

## XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

### GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

#### MEDIAÇÃO EXPLÍCITA DA INFORMAÇÃO PARA OS NATIVOS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DA LITERATURA SOBRE AS AÇÕES REALIZADAS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

#### *EXPLICIT INFORMATION MEDIATION FOR DIGITAL NATIVES: AN ANALYSIS OF THE LITERATURE ON ACTIONS TAKEN IN UNIVERSITY LIBRARIES*

**Romeu Righetti de Araujo** - Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)

**João Arlindo dos Santos Neto** - Universidade Federal do Pará (UFPA)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

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

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

**Abstract:** the explicit mediation of information in the domain of university libraries and digital natives has been impacted by the COVID-19 pandemic, requiring adaptations and innovations to meet the information needs of this generation familiar with technological resources. The research problem focused on answering how these mediations were carried out to meet the information needs of these users. As a general objective, it investigates the actions of explicit mediation of information, from the period of the pandemic, aimed at digital natives. As specific objectives, it identifies the main characteristics and information needs of digital natives, verifies the changes that have occurred in explicit information mediation activities and proposes strategies and recommendations for improving mediation actions. Methodologically, the research uses a qualitative approach, based on an integrative literature review. The results show that university libraries have rapidly adapted their explicit

mediation practices to meet the needs of digital natives, by intensifying the use of online services, social networks and remote assistance. Virtual events and campaigns to combat disinformation became permanent actions, consolidating the digital model as an essential part of the services, complemented by modernized physical spaces. It considers that the effectiveness of these practices was linked to the continuous adaptation to digital demands, the training of professionals and the encouragement of users' informational autonomy. It concludes that innovating services, training professionals and encouraging digital and cultural inclusion have positioned university libraries as strategic spaces for developing the information and critical skills of digital natives.

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

## **1 INTRODUÇÃO**

Este trabalho é resultado de uma dissertação de mestrado concluída, em 2025, em um Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e teve como foco a discussão da mediação da informação no domínio das bibliotecas universitárias e dos nativos digitais.

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

A atual geração de usuários das bibliotecas universitárias (BU) é, em sua maioria, composta por jovens que nasceram com a presença dos recursos e tecnologias digitais. Estes são denominados por Prensky (2001) como “nativos digitais”. Pesquisas em Ciência da Informação (CI) têm se dedicado ao estudo desta geração, como as realizadas por Silveira (2014), Zaninelli *et al.* (2016), Duarte e Paiva (2017) e Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019).

Muitos produtos e serviços no âmbito das BU foram atingidos pela pandemia de Covid-19. Alguns foram descontinuados, outros foram reconfigurados e alguns foram criados. Assim, com o retorno das atividades presenciais, as BU tiveram que lidar com um cenário diferente daquele vivenciado antes da pandemia. A transição para o digital foi significativamente acelerada. As bibliotecas precisaram encontrar maneiras de manter a mediação explícita com o uso de ferramentas digitais, para continuar a oferecer atendimento aos usuários.

O problema de pesquisa que norteou a pesquisa centra-se no seguinte questionamento: como as mediações explícitas têm sido realizadas em BU brasileiras, para o atendimento das necessidades informacionais dos nativos digitais?

Estudos que descrevem os impactos da pandemia nas bibliotecas e como as ações de mediação se adaptaram a esta situação já foram realizados, como no caso de Sala *et al.* (2020),

Fonseca (2021), Franciscatto e Teixeira (2021), Costa e Marteleto (2022) e Mazzeto, Souza e Fonseca (2022).

A pesquisa em tela se diferencia dos trabalhos mencionados por direcionar sua atenção de forma específica à mediação explícita da informação em BU voltada aos nativos digitais. Este grupo geracional possui a característica de interagir com a informação de maneira peculiar, principalmente quando envolve questões tecnológicas.

