

O desejo de modernização das Bibliotecas Universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo?

The desire for modernization of Academic Libraries by digital natives: trend or fad?

Thais Zaninelli

Doutora em Engenharia e Gestão Industrial pela Universidade do Porto. Professora do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

thais.zaninelli.uel@gmail.com

Sandra Gomes de Oliveira Reis

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Bibliotecária da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

sandrareismga@gmail.com

Ana Luísa Moure Peres

Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL).

ana.mperes@outlook.com

RESUMO

Este artigo tem como finalidade apresentar o resultado de um estudo piloto realizado com acadêmicos, usuários das bibliotecas universitárias, conhecidos na literatura como nativos digitais, por nascerem entre 1995 e 2010. Uma característica importante dessa geração é que já nasceram no mundo da *web* ou ciberconectados e não conhecem outra forma de realizar suas atividades e de se relacionarem que não seja por meio da conexão. Dessa forma, as bibliotecas universitárias precisam desenvolver novos produtos e serviços, inovar, objetivando atender às novas demandas desse usuário digital. O objetivo do estudo foi entender a visão que os usuários nativos digitais têm dos serviços da biblioteca e se tais usuários realmente desejam mudanças no formato dos produtos e serviços disponibilizados. Para tanto, foram entrevistados 57 estudantes de graduação de diversos cursos de uma universidade estadual do norte do Paraná, para verificar se o anseio por inovação desses usuários é uma necessidade real – tendência – ou se é modismo. Como resultado da análise das informações, por um lado, se consegue identificar algumas novas necessidades e desejos dos nativos digitais no que tange aos produtos e serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas universitárias e, por outro lado, já se percebe uma tendência dessas unidades em investir em inovação.

Palavras-chave: Nativos digitais; Geração Z; Biblioteca universitária; Inovação; Serviço de informação.

ABSTRACT

This article aims to present the result of a pilot study carried out with academics, users of academic libraries, known in the literature as digital natives, for being born between 1980 and 1995. An important characteristic of this generation is that they were born in the world of the web or cyber-connected and they do not know any other way to carry out their activities and to relate other than through connection. Thus, academic libraries need to develop new products and services, innovate, aiming to meet the new demands of this digital user. To this end, 57 undergraduate students from several courses at a state university in northern Paraná were interviewed to see if the longing for innovation of these users is a real need - a trend - or if it is a fad. As a result of the analysis of the information, on the one hand, it is possible to identify some new needs and desires of digital natives with regard to the information products and services offered by university libraries and, on the other hand, a tendency of these units to invest in innovation.

Keywords: Digital natives; Generation Z; Academic libraries; Innovation; Information services.

1 INTRODUÇÃO

É notório um aumento na literatura da área da Ciência da Informação, nos últimos dez anos, que debate sobre o tema inovação em produtos e serviços informacionais no contexto das unidades de informação, de forma especial no âmbito das bibliotecas (CRUZ-RIASCOS, 2013; JULIANI; CAVAGLIERI; MACHADO, 2015; ZANINELLI; SANTOS NETO, 2017, ZANINELLI; NOGUEIRA; HORIMI, 2018; ZANINELLI; NOGUEIRA; PERES, 2019; MODESTO, 2018; SANTA ANNA, 2015, 2018).

Isso se justifica uma vez que os serviços informacionais tradicionais oferecidos pelas bibliotecas estão passando por significativas transformações, devido a vários fatores, que vão desde a mudança no comportamento dos usuários em relação ao ambiente físico da biblioteca até o rápido processo de inovação das tecnologias de informação.

Inovação é tudo o que se refere à concepção e implantação de mudanças relevantes em um produto, serviço, processo e/ou nas ações de *marketing*, tendo como objetivo melhorar os resultados e a competitividade das organizações “A inovação implica o uso de um novo conhecimento ou de uma nova combinação de conhecimentos existentes.” (MANUAL..., 2005, p. 44).

No século XX, o foco das pesquisas em torno da inovação era principalmente no contexto relacionado a artefatos tecnológicos, direcionados a produtos físicos (HOWELLS, 2006; DROEGE; HILDEBRAND; HERAS FORCADA, 2009). Poucas pesquisas científicas aconteciam em torno do processo de inovação inerente aos serviços (SPOHRER; MAGLIO, 2010), menos ainda no âmbito dos serviços de informação.

Inovação em serviços é a introdução de uma característica ou um conjunto de características (tecnológicas ou não tecnológicas) que propiciem a prestação de um serviço para o usuário final de uma nova maneira, ou de uma maneira melhorada. O usuário final deve reconhecer que o conjunto dessas características seja traduzido como benefício e tenha impacto na avaliação da prestação do serviço (VASCONCELLOS; MARX, 2011).

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 (GIRÃO; PEREIRA; PINTO, 2014; KIVUNJA, 2014).

Os nativos digitais são os integrantes da chamada Geração Next ou Z (TAPSCOTT, 2010), a qual agrupa pessoas que nasceram de 1998 até a data presente. O autor ainda 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. (ZANINELLI, *et al.* 2016).

Na linha dessa discussão, por um lado, os autores Inadalécio e Campos (2016) ressaltam que as redes sociais certamente têm um significado importante para essa geração como um meio de exploração. Com amigos virtuais, trabalho remoto e consumo on-line não existe mais fronteira geográfica, a hiperconexão e o aumento das redes sociais digitais despropositadamente permitem a exposição, transmissão da vida para o mundo digital e acesso informacional de serviços e produtos de forma on-line.

Por outro lado, é importante ressaltar que os profissionais da informação – como o bibliotecário – seguem uma nova tendência em direção a melhorias de suas atividades rumo ao atendimento das novas exigências de um mercado cada vez mais competitivo e inovador. Esses profissionais são visualizados como os maiores diferenciais nas organizações, decorrente do perfil de intérpretes do conhecimento organizacional para o desenvolvimento de sistemas de recuperação da informação, os bibliotecários podem contribuir diretamente para a tomada de decisão das organizações (TOMAÉL *et al.*, 2014).

Nesse contexto, ainda de acordo com Tomaél *et al.* (2014), as funções dos bibliotecários estão centradas em avaliar, negociar e adquirir produtos e serviços relevantes para as necessidades de seus usuários e, também, integrar os produtos adquiridos com os sistemas existentes. Outra grande oportunidade para os bibliotecários é a especialização na pesquisa, com essa competência terão mais condições de fornecer ao usuário digital algo que esse não seja capaz de obter por si só, por meio dos provedores que estão disponíveis.

Diante do exposto, o principal objetivo deste estudo foi entender a visão que os usuários nativos digitais, ou seja, aqueles que utilizam os serviços das BUs atualmente, têm dos serviços da biblioteca e se tais usuários realmente desejam mudanças no formato dos produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca para que utilizem com mais frequência as bibliotecas, gerando assim uma tendência no processo de modernização desse tipo de unidade.

Isso posto, este artigo está estruturado da seguinte forma: após essa introdução, será apresentada a seção “Bibliotecas universitárias, serviços informacionais e os nativos digitais”, composta pelas seguintes subseções: *Biblioteca universitária*, *Serviços informacionais* e *Nativos digitais - usuários universitários e a classificação a partir da sua geração*. Em seguida, seções para apresentar a metodologia, descrição da instituição do estudo de caso, análise e discussões dos dados e sugestões de trabalhos futuros.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA, SERVIÇOS INFORMACIONAIS E OS NATIVOS DIGITAIS

Essa seção visa explorar os conceitos, funções e definições em torno da Biblioteca Universitária e o papel dos Serviços de Informação no contexto das novas demandas informacionais dos acadêmicos, classificados na literatura como nativos digitais.

