
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

Veterans, Baby Boomers, Digital Natives, X, Y and Z Generations, Generation Polegar and Generation Alpha: generational profile of current and potential users of University Libraries

Thais Zaninelli (1), Giseli Caldeira (2), Diego Leonardo de Souza Fonseca (3)

(1) Universidade Estadual de Londrina, Brasil, tbz@uel.br.

(2) Universidade Estadual de Londrina, Brasil, gccbgiseli@gmail.com

(3) Universidade Estadual de Londrina, Brasil, diego.leonardo@uel.br



Abstract

This article aims to present the result of a literature review carried out around the terms used to characterize the generations, especially those that are part of the university community, since the focus of this article is to understand the characteristics and behaviors of this group of users in order to understand the real needs of academics regarding the use of information services of University Libraries. The theoretical research used national and international databases in the search for articles without a time interval. The terms found to classify the generations were: Veterans, Digital Natives, Thumb Generation, Millennials, Z, Y and X Generations, Baby Boomers and Alpha Generation. An important characteristic of university students is that they were born in the world of the web or cyber connected and do not know any other way to carry out their activities and relate other than through connection. Thus, University Libraries need to understand in depth the characteristics, needs and behaviors of these users in order to develop innovative information services that go beyond the needs of the informational desires of this generation.

Keywords: Generational profiles; University Libraries; information services; Users – behavior.

Resumo

Este artigo apresenta o resultado de uma revisão de literatura realizada em torno dos termos utilizados para caracterizar as gerações, em especial, aquelas que fazem parte da comunidade universitária. O foco da pesquisa foi entender as características e os comportamentos desse grupo de usuário com o objetivo de entender as reais necessidades dos acadêmicos no que consiste na utilização dos serviços de informação

Zaninelli, Thais, et al. 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 Studies: Research trends*, vol.x, publicação contínua 2022, e02143. DOI: 10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143

das Bibliotecas Universitárias. A pesquisa de caráter teórico utilizou-se de bases de dados nacionais e internacionais na busca por artigos sem intervalo temporal. Os termos encontrados para classificar as gerações foram: Veteranos, Nativos Digitais, Geração Polegar, Millenions, Gerações Z, Y e X, Baby Boomers e Geração Alfa. Uma característica importante dos universitários é que a maioria já nasceu no mundo da web ou ciberconectados e não conhecem outra forma de realizar suas atividades e se relacionarem que não seja por meio da conexão. Dessa forma, as Bibliotecas Universitárias precisam entender em profundidade as características, necessidades e os comportamentos desses usuários de modo a desenvolver serviços informacionais inovadores que vão ao encontro das necessidades e dos desejos informacionais dessa geração.

Palavras-chave: Perfis geracionais; Bibliotecas Universitárias; Serviços de informação; Comportamento do usuário.

1 Introdução

Como são caracterizados os usuários informacionais do século XXI? O que a literatura tem discutido em torno desses sujeitos? Quais atitudes e necessidades caracterizam essas diversas gerações? Como as diferentes gerações se comportam frente às tecnologias informacionais? Quais são as características das atuais e da futura geração de usuários das bibliotecas universitárias? Como tais unidades vinculadas ao ensino superior têm trabalhado para atender às necessidades da geração que nasceu ciberconectada?

Os termos Veteranos, Baby Boomers, Nativos Digitais, Geração Z, Y e X, Geração Polegar e Geração Alfa têm ganhado notoriedade nas discussões entre pesquisadores (Tapscoot 2010; Briscoe et al. 2012; Coelho 2012; Kupperschmidt 2000; Lévy 1999; Azevedo 2016; Palfrey e Gasser 2011; Sinek 2020 *apud* Penso 2020) de todo o mundo face às grandes mudanças de comportamento de cada geração, frente ao uso de produtos e serviços inerentes à evolução das tecnologias de informação, especialmente aquelas utilizadas via web.

Diante dessa realidade, torna-se fundamental e estratégico para as organizações de diversos setores conhecer as características das diferentes gerações e desenvolver serviços e produtos adequados às necessidades de cada grupo de usuários que são formados por diferentes gerações. Para tal, compreender o conceito de geração não se restringe apenas ao momento do nascimento (Mannheim 1993), mas está relacionado a um fator essencial para que um indivíduo tenha o potencial de desenvolver determinadas características sociológicas típicas de seu tempo, tornando-

se predisposto a certos modelos mentais e a passar por um conjunto de experiências típicas (Albuquerque e Cordeiro 2013 *apud* Rudge et al. 2017).

É senso comum entre os pesquisadores do tema que existem cinco gerações coexistindo: 1) Veteranos, 2) Baby Boomers, 3) Geração Z, 4) Geração X e 5) Geração Y (Briscoe et al. 2012). Entretanto, são encontrados também na literatura termos como: Nativos Digitais (Tapscott 2010; Passarelli et al. 2014), Geração Polegar (Kupperschmidt 2000; Young Adult Library Services Association 2014), Milênios e Geração Alfa. (Lévy 1999; Lipovetsky 2007; Geração Alpha: entenda... 2010; Geração Alpha: o que... 2019).

Dentro desse contexto, vale ressaltar que se torna imprescindível assumir a abordagem proposta por Edmunds e Turner (2005) quando do estudo das gerações: dependendo do país de origem e do referencial teórico, os autores definem o período ao qual pertence a geração. Nesse sentido, por um lado, os estudos alertam para a importância das organizações, neste caso, Unidades de Informação, em especial as Bibliotecas Universitárias (BUs), em se compreender como as diferentes gerações se comportam frente aos serviços informacionais.