O objetivo geral deste trabalho é o de apresentar e discutir as mediações explícitas deflagradas pelas bibliotecas universitárias no período pós-pandemia, voltadas aos nativos digitais, localizadas na literatura científica. Os objetivos específicos foram delimitados da seguinte forma:

- a) identificar as principais características e necessidades informacionais dos nativos digitais em bibliotecas universitárias;
- b) verificar as alterações ocasionadas nas atividades de mediação explícita da informação nas bibliotecas universitárias a partir do período pandêmico;
- c) propor estratégias e recomendações de aprimoramento das mediações da informação em bibliotecas universitárias, realizadas de forma explícita, para melhor satisfação das necessidades de informação dos usuários nativos digitais.

Metodologicamente, a pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa, baseada no método da revisão integrativa da literatura. Ainda neste trabalho são apresentados os fundamentos teóricos, os procedimentos de coleta e de análise de dados, seguidos da apresentação dos resultados e das considerações finais do estudo.

## **2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Ao analisar autores que propõem uma conceituação de mediação, Davallon (2007, p. 12) sinaliza que “[...] é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação”. Nos últimos anos, pesquisadores do campo da CI contribuíram para que a mediação adquirisse uma maturidade científica e epistemológica, o que reforça a sua estabilidade conceitual atual (Couzinet, 2022).

Para Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), diferentemente da disseminação, a mediação abrange não apenas as atividades voltadas diretamente ao público atendido, mas todas as ações desempenhadas pelo profissional da informação em sua prática cotidiana.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

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

Essa perspectiva crítica nos leva diretamente à reflexão sobre o papel do profissional na mediação da informação. Como aponta Gomes (2014), esse profissional não é apenas um intermediário passivo, mas um ator social ativo que constrói e interfere no meio informacional, “[...] portanto, é também um protagonista social, e nessa condição se constitui em sujeito da estética, da ética e da produção humanizadora do mundo” (Gomes, 2014, p. 47).

Adota-se neste trabalho a definição de mediação da informação de Almeida Júnior (2006, 2015), que a compreende como uma ou mais ações realizadas por um ou mais profissionais da informação, de maneira consciente ou não, com ou sem a presença do usuário, mas sempre direcionada ao público que se pretende alcançar e na expectativa de que este se aproprie do conteúdo mediado e satisfaça, total ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Para Gomes (2020) algumas abordagens teóricas e conceituais compreendem a mediação da informação como uma ação dialética e interacionista, ou seja, que possibilita o diálogo, o debate, o raciocínio e o ambiente necessários para a troca de ideias, opostas ou complementares.

Apesar do empenho dos profissionais da informação em oferecer mediação qualificada e baseada em padrões científicos, o avanço das tecnologias e a ampla oferta de informações on-line geram novas formas de mediação e levantam a preocupação com a possível desintermediação. No entendimento de Silva, Barros e Bezerra (2023) a desinformação é uma ação prejudicial de informação deturpada, que implica no engano e na manipulação de conteúdo, tornando este alheio à veracidade pelo desprezo aos recursos de verificação dos fatos.

A mediação da informação é fundamental na CI, pois se atenta tanto ao processo de interação entre os usuários e as fontes de informação, quanto ao que ocorre após isso, ou seja, a apropriação e uso da informação. Neste trabalho, o foco é direcionado para ações de mediação explícita da informação, que conforme Almeida Júnior (2009) referem-se àquelas

realizadas na presença, física ou remota, do leitor, isto é, dependem da interação dele, ainda que em alguns momentos a pessoa mediadora não esteja presente.

Em outras palavras, mesmo em situações de acesso remoto à informação, onde não há uma interação física direta com o profissional da informação, a presença do usuário é fundamental para que a mediação aconteça. A mediação explícita se dá a partir de diversas atividades que facilitam o acesso à informação, mesmo quando não há uma interação presencial direta entre usuário e profissional.

“No elenco das atividades de mediação explícita, são destacadas as atividades do serviço de referência; de disseminação e promoção do acesso à informação e as atividades de apoio à leitura e produção escrita” (Gomes; Reis; Jesus, 2022, p. 6). Desse modo, são processos que demandam a consciência do mediador e sua intencionalidade no ato mediacional, dado que são percebidos mais facilmente pela comunidade, pois são explícitos.