2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A Biblioteca Universitária (BU) é uma importante unidade informacional que busca colaborar no âmbito da produção de conhecimento científico, tendo como atribuição estabelecer uma relação entre ensino, pesquisa e extensão, definidos como os três eixos indissociáveis do ensino superior brasileiro. Desse modo, ao estar intrinsecamente associada às atividades acadêmicas, acaba por auxiliar na formação profissional e no progresso da sociedade, visto que dispõe da função de formar cidadãos, como explicado por Santa Anna (2015) em seu artigo.

Determinadas como centros de recursos estabelecidos, mantidos e administrados por uma universidade, as BUs destinam-se a amparar todos os aspectos relacionados à logística universitária, tendo como principal função contribuir para o acesso e disseminação de recursos informacionais, de acordo com as palavras de Blanco Domingo (2014). O autor explica que, além dessa atribuição, as BUs também se encarregam de auxiliar os processos que compõem a criação de conhecimento, devendo adaptar seus modelos de ação às novas necessidades que a sociedade da informação exige.

Assim, apesar de seguirem adeptas ao seu propósito original, as BUs acabam por sofrer grande influência das transformações ocorridas na sociedade, em grande parte relacionadas ao uso de novas tecnologias, que interferem na produção e recuperação de

informação e de conhecimento, como aponta Silveira (2014). Para o autor, essas mudanças tecnológicas, no cenário das BUs, provocam “o aumento do fluxo de informações, a fluidez das relações interpessoais, a automatização de diversos processos e produtos, a quebra de paradigmas e o surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação” (SILVEIRA, 2014, p. 73).

Desse modo, ao mesmo tempo em que as transformações tecnológicas influenciam nos processos e atividades das BUs, as mudanças sociais desencadeiam modificações nos perfis dos usuários, que passam a dispor de novas necessidades informacionais, mais complexas e que demandam tempo de resposta mais curto, como apontam Silva *et al.* (2017). De acordo com os autores, essas modificações requerem das BUs serviços mais dinâmicos e profissionais mais qualificados, devendo as unidades adequarem-se aos novos contextos, em que a disseminação da informação acontece de forma mais rápida.

Esses fatores causadores de transformação, como explica Modesto (2018, p. 48), “devem ser considerados como incentivo na busca de novas estratégias, novos campos de atividades, e das possibilidades de implementação de serviços inovadores”. Conforme o pensamento do autor, as BUs confrontam-se com a imposição de reformularem-se, o que se justifica ao considerarmos o fato de que atualmente não são mais as únicas provedoras de informação, mas, sim, disputam essa função com a progressiva “oferta de recursos eletrônicos e serviços on-line, que não demandam frequência ou requisito de espaço físico” (MODESTO, 2018, p. 48).

Nesse contexto de mudanças, o papel dos bibliotecários é de extrema relevância para que as BUs possam adaptar-se, pois são eles os agentes que proporcionam aos usuários novas oportunidades de produção e pesquisa, otimizando os serviços oferecidos, de acordo com Silveira (2014). Em seu trabalho, o autor aponta que as BUs não devem ser espaços dedicados somente à leitura e pesquisa, mas também agentes promotores de trocas de conhecimento, reuniões e atividades em grupo, contribuindo para a socialização de estudantes, professores e pesquisadores.

Assim, como efeito do apresentado,

[...] os usuários precisam de um novo conjunto de serviços, enquadrado em uma mudança de paradigma, na qual as bibliotecas abandonam a obsessão em manter coleções para redefinir seu papel [...]. Portanto, a definição de biblioteca universitária deve incorporar os elementos que emanam de um contexto que não apenas representa um desafio, mas também uma série de novas oportunidades que determinam uma atitude

mais aberta e flexível, capacidade de adaptação e um amplo catálogo de soluções que impeçam seu rebaixamento a um papel secundário (BLANCO DOMINGO, 2014, tradução nossa).

Visando atender a essas novas expectativas, as BUs devem servir-se das novas tecnologias da informação e comunicação para que possam atrelar-se a outras unidades, transpassando os limites de tempo e espaço, como explicam Santa Anna e Calmon (2016) em sua pesquisa. Os autores comentam que, com a aderência dessas novas tecnologias, as BUs direcionam-se à virtualização, disponibilizando seus produtos e serviços de forma digital, porém de modo em que não haja efeitos prejudiciais sobre os serviços e produtos informacionais ofertados nos ambientes físicos, sendo essencial que as unidades possam adequar-se a um ambiente híbrido.

2.2 SERVIÇOS INFORMACIONAIS

As BUs, como unidades associadas às universidades, buscam proporcionar acesso à informação de modo a contribuir para a geração de conhecimento, o que se dá por meio de variados serviços e produtos que visam atender às mais diversas necessidades de seus usuários. Por serem as BUs organismos dinâmicos e interativos, que sofrem influência das transformações sociais e tecnológicas, os serviços e produtos informacionais oferecidos devem ser definidos com base em novas metodologias e disponibilizados para acesso e uso de modos variados, como explica Santa Anna (2015) em sua pesquisa.

Procurando adaptar-se às novas demandas informacionais de sua comunidade, as BUs instituem novas formas de conexão entre seus usuários e sistemas, de modo a objetivar a disseminação da informação que se encontra em seus ambientes, conforme discorrem Araújo, Oliveira e Bezerra (2017). Para isso, de acordo com os autores, é necessário que as BUs se mantenham atualizadas no que diz respeito às inovações tecnológicas, apropriando-se dessas ferramentas visando um aprimoramento constante de seus serviços, satisfazendo assim seus usuários reais e potenciais.

Desse modo, as BUs deparam-se com a imposição de agregar aos serviços tradicionais outros serviços e produtos virtuais e eletrônicos, de maneira que possam tornar-se mais visíveis e atuantes nos meios de comunicação, valendo-se assim de ferramentas da *internet*. Como consequência, ao passo em que não se pode mais limitar as atividades realizadas somente ao espaço e ao acervo físico da biblioteca, os

bibliotecários devem adaptar-se às mudanças tecnológicas que influenciam os serviços oferecidos, como explicam Araújo, Oliveira e Bezerra (2017).

Nesse sentido, Castro (2017) discorre sobre os desafios que surgiram posteriormente à incorporação das novas tecnologias nos processos e atividades das BUs, os quais relacionam-se à preocupação em acompanhar as transformações nas práticas de trabalho, o que pode ser verificado nos processos bibliográficos de organização, guarda e disseminação da informação. Além disso, a autora ainda comenta que os suportes informacionais no ambiente multimídia, assim como as formas de buscar, encontrar e utilizar a informação, consistem em outras atividades que sofreram impacto com o uso progressivo das tecnologias, evidenciando uma adaptação das BUs à nova realidade.

Para atender às necessidades de informação da geração digital, é necessária a seleção de fontes e recursos de informação compatíveis ao seu perfil. Goldner e Birch (2012) acreditam que as bibliotecas devem entrar em sintonia com o comportamento dessa geração e responder às suas necessidades instantaneamente, resposta essa que agora é exigida por estudantes, pesquisadores e profissionais.

Os autores ilustram alguns casos em que o atendimento em tempo real pode ser feito, desde a perspectiva de compartilhamento de recursos até a necessidade de acelerar a recuperação da informação, sendo fundamental oferecer mecanismos alternativos de entrega. O deslocamento até o balcão de circulação na biblioteca para buscar uma cópia impressa não é uma solução eficaz no ambiente de hoje, e, para Goldner e Birch (2012), os usuários das bibliotecas esperam que os materiais solicitados estejam disponíveis de acordo com sua conveniência. A miríade de formas de aplicação dos recursos *Web* leva os bibliotecários a repensarem os produtos e serviços que oferecem, bem como a comunicação e a interação com os usuários da informação. Os estudos disponíveis na literatura indicam as apropriações feitas pelos profissionais dos recursos *Web* (TOMAÉL *et al.*, 2014).

