à interrupção de vários negócios em muitas indústrias devido à conexão e ao ambiente em rede (WIDÉN, KRONQVIST-BERG, 2014) e finalmente, a *modernização e atratividade dos espaços físicos*, por meio da oferta de um espaço confortável, aconchegante, pratico, acessível e colaborativo.

Nessa mesma linha, no contexto da biblioteca universitária, a última tendência - a *modernização e a atratividade dos espaços físicos* - deve ser analisada sob a luz da forma de entrega da informação e da caracterização dos novos ambientes informacionais e do comportamento da nova geração de usuários. Essa afirmação vai ao encontro do que defendem Widén e Kronqvist-Berg (2014), quando afirmam que o comportamento informacional dos usuários está mudando. O individualismo, proporcionado pelo uso da rede, está se desenvolvendo com base em novos e eficientes recursos de interação (WIDÉN, KRONQVIST-BERG, 2014).

Projetos que desenham novos serviços informacionais e remodelam os espaços físicos devem cada vez mais ter em conta que os usuários/leitores se tornaram “espectadores”, “ouvintes” e “*networkers*”. As coleções vão desde “*print*” até “multimídia”, e o conteúdo fornecido inicialmente em formato local, por meio de CD- ROM e outros dispositivos de armazenamento, está sendo atualmente acessado de forma remota (SCHMIDT, 2011).

Nesse contexto, a única certeza é que as mídias digitais ganharão espaço, e isso obriga as bibliotecas a reverem seus conceitos, buscando novas parcerias, não apenas entre bibliotecas (parcerias horizontais), mas também com outras organizações (parcerias verticais), com objetivo de otimizar o processo de inovação, ou seja, o desenvolvimento de novos produtos e serviços.

É nesse sentido que a expressão *Information Commons* é uma tendência no âmbito das bibliotecas universitárias. O termo ganhou notoriedade no final dos anos 1980, para se referir à combinação de ambos os espaços: físicos e virtuais (UNIVERSITY OF SHEFFIELD, 2012). Esse mesmo estudo da University of Sheffield define que a expressão *Information Commons* é uma associação entre serviços de informática e de serviços da biblioteca universitária. Nasce do pensamento completamente novo sobre recursos de aprendizagem para o aluno do século XXI – os nativos digitais – e contém uma série de espaços de estudo em um único prédio.

O conceito de *Information Commons*, quando introduzido pela primeira vez em bibliotecas, foi concebido como "laboratórios de informática glorificados", com fileiras de computadores, *hardware* e *software* relacionado, com uma equipe de TI de plantão para fornecer ajuda e assistência. Tais instalações foram abertas por mais horas. Atualmente a versão é *Aprendizado Commons* e envolve espaços híbridos, facilitando a comunicação e a atividade tanto em grupo como individual. Estes espaços são propícios à aprendizagem, redes sociais, trabalho em pares, e muitas vezes incluem comida e bebida (SCHMIDT, 2011).

As Universidades Internacionais que já possuem serviços de *Information Commons* oferecem aos seus alunos serviços semelhantes de suporte e apoio à pesquisa e aprendizagem. Para implementar esse apoio, também são oferecidos uma ampla variedade de equipamentos e recursos de tecnologia, tais como: estações de trabalho, empréstimos de notebooks, laboratórios de mídias, serviços de assistências a computadores portáteis e pessoais, scanners, impressoras e copiadoras, acesso à rede sem fio e salas de estudos individuais e coletivas (UNIVERSITY OF SHEFFIELD, 2012).

Nesse mesmo contexto do *Information Commons*, em um estudo feito com alunos de graduação da Universidade Estadual da Carolina do Norte sobre os espaços favoritos de uso e os serviços mais utilizados, basicamente, ambos os espaços: estudo individual e espaço social foram referenciados. A escolha dos espaços individuais para estudo foi justificado por aqueles que querem um local calmo e silencioso para estudar sozinho. Já o espaço social é

escolhido por aqueles que querem um espaço colaborativo de trabalho junto com tecnologias (YOO-LEE; LEE; VELEZ, 2013).

Neste mesmo estudo, os autores apresentam sete atividades para que os alunos utilizem os espaços da biblioteca: (1) fazer trabalho/tarefas; (2) grupo de estudo; (3) usar o computador; (4) escrever; (5) falar com pessoas; (5) comer ou beber; (6) leitura; e (7) uso de fontes eletrônicas. Entretanto, falar com pessoas e comer ou beber são atividades que acontecem naturalmente.

Relativamente à percepção com o design e uso do espaço físico da biblioteca, algumas características foram avaliadas como importantes: fácil de usar, útil, familiar, ativo e acadêmico, organizado, acessível, hospitaleiro, confortável e interessante (YOO-LEE; LEE; VELEZ, 2013).