As mediações explícitas que constituem o interesse desta investigação são aquelas deflagradas no domínio das BU e dos nativos digitais. Assim, a seção seguinte tem por finalidade essa discussão.

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

As BU devem ressignificar suas atividades e seus espaços, já que o seu ambiente físico representa um importante elemento para o desenvolvimento dos usuários, afinal nele que se manifesta mais evidentemente a mediação da informação. Ao aproveitar as oportunidades oferecidas pela *internet* e mídias sociais, ele promove a troca de ideias e discussões que facilitam o acesso e a compreensão da informação (Gomes; Santos, 2011).

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

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

Com base na compreensão dos perfis geracionais, as BU podem adotar estratégias específicas para melhor atender seus usuários. Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) relatam

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

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

Com o avanço da tecnologia e o surgimento da *internet*, as BU expandiram suas coleções, disponibilizando recursos de pesquisa científica consonantes com o cenário interativo atual, tais como *podcasts*, aplicativos móveis e outras formas de informação em meio digital. Ao considerar esta composição de recursos e serviços nas BU, Silva Filho (2018) destaca a importância de uma biblioteca híbrida, já que estas unidades informacionais podem enfrentar desafios no atendimento das necessidades dos usuários sem o uso de tecnologias da informação.

Apresenta-se a seguir os procedimentos metodológicos que delinearam a execução deste estudo.

#### 4 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza básica, pois não deu origem a um produto, processo ou tecnologia, mas aprofunda os conhecimentos em torno da mediação explícita no âmbito das BU e conhece melhor essa realidade a partir dos trabalhos publicados na literatura científica. Assim, a pesquisa admite também um caráter exploratório e descritivo. Quanto a sua abordagem, os achados da pesquisa são tratados sob a ótica qualitativa.

O método adotado é a aplicação de uma revisão integrativa, que de acordo com Souza, Silva e Carvalho (2010) desempenha um papel significativo na determinação do conhecimento atual sobre uma temática específica. Sua condução envolve a identificação, análise e síntese de resultados de estudos independentes relacionados ao mesmo assunto.

A coleta de dados foi realizada na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci) e na *Web of Science* (WoS). Dentre as variadas estratégias de busca utilizadas na Brapci, os

melhores resultados foram obtidos, na ferramenta de pesquisa avançada, com o uso dos termos “media\*” AND “bibliotec\*” AND “universit\*”. Também foram realizadas buscas com outros termos como “pandemia”, “mediação”, “nativos digitais”, “geração y” e “geração z”. Na WoS, a estratégia que melhor recuperou trabalhos vinculados aos temas da pesquisa foi com os termos “mediation” AND “libraries” AND “university” AND “generation”, sem delimitação de recorte temporal. Outros termos também foram utilizados para complementar a busca como “university libraries” AND “pandemic”. O filtro utilizado foi o de “categorias de assunto” fornecida pela WoS: *Information Science Library Science* e a categoria de documento: artigo de revisão.

Com a conclusão das etapas de coleta de dados (no final de 2024), o *corpus* bibliográfico da revisão integrativa realizada nesta pesquisa foi composto de 36 publicações selecionadas<sup>1</sup>.

Para realizar a análise de cada documento foi iniciada a fase de coleta de dados nos textos selecionados, prevista nas fases da revisão integrativa. Para extrair os dados, foi elaborado um instrumento de coleta de dados<sup>2</sup> com o intuito de assegurar que a totalidade das informações relevantes fosse extraída, minimizar o risco de erros na transcrição e garantir a precisão necessária na checagem das informações. A análise dos estudos selecionados apresentou as seguintes tipologias de publicações: 30 artigos (83,33 %), 4 trabalhos de eventos (11,11 %) e 2 dissertações (5,56 %).