Desse modo, compete aos bibliotecários avaliarem e ponderarem as práticas exercidas nas BUs, “examinando as atividades e os serviços de informação, quer seja inserindo novos recursos ou mantendo os processos, pois é essencial ver o usuário como razão de ser do serviço e não apenas como integrante do sistema” (SILVA *et al.*, 2017, p. 50). Assim, é essencial ofertar serviços que estejam em conformidade com as necessidades da comunidade que os utilizam, atendendo às expectativas de seus usuários

de modo a oferecer serviços onde a qualidade é fator fundamental em sua prestação, conforme explica Cóquero (2014).

Nesse sentido, a nova demanda de serviços por parte dos usuários demonstra a influência que as novas tecnologias, juntamente com a globalização e a valorização da informação, passaram a exercer sobre suas necessidades informacionais, que tendem a transcender o ambiente acadêmico. Portanto, como consequência, as BUs buscam oferecer, “além de serviços que forneçam suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, serviços que promovam o desenvolvimento cultural e social do usuário” (ROSSI; VIANNA, 2018, p. 9).

Esse pensamento está de acordo com o que defende Castro (2017), ao escrever que os serviços ofertados, além de irem ao encontro das necessidades de pesquisa de seus usuários, devem proporcionar a disseminação de informação e de cultura, favorecendo a sociedade em geral, como por meio de ações educativas e prestação de serviços de assessoria e consultoria. Assim, de acordo com Santos e Duarte (2018, p. 27), é importante que as BUs se empenhem em se aproximar mais de seus usuários nativos digitais visando ao benefício social e a mudanças cognitivas e sociais, de modo a propiciar a autonomia dos sujeitos no que diz respeito ao acesso, à utilização e à aplicação das informações.

2.3 NATIVOS DIGITAIS - USUÁRIOS UNIVERSITÁRIOS E A CLASSIFICAÇÃO A PARTIR DA SUA GERAÇÃO

Ao definir os serviços informacionais de uma BU, é necessário conhecer seus usuários para atingir de uma forma mais ampla suas necessidades, por isso, a importância de classificá-los. Não podemos deixar de esclarecer que a característica específica da biblioteca universitária é a de atender alunos, servidores, pesquisadores e comunidade externa, com uma multiplicidade de atividades e fomentar materiais informacionais para colocar a serviço de uma comunidade diversificada, com necessidades diferenciadas (SANTA ANNA; PEREIRA; CAMPOS, 2015).

Para o desenvolvimento da nossa pesquisa, vamos nos ater na classificação dos usuários/estudantes na tentativa de definir qual é a geração que utiliza os serviços da BU e, dessa forma, auxiliar na definição de estratégias para melhor atender esse público. Precisamos entender que essa geração é formada por um conjunto de crenças, valores e prioridades, definidas também pelo seu período de nascimento, e uma difere da outra

(COMAZZETTO *et al.*, 2016). É importante compreender a diferença entre elas e como são classificadas, definidas e nomeadas em virtude de suas diferentes formas de agir, pensar e ver o mundo.

As tecnologias entraram no nosso meio de uma forma rápida e definitiva, mudando a maneira como as pessoas interagem com essa nova realidade, no meio dessa mudança surgiu o termo “**Nativos Digitais**”, definido, primeiramente, em 2001, por Marc Prensky, escritor e palestrante americano em educação, usado para descrever as pessoas nascidas já nesse contexto e que possuem a capacidade de realizar múltiplas tarefas, o que representa uma das características principais dessa geração. Essa nova geração é formada, especialmente, por indivíduos que não têm medo dos desafios que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) estão criando no dia a dia, e experimentam e vivenciam múltiplas possibilidades oferecidas por novos aparatos digitais. E esse fascínio pela descoberta e experimentação é uma característica dessa geração (COELHO, 2012).

Paralelamente com o surgimento da *web*, esses indivíduos, nascidos entre 1980 e 1994, manifestaram uma grande ansiedade por informação, originando a geração de “Nativos Digitais”, muito diferente das anteriores, visto que já nasceram no mundo da *web* ou ciberconectados e não conhecem outro mundo que não seja esse. As gerações anteriores viveram os tempos sem a *web* e com a *web* e, por isso, há um atrito entre elas (LANZI; FERNEDA; VIDOTTI, 2013).

Os nativos digitais nasceram sob a égide de um pensar hipertextual e realizam várias atividades ao mesmo tempo, sendo essa a forma como tal geração se envolve no mundo, dando origem à necessidade das bibliotecas, centros de informação, escolas e diversos outros ambientes mudarem sua forma de interagir com esses indivíduos para alcançá-los.

Assim, os nativos digitais vivem imersos em várias comunidades ao mesmo tempo, e nasceram, cresceram e se desenvolveram em um período de grandes transformações tecnológicas, portanto, trata-se da primeira geração imersa quase que totalmente na tecnologia. Nesse mundo, eles

[...] interagem, reagem, divertem-se com os jogos, não desgrudam dos seus celulares, elemento que compõe sua identidade, começam e terminam namoros pelo MSN, contam detalhes de sua intimidade nas redes sociais, baixam música, aprendem a fazer música, filmam, reproduzem, trocam e criam um olhar sobre o outro frente às inúmeras

janelas que se abrem em tamanhos e dimensões diversas. (LEMOS, 2009, p. 39).

Essa geração aprende com rapidez e exige do ambiente de educação e de informação essa mesma rapidez, por isso, a necessidade de inovar seus processos educacionais e de disponibilização da informação. Há um conflito a ser mediado, pois a geração anterior aos nativos digitais, que está entrando em contato com esse mundo de transformações agora, entra em atrito com essa geração que está sempre conectada e realizando várias atividades ao mesmo tempo.

Os nativos digitais, também conhecidos como Geração Z, são aqueles nascidos de 1995 a 2010, geração que não sabe o que é viver sem a internet e as tecnologias, porque nasceram imersas nesse mundo e querem tudo para agora, não sabendo diferenciar o mundo off-line do on-line. Sua maneira de pensar foi influenciada, desde o berço, pelo mundo complexo e veloz que a tecnologia engendrou. Outra denominação que a geração Z recebe é a de “Geração silenciosa”, pelo fato de estarem sempre de fones de ouvido (seja em ônibus, universidades, em casa...), por escutarem pouco e falarem menos ainda, o que leva essa geração a ser tida como egocêntrica, pois sua preocupação maior é com ela mesma. Essa geração é veloz, autodidata e empreendedora (CERETTA; FROEMMING, 2011; CIRIACO, 2009; LEMOS, 2008).

Essas gerações estão encontrando-se nos ambientes de trabalho e de ensino, por isso, há uma necessidade de os profissionais da informação aprenderem a lidar com a nova geração de uma forma que atenda às expectativas e demandas geradas por seus indivíduos, mas sem esquecer das gerações que já são atendidas nesses ambientes.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida no âmbito das atividades do grupo de pesquisa Inovação em Serviços de Informação (INSERI) e teve como objetivo identificar se os estudantes universitários, considerados na literatura como nativos digitais (COELHO, 2012; LANZI; FERNEDA; VIDOTTI, 2013), têm conhecimento dos serviços informacionais da biblioteca por meio da utilização dos recursos disponibilizados pela *web social*.