Dentro das vantagens e desvantagens percebidas no contexto da utilização dos espaços e serviços disponíveis para (1) estudo individual ou (2) estudo em grupo, percebemos, com base na pesquisa, que as vantagens são mais percebidas relativamente ao uso do ambiente social do que quando se usa o espaço de estudo individual, como se pode verificar no quadro 1.

**Quadro 1:** Vantagens e desvantagens dos espaços das bibliotecas

|                     | (1) Espaço Social   | (2) Espaço Individual  |
|---------------------|---|--|
| <b>Vantagens</b>    | <i>Relaxamento e intervalos entre o estudo</i><br><i>Colaboração</i><br><i>Socialização</i><br><i>Bebida/comida</i><br><i>Conveniência de não ter de sair do local</i><br><i>Atmosfera</i><br><i>Separação do espaço individual</i> | <i>Promove a concentração/foco</i><br><i>Silencioso</i><br><i>Não há distração</i>   |
| <b>Desvantagens</b> | <i>Distração</i><br><i>Barulho</i><br><i>Promove o adiamento das atividades</i>   | <i>Sozinho</i><br><i>Não há possibilidade de colaboração</i><br><i>Número de espaço disponível é limitado</i><br><i>Muito silencioso</i> |

**Fonte:** Desenvolvido pelos autores com base em YOO-LEE; LEE; VELEZ (2013)

Essas percepções globais do ambiente fornecem implicações chaves e práticas para os diretores de bibliotecas e bibliotecários reavaliarem seus

ambientes e melhorarem os serviços e produtos ofertados. Independente das vantagens e desvantagens dos espaços (social ou individual), os estudos apresentados indicam que a biblioteca ainda está no centro da vida acadêmica dos alunos, e que reinventar tanto os "espaços sociais" quanto os "espaços individuais" de uma biblioteca pode ser uma estratégia de sucesso para que os nativos digitais utilizem os espaços e os serviços com frequência (CARLSON, 2001).

Com base no apresentado, além do uso massivo das tecnologias da informação e do planejamento de espaços mais atrativos nos ambientes informacionais no âmbito acadêmico, é de extrema importância o papel do bibliotecário e de sua equipe (administradores, estagiários, técnicos, etc.). Nesse contexto, Furnival e Gracioso (2011) afirmam que esse profissional – o bibliotecário – sendo ele o responsável por prover, junto a uma equipe interdisciplinar, as articulações e organizações necessárias entre conteúdos, tecnologias e demanda dos usuários, deve cada vez mais buscar capacitação e atualização para melhor atender as necessidades dos usuários nativos digitais.

### ***Pessoal***

Com o passar dos anos, em especial nas duas últimas décadas, é nítido que o desenvolvimento das tecnologias da informação tem contribuído para o surgimento de novos e melhorados serviços informacionais. Nesse contexto, por um lado, as bibliotecas são capazes de se adaptarem à nova realidade informacional dos usuários, no que tange à gestão da informação, em especial seu acesso e uso. Por outro lado, devido à complexidade dos ambientes informacionais, há uma necessidade de constante atualização por parte do profissional que atua nesses ambientes, o bibliotecário (HJORLAND, 2000).

Portanto, as tecnologias da informação mudaram todas as facetas da existência da biblioteca e dos serviços e produtos oferecidos por estas instituições. Assim, na realidade atual, a expectativa por parte dos usuários em torno dos serviços das bibliotecas e de seus profissionais se alteram drasticamente (SCHMIDT, 2011).

Nessa mesma linha, Baruchson–Arbib; Bronstein (2002) salientam que, dentro desta discussão, também há, muitas vezes, uma distinção entre as competências básicas para o profissional que atua diretamente com as atividades tradicionais, para aqueles que atuam no ambiente digital.

As futuras habilidades e competências dos bibliotecários foram apresentadas pelo grupo de trabalho (DIK, 2011) que estuda este profissional. O estudo apresentou sete habilidades cruciais para que o referido profissional atue com competência no atual cenário:

### **Quadro 2: Habilidades e competências desejáveis para bibliotecários**

| <b>Competências</b>                            | <b>Descrição</b>  |
|--|---|
| <b>Habilidades de digitalização</b>            | Competência técnica e capacidade de se comunicar com o pessoal de TI e sistemas de informação.  |
| <b>Leitura</b>                                 | Competência de literacia mediática, capacidade de compreensão diferentes grupos de utilizadores (crianças, multicultural, pessoas com deficiência).   |
| <b>Comunicação científica</b>                  | Como a ciência é produzida a partir do ponto de vista dos pesquisadores, o bibliotecário deve adquirir competências em torno dos processos de publicação, das diferentes práticas de informação dentro de diferentes disciplinas, bibliometria, práticas de escrita, arquivos digitais. |
| <b>Cultura participativa</b>                   | Habilidades em tecnologia digital, literacia da informação, competência social, comunicação e marketing.  |
| <b>Habilidades pedagógicas e de supervisão</b> | Ambientes de aprendizagem, plataformas de aprendizagem, trabalho de referência, competência jurídica, habilidades de comunicação, métodos de aprendizagem, habilidades de colaboração.  |
| <b>Marketing</b>                               | Internet e mídias sociais como ferramentas de comunicação e marketing, competência jurídica, habilidades de apresentação, habilidades de escrita, visualização.   |
| <b>Competências acadêmicas</b>                 | Gestão de mudança, liderança, aprendizagem e desenvolvimento, competências relacionais.   |