Por outro lado, diante das novas características dos usuários dessas unidades, sendo o avanço das tecnologias informacionais uma das razões atribuídas às mudanças comportamentais dos acadêmicos, há uma tendência das bibliotecas em oferecer novas formas de acesso à informação e consumo dos serviços. Afinal, um novo perfil de usuários está vindo para as BUs com necessidades e anseios por serviços que vão além daqueles tradicionais disponibilizados pela grande maioria das unidades, não se identificando com o ambiente ali presente.

Nesse mesmo contexto do estudo das gerações, Milanese (2013) exemplifica narrando que na praça de uma pequena cidade no interior do Brasil é possível observar ações que representam dois tempos, sendo um o século XX e outro o século XXI, simultaneamente. “De um lado uma biblioteca pública municipal e, num banco do jardim, um garoto com seu tablet. Distância física: 15 metros; distância temporal: um século”.

Na linha desse pensamento, pesquisadores também discutem sobre como as bibliotecas e instituições informacionais devem traçar uma linha de equilíbrio entre os organismos que ofertam informações e as demandas atuais por parte dos indivíduos do século XXI, tornando

imprescindível que as instituições reconheçam e compreendam as novas práticas que remodelam o comportamento humano (Cavalcante et al. 2016).

Os autores ainda defendem que a geração do século XXI é movida pelo desejo de rapidez, comodidade e praticidade, e extrapola o uso de suportes eletrônicos, usufruindo desses formatos para se comunicar e se informar acerca do mundo. Diante disso, a mudança na oferta de serviços nos diversos tipos de bibliotecas para se adequar aos avanços dessa geração deve ser constante e célere.

Embora não seja o foco deste artigo, dois pontos merecem destaque. O primeiro, de acordo com Prado e Cavaglieri (2016), refere-se aos bibliotecários, gestores e dirigentes das BUs que devem possuir um espírito empreendedor, uma vez que esse “espírito” é o instrumento principal para que o indivíduo possa criar algo novo, um serviço de informação inovador. Isso se justifica porque a inovação, de fato, cria um recurso e por mais que ela seja simples, precisa ser eficaz e visar uma mudança nas organizações, sendo compatível com o comportamento do usuário do século XXI.

Nesse sentido, o segundo ponto fundamental é sobre o próprio conceito de inovação e sobre o significado atribuído aos serviços de informação inovadores. O termo “inovação” diz respeito a uma mudança conceitual ou prática, bem como apresenta uma ideia de ruptura ligada a um posicionamento de estratégia para desenvolver um serviço novo, diferente e com valor agregado (Hamel 2007). Sendo assim, um serviço de informação inovador pode ser compreendido como um conjunto de atividades que consiste em promover o acesso à informação a partir da identificação das necessidades dos usuários, bem como engloba um conjunto de características e elementos que agregam valor a quem está utilizando (Fonseca e Zaninelli 2021), nesta discussão, a exemplo dos usuários das BUs.

O objetivo principal da pesquisa foi entender as características e os comportamentos dos grupos de usuários no século XXI, tendo como foco o entendimento das reais necessidades dos acadêmicos no que consiste a utilização dos serviços de informação das Bibliotecas Universitárias. Dessa maneira, este artigo, de natureza teórica, teve como base a pesquisa bibliográfica, que possibilitou o estudo e a análise de publicações em torno dos seguintes temas: veteranos, Baby Boomers, nativos digitais, geração X, geração Y e geração Z, Millenions, geração polegar e

geração Alfa, relacionando tais gerações com serviços e produtos de unidades de informação, em especial as BUs. O quadro a seguir apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a seleção dos artigos utilizados no estudo.

Figura 1 – Protocolo da pesquisa

| | |
|--|---|
| Tipo de publicação a ser analisada | → Artigos de periódicos ou artigos publicados em anais de eventos. |
| Ambiente de investigação | → Base de dados da área de Biblioteconomia e CI (BRAPCI, SCIELO e GOOGLE ACADÊMICO) |
| Delimitação do tempo | → 2000 a 2020 (20 anos) |
| Crerios de busca | → Uso de palavras-chaves com Operadores Booleanos |
| Palavras-chaves | → “usuário”, usuários das bibliotecas” “frequentadores das bibliotecas”, geração polegar, geração polegar <u>and</u> tecnologias, geração polegar <u>and</u> bibliotecas, evolução das gerações, geração X, geração Y, <u>Millenions</u> , <u>and</u> bibliotecas, geração Z <u>and</u> bibliotecas, geração <u>and</u> características |
| Identificação das categorias de análise | → Identificação de palavras-chave e autores, leitura de título e resumo dos trabalhos. |

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

As bases de dados selecionadas foram específicas da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, nomeadamente: BRAPIC, SCIELO e Google Acadêmico, devido a necessidade de se utilizar da literatura nacional e estrangeira para embasar esse assunto tão transversal a sociedade global. Ressalta-se que são bases de grande contribuição para a área em tese, com produções que englobam resultados de pesquisas do ensino superior no Brasil e exterior. Foram recuperados, diversos artigos, no qual a seleção foi realizada tendo em consideração as palavras chaves e delimitação temporal descritas na figura 1. Ressalta-se também que esta pesquisa foi desenvolvida no âmbito das atividades do grupo de pesquisa Inovação em Serviços de Informação – INSERI, grupo este credenciado pelo CNPQ no qual objetiva investigar os processos inovativos das Unidades de Informação, em especial as BUs.