Na primeira etapa, foram pesquisados livros, periódicos nacionais e estrangeiros, resultando assim na revisão de literatura, sendo esse o primeiro passo para verificar o atual estado da arte no foco principal do estudo, ou seja, entender as novas demandas dos

usuários nativos digitais no que tange aos serviços informacionais das BUs. Nesta etapa, foram comparados conceitos de diferentes autores, permitindo uma identificação dos assuntos que foram abordados e das suas possíveis tendências entre os anos de 2010 e 2020.

Os resultados apresentados nesse artigo foram do estudo piloto realizado com estudantes de graduação de diferentes cursos da Universidade Estadual de Londrina (UEL), que frequentam seu Sistema de Biblioteca, composto por quatro unidades de informação: Biblioteca Central (BC), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (BS/CCS), Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BS/EAAJ) e Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BS/CH).

Os dados foram coletados no mês de outubro de 2019 por meio de questionários¹ aplicados diretamente pelos membros do grupo INSERI junto aos estudantes de graduação que estavam presencialmente no campus. Foram um total de 57 estudantes que responderam questões relacionadas aos produtos e serviços informacionais já existentes e sobre o desejo por inovação nessas unidades.

Dessa forma, este trabalho buscou, num primeiro momento, identificar o ponto de vista dos usuários nativos digitais em relação aos serviços informacionais disponibilizados pelo Sistema de Biblioteca da Universidade Estadual de Londrina e, num segundo momento, avaliar se os serviços atendem, para além das necessidades dos usuários, seus desejos em relação a tais serviços.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Nesta seção de análise e discussão dos dados, primeiramente será apresentado e caracterizado o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina, no qual é composto por quatro Unidades de Informação. Em seguida, o objetivo é apresentar os serviços e produtos de informação que as diferentes unidades disponibilizam aos usuários. Para finalizar esta seção, apresentamos o resultado do estudo piloto, no qual foi investigado os Desejos de Inovação dos usuários do Sistema de Bibliotecas em torno dos serviços disponibilizados.

¹ O questionário foi elaborado a partir do resultado de um Grupo de Foco, aplicado na BC/UEL, em agosto de 2018, e contou com a participação de 17 alunos na época.

4.1 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

Vinculado à Reitoria, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina (SB/UEL) foi criado com a finalidade de proporcionar “[...] o acesso, a recuperação e a transferência da informação para toda a comunidade universitária, de forma atualizada, ágil e qualificada, visando contribuir para a formação profissional do cidadão, colaborando [...] no desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade [...]” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020b, p. 1).

O SB/UEL, de acordo com seu regulamento (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020b), é coordenado pela Biblioteca Central (BC), criada em 1972 como órgão de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela universidade. Como já mencionado, compõe-se por quatro unidades: Biblioteca Central (BC), Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (BS/CCS), Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BS/EAAJ) e Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BS/CH).

Com base no site do SB/UEL (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2020a), foram atendidos mais de 22.000 usuários em 2019, dentre os quais encontram-se estudantes de graduação e pós-graduação, docentes e técnicos administrativos. Seu acervo é composto por 173.151 títulos, divididos entre livros, teses e folhetos, além de 6.179 títulos de periódicos e de uma coleção especial, formada por livros e periódicos em braille, mapas e normas técnicas.

4.2 SERVIÇOS INFORMACIONAIS OFERECIDOS PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

O objetivo do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina é promover o acesso e o uso da informação à comunidade universitária, disponibilizando os seguintes produtos e serviços:

Quadro 1 - Serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UEL

Produto/Serviço	Descrição
Catálogo da biblioteca	Consulta / Renovação e reserva / Tutoriais
Acervos digitais	Acervos UEL / Portal de periódicos da CAPES / Outros acervos
Produtos	Catálogo na publicação / Geração automática de ficha catalográfica / Pesquisa em bases de dados

	Comutação bibliográfica / Normalização de documentos / Aquisição
Capacitação	Treinamentos / Agenda de treinamentos
Galeria de fotos	Exposições
Normas de apresentação de trabalhos	Modelos padrão UEL / Apostilas para normalização Conheça outras normas

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

O Sistema de Bibliotecas da UEL possui serviços e recursos informacionais virtuais como o serviço de Referência Virtual, por meio de e-mails ou por questões formuladas através do formulário eletrônico Fale Conosco. Atende ainda pelo Disque Normas, dando orientação pelo telefone quanto à formatação e normalização de documentos. Há o sistema de “Chat” para atendimento on-line, que surgiu com o intuito de ampliar os canais de comunicação da Biblioteca com seus usuários.

Acompanhando as tendências tecnológicas e visando ampliar, ainda mais, o diálogo com a comunidade universitária e externa, o SB/UEL também utiliza as redes sociais, como *Twitter, Blog, Chat, Facebook, Flickr, Pinterest, Slideshare e Youtube*, além de disponibilizar, em seu site², outras facilidades aos usuários, tais como: horário de atendimento; regulamento de circulação e empréstimo; dados estatísticos; reserva e renovação de material bibliográfico; solicitação de material de informação para fazer parte do acervo; prestação de contas dos livros adquiridos por compra e doação; doação e permuta de material bibliográfico, dentre outros. No ambiente físico das unidades, os usuários têm disponibilizado a rede WI-FI para acesso à *internet* sem fio, além dos atendimentos diretamente com os bibliotecários.

2.3 DESEJOS DE INOVAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECA DA UEL

Os resultados deste estudo foram baseados em 57 entrevistas realizadas com estudantes de diversos cursos de graduação da UEL que frequentam alguma das unidades de informação do Sistema de Bibliotecas. Este estudo qualitativo teve como objetivo prover um entendimento das necessidades informacionais dos usuários nativos digitais e se tais usuários realmente desejam melhorias nos serviços utilizados. Esta pesquisa

² Disponível em: <http://www.uel.br/bc/home/index.php>.

também permitiu caracterizar melhor os nativos digitais, principais acadêmicos, caracterizar seus hábitos e compreender seu comportamento informacional.

O questionário foi composto por três grupos de perguntas, sendo: 1º- identificação do usuário (idade, gênero, curso que frequenta) e a unidade informacional frequentada; 2º- questões sobre a percepção atual do ambiente físico da biblioteca e 3º- questões sobre os desejos de inovação.

Como mencionado, a primeira etapa da entrevista foi a identificação dos usuários, assim, identificou-se que dos 57 entrevistados todos tinham idade entre 17 e 29 anos, significando que a maioria deles nasceu entre 1980 e 1995, ou seja, idade considerada na literatura como geração dos nativos digitais (LANZI; FERNEDA; VIDOTTI, 2013). Alguns já são da Geração Z e da Geração Polegar, nascidos a partir de 1995 (PASSARELLI; JUNQUEIRA; ANGELUCI, 2014; CERETTA; FROEMMING, 2011; MALAFAIA, 2011) e que também vivenciam a conexão de forma intensa.

A Figura 1 apresenta a distribuição desses estudantes pelos diferentes centros da Universidade: a maioria dos respondentes são do Centro de Letras e Ciências Humanas (CLCH), os quais têm à sua disposição a biblioteca setorial de Ciências Humanas (21% dos respondentes) e 25% dos usuários que tem à sua disposição os serviços da Biblioteca de Ciências da Saúde, localizada dentro do Hospital Universitário, pois são estudantes do Centro de Ciências da Saúde.

Figura 1 – Distribuição dos entrevistados por centro



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

Entretanto, quando associamos a Figura 1 com os dados obtidos por meio da questão “Qual das unidades do Sistema de Bibliotecas da UEL você utiliza?”, percebe-se

que as bibliotecas mais utilizadas são: Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BSCH) 47%, Biblioteca Central (BC) 28% e Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BSCS) 25%.