**Fonte:** Desenvolvido pelos autores com base em (DIK, 2011).

Nessa mesma linha, habilidades similares também ocorrem em um estudo feito entre profissionais de biblioteca (PARTRIDGE et al. 2010). Com base nos resultados do estudo dos autores, a seguir, apresentamos algumas

características consideradas importantes para um bibliotecário contemporâneo: habilidades de comunicação, gestão de mudanças, habilidades complementares em TI, habilidades de liderança, habilidades de marketing, habilidades de gerenciamento de projetos e envolvimento da comunidade.

Entretanto, devido ao rápido desenvolvimento tecnológico e à implementação de mídias sociais em bibliotecas, os bibliotecários, por vezes, se sentem desatualizados, principalmente aqueles formados na geração passada. Dessa forma, torna-se relevante pensar em formar equipes multidisciplinares para administração dessas unidades e para melhorar o processo de gestão dos produtos e serviços oferecidos por elas (KRONQVIST - BERG, 2014).

Com base no que foi apresentado, inferimos que o processo de desenvolvimento de espaços, serviços e produtos em bibliotecas, mudou fundamentalmente em muitas partes do mundo, com o impacto das novas tecnologias da informação em bibliotecas e, portanto, os profissionais que nelas atuam, também devem acompanhar tais mudanças, por meio de cursos de capacitação e atualização.

### **3.3 Nativos Digitais vs Bibliotecas Universitárias**

Os nativos digitais representam, desde a década passada, uma geração de estudantes universitários nascidos e criados em um mundo de tecnologias digitais. Consciente da importância dos ambientes informacionais atenderem essa demanda, Robinson (2008) estudou as bibliotecas universitárias em Hong Kong para refletir sobre a adequação dos serviços oferecidos aos nativos digitais. Robinson (2008) lembra que nenhuma biblioteca universitária atende às necessidades de apenas uma geração, precisa adequar seus serviços e recursos à sua gama de usuários, embora seu maior grupo de usuários seja os estudantes de graduação, os "nativos digitais", que detêm algumas características comuns e utilizam a tecnologia de forma similar (ROBINSON, 2008).

Em função das mudanças tecnológicas, o ambiente das bibliotecas tem-se modificado no decorrer dos anos. Kelley (2011) observa que há trinta anos, a única pessoa em uma biblioteca à procura de uma tomada elétrica era da limpeza para ligar o aspirador de pó. Agora, os usuários equipados com *notebooks*, *smartphones* e *tablets* precisam constantemente de uma fonte de energia elétrica.

Cabe-nos a ressalva de que, ao reportarmos sobre os avanços tecnológicos, não estamos esquecendo de outras formas de tecnologia como a energia elétrica, já citada, mas também a água encanada ou a própria telefonia fixa, é que essas inovações já estavam incorporadas às gerações digitais e por isso perderam a visibilidade do início de suas existências. Tapscott (2010, p. 30) argumenta que “tecnologia é apenas para pessoas que nasceram antes de sua invenção”.

Por isso, quando referenciamos tecnologia como a telefonia celular, a comunicação digital, os dispositivos móveis e a *Internet*, estamos fazendo alusão à tecnologia do presente, inovações consideradas recentes. E é esse conjunto de componentes que propiciam novos meios e novos hábitos de conexão e interação social que parece despertar o desejo de encontrar respostas para a aparente “humanização tecnicista” da sociedade atual.

Relativamente ao espaço físico em bibliotecas universitárias, há um movimento para o desenvolvimento de meios de estudo mais atraentes para os estudantes da geração digital. O estabelecimento de ambientes adequados para o acesso à informação na web em bibliotecas universitárias é um reflexo disso, os espaços estão sendo adaptados para o trabalho individual e colaborativo e para uma maior flexibilização em suas instalações físicas, procurando torná-las mais acessíveis e atraentes aos estudantes (ROBINSON, 2008).

Assim, o processo de desenvolvimento de espaços em bibliotecas deve levar em consideração os seguintes aspectos: o crescimento da Internet, o impacto do Google, a mudança no comportamento informacional dos usuários; pressões econômicas e financeiras, a necessidade de sustentabilidade, a



alteração nas prioridades de pesquisa, o desenvolvimento de abordagens multidisciplinares, novos métodos de ensino e aprendizagem, rede social, a necessidade de atividade colaborativa, novas formas de trabalho, globalização, e mobilidade dos usuários.