Diante do exposto, o presente artigo surge da necessidade de definir e caracterizar as gerações para entender quem são os indivíduos que frequentam as BUs atualmente e prever aqueles

que vão frequentar num futuro próximo. Dessa forma, os questionamentos propostos são: como eles se comportam? O que desejam frente aos serviços da biblioteca? O que anseiam? Como lidam com as tecnologias? O que pensam para o futuro? Estas reflexões visam contribuir para que as BUs, que diante de inúmeras dificuldades orçamentárias, tecnológicas, de recursos humanos, dentre outras limitações, consigam efetivamente inovar em serviços que possam atrair tais usuários, fazendo desses ambientes um espaço acolhedor para as diferentes gerações.

2 Refletindo sobre as Gerações

Geração é um termo com origem no latim (*generatio*) e que tem diversos significados e usos. Pode ser usado para fazer referência à ação e ao efeito de engendrar (procriar) ou à ação e ao efeito de gerar (produzir, causar ou criar algo) (Geração... 2020).

Embora seja utilizada em algumas das áreas das Ciências Humanas e Sociais para apoiar reflexões sobre os comportamentos e atitudes de determinados grupos e delinear perfis, é sabida a impossibilidade de generalização e de estabelecer um padrão de representação e conduta dos sujeitos, uma vez que, os mesmos só podem ser compreendidos no contexto da sociedade em que estão inseridos, e esse, é apreendido de maneira própria (Rangel 2020 p. 43).

O estudo das gerações iniciou-se nos Estados Unidos, onde se observou que geralmente a cada vinte anos o comportamento das pessoas mudava em relação aos seus valores de vida e expectativas de futuro, considerando-se que essas mudanças de comportamento estavam ligadas a uma mudança mundial (Carneiro et al. 2018).

Utilizando uma definição sociológica para interpretar o termo gerações, Maffesoli (1998) defende que se trata de um conjunto ou grupo de pessoas que convive em um mesmo espaço geográfico, que tem uma vivência parecida, que participa dos acontecimentos significativos e situações cotidianas, em um mesmo espaço de tempo.

De acordo com Cortella e Bial (2018), durante muitas décadas, definiu-se geração como sendo aquele grupo de indivíduos que sucederam a seus pais. Dessa forma, “calculava-se como sendo uma geração o tempo de 25 anos. Entretanto, nos últimos 50 anos, houve uma aceleração do tempo, do modo de fazer as coisas, do jeito de produzir”. Cortella e Bial (2018) ainda ressaltam que a tecnologia é decisiva para criar marcas de tempo e o intervalo entre uma geração e outra

ficou mais curto. Assim, já se fala em uma nova geração a cada dez anos. Isso significa que mais gerações diferentes estão convivendo simultaneamente em casa, na escola, no mercado de trabalho.

Indalécio e Campos (2016) refletem sobre a existência de uma convergência do conceito de geração explicitado no que é próprio dos indivíduos organizados em grupos, ou seja, o período de tempo, a experiência com significação e a formação do sujeito. No entanto, o sujeito das gerações dispõe de uma cultura enraizada de particularidades da sua família, de religiosidade, ética, enfim, de modelos únicos de comportamento geralmente diferentes da geração anterior e com tendência a um certo desenvolvimento.

Sobre esses fenômenos vivenciados na contemporaneidade ante as gerações, Fava (2014 p. 42) cita que:

O crescimento, tanto populacional como tecnológico, produziu alterações culturais e sociais que permitiram a cada geração impor-se e desenvolver não somente as próprias ideias, mas também adotar e rotular um novo perfil por meio de comportamento, linguagem, moda, música, arte, a forma como utilizam e vivenciam a tecnologia.

Nesse sentido, não é possível separar o sujeito da sua vivência cotidiana, que pode ser a responsável pela formação social, de modo que as gerações e a evolução são permeadas tanto pela causalidade como na finalidade das ações do sujeito. São os esforços inconscientes, determinados pelas circunstâncias vividas, que permeiam a identidade ou o vir a ser do sujeito em um determinado espaço de tempo (Indalécio 2015).

Na seção 2.1, apresenta-se a evolução do conceito em torno das gerações-nos ambientes de ensino e também de trabalho. Dessa forma, salienta-se que, no contexto dos serviços e produtos informacionais, há uma necessidade de os profissionais da informação aprenderem a lidar com essas gerações, de maneira que atendam às expectativas e demandas geradas por elas, mas sem esquecer das gerações que já são atendidas nos ambientes informacionais por meio dos serviços e produtos tradicionais.

2.1 Caracterização das Gerações

Nas BUs há usuários de diferentes faixas etárias, desde os docentes com tempo de serviço para aposentadoria até os alunos com menos de 18 anos. Esses usuários fazem parte de diferentes

gerações que, conforme a literatura, podem ser denominadas e classificadas de acordo com suas características peculiares.

As principais gerações estudadas na literatura foram classificadas em: Veteranos, Baby boomers, Gerações X, Y e Z, Geração Polegar e Geraçã Alfa (Tapscott 2010; Briscoe et al. 2012; Kupperschmidt 2000; Lévy 1999; Azevedo 2016; Palfrey e Gasser 2011; Sinek 2020 *apud* Penso 2020). Tais gerações são caracterizadas não apenas pelo ano ou década que nasceram, mas também pela cultura, política e economia do país em que nasceram, dentre outros aspectos relevantes apresentados a seguir.

2.1.1 Veteranos

Os Veteranos ou Tradicionais são aqueles nascidos antes e durante a II Guerra Mundial (até 1945), foram influenciados por uma grande Guerra, pela Grande Depressão e pelo Muro de Berlim. Apresentam como características o respeito pela hierarquia e a autoridade, são muito dedicados, demonstram espírito de sacrifício e uma perspectiva prática das atividades (Soares 2009 *apud* Novelli et al. 2010).