Dentre os respondentes que utilizam alguma unidade, ou seja, 57 respondentes, percebe-se que 47% deles frequentam a unidade setorial de Ciências Humanas, sendo a biblioteca mais frequentada pelos estudantes. Esse dado justifica-se uma vez que a referida unidade atende três centros da Universidade, sendo: Centro de Comunicação, Educação e Artes (CECA), que disponibiliza 10 cursos de graduação; Centro de Letras e Ciências Humanas (CLCH), que oferece 5 cursos de graduação; e o Centro de Estudos Sociais Aplicadas (CESA) que oferece à sociedade 7 cursos de graduação, totalizando 22 cursos atendidos. Tendo em vista que a UEL disponibiliza à sociedade 54 cursos de graduação e que 4 bibliotecas atendem à demanda informacional dos usuários, a BSCH atende 38% desses cursos.

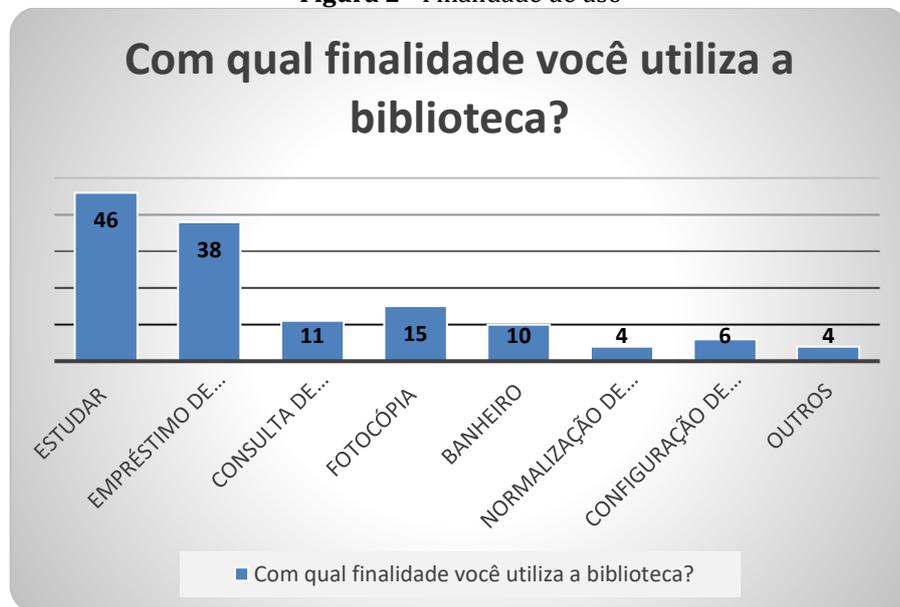
Já a BC é uma unidade que fica no centro do campus, a qual dá acesso fácil a todos os centros, servindo de base para encontros pessoais, reuniões de estudos, uso dos sanitários, serviços de fotocópia ou recebimento de empréstimos de outras unidades do campus.

A BSCS, como já referenciada, é uma unidade que fica dentro do Hospital Universitário, local que atende estudantes cursando graduações em tempo integral, como os cursos de Medicina, Fisioterapia e Enfermagem. Um estudo publicado por Zaninelli e Santos Neto (2017) aponta que, muitas vezes, esses estudantes utilizam os espaços da biblioteca para dormir, almoçar e descansar, visto que muitos deles têm aulas às 9h e também às 14h, e o local é muito distante para que os alunos possam ir para suas casas e voltar para a próxima aula.

A questão feita a seguir é sobre com qual finalidade você utiliza a biblioteca (Figura 2) e com qual frequência. Quando questionados sobre qual a finalidade do uso da biblioteca, a maioria dos respondentes, 81% (46) aproximadamente, utiliza a biblioteca para estudar e/ou, 67% (38), realizar empréstimos de materiais. Podemos inferir que, embora os usuários tenham hábitos informacionais no que tange ao acesso da informação por dispositivos móveis, o ambiente acadêmico exige do estudante momentos de estudo para provas e realização de trabalho e empréstimos de materiais didáticos, os quais, muitas vezes, só são encontrados de modo físico, não sendo disponibilizados de forma eletrônica, “obrigando” o estudante a estar fisicamente na biblioteca. Sobre a frequência

que utilizam a biblioteca, vemos que 36% (21) dos usuários vão no mínimo duas vezes por semana à unidade.

Figura 2 - Finalidade de uso

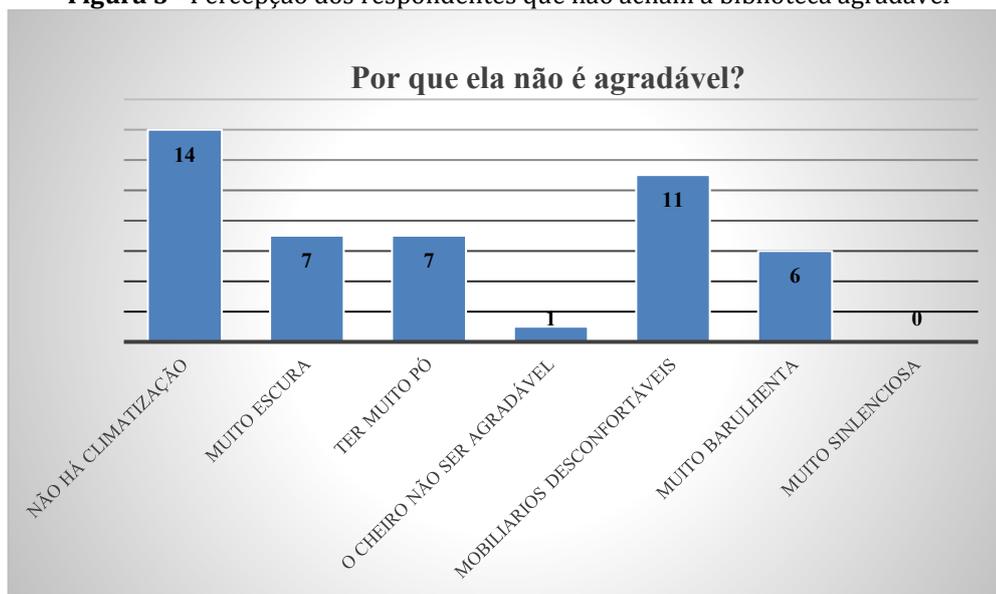


Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

Nesse contexto, quando questionados sobre se o ambiente físico da biblioteca é agradável, 38 respondentes afirmaram que sim, ou seja, 66% afirmaram que é agradável da forma que está. Daqueles que responderam que a biblioteca não é agradável, ou seja, 34%, questionamos o motivo pelo qual não é? (Figura 3), o principal motivo que leva à insatisfação com relação ao ambiente da biblioteca está ligado à falta de climatização – os usuários alegam que no verão é muito quente e no inverno muito frio – e também ao mobiliário da biblioteca que não é confortável (mesas e cadeiras). A falta de climatização das bibliotecas se dá pelo fato de muitos dos prédios nos quais elas foram instaladas não serem adequados para essa finalidade, pois a maioria são prédios de salas de aula que foram adaptados para abrigá-las.

No que tange ao mobiliário desconfortável, justifica-se pelo fato de que desde quando as unidades foram projetadas, há 50 anos, não foi feita uma modernização do ambiente, tornando o mobiliário, além de desconfortável, também antigo.