Os aspectos citados no âmbito do processo de desenvolvimento de espaços informacionais vão ao encontro do que é abordado no conceito do *Information Commons*. Um estudo feito sobre o tema por Lippincott (2010) relembra as características e preferências dos nativos digitais no que tange aos espaços e serviços das bibliotecas universitárias, pois eles preferem fazer o trabalho acadêmico em torno de seus amigos ou colegas, portanto precisam de ambientes colaborativos que despertem a criatividade; utilizam com intensidade tecnologias e conteúdo digital; fazem uso extensivo de tecnologia e conteúdo digital; normalmente desenvolvem suas atividades tarde da noite, portanto, o horário estendido de funcionamento da biblioteca torna-se crucial para que tal geração utilize efetivamente o espaço; o lema dos nativos digitais é “socializar e aprender ao mesmo tempo” por meio da troca de experiências formais e informais.

Nesse contexto, o papel da biblioteca em fornecer um ambiente que inspira a criatividade e a inovação em estudantes nativos digitais é destaque neste e em outros estudos (ROBINSON, 2008; LIPPINCOTT, 2010; UNIVERSITY OF SHEFFIELD, 2012; YOO-LEE; LEE; VELEZ, 2013 ). Dessa forma, de um modo geral, é necessário que as bibliotecas universitárias: (1) melhorem e ampliem seus espaços de trabalho para não apenas otimizar a interação entre disciplinas díspares, mas também para fazer que o processo de descoberta e aprendizagem seja mais poderoso; (2) expandem os serviços tradicionais, disponibilizando serviços alternativos como café, exposição de novas publicações, feiras de artes, etc. e (3) criem espaços e mecanismos de inspiração.

Portanto, por um lado, a combinação de novas tecnologias, atratividade nos ambientes informacionais e mudança dos papéis dos bibliotecários, e uma geração de estudantes nativos digitais levou a um aumento nos níveis de ruído em bibliotecas universitárias. Sobre essa questão, Yelinek e Bressler (2013)

apresentam uma revisão da literatura sobre o aumento dos níveis de ruído em bibliotecas universitárias na tentativa de identificar as melhores práticas para adaptar as bibliotecas ao ruído. A análise da literatura pelos autores demonstra que a atual geração de estudantes ainda exige áreas de silêncio na biblioteca e algumas soluções são indicadas: zoneamento – áreas de silêncio para estudo individual, áreas (sem restrição) para uso de *smartphones* e para estudo em grupo, etc.; reorganização do mobiliário; planejamento de sinalização inteligente para os ambientes; e, políticas que preveem a prevenção de ruídos. Embora essas iniciativas possam reduzir o ruído excessivo, Yelinek e Bressler (2013) concluem que a avalanche de novas tecnologias nas bibliotecas, bibliotecários que já não se sentem responsáveis pelo silêncio e estudantes que exigem ambientes para novos conjuntos de habilidades, continuará a criar ruído em bibliotecas universitárias.

A atual geração de estudantes é consciente do contexto digital e nutrem uma paixão pelas mídias sociais e outros sistemas interativos baseados em recursos web. Essas circunstâncias trazem à tona as implicações resultantes de que os gestores de bibliotecas, de uma geração anterior, estão apenas começando a compreender plenamente os hábitos da geração dos nativos digitais.

Embora grande parte dessa discussão tem incidido sobre os nativos digitais como o *locus* de mudança para bibliotecas acadêmicas, a questão primordial dessa discussão é que os serviços de biblioteca estão sendo desafiados a tornarem-se mais flexíveis e ágeis na maneira como eles se encontram. Por muitos anos os bibliotecários têm se reportado aos serviços centrados no usuário e na medida que a tecnologia permitia, disponibilizavam aos usuários.

Atualmente o uso dos recursos web demonstra que os serviços centrados no usuário têm características similares às crenças dos nativos digitais: simples de usar poucos obstáculos entre o usuário e a informação, agregação da informação em vez de segmentação, nenhuma diferenciação no formato e na fonte, interatividade, serviço personalizado e participativo (ROBINSON, 2008). As bibliotecas universitárias de Hong Kong, segundo

Robinson (2008), estão utilizando as mídias sociais como um meio de se conectar com os usuários. Além disso, novos serviços com conteúdos multimídia foram desenvolvidos. As bibliotecas em geral ainda são posicionadas como parte de apoio em vez de exercer uma função central para seus processos de ensino e aprendizagem acadêmica da instituição.

As bibliotecas universitárias estão competindo com os *sites* de busca, que estão cada vez mais sofisticados, como o Google. Essa geração digital tem acesso a sistemas extremamente poderosos, facilmente acessíveis para encontrar as informações de que precisam, de tal modo que a biblioteca – se não inteiramente irrelevante – pode, contudo, diminuir em importância para essa geração (ROBINSON, 2008).