De acordo com Kullock (2011), os sujeitos da geração dos veteranos são mais rígidos e, por causa das dificuldades que viveram, não têm problemas em respeitar regras. Seus principais valores são a família, o trabalho e a moral. Essa geração prefere a estabilidade. Muitos já estão aposentados, mas os que continuam trabalhando preferem hierarquias rígidas e passam anos na mesma empresa (Oliveira 2010).

Devido ao contexto vivenciado, não só de guerras, mas de crise econômica, os veteranos passaram por muitas dificuldades, por isso têm uma relação mais segura com o dinheiro, poupam mais e evitam parcelamento de compras. A religião também aparece como um traço marcante, mas sem superstição (Cunha 2018).

Quando os combatentes voltaram para suas casas após a Segunda Guerra Mundial, promoveram uma explosão populacional nos Estados Unidos, ou seja, uma “explosão de bebês”, que nasceram entre 1945 e 1960 (Carneiro et al. 2018). Essa geração é denominada na literatura de Baby Boomers.

2.1.2 *Baby Boomers*

De acordo com Cortella e Bial (2018), os Baby Boomers foram os cidadãos que mais lutaram contra movimentos ditatoriais. Assim, por muitos, são considerados a geração “paz e amor”, pois seus protestos sempre foram em forma de poema, música ou alguma outra forma de arte. No meio musical, vários artistas ganharam grande destaque justamente por suas letras com mensagens de paz e intelectualidade.

Em razão do período que marca os Baby Boomers, eles também são conhecidos como a geração da televisão. Trata-se de uma coincidência temporal de seus nascimentos com o período de invenção do televisor. Hoje, a maioria deles são pais e até mesmo avós, mas eram jovens durante as décadas de 1960 e 1970. Por isso, acompanharam de perto grandes mudanças políticas, econômicas e culturais pelas quais o mundo passava na época (Sbcoaching Group 2019).

Ainda de acordo com Sbcoaching Group (2019), o objetivo de boa parte dessa geração é ter um estilo de vida conservador, que significa casar, ter filhos, comprar uma casa própria e um carro, ter um emprego estável e bons momentos de lazer, sendo discrepante das características da geração X que tem como prioridade a conquista e o poder.

2.1.3 *Geração X*

Os integrantes da geração X são os que nasceram entre 1960 e 1980, são os filhos de mães que trabalham fora de casa e, em muitos casos, são filhos de pais divorciados. Na fase adulta, os integrantes desse grupo preferiram as áreas de administração e economia, trocando o idealismo da geração anterior ao realismo mais pragmático e cético em relação a autoridades e governantes (Conger 1998).

Nessa linha de pensamento, Santi (2019) diz que a geração X manifesta características marcantes como a valorização da vida pessoal em relação ao profissional, aceita mudanças com mais facilidade e considera o uso de computadores e da tecnologia como uma vantagem. O autor aponta que a geração X desenvolveu habilidades diferentes de seus pais por consequência dos acontecimentos históricos, instabilidade econômica e profissional como a Guerra Fria e a Ditadura Militar.

Nas gerações anteriores, as pessoas eram obedientes e sacrificavam a vida pessoal para demonstrar lealdade à empresa em que trabalhavam. Em geral, as recompensas eram promoções, emprego vitalício e o poder de comandar outras pessoas. Esse tipo de contrato significa pouco para a geração X (Conger 1998 p. 135).

A geração X é marcada pelas tribos (Hippies, Punks, dentre outros) e pela revolução sexual. Ainda presenciou a popularização dos aparelhos eletrônicos e a cultura e comunicação amparada nos meios de massa, com isso obteve aumento de acesso a informações e de capacidade de armazenamento. “Foi profundamente influenciada pelas lutas por liberdade, reconhecimento das minorias, paz e independência do dinheiro, o que, sem dúvidas, gerou tensões e angústias permanentes” (Santos Neto 2010 p. 13).

Diante dos direitos conquistados pelos Baby Boomers, esta geração procurou o prazer sem culpas. Sobre isso, Fava (2014 p.47) cita:

Os baby boomers viviam literalmente o que o poeta Horácio (65-8 a.C.) aconselhou em sua Odes (I, 11.8): *carpe diem quam minimum crédula póstero* (colha o dia, confia o mínimo no amanhã), que a geração X deduziu, interpretou, adotou como um estilo de vida largamente difundido pela mídia, atrelado aos valores do consumismo e materialismo como meios de obtenção do prazer.

A geração X, também conhecidos como os Imigrantes Digitais, apresenta, presumivelmente, um modo singular de interação com a tecnologia, muito distinta do relacionamento que os da próxima geração Y mantêm com o mundo virtual e com a digitalização das informações.

2.1.4 Geração Y

Os indivíduos da Geração Y também são conhecidos como Millenials por fazerem parte da virada do milênio. Esses sujeitos seguem uma maneira de ver o mundo até então não vislumbrada pelos que os antecederam. Grande parte da geração Y são desafiadores e priorizam a qualidade de vida, o contato com amigos, família, e dão importância para que o emprego seja atraente e se adapte a todas essas necessidades.

Na visão de Tapscott (2010), os pertencentes a essa Geração nasceram entre 1977 e 1997, já Cerbasi e Barbosa (2009) constatam que, nesta Geração, encontram-se indivíduos que nasceram entre os anos 1979 e 2000. Dos Santos (2011) define que os membros da Geração Y nasceram

entre 1978 e 1994 e são pessoas que estão indo para o mercado de trabalho provenientes de um período de crescimento econômico.

A educação dessa geração está ligada à evolução da internet e de todas as tecnologias existentes na contemporaneidade, portanto mais sofisticada do que as gerações anteriores. Em relação aos seus pais, [os Millennials] têm boa autoestima e questionam as atividades que possam parecer banal ou insignificante, e até as que não fazem sentido em longo prazo. A Geração Y trabalha por um objetivo e não somente para manter-se, impõe-se a necessidade de um trabalho que traga prazer, que tenha perspectivas de crescimento, que possa se relacionar com várias equipes e que seja em um ambiente agradável e convidativo (Lipovetsky 2007).