## 5 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os estudos que tratam da mediação explícita destacam que essa prática envolve interações diretas entre bibliotecários e usuários, seja presencialmente ou através de canais digitais. A pandemia levou a uma transição para os meios digitais, onde a mediação continuou presente, por intermédio de eventos on-line, catálogos digitais e redes sociais.

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

---

<sup>1</sup> Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/1gYiKPZM730\\_NZsqoGCRHIF4PQdWSLQG9/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1gYiKPZM730_NZsqoGCRHIF4PQdWSLQG9/view?usp=sharing). Acesso em: 08 fev. 2025.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1iL8dLTIm93n7-srdfsMGf2EilY8zJ9h/view?usp=sharing>. Acesso em: 08 fev. 2025.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

Na Quadro 1 estão escritas as principais atividades e recursos tecnológicos para as ações de mediação explícita desenvolvidas nas BUs, relatadas nos estudos analisados:

**Quadro 1** - Atividades de mediação explícita da informação e os recursos tecnológicos que as viabilizam

Redes sociais	28,21%	<i>Chatbots</i>	2,56%
Eventos virtuais	12,82%	Consultas on-line	2,56%
Treinamentos	7,69%	Projeto de leitura	2,56%
Atendimento remoto	7,69%	Gravação de narrativas	2,56%
Plataformas digitais	7,69%	<i>E-books</i>	2,56%
Coleções digitais	7,69%	Ensino à distância	2,56%
Combate à desinformação	5,13%	<i>Feedback digital</i>	2,56%
Remodelação (trabalho remoto)	5,13%		

Fonte: Araujo (2025, p. 118).

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

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

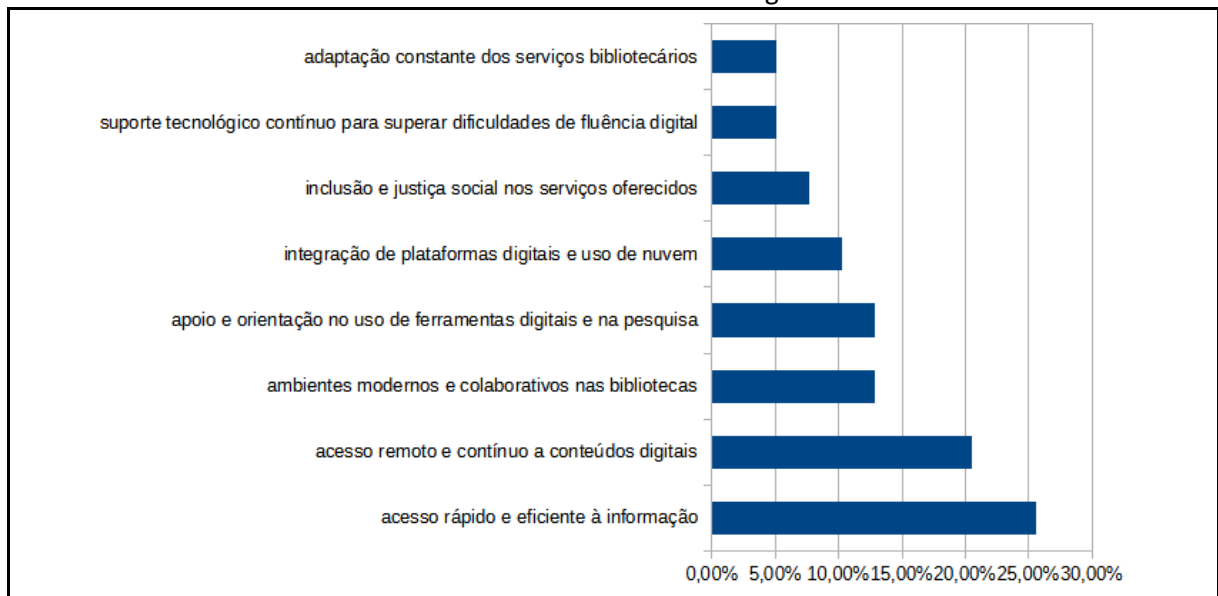
As características e necessidades informacionais dos nativos digitais, presentes nos estudos analisados, possibilitou a identificação dos seguintes aspectos:

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

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

Também foram identificadas as principais necessidades informacionais dos nativos digitais em BU, conforme é apresentado a seguir no Gráfico 1:

**Gráfico 1 - Necessidades dos nativos digitais em BUs**



Fonte: Araujo (2025, p. 126).