Embora possa haver a expectativa de encontrar todas as respostas para as aplicações que possibilitam a interatividade, Robinson (2008) afirma que as bibliotecas serão melhor servidas a longo prazo se concentrarem-se no desenvolvimento de serviços alinhados com as preferências dos nativos digitais em seu acesso e uso da informação. Em vez de competir com os sites de busca, as bibliotecas podem aprender com a maneira com o que eles projetam seus serviços, e por meio de *softwares* integrados pode combinar a conveniência da web com a qualidade de seus próprios recursos.

Nessa mesma linha, um estudo conduzido por Rodi et al. (2014) entrevistou dez membros da equipe em uma biblioteca universitária de porte médio e 9.000 estudantes de uma universidade pública no sudoeste da Pensilvânia para entender a cultura dos nativos digitais. Os resultados dessa pesquisa identificaram cinco fatores comuns: 1) nativos digitais não gostam de livros digitais – preferem ler/estudar em livros impressos em papel, pela facilidade do manuseio; 2) artigos de periódicos digitais têm preferência às cópias analógicas; 3) informação analógica é inaceitável; 4) satisfação instantânea é fundamental para minimizar as frustrações e a ansiedade; 5) nativos digitais têm a capacidade de utilizar aplicativos web e ferramentas de pesquisa simplistas.

A propósito disso, uma nova geração de bibliotecários acadêmicos, considerados nativos digitais, está pronta para revolucionar os serviços de

biblioteca por suas habilidades no âmbito da tecnologia. Para Emanuel (2013), os bibliotecários mais jovens acreditam que seu conhecimento em tecnologia tornam-os mais flexíveis e assertivos em bibliotecas em comparação com seus colegas mais velhos, por essas razões buscam diferentes formas para o desenvolvimento de suas atividades. Eles se recusam a serem estereotipados como guardadores de livros, concepção tradicional da biblioteconomia, e querem transformar as bibliotecas em espaços permeados por tecnologias que atendam as necessidades dos estudantes da era digital, redefinindo a biblioteconomia.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base no que foi discutido e apresentado, reiteramos que a geração digital está transformando a forma de funcionamento das bibliotecas. Agora os nativos digitais quem ditam as regras a serem seguidas, do contrário esses ambientes se tornariam obsoletos. O pessoal da área de TI tem muito trabalho para lidar com essa geração que deseja, para além de ambientes colaborativos/espaços sociais nas bibliotecas, ao mesmo tempo necessitam se comunicar através do ciberespaço, por meio das redes sociais, tais como o Twitter, Facebook etc. e acederem aos conteúdos de forma digital (CERBASI; BARBOSA, 2009).

Nesse contexto, por um lado, depois do surgimento das tecnologias da informação e da internet, muito se fala que o ciberespaço irá acabar com o espaço físico, isso não só no contexto das bibliotecas universitárias, mas também em outros cenários como outras categorias de bibliotecas e centros de informação. Entretanto, no que tange aos serviços e produtos de informação, bem como o desaparecimento dos espaços físicos das bibliotecas, é mito, e deve ser superado. Assim, com base em Picon (2010) e Schmidt (2011) podemos afirmar que o ciberespaço complementa o espaço físico, entretanto, com a possibilidade de acesso à informação *online*, os serviços e os espaços

físicos das bibliotecas devem ser revistos e drasticamente alterados para irem ao encontro da nova realidade do consumo da informação.

Além disso, nessa linha de pensamento, Schmidt (2011) defende que o espaço físico pode ajudar a tornar a vida do usuário da geração digital mais rica e produtiva, pois ele pode ser concebido como um prolongamento do espaço virtual e vice-versa. Se ambos os espaços são percebidos como complementares e interligados, os usuários irão utilizá-los de forma produtiva e complementar.

Com dos nativos digitais, os usuários criaram novas expectativas em relação ao uso do espaço e dos serviços ofertados nas bibliotecas. Eles veem agora, tais ambientes como espaços de lazer, estudo e entretenimento, incluindo cafés e fornecendo uma variedade de espaços para reuniões, estudo e pesquisa. Dessa forma, com base em Schmidt (2011), as pressões para a mudança continuam, mas o conceito de "biblioteca como lugar" continua a ser importante em todos os tipos de bibliotecas.

Relativamente às características e competências do pessoal que atua nesses ambientes, como os bibliotecários, gestores, técnicos etc., no passado, eles tinham como uma de suas funções mediar, explicar e ensinar os usuários a encontrar na biblioteca as coleções nas instalações. Com as mudanças evidenciadas, as bibliotecas começaram a aplicar novas abordagens para o uso do seu espaço, e conseqüentemente as funções e competências dos profissionais que ali trabalham também se alteraram.

Outro fator que é relevante destacar, além das alterações ocorridas nas bibliotecas, é que com a mudança na utilização das tecnologias e instalações de ensino como salas de aulas interativas, ensino a distância; o processo de aprendizagem mudou, os professores universitários também tiveram que se adaptar à nova realidade, e o processo de transmissão da informação e do conhecimento que, antigamente, era feito de forma passiva se alterou para uma abordagem mais centrada no aluno, considerado, agora, sendo uma parte ativa na sua própria aprendizagem.