A dispersão também é uma característica desta geração, relacionada provavelmente com o grande volume de informações a que teve e tem acesso. O resultado é a falta de uma divisão clara sobre a personalidade, pois é comum se deparar com informações sobre observar traços de diferentes estilos, modas, políticas, esportes, entretenimento, saúde, e mesmo assim não consegue se encaixar no mundo. Não existem mais as definições como os hippies, glam, os punks; na contemporaneidade, o jovem ouve rock, sertanejo, dança funk e música eletrônica (Lipovetsky 2007).

O sujeito da Geração Y provavelmente será o que mais movimentará a economia, pois integra a geração da quantidade, velocidade, estética, do relacionamento sem envolvimento (quando oferece ênfase à experiência pela experiência). Diferente da geração Z, que nasceu com a internet, que tem a velocidade como característica, mas de forma natural, implícita a esta geração (Lipovetsky 2007; Sodre 2007).

2.1.5 Geração Z

Conhecida pela geração que *Zapeia* entre um meio e outro simultaneamente, os Zs ou também conhecidos como Nativos Digitais, costumam ter hábitos passageiros. Segundo Cavalcante (2016), possuem uma perspectiva individual do meio em que vivem e demandam por esta visão peculiar do mundo. A geração Z busca informação com a ajuda da tecnologia, tornando-se o principal aliado nas ações diárias. Para os Zs que nasceram na era digital, o mundo é

incompreensível sem tecnologia, em consequência, conseguem interagir naturalmente com os meios e equipamentos eletrônicos.

A geração Z (Cerbasi e Barbosa 2009) compreende sujeitos nascidos depois do ano 2000 até os dias atuais. Também conhecida como a Geração *Next* (Tapscott 2010), agrupa pessoas que nasceram de 1998 até a data presente. Moura (2009) explana que, nos anos 1960, a televisão era considerada a tecnologia mais poderosa da história. Atualmente os computadores, consoles de videogames e *smartphones* ultrapassaram a hegemonia televisiva (Zaninelli e Santos Neto 2017). Cavalcante (2016) faz uma observação sobre o perfil dessa geração:

Movida pelo desejo de rapidez, comodidade e praticidade, a Geração Z extrapola o uso dos suportes eletrônicos, e usufrui desses formatos para se comunicar e se informar acerca do mundo. Diante disso, a mudança na oferta de serviços nos diversos tipos de bibliotecas para se adequar aos avanços dessa geração deve ser constante (Cavalcante 2016 p. 47).

As redes sociais certamente têm um significado importante para a geração Z como um meio de exploração. Com amigos virtuais, trabalho remoto e consumo *online* não existe mais fronteira geográfica, na medida que a hiperconexão e o aumento das redes sociais digitais permitem a exposição e a transmissão da vida em tempo real no mundo digital (Indalécio e Campos 2016). Diante desta realidade tecnológica, Cavalcante (2016) sugere que é imprescindível olhar para esse tipo de usuário e, como consequência, pensar em inovação nos serviços das bibliotecas, iniciando pelo uso de plataformas digitais em nuvem, acesso remoto, interações sociais, atividades cívicas mediadas por tecnologias, entre outras.

Os indivíduos da geração Z têm o costume de realizar várias tarefas ao mesmo tempo, em sincronia e, para a maioria deles, sem perder o ritmo e o foco, por isso são chamados de multitarefas, porque não conhecem outra realidade que não seja esta. O jovem da geração Z se destaca por ser mais participativo em manifestações, conhece bem seus direitos e luta para que sejam cumpridos, no entanto, vivem uma “epidemia do narcisismo”, na qual a maioria sente a necessidade de marcar sua presença *online* simplesmente para se fazerem notados (Azevedo 2016).

Pedro (2016 p. 54) defende que “o grande déficit da geração Z está na organização e ressignificação das informações disponibilizadas na internet, as quais, muitas vezes, aparecem de

forma fragmentada e tendenciosa”. Diferente da geração Alpha, está inserida no meio digital e a tecnologia faz parte do cotidiano da criança.

2.1.6 Geração Polegar

A Geração Polegar (GP), expressão cunhada por Rheingold (2003) e traduzida de *thumb tribes*, é a geração da tecnologia digital, dos *smartphones*, das redes sociais, das tecnologias sensíveis, dos *tablets*. Moura (2009) acrescenta que o SMS, o MMS, o *bluetooth*, o Youtube e redes sociais, como o Hi5, Myspace e Second Life, são ferramentas utilizadas por esta geração. Ainda de acordo com Moura (2009), a Geração Polegar prefere ficar em casa com seus dispositivos móveis do que sair e, tendo a tecnologia à sua disposição, atuam, pensam e aprendem de forma diferente.

Essa geração é formada por indivíduos nascidos em período tecnológico, digital e móvel, ou seja, nascidos entre 1994 e 2005 ou de 1994 até a data presente (Freire Filho e Lemos 2008 *apud* Bortolin e Vignolli 2014).

A GP, termo cunhado por Moura (2009), é assim chamada pela maneira como digitam em seus *smartphones*, ou seja, “os jovens por sua aptidão em utilizar apenas os polegares para enviar mensagens”. Essa geração utiliza o dedo polegar para enviar conteúdo e, por isso, deixou de usar o indicador, motivando novos comportamentos, como passar a apertar as campainhas com o polegar (Moura 2009).