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

Quanto aos aspectos culturais, históricos e econômicos a análise dos textos revelou pesquisas que abordam diretamente os aspectos históricos, culturais e orçamentários da mediação da informação nos seguintes estados brasileiros: Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Rio de Janeiro, Pará, Paraná, São Paulo e Sergipe. Além disso, foram encontrados estudos com foco no Brasil (em âmbito geral) e uma pesquisa comparativa entre as realidades das BU do Brasil e de Moçambique (África).

Em todas as regiões estudadas destaca-se a importância de considerar o contexto cultural e a evolução histórica das BU. Também da necessidade de as práticas de mediação

estarem alinhadas às características locais e geracionais dos usuários. Outra meta recorrente é a promoção da inclusão cultural e econômica.

Quando o profissional da informação vai além do aspecto técnico e vislumbra a mediação como uma forma de atuação no mundo, ele contribui para o compartilhamento de saberes, culturas e crenças, promovendo ambientes informacionais como espaços de empoderamento, troca e respeito à diversidade (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

A pandemia surge como um fator crítico em diversas regiões e acentua a necessidade de investimentos em acervos e serviços digitais. Falta de recursos financeiros é um obstáculo comum, tanto para a manutenção das coleções quanto para a expansão da inclusão digital. A análise revela alguns aspectos mais latentes em cada região, como no Nordeste que é enfatizada a inclusão digital, no Sudeste as políticas afirmativas e o impacto dos cortes orçamentários, no Sul a importância da mediação literária e da diversidade cultural e no Norte a necessidade de adaptação cultural e alinhamento às transformações sociais.

Quanto à eficácia das mediações com os nativos digitais, a análise dos dados indica que ela pode estar ligada à capacidade de adaptação das BU às necessidades específicas de seus usuários e à oferta de suporte informacional contínuo. A promoção da autonomia informacional também é apontada como um dos principais indicadores de sucesso.

A satisfação dos usuários depende de fatores interpessoais, como influências sociais e culturais, e intrapessoais, como experiências, atitudes e personalidade. Esse processo inclui etapas como reconhecer o problema, buscar informações, avaliar opções e comparar expectativas com o desempenho obtido (Costa; Miguel, 2020).

Os principais indicadores de eficácia das ações de mediação explícita nas BU com os nativos digitais podem ser evidenciados por meio da adaptação às tecnologias e ao ambiente digital, da satisfação e *feedback* dos usuários, da frequência de uso e engajamento, das competências em informação e autonomia do usuário, da participação em eventos e atividades, do acesso e utilização de recursos digitais e da promoção de ingresso, permanência e autonomia.

Quanto às propostas de melhorias nas mediações, foi identificado que o uso de tecnologias digitais e ferramentas on-line é a estratégia mais frequentemente mencionada nos estudos analisados, seguida por capacitação contínua dos profissionais, indicando que a mediação explícita nas BU está profundamente conectada à adoção de novas ferramentas e à qualificação dos profissionais.

A valorização da informação como recurso impulsionou a ampliação dos serviços digitais de disseminação de informações. Essas inovações afetam as rotinas de trabalho, a percepção das fontes de informação — que agora se encontram menos limitadas a espaços físicos — e a interação com os usuários, o que reduz a exclusividade das fontes bibliográficas analógicas e o enfoque exclusivamente custodial e técnico (Carvalho; Silva, 2009).