Ademais, Robinson (2008), Lippincott (2010) University of Sheffield, (2012), Yoo-Lee; Lee; Velez (2013) salientam que o trabalho em grupo exige novos espaços de interação e de aprendizagem, inclusive a utilização de tecnologias de informação para dar suporte às atividades.

É importante lembrar também que além dos usuários, todos os *stakeholders*, ou seja, todos os interessados no serviço da biblioteca, tais como, fornecedores, bibliotecários, comunidade local, etc., devem estar envolvidos e informados em todas as fases de melhoria ou de construção tanto do espaço físico quanto dos produtos e serviços que ali são disponibilizados.

O espaço, e os serviços informacionais “definitivos” não devem ser lançados como uma completa surpresa para seus usuários e outros *stakeholders*. Os usuários são e continuarão a ser os proprietários finais dos espaços de biblioteca, entretanto, todos os interessados devem ser envolvidos no processo de planejamento e desenvolvimento de novos ou melhorados produtos e serviços.

Em síntese, a Biblioteca Universitária continua a recolher e a fornecer acesso a recursos de informação; organiza as informações, tornando-as disponíveis para uso e fornece serviços para usuários. No entanto, a biblioteca é um organismo em crescimento. Assim, cada vez mais, o projeto, o espaço físico da biblioteca deve ser efetivamente integrado ao ambiente *online* para fornecer serviços que atendam a demanda da nova geração de usuários – os nativos digitais - que aprimoram a disponibilidade de informação no século XXI.

É importante ressaltar que, na literatura nacional, não encontramos casos práticos sobre o tema em questão, tais iniciativas – de analisar o perfil dos nativos digitais e em paralelo os serviços e produtos de informação das bibliotecas universitárias – ainda é escasso no contexto brasileiro. A literatura estudada menciona a adoção dessas iniciativas nas universidades reconhecidas internacionalmente.

Dessa forma, para um estudo futuro, é importante uma pesquisa em profundidade com uma comunidade específica de estudantes universitários e a utilização que eles fazem do ambiente informacional da universidade em que estão inseridos, como por exemplo na realidade brasileira. Isso porque fatores

culturais, demográficos e de crença influenciam diretamente o sucesso do processo de desenvolvimento de novos serviços, e embora, a literatura apresente estudos relevantes sobre o tema em pauta, algumas características específicas de uma comunidade não devem ser generalizadas.

## REFERÊNCIAS

ANZOLIN, H. H; CORRÊA, R. L. T. Biblioteca Universitária como mediadora na produção do conhecimento. **Revista Diálogo Educacional** (PUCPR), v. 8, p. 801-817, 2008.

BEN-DAVID, K. Digital natives, better learners? Students' beliefs about how the Internet influenced their ability to learn. **Computers in Human Behavior**, v.26, p. 1384–1391, 2010. Disponível em: <[http://cyber.law.harvard.edu/communia2010/sites/communia2010/images/Kolikant\\_2010\\_Digital\\_Natives\\_Better\\_Learners.pdf](http://cyber.law.harvard.edu/communia2010/sites/communia2010/images/Kolikant_2010_Digital_Natives_Better_Learners.pdf)>. Acesso em: 2 ago. 2015.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. Vol. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CARLSON, S. The deserted library. **Chronicle of Higher Education**, Vol. 48 n16, p. A35-A36. 2001.

CERBASI, G.; BARBOSA, C. **Mais tempo, mais dinheiro**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, jan./abr. 2000.

DIK. **Rapport fran arbetsgruppen om bibliotekariens framtida yrkekompetences**. Stockholm, 2011. Disponível em: [http://www.dik.se/media/252491/Rapport\\_bibliotekariens\\_yrkeskompetens\\_slutgiltig.pdf](http://www.dik.se/media/252491/Rapport_bibliotekariens_yrkeskompetens_slutgiltig.pdf) Acesso em: 6 ago. 2015.

EMANUEL, J. Digital Native Librarians, Technology Skills, and Their Relationship with Technology. **Information Technology and Libraries**, v.32, n.3, p.20-33, Sep. 2013.

FERNANDEZ DEL CASTRO, J. L. Juventud: ¿ser quien es? **Ábaco: Revista de Cultura y Ciencias Sociales**, Gijón, v. 4, n. 66, p. 21-67, segunda época, 2010. Disponível em:

<<http://www.revistasculturales.com/xrevistas/PDF/72/1393.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

FREIRE FILHO, João F.; LEMOS, João F. Imperativos de conduta juvenil no século XXI: a “Geração Digital” na mídia impressa brasileira. **Revista Comunicação, mídia e consumo**. Vol.5, n.13, p.11-25. São Paulo: Julho de 2008. Acessado em: 31 jun. 2015. Disponível em:

<<http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/issue/view/13>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

FONTES, B. A. S. **Redes sociais e poder local**. Recife: Ed. Universitária UFPE, 2012.