Ainda de acordo com Moura, a denominação de “Geração Polegar” está ligada e fundada na vivência familiar da contemporaneidade. Os pais apresentam o aparelho celular para a criança desde muito cedo, as quais, com facilidade, aprendem a manusear as teclas ou telas com habilidade e principalmente utilizando apenas os dedos polegares.

Assim como a geração Z, os da Geração Polegar somente apresentam interesse nos locais onde possam acessar a internet, bem como utilizam os seus próprios objetos tecnológicos, sejam computadores ou *smartphones*. As bibliotecas serão chamativas se disponibilizarem esta tecnologia e, ainda, espaços interativos, além dos livros, pois esta geração trata as relações com imediatismo e são multifuncionais. A utilização das redes sociais é uma realidade na vida desta geração porque eles acreditam que o conhecimento principal surge dos meios virtuais e o

aprendizado deve estar ligado aos meios tecnológicos. Ainda utilizam o meio digital para fazer pesquisa e acessar a *internet* como manifestação e desabafo de seus anseios pessoais e sociais (Bortolin e Vignolli 2014).

2.1.7 Geração Alfa

A Geração Alfa (ou *Alpha* no termo original em inglês) é formada principalmente pelos filhos dos Millennials (conhecidos como a Geração Y), que são nascidos a partir de 2010. Pela primeira vez na história uma geração formada por crianças tem poder de influência. Esse termo foi utilizado na literatura pelo sociólogo australiano Mark McCrindle que nomeou a geração recente de ALFA, por se tratar da viabilidade de iniciar um novo ciclo e pela palavra Alfa ser a primeira letra do alfabeto grego.

As principais características da criança Alfa são a atenção e a observação aguçadas. Elas estão inseridas em um ambiente com mais estímulos sensoriais e cercadas de brinquedos que foram projetados pensando no seu potencial desenvolvimento e, por “tecnologias imersivas estão moldando a formação cerebral, social e psicológica desta nova geração”, o que leva a crer que poderão ser adultos com variadas habilidades. A mobilidade da tecnologia atual auxilia esta geração em todos os lugares e momentos, acelerando o processo de desenvolvimento infantil, educando com cores e formas apropriadas (Veja como... 2019).

Esta geração confia totalmente nas novas tecnologias, diferente de outras gerações, com isso pode se relacionar com as novidades tecnológicas de maneira mais emocional, já que aprende enquanto brinca e se diverte. Carvalho et al. (2021) comentam que não é necessário o ambiente formal, com professor, sala de aula, carteiras individuais para que os Alphas aprendam, as práticas informais da web, em casa e inclusive sem um adulto podem gerar o ambiente de aprendizagem, um ambiente informacional relevante, que está ligado ao novo valor cultural dessa geração, incluindo criar um consumo de supérfluos, de entretenimento vazio.

A visão de mundo dos *Alfas* é gerida sobre o conceito de igualdade – assim, eles enxergam cada vez menos barreiras entre as pessoas, descobrem a diversidade com naturalidade, para essas crianças, ser diferente é normal, essa geração apresenta comportamento menos limitado pelos estereótipos (Carvalho et al. 2021 p. 5).

O cenário mudou e muda constantemente convertendo no que Bauman (2013) chama de modernidade líquida, em que as coisas novas de hoje serão obsoletas amanhã, fazendo surgir um novo tipo de sujeito envolvido com o processo de ensino-aprendizagem e que “para ser “prático”, o ensino de qualidade precisa provocar e propagar a abertura, não a oclusão mental” (Bauman 2013 p. 76).

3 A Biblioteca Universitária frente ao perfil dos atuais e potenciais usuários

As unidades de informação do ensino superior são fundamentais na formação acadêmica da maioria dos estudantes, contribuindo com o seu crescimento pessoal, social e profissional, dando suporte para que este inicie a construção de conhecimento. Exercem, portanto, um importante papel no cotidiano da universidade. Elas são consideradas espaços de aprendizagem, nos quais circulam pessoas em busca de informação, conhecimento e de ampliação cultural (Fonseca e Zaninelli 2021).

Infere-se que as Bibliotecas Universitárias (BUs) atualmente convivem com várias gerações de usuários, com características bem diferenciadas, como já visto nas seções anteriores deste artigo, pois nasceram em épocas distintas, desfrutaram a infância e a adolescência em diferentes estágios do avanço tecnológico, que marcou especialmente o século XX. Algumas dessas gerações possuem maior facilidade para manusear determinadas tecnologias do que outras, ou seja, que não se desenvolveram cognitivamente para este uso, manifestando até certa resistência quanto ao uso de tecnologias, preferindo utilizar os serviços tradicionais da biblioteca (Soares 2009 *apud* Bortolin e Vignoli 2014).

Entretanto, vale ressaltar que não são apenas os desafios tecnológicos que as BUs enfrentam para atender satisfatoriamente as diferentes gerações de usuários. Questões como políticas globais dos Estados, da educação superior, falta de orçamento, falta de Recursos Humanos também são obstáculos que as BUs se deparam e que dificultam o processo de inovação dos seus serviços, prejudicando o desempenho das novas demandas da universidade frente ao seu papel pedagógico (Cunha e Diógenes 2016).

Nesse sentido, ainda de acordo com Cunha e Diógenes (2016), torna-se importante lembrar que, no início do século XX, foi elaborada a legislação sobre o funcionamento das bibliotecas ligadas às instituições do ensino superior. O documento detalha como deve ser o funcionamento das BUs, especialmente no que tange à utilização pelos usuários acadêmicos e pesquisadores e, portanto, as responsabilidades para com os desafios enfrentados pelas instituições. São orientações visam além dos dirigentes das Bibliotecas, envolvem um contexto mais global que, muitas vezes, deixam de dar o devido apoio. Dessa forma, as bibliotecas se adequam às novas demandas de forma isolada das políticas Estaduais que, com frequência, não oferecem o devido suporte orçamentário de RH.