Outras propostas de melhorias identificadas são: parcerias e integração com instituições externas e programas acadêmicos; aprimoramento do atendimento personalizado e interativo; promoção da inclusão digital e acesso democrático à informação; desenvolvimento e promoção de conteúdos culturais e educacionais; monitoramento e avaliação das ações de mediação; adaptação e flexibilização do ambiente e serviços.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O trabalho investigou as ações de mediação explícita da informação em BU durante e após a pandemia de Covid-19, com foco nos nativos digitais. A pandemia acelerou transformações já em curso, como a ampliação do uso de tecnologias digitais e a reestruturação dos serviços bibliotecários. Verificou-se que os nativos digitais, embora familiarizados com dispositivos móveis e redes sociais, ainda enfrentam dificuldades em transformar essa familiaridade em competências acadêmicas. Assim, as BU devem ir além do acesso à informação, oferecendo orientação e capacitação para promover a autonomia informacional desses usuários.

As BU adaptaram-se rapidamente ao ambiente digital, intensificando serviços on-line, atendimentos remotos e uso de redes sociais. Práticas como eventos virtuais, treinamentos on-line e campanhas contra a desinformação tornaram-se recorrentes. A eficácia das ações de mediação explícita está ligada à capacidade de adaptação, suporte contínuo e promoção da autonomia dos usuários. Indicadores como engajamento nas redes sociais, *feedback* dos usuários e uso dos acervos digitais demonstram sua efetividade.

O estudo sugere a modernização das BU por meio da integração entre plataformas digitais e espaços físicos colaborativos, criação de bibliotecas híbridas, capacitação contínua dos profissionais e promoção da inclusão digital e social. As BU se mostram fundamentais para a formação dos nativos digitais e devem manter-se atentas às novas demandas para fortalecer sua atuação como espaços de aprendizagem e desenvolvimento acadêmico.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Patrícia Maria Honório; FARIAS, Gabriela Belmont de; PINTO, Virgínia Bentes. Mediação da informação no contexto da biblioteca universitária: evidências temáticas. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, SP, v. 12, n. 1, p. 125-144, mar./ago. 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/169027>. Acesso em: 03 out. 2024.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação e mediadores nos fluxos tecnoculturais contemporâneos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 191-214, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34804>. Acesso em: 23 out. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: ENCUESTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES EN BIBLIOTECOLOGIA, ARCHIVOLOGIA, CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE, 7., 2006, Marília, SP. **Anais [...]**. Marília, SP: UNESP, 2006. Originalmente publicado em CD-ROM. Disponível em: [http://edicic.org/data/documents/Actas\\_VII\\_EDIBCIC.pdf](http://edicic.org/data/documents/Actas_VII_EDIBCIC.pdf). Acesso em: 14 ago. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119300>. Acesso em: 11 out. 2022.

ARAUJO, Romeu Righetti de. **Mediação explícita da informação no domínio das bibliotecas universitárias e dos nativos digitais**. 2025. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2025. Disponível em: <https://repositorio.uel.br/handle/123456789/18663>. Acesso em: 09 ago. 2025.

CARVALHO, Luciana Moreira; SILVA, Armando Malheiro da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3898/3132>. Acesso em: 08 fev. 2025.

COSTA, Patrícia dos Santos; MARTELETO, Regina Maria. As bibliotecas universitárias na pandemia do novo coronavírus: da mediação das tecnologias à desigualdade de acesso. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2022, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: ANCIB, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/200634>. Acesso em: 09 fev. 2024.

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

COSTA, Rosa da Penha Ferreira da; MIGUEL, Marcelo Calderari. Fluxos de produção e comunicação científica sobre a “satisfação de usuários”: um exame bibliométrico na base de dados da ciência da informação. **Páginas A&B**, Porto, v. 3, n. 13, p. 156-171, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/337878>. Acesso em: 14 maio 2025.