FURNIVAL, A. C.; GRACIOSO, L. S. M-libraries e information commons: novos espaços, novas práticas. **Geminis**, v.2, n.1, 2011. Disponível em:

<http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/> Acesso em: 10 de ago. 2015.

GIRÃO, O.; PEREIRA, S.; PINTO, M. Debate em torno dos nativos digitais. **Comunicação e Cultura**. III Jornadas Doutorais, Ciências da Comunicação e Estudos Culturais, Universidade do Minho, Portugal, 2014. Disponível em:<[http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs\\_ebooks/article/view/1949/1874](http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/1949/1874)>. Acesso em: 01 ago. 2015.

HJORLAND, Birger. Documents, memory institutions and information Science. **Journal of Documentation**. v. 56, n. 1, Janeiro 2000.

JEANNERET, Yves. Dispositif. In: La société de l'information: glossaire critique. Paris: La **Documentation Française**, 2005. p. 50-51.

JONES, Chris; SHAO, Binhui. The net generation and digital natives: implications for higher education. **Higher Education Academy**. York, 2011. Acessado em: 31 jul. 2015. Disponível em: <http://oro.open.ac.uk/30014/>

KELLEY, M. The quiet plug crisis: a digital generation scours the library for electrical outlets. **Library Journal**, v.136, n.2, p.24-25, Feb. 2011.

KIVUNJA, C. Theoretical perspectives of how digital natives learn. **International Journal of Higher Education**, v. 3, n. 1, p. 94-109, 2014.

Disponível em:

<<http://www.sciedu.ca/journal/index.php/ijhe/article/view/4053/2382>>. Acesso em: 02 ago. 2015



LEHMKUHL, K. M.; CHAGAS, Magda Teixeira. Os Nativos Digitais E Seu Comportamento De Busca De Informação Científica On-Line. In: **Encontro Nacional De Pesquisa Em Ciência Da Informação**, 15., 2014, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG, 2014.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa numa biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LIPPINCOTT, J.K. "Information commons: meeting Millennials' needs", **Journal of Library Administration**, Vol. 50 No. 1, p. 27-37 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2007.

MENG, B. **Hybrid Library**: The New Trend of the Traditional Library and It's Modern. International Conference on Information, Business and Education Technology, China, 2013.

MOURA, A. **Geração móvel**: um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a "Geração Polegar". 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: 05 abr. 2015.

NG, W. Can we teach digital natives digital literacy? **Computers & Education**, v. 59, n. 3, p. 1065-1078, 2012. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131512001005>>. Acesso em 01 ago. 2015.

OLIVEIRA, S. **Jovens para sempre**: como entender os conflitos de gerações. São Paulo: Integrare Editora, 2012.

PARTRIDGE, H. et al. The contemporary librarian: skills, knowledge and attributes required in a world of emerging Technologies. **Library & Information Science Research**, v.32, n. 4, p. 265-271, 2010.

PEDERSEN, K.N. Librarianship: from collections control to tools understanding. **New Library World**, n.107, v. 11/12, p. 538-551, 2006.

PICON, Antoine **Academic spaces in the age of cyberspace**: prospective remarks. University and Cyberspace Conference, Politecnico di Torino 28-30 June 2010.  
[http://www.comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/conf2010/conf2010n\\_Picon.pdf](http://www.comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/comuniaproject.eu/conf2010/conf2010n_Picon.pdf)  
(accessed 7 August 2010)

ROBINSON, M. **Digital nature and digital nurture**: Libraries, learning and the digital native. **Library Management**, v.29, n.1/2, p.67-76, 2008.

RODI, A. F. et al. **A case study: are digital natives dead? What are the key factors and perceptions librarian's view of the digital native culture in higher education?** *Issues in Information Systems*, v.15, n.2, p. 207-213, 2014.

ROCHA, C. **Planejamento de bibliotecas digitais**. Entrevistas: Biblioteca digital vs Biblioteca tradicional, 2009. Disponível em: [emhttp://planeamentobibliotecasdigitais.blogspot.com.br/2009/11/bibliotecas-digitais-vs-bibliotecas.html](http://planeamentobibliotecasdigitais.blogspot.com.br/2009/11/bibliotecas-digitais-vs-bibliotecas.html). Acessado em: 03 de ago. 2015.

SANTOS, C. F. et al. 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: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/221.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2015.

SCHMIDT, Jaime. **Online space displacing physical space in libraries: the impact of online use on transformation of library design**. Information online conference and exhibition OAI, 2011.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TAYLOR, P.; KEETER, S. **Millennials. Confident. Connected**. Open to Change, Pew Internet and American Life Project, Washington, DC, 2010.