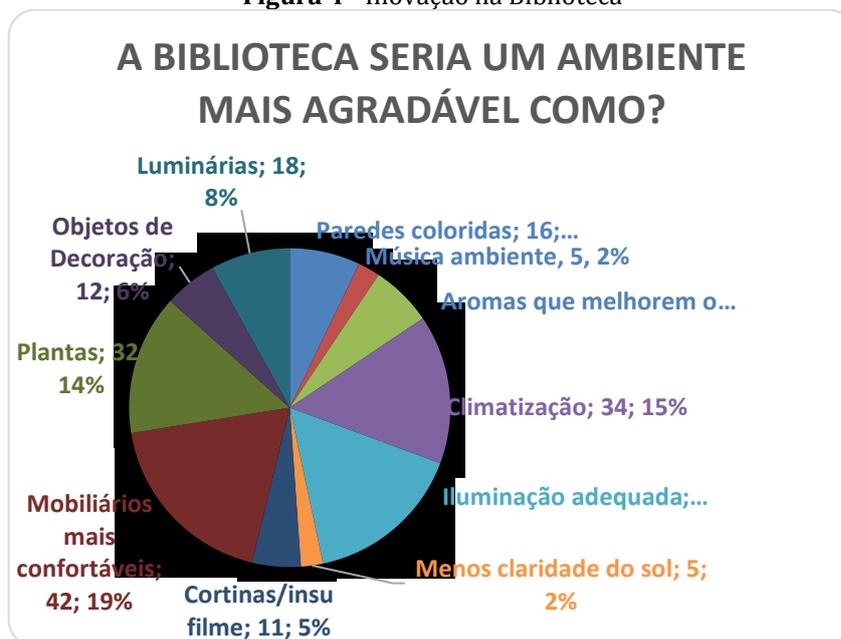
Figura 3 - Percepção dos respondentes que não acham a biblioteca agradável



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

Diante disso, perguntamos que tipo de modernização e inovação poderia transformar o ambiente das Bibliotecas para torná-lo mais agradável. As respostas foram variadas e surpreendentes, indo desde a pintura das paredes e melhoria da climatização até a implantação de aromas que deixariam a biblioteca mais agradável e estimulariam a concentração dos usuários e por consequência melhoraria o cheiro do ambiente, que foi apontado como aspecto a ser melhorado. Outras opções de como modernizar e deixar as bibliotecas mais agradáveis podem ser vistas na Figura 4 a seguir.

Figura 4 - Inovação na Biblioteca



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

Uma terceira etapa do questionário abordou questões relacionadas aos serviços que o Sistema de Bibliotecas da UEL oferece, não a avaliação da qualidade, mas referentes ao conhecimento dos serviços pelos usuários. A pergunta foi se o estudante acredita que os serviços da biblioteca são bem divulgados. Neste quesito, 88% dos usuários afirmam que não são divulgados de forma adequada, assim, podemos inferir que os serviços são subutilizados, uma vez que a comunidade universitária não os conhece. Percebe-se que o foco dos usuários ainda é o uso do espaço físico e o empréstimo de materiais didáticos.

Com base nos dados, os quais apontam que 88% dos estudantes afirmam que o Sistema de Biblioteca não divulga seus serviços de forma adequada, pode-se perceber que poucas ferramentas *web* são utilizadas de modo eficaz para informar e divulgar os serviços ofertados. Nesse sentido, estudos recentes apontam que as organizações sem fins lucrativos (BRAGANÇA *et al.*, 2016), como as bibliotecas universitárias, devem buscar alternativas criativas e inovadoras para se posicionarem na mente dos usuários.

Dessa forma, ainda com base em Bragança *et al.* (2016), é através da combinação de *marketing*, criatividade e inovação que as organizações podem aprimorar diversas dimensões da gestão, tais como: aperfeiçoar processos, estreitar o relacionamento e planejar novos ou melhorados produtos e serviços.

Nesse contexto, tratando-se de nativos digitais, é fundamental que as unidades de informação, neste caso as BUs, entendam as novas demandas desses usuários, como se comunicam, qual seu comportamento informacional, onde e como se informam e quais são seus desejos em relação aos serviços de informação da biblioteca universitária que utilizam.

Isso se justifica, pois os nativos digitais têm introduzido a tecnologia em todas as suas atividades, desde *smartphones* e *tablets* a aplicações inteligentes. A utilização de sites de busca e redes sociais tornou-se 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).

No âmago dessa discussão, os estudantes foram questionados sobre as redes sociais do Sistema de Bibliotecas da Universidade e se eles obtêm informações sobre os serviços das unidades por estas fontes, mesmo os acadêmicos tendo um comportamento informacional digital, poucos acessam as redes sociais das unidades de informação da

Universidade, visto que 82% dos entrevistados afirmaram não acessar as redes sociais das bibliotecas.

Assim, para Zaninelli *et al.* (2016), os fluxos informacionais gerados pelos processos de compartilhamento ressaltam que 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, como meios de comunicação instantâneos, no qual o diálogo em tempo real é premissa.

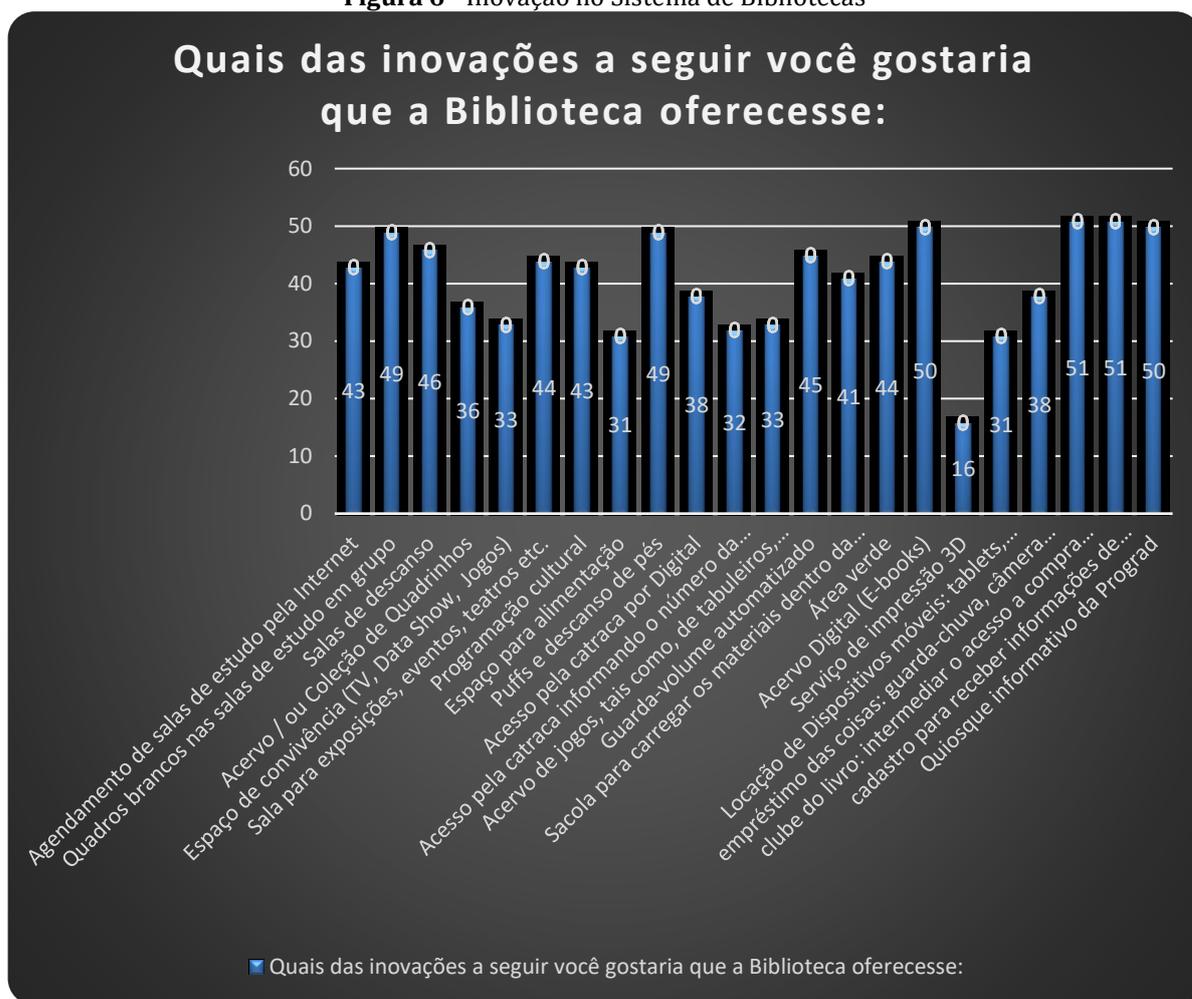
Nesse contexto, infere-se que as redes sociais do Sistema de Bibliotecas da UEL não são atrativas para os usuários. Para confirmar essa suposição, deve-se fazer uma pesquisa e um estudo das redes e dos canais de comunicação que as bibliotecas disponibilizam aos usuários de forma detalhada. Entretanto, podemos observar no site³ do sistema que as redes utilizadas são: *Twitter, Blog, Chat, Facebook, Flickr, Pinterest, Slideshare e Youtube*. Entretanto, essas redes sociais são poucos divulgadas, e até mesmo no site da biblioteca os ícones estão com pouco destaque, o que dificulta que o usuário os encontre, mesmo percorrendo as abas.