COUZINET, Viviane. Médiation documentaire: quatre dimensions pour un concept composé. *In*: MARTELETO, Regina Maria; SALDANHA, Gustavo Silva (org.). **A mediação dos saberes em perspectiva**: V Colóquio Científico Internacional da Rede Mussi. Rio de Janeiro: Ibict, 2022.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, p. 4-37, jun. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>. Acesso em: 29 jan. 2024.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; PAIVA, Raquel Miranda Vilela. O bibliotecário escolar diante dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp. CBBBD, p. 652-669, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/4625>. Acesso em: 07 nov. 2023.

FONSECA, Diego Leonardo de Souza. O streaming e a virtualização dos serviços de informação: uma análise sobre a adaptação das bibliotecas frente à pandemia de covid-19. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 1-20, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/161945>. Acesso em: 24 jul. 2024.

FRANCISCATTO, Sandra; TEIXEIRA, Marcelo Votto. A pandemia de Covid-19 e o impacto nos serviços das bibliotecas públicas do Estado de Santa Catarina. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 26, n. 2, p. 1-15, abr./ago., 2021. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1762/pdf>. Acesso em: 23 jul. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 29 jan. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047/32516>. Acesso em: 29 jan. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira; REIS, Dayane Patrícia Silva dos; JESUS, Jéssica Natália de. Mediação explícita e implícita: atividades, atributos e zonas de interseção para o alcance das dimensões da mediação da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. esp., p. 01-23, 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/202702>. Acesso em: 11 out. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. A mediação da informação e

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

bibliotecas universitárias: a situação dos dispositivos de comunicação da *web social*. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais** [...]. Brasília: ANCIB, 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/179408>. Acesso em: 16 fev. 2024.

MAZZETO, Ana Carla Epitácio; SOUZA, Elisabete Gonçalves de; FONSECA, Vitor Manoel Marques da. Mediação em competência em informação no contexto da pandemia da covid-19: o caso das bibliotecas universitárias da Universidade Federal Fluminense. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 5, n. esp., 2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/216096>. Acesso em: 24 jul. 2024.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 3-10, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/9570>. Acesso em: 10 fev. 2025.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants. **On the Horizon**, Bradford, v. 9, n. 5, 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

REIS, Elismar Vicente; TOMAÉL, Maria Inês. A geração Z e as plataformas tecnológicas. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: Secin, 2016. Disponível em: <https://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/247/22>. Acesso em: 23 out. 2024.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tania Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/141996>. Acesso em: 09 fev. 2024.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40808>. Acesso em: 14 maio 2025.

SHANNON, Claude Elwood. A Mathematical Theory of Communication. **The Bell System Technical Journal**, New York, v. 27, p. 1-55, July/Oct. 1948. Disponível em: <https://people.math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SILVA FILHO, Rubens da Costa. A biblioteca universitária híbrida como espaço de

**XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB**  
**Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025**

memória. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 23, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1369>. Acesso em: 14 ago. 2024.

SILVEIRA, Teresa. Nativos e imigrantes digitais à luz dos paradigmas de Morin e Castells. **Prisma**, Porto, n. 22, p. 84-104, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/66063>. Acesso em: 07 nov. 2023.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, mar. 2010. Disponível em: <https://journal.einstein.br/pt-br/article/revisao-integrativa-o-que-e-e-como-fazer/>. Acesso em: 05 fev. 2024.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Ed. Cultura, 1991.

ZANINELLI, Thais Batista; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza. Veteranos, baby boomers, nativos digitais, gerações x, y e z, geração polegar e geração alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, SP, v. 16, p. 1-25, 2022. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991>. Acesso em: 12 mar. 2024.

ZANINELLI, Thais Batista; NOGUEIRA, Cibele Andrade; HORIMI, Drielen. Inovação em serviços de informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 228-246, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197/1099>. Acesso em: 07 nov. 2023.

ZANINELLI, Thais Batista; TOMAÉL, Maria Inês; JOVANOVIČ, Eliane Maria da Silva; LOURENÇO, Ramon Fernandes; REIS, Elismar Vicente dos. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 149-184, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33521>. Acesso em: 23 nov. 2023.