TOLBIZE, A. **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: 01 abr. 2015.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana R.; DI CHIARA, Ivone G. Das redes sociais à inovação. **Revista Ciência da Informação**. Vol. 34, n. 2, p. 93-104. Brasília: Maio/Ago, 2005. Acessado em: 03/08/2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2015.

UNIVERSITY OF SHEFFIELD. **Information Commons**. 2012. Disponível em: <http://www.sheffield.ac.uk/infocommons>. Acesso em: 01 ago. 2015.

VARELA-OROL, Concha. Hacia um nuevo paradigma bibliotecário? El nuevo orden digital. **El profesional de la Información**, Barcelona, v. 20, n5, sep./oct, 2011, p.564-570.

WANG, E; MYERS; M.D.; SUNDARAM, D. Digital Natives and digital immigrants: towards a model of digital fluency. **ECTS proceedings** p. 1-13. 2012.

WIDÉN, Gunilla; KRONQVIST-BERG, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. **Proceedings of the IATUL Conferences**. 2014.

WHITCHURCH, M.J. Planning na information commons. **Journal of Library Administration**, v.50. p.39-50. 2010.

YELINEK, K.; BRESSLER, D. **The perfect storm**: a review of the literature on increased noise levels in academic libraries. *College & Undergraduate Libraries*, n.20, p.40–51, 2013.

YOO-LEE, Eun Young; LEE, Tae Heon; VELEZ, La Tesha. Planning library spaces and services for Millennials: an evidence-based approach. **Library Management**, v.34, n.6/7, 2013.

ZANETTI, Daniela. A cultura do compartilhamento e a reprodutibilidade dos conteúdos. **Revista Ciberlegenda**. N° 25, 2011. Acessado em: 28/07/2015. Disponível em: <<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/view/496>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

## Title

Digital natives and academics libraries: a parallel between the new user profile and products and services information

## Abstract

**Introduction:** the purpose of this paper is to analyze how the digital natives can influence the information services in the University Libraries (ULs) context.

**Objective:** the objectives were to characterize the digital natives; to check the current format of the university libraries with respect to infrastructure, service and staff; to analyze how the characteristics of digital natives may influence future library services.

**Methodology:** bibliographic search.

**Results:** current users of the ULs, are categorized in the context of digital natives. This type of users is characterized by having a contemporary profile, basically communicate virtually, search online form and information in digital form, but at the same time looking for alternative and collaborative environments to carry out their academic activities in physical spaces. These users prefer to meet in alternative schedules and aspire services that meet their needs not only informational but also leisure.

**Conclusions:** it is noticed that the ULs are ahead when it comes to achieving not only the information needs of digital natives users, but also to realize their wishes for the consumption of information. Many libraries now offer collaborative study spaces, in addition to individual, vertical establish partnerships with IT companies and cultural centers in order to meet the current needs of the digital generation.

**Key words:** Digital natives. Services and products information. Academic libraries.

## **Título**

Los nativos digitales y las bibliotecas universitarias: un paralelo entre el nuevo perfil del usuario y los productos y servicios informacionales

## **Resumen**

**Introducción:** la propuesta de este artículo es analizar de qué forma los nativos digitales pueden influir los servicios informacionales en el ámbito de las Bibliotecas Universitarias (BUs).

**Objetivos:** los objetivos fueron caracterizar a los nativos digitales; verificar el formato actual de las bibliotecas universitarias en lo que concierne a la infraestructura, al servicio y al personal; analizar de qué forma las características de los nativos digitales pueden influir en los futuros servicios de las bibliotecas.

**Metodología:** pesquisa bibliográfica.

**Resultados:** los actuales usuarios de las BUs, son categorizados en el contexto de los nativos digitales debido a que la mayoría nació a partir de 1978 y, por lo tanto, gran parte de esa población se encuentra en la edad de frecuentar el ambiente académico. Ese grupo de usuarios se caracteriza por tener un perfil contemporáneo, por comunicarse básicamente de forma virtual, buscar información de forma online y en formato digital, pero, al mismo tiempo, procura ambientes alternativos y colaborativos para realizar sus actividades académicas en espacios físicos. Estos usuarios prefieren reunirse en horarios alternativos y ambicionan servicios que atiendan sus necesidades, no sólo informacionales, sino también de ocio.

**Conclusiones:** se percibe que las BUs se encuentran más adelantadas en lo que concierne a la realización, no sólo de las necesidades informacionales de los usuarios nativos digitales, sino también de realizar sus deseos referentes al consumo de la información. Muchas de las bibliotecas ya ofrecen espacios colaborativos de estudio, más allá de los individuales, establecen sociedades verticales con empresas de TI y centros culturales, de modo que atiendan las actuales necesidades de la generación digital.

**Palabras claves:** Nativos digitales y Productos de información. Bibliotecas Universitarias.

Recebido em: 10.04.2016

Aceito em: 18.11.2016