Para finalizar a pesquisa, questionamos os entrevistados sobre quais são as inovações dos serviços e produtos que a biblioteca não oferece, mas que seriam um atrativo e um desejo desse perfil de usuário. Então, questionou-se: Quais das inovações a seguir você gostaria que a Biblioteca oferecesse?

Essa questão, embora seja fechada, permitia aos respondentes assinalarem mais de uma opção, ou seja, a ideia era que eles indicassem tudo que entendiam como inovação nos serviços e no ambiente físico da biblioteca que a tornasse mais atrativa. A Figura 6 apresenta as principais ideias de melhoria.

³ Disponível em: <http://www.uel.br/bc/home/index.php>.

Figura 6 - Inovação no Sistema de Bibliotecas



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2020).

Inferir-se, a partir da análise dos dados, que todas as opções de inovação foram bem aceitas pelos respondentes. A Figura 6, diferente dos outros, apresenta-se em número real de respostas e não em porcentagem. Optamos por elaborar o referido gráfico dessa forma para melhorar visualmente o entendimento dos desejos dos usuários nativos digitais. De todas as inovações apresentadas, a única que teve baixa “adesão” foi o serviço de impressão 3D, indicado por apenas 16 dos 57 respondentes.

A impressão 3D é um sistema novo de impressão utilizado em determinadas áreas do conhecimento, não sendo generalizada a sua utilidade. Os demais serviços são transversais a todos os usuários e envolvem serviços que abrangem transformações digitais e tecnológicas, como agendamento de salas de estudo de forma on-line, acervo digital, acesso pela catraca de forma digital, locação de dispositivos móveis e até mesmo uma mudança no conceito de serviços de biblioteca, como a implementação de sala de descanso, espaço de convivência, disponibilização de *puffs* e sofás, espaço para

alimentação, dentre outros que transformam o conceito tradicional de biblioteca vinculado à disponibilização de um espaço de silêncio para estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já apresentado neste artigo, tradicionalmente as BUs estão ligadas a dar suporte à pesquisa, ensino e extensão por intermédio de seus acervos, entretanto, aos poucos, vemos que as BUs estão modificando este estereótipo e olhando para os usuários de modo a buscar agregar valor ao conjunto de produtos e serviços por elas ofertados à comunidade acadêmica.

Conhecer o perfil do seu público e oferecer produtos e serviços que atendam às suas necessidades contribui para a melhoria no relacionamento com o usuário, trazendo benefícios à unidade através da gestão eficiente de recursos e criando um ambiente propício para a inovação e criatividade, com desenvolvimento de novas potencialidades e na formação de novos públicos (BRAGANÇA *et.al.*, 2016).

Nesse sentido, a análise dos resultados deste estudo sinaliza que os estudantes acadêmicos - os nativos digitais - esperam e anseiam por mudanças nos espaços informacionais que as universidades disponibilizam, especialmente no que tange à adoção de serviços digitais e mudança no conceito de que a biblioteca é um espaço de silêncio utilizado para estudar. Ou seja, há uma tendência e necessidade de uma ressignificação desses ambientes do ponto de vista dos usuários, que não se identificam com o ambiente criado há anos.

Nesse contexto, as redes sociais certamente têm um significado importante para essa geração como um meio de exploração. Com amigos virtuais, trabalho remoto e consumo online não existe mais fronteira geográfica, a hiperconexão e o aumento das redes sociais digitais permitem a exposição e a transmissão da vida em tempo real no mundo digital. (INADALÉCIO, CAMPOS, 2016). Diante desta realidade tecnológica, Cavalcante, Brito e Vlaxio (2016) dizem que é imprescindível olhar para esse determinado tipo de usuário e como consequência pensar em inovação nos serviços das bibliotecas, iniciando com o uso de plataformas digitais em nuvem, acesso remoto, interações sociais, atividades cívicas mediadas por tecnologias entre outras.

Dessa maneira, torna-se fundamental que os gestores e dirigentes das BUs olhem para esses dados e proponham práticas que sejam atraentes para esses usuários, que com

o passar dos anos serão mais digitais e interconectados do que agora. As próximas gerações que irão frequentar o ambiente acadêmico (geração polegar e geração Alfa) chegarão mais digitais ainda. Assim, tais gestores devem ter uma visão holística das unidades informacionais que atuam, conhecendo em profundidade as características da nova geração de usuários e propondo serviços que realmente atendam suas necessidades e desejos, de modo a manter assim as unidades vivas, atrativas e dinâmicas.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. R. S.; OLIVEIRA, R. M. F. S.; BEZERRA, M. G. Serviços de informação em bibliotecas universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 27., 2017, Fortaleza. **Anais Eletrônico[...]**. São Paulo: FEBAB, 2017. p. 1017-1033. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/822/860>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BLANCO DOMINGO, L. Bibliotecas universitarias. **Diccionario digital de nuevas formas de lectura y escritura**, Salamanca, 24 marzo 2014. Disponível em: <http://dinle.usal.es/searchword.php?valor=Bibliotecas%20universitarias>. Acesso em: 20 abr. 2020.

BRAGANÇA, F. C. *et al.* Marketing, criatividade e inovação em unidades de informação. **Revista Brasileira de Marketing**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 237-245, abr./jun. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471755312007.pdf>. Acesso em: 23 maio. 2020.

CASTRO, M. F. Biblioteca universitária: desafios diante das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil. **Bibliotecas Universitárias: Pesquisas, Experiências e Perspectivas**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 4-17, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3126/pdf>. Acesso em: 27 abr. 2020.

CAVALCANTE, K.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F. As metamorfoses da biblioteca para Geração Z: proposta de implementação para espaço cultural Berezza de Menezes. **RACIn**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 43-56, jul./dez. 2016.

CERETTA, S. B.; FROEMMING, L. M. Geração Z: compreendendo os hábitos de consumo da geração emergente. **RAUnP**, Natal, v. 3, n. 2, p. 15-24, abr./set. 2011. disponível em: <https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/70>. Acesso em: 10 abr. 2020.