Assim, dentro de cada realidade, as BUs têm procurando adaptar-se às novas demandas informacionais dessas diferentes gerações, muitas unidades 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 et al. (2017). Para isso, de acordo com os autores, é necessário que as BUs tentem se manter minimamente atualizadas no que diz respeito às inovações tecnológicas, apropriando-se das ferramentas, em especial as de acesso aberto, visando um aprimoramento constante de seus serviços, satisfazendo assim seus usuários reais e potenciais.

Entretanto, não só de tecnologias e serviços informacionais inovadores sobrevivem as bibliotecas. O leque de serviços deve ir além das tecnologias, visando atender às diferentes gerações que frequentam o ambiente. Isso porque nas BUs há usuários de diferentes faixas etárias, desde os docentes mais velhos até os jovens alunos com menos de 18 anos. Esses usuários fazem parte de diferentes gerações, conforme a literatura, podendo ser denominadas e categorizadas de acordo com suas características peculiares (Novelli et al. 2010), como apresentado nas seções anteriores.

Para tal, conhecer em profundidade o perfil dos usuários que utilizam a biblioteca, torna-se fundamental para que seus bibliotecários e dirigentes desenvolvam e ofereçam produtos e serviços que satisfaçam as reais necessidades desses sujeitos, que mudam com a mesma velocidade que a tecnologia de informação avança. A imagem 2 representa as diferentes gerações nas últimas décadas que são, serão ou já foram usuárias dos serviços e produtos oferecidos pelas BUs.

Figura 2 - Evolução das gerações



Fonte: Adaptado de Mapfre (2016 apud Penso 2020).

Vale ressaltar que atualmente a geração Polegar compreende a maioria dos usuários dos ambientes das BUs. De acordo com Alvarenga (2019), a média de idade dos universitários no Brasil é de 24,4 anos, ou seja, aqueles nascidos de 1994 em diante, entretanto, ainda de acordo com Alvarenga (2019), é possível classificar de modo mais geral os usuários universitários,

Zaninelli, Thais, et al. 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 Studies: Research trends*, vol.x, publicação contínua 2022, e02143. DOI: 10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143

correspondendo àqueles nascidos entre 1980 e 1994, que estão entre 20 e 40 anos. Essa informação, por um lado, traduz a necessidade das unidades promoverem inovação em seus ambientes, por outro lado, mostra como é importante manter os serviços mais tradicionais de modo a suprir as necessidades de todas as gerações que utilizam os serviços.

Algumas características-dos universitários são: a capacidade de trabalho em rede, de forma colaborativa, a preferência pela dinâmica de jogos para realização de tarefas, a valorização do hipertexto à linearidade do texto impresso e a valorização da informação multimídia. Ao analisar cada característica apontada, destacam-se elementos que permitem verificar a forma preferível de acesso e de compartilhamento de informação, inclusive constituindo-se como um comportamento central na nova dinâmica de relacionamento dessa geração (Lehmkuhl e Chagas 2014).

Portanto, é possível inferir que as tecnologias entraram no dia a dia dos universitários de uma forma definitiva, a mudança no acesso e na forma de interação entre as pessoas e os serviços informacionais são realidade e não mais uma tendência. O fascínio pela descoberta e experimentação passam a ser corriqueiros e necessários para o dia a dia, por isso há uma necessidade de os profissionais da informação aprenderem a lidar com essa nova geração, de forma a atender às expectativas e demandas geradas por ela, mas sem esquecer as gerações que já são atendidas nesses ambientes (Zaninelli et al. 2019).

4 Conclusões

No início deste artigo, alguns questionamentos foram apresentados, tais como: como são caracterizados os usuários informacionais do século XXI? O que a literatura tem discutido em torno desses sujeitos? Quais atitudes e necessidades caracterizam essas diversas gerações? Como as diferentes gerações se comportam frente às tecnologias informacionais? Quais são as características dos atuais e da futura geração de usuários das bibliotecas universitárias? Como tais unidades vinculadas ao ensino superior têm trabalhado para atender às necessidades da geração que nasceu ciberconectada? Assim, as respostas obtidas são expostas nos parágrafos seguintes.

Com base na literatura estudada, os usuários informacionais do século XXI têm como principal característica a adoção de tecnologia da informação no dia a dia de suas atividades, entre

as quais se relacionar com famílias e amigos, estudar, produzir e acessar informações. Apresentam mudanças comportamentais que vão desde dificuldade em respeitar regras, realizar diversas atividades ao mesmo tempo, buscar trabalho que traga prazer, dispersão com grandes volumes de informação, hábitos passageiros, instigados por rapidez, praticidade e uso extrapolado das tecnologias marcam o comportamento dessa geração que estão chegando ou já estão nas universidades e que usarão os serviços das bibliotecas.

A era digital, embora forneça meios informacionais bastante influentes como forma de comunicação, gera, na realidade, uma superinformação ou até uma desinformação. Assim, tal volume de informações acaba por saturar os indivíduos, pois possuem poucos meios para organizar o montante informacional (Pedro 2016). Nesse sentido, o ambiente das bibliotecas no meio acadêmico possui papel direto no processo de aprendizagem e na formação dos usuários hiperconectados, porque vem sendo formada por um perfil cuja essência é estar conectado tecnologicamente.