CIRIACO, D. O que é a Geração Z? **TecMundo**, Curitiba, 8 jul. 2009. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/curiosidade/2391-o-que-e-a-geracao-z-.htm>. Acesso em: 10 abr. 2020.

COELHO, P. M. F. Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 88-95, dez. 2012. Disponível em: <http://periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/2049/7254>. Acesso em: 28 abr. 2020.

COMAZZETTO, L. R. *et al.* A Geração Y no mercado de trabalho: um estudo comparativo entre gerações. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 145-157, mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pcp/v36n1/1982-3703-pcp-36-1-0145.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2020.

CÓQUERO, S. M. S. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso de uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/15631/12486>. Acesso em: 26 abr. 2020.

CRUZ-RIASCOS, S. Inovação em serviços e produtos de informação para a sustentabilidade das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras: de Gutenberg às redes virtuais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1-13.

DROEGE, H.; HILDEBRAND, D.; HERAS FORCADA, M. A. Innovation in services: present findings, and future pathways. **Journal of Service Management**, United Kingdom, v. 20, n. 2, p. 131-155, 24 April 2009.

GIRÃO, O.; PEREIRA, S.; PINTO, M. Debate em torno dos nativos digitais. In: JORNADAS DOUTORAIS, CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO E ESTUDOS CULTURAIS, 3., Portugal, 2014. **Anais Eletrônico[...]**. Disponível em: http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/1949/1874. Acesso em: 01 maio 2020.

GOLDNER, M.; BIRCH, K. Resource sharing in a cloud computing age. **Interlending & Document Supply**, [S. l.], v. 40, n. 1, p. 4-11, 2012.

HOWELLS, J. Where to from here for services innovation? In: KNOWLEDGE INTENSIVE SERVICES ACTIVITIES, Sydney, 22 March 2006. **Anais [...]**. Sydney: KISA, 2006.

INADALÉCIO, A. B.; CAMPOS, D. A. **Reflexões sobre o educar no mundo nativo digital**. São Paulo: Fundação Educacional de Votuporanga, 2016.

JULIANI, J.; CAVAGLIERI, M.; MACHADO, R. *Design thinking* como ferramenta para a geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 66-83, set. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/100887/103945>. Acesso em: 9 maio 2020.

KIVUNJA, C. Theoretical perspectives of how digital natives learn. **International Journal of Higher Education**, [S. l.], 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 maio. 2020.

LANZI, L. A. C.; FERNEDA, E.; VIDOTTI, S. A. B. G. **A biblioteca escolar e a geração nativos digitais: construindo novas relações**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013.

LE MOS, J. F. Imperativos de conduta juvenil no século XXI: a “geração digital” na mídia impressa brasileira. **Comunicação, Mídia e Consumo**, São Paulo, v. 5, n. 13, p. 11-25, jul. 2008. Disponível em: <http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/124/125>. Acesso em: 10 abr. 2020.

LEMOS, S. Nativos digitais x aprendizagens: um desafio para a escola. **Boletim Técnico do Senac**: a Revista da Educação Profissional, Rio de Janeiro, v. 35, n. 3, p. 38-47, set./dez. 2009. Disponível em: <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/236/219>. Acesso em: 28 mar. 2020.

MALAFAIA, G. S. Gestão estratégica de pessoas em ambientes multigeracionais. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7., 2011, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: CNEG, 2011. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0452_2151.pdf. Acesso em: 13 abr. 2020.

MANUAL de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3 ed. Rio de Janeiro: OCDE, 2005.

MODESTO, F. Biblioteca universitária e a inovação: reflexões, definições e descrições. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais [...]**. São Paulo: FEBAB, 2018. p. 47-59.

PASSARELLI, B.; JUNQUEIRA, A. H.; ANGELUCI, A. C. B. Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante das telas. **Matrizes**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 159-178, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=143031143010>. Acesso em: 10 abr. 2020.

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**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 207-213, 2014.

ROSSI, T.; VIANNA, W. B. Reestruturação dos serviços prestados em biblioteca universitária. **AtoZ**: Novas Práticas em Informação e Conhecimento, Curitiba, v. 7, n. 2, p. 6-13, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/67239/39664>. Acesso em: 28 abr. 2020.

SANTA ANNA, J. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **RICI**: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 11, n. 2, p. 449-469, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/76390>. Acesso em: 14 maio 2020.

SANTA ANNA, J. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 6-18, jan./abr. 2015. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/982/pdf_117. Acesso em: 20 abr. 2020.

SANTA ANNA, J.; CALMON, M. A. M. O bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias no século XXI: a necessidade de adequação ao moderno profissional da informação (MIP). **RDBCI**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 14, n. 1, p. 49-67, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2127/9516>. Acesso em: 23 abr. 2020.

SANTA ANNA, J.; PEREIRA, G.; CAMPOS, S. O. Compartilhamento de informações/conhecimento em biblioteca universitária: cooperação interbibliotecária em face das novas tecnologias. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 170-184, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/986/pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

SANTOS, R. R.; DUARTE, E. N. Biblioteca universitária, um ambiente sistêmico propício ao acesso, ao uso e à apropriação da informação: contribuições da web social para esse ambiente. **RBBD: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 19-41, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/546/986>. Acesso em: 28 abr. 2020.

SILVA, W. C. *et al.* A biblioteca universitária como um sistema adaptativo complexo (SAC): variação. **RBBD: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 43-63, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/541/586>. Acesso em: 21 abr. 2020.

SILVEIRA, N. F. Evolução das bibliotecas universitárias: *information commons*. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923/pdf/88>. Acesso em: 21 abr. 2020.

SPOHRER, J.; MAGLIO, P. P. Toward a science of service systems: Value and symbols. In: MAGLIO, P. P.; KIELISZEWSKI, C. A.; SPOHRER, J. C. (Eds.). **Handbook of service science**. New York: Springer, 2010.

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.

TOMAÉL, M. I. *et al.* Práticas de inovação do bibliotecário no ambiente virtual. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 83-112, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p83/26579>. Acesso em: 11 abr. 2020.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Bibliotecas em números**. Londrina: UEL, 2020a. Disponível em: <http://www.uel.br/bc/home/pages/bibliotecas-em-numeros.php>. Acesso em: 1 maio 2020.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Regulamento de funcionamento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Londrina**. Londrina: UEL, 2020b. Disponível em: <http://www.uel.br/bc/home/pages/arquivos/Documentos%20Biblioteca/Regulamento%20de%20Funcionamento%20do%20SB-UEL%202020.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

VASCONCELLOS, L. H. R.; MARX, R. Como ocorrem as inovações em serviços?: um estudo exploratório de empresas no Brasil. **Gestão & Produção**, [s. l.], v. 18, n. 3, p. 443-460, 2011. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/21527/S0104530X2011000300001.pdf>. Acesso: 19 fev. 2020.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L. M. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, São Paulo, v. 17, p. 1, 2019. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8652821>. Acesso: 19 fev. 2020.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; HORIMI, D. Inovação em Serviços de Informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina: uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **RBBD: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, p. 1-19, 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197>. Acesso: 19 fev. 2020.

ZANINELLI, T. B.; SANTOS NETO, J. A. Uma análise da evolução cultural no processo de inovação no contexto das bibliotecas universitárias. *In: FÓRUM DE INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA BIBLIOTECONOMIA*, 2017, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: [s. n.], 2017.

ZANINELLI, T. B.; TOMAEL, M. I.; JOVANOVIĆ, E.; LOURENCO, R.; REIS, E. 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, p. 1-31, 2016.

Recebido em: 27 de julho de 2020
Aprovado em: 12 de junho de 2021
Publicado em: 19 de junho de 2021