Nesse contexto, o papel dos bibliotecários é de extrema relevância para que tais unidades possam adaptar-se, pois são eles os agentes que proporcionam aos usuários novas oportunidades de produção e pesquisa, inovando produtos e serviços oferecidos. Isso se justifica uma vez que o universo das gerações digitais realiza várias coisas ao mesmo tempo como estudar, ouvir música, planejar a semana, falar com amigos. É dessa maneira que as novas gerações se envolvem no mundo e, por isso, há uma necessidade das bibliotecas e outras unidades de informação mudarem sua forma de interagir com esse público com o objetivo de alcançar a fidelidade dessa geração.

Ressalta-se que estudar as características das gerações digitais, serviços e produtos de informação no contexto das BUs para além de ser uma necessidade, devido ao contexto informacional em que se vive após a era da Internet, configura-se uma tendência entre alguns investigadores do campo da Ciência da Informação e áreas afins.

Com base no exposto e no que defendem Silva et al. (2017), ressalta-se que estudos nesse campo se tornam cada vez mais necessários, na medida que provocam reflexões para que os bibliotecários, dirigentes, sociedade e os centros de informações trabalhem de maneira mais consciente e equilibrada com atividades voltadas à inovação no âmbito dos serviços de informação. Além disso, tais profissionais não podem privilegiar o atendimento a uma geração, deixar de

atender às gerações menos conectadas que também precisam dos serviços das bibliotecas, ou seja, precisam continuar com a capacidade de atender a todas as gerações e ter um equilíbrio entre oferta e procura dos serviços torna-se fator crítico de sucesso para essas unidades.

Por fim, assinala-se que pesquisas sobre o tema também podem buscar responder a outros problemas e questionamentos como por exemplo: de que forma os profissionais da informação estão se capacitando para receber essas gerações? Como esses profissionais estão utilizando as ferramentas de análise estratégica, como por exemplo os 8P's do Marketing de Serviços e o Design Thinking? ambos, que vem sendo muito discutido na literatura, como instrumentos para identificar as características e desejos reais dos usuários para propor serviços e produtos que de fato geram valor.

Referências

- Alvarenga, Cristiano. *Pesquisa revela perfil do estudante universitário brasileiro*, 2019, <http://www.comunica.ufu.br/noticia/2019/05/pesquisa-revela-perfil-do-estudante-universitario-brasileiro>. Acessado 01 jul. 2020.
- Araújo, Ana Rafaela Sales, et al. “Serviços de informação em bibliotecas universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte”, *Anais do 27, Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*, 2017, pp. 1017, <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/822/860>. Acessado 12 maio 2020.
- Azevedo, Douglas. *Online full time: a sociabilidade das gerações y & z no cotidiano tecnológico*, 2016. Universidade Federal Fluminense, Dissertação de Mestrado.
- Bauman, Z. *Modernidade líquida*. Tradução: Plínio Dantzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2013
- Bortolin, Sueli; e Vignoli, Richele Grengé. “A biblioteca escolar e as mediações com a geração polegar”. *Biblioteca Escolar Em Revista*, vol. 2, no. 2, 2014, pp. 45-59, doi: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-5894.berev.2014.106598>. Acessado 20 jun. 2020.
- Briscoe, et al. *Careers around the world: individual and contextual perspectives*. Routledge, 2012.

- Carvalho, S. M. S. de.; Carddoso, A. L. M. de S. .; Miguel, M. C. . A geração alpha no (re)inventar da nova biblioteca escolar: um chamado à ‘missão’ da biblioteca, um chamado ao real ofícios dos bibliotecários. *Comunicação & Informação*, Goiânia, Goiás, v. 24, 2021. DOI: 10.5216/ci.v24.64527. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/64527>. Acesso em: 02 jan. 2022.
- Carneiro, et al. *Conflitos entre gerações: valores diferentes geram conflitos nas empresas*, 2018, <http://www.unaerp.br/documentos/1493-426-1494-1-sm/file>. Acessado 16 jun. 2020.
- Cavalcante, Katia Viana, et al. “As metamorfoses da biblioteca para Geração Z: proposta de implementação para espaço cultural Berezza de Menezes”. *RACIn*, vol. 4, no. 2, 2016, pp.43-56.
- Cerbasi, Gustavo; e Barbosa, Christian. *Mais tempo, mais dinheiro*. Thomas Nelson Brasil, 2009.
- Coelho, Patricia Margarida Farias. “Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas”. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, vol. 5, no. 2, 2012, pp. 88-95, doi: <https://doi.org/10.17851/1983-3652.5.2.88-95>. Acessado 28 abr. 2020.
- Conger, Jay. “Quem é a geração X?” *HSM Management*, vol. 11, no 1, 1998, pp .128-138.
- Cortella, Mario Sergio, e Bial, Pedro. *Gerações em ebulição: o Passado do Futuro e o Futuro do Passado*, Papirus, 2018.
- Cunha, Bruna de Lima. *A comunicação empresarial na era digital: um estudo sobre netflix, nubank e spotfy*, 2018. Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Trabalho de Conclusão de Curso. <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1511340475.pdf>. Acessado 17 jun. 2020.
- Cunha, Murilos Bastos; e Diógenes, Fabiane Castelo Branco. “A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010”. *Encontros Bibli: revista eletônica de biblioteconomia e ciência da informação*, vol. 21, no. 47, 2016, pp. 100-123, doi: 10.5007/1518-2924.2016v21n47p100. Acessado 18 jun 2020.
- Edmunds, J., & Turner, B. S. Global generations: social change in the twentieth century. *The British Journal os Fociology*, 56. v.4, 559-577, 2005.
- Fava, Rui. *Educação 3.0: Aplicando o Pdca nas Instituições de Ensino*. Saraiva, 2014.
- Fonseca, Diego Leonardo de Souza; e Zaninelli, Thais Batista. “Sustentabilidade informacional como um caminho alternativo para a inovação em serviços de informação: uma discussão à luz da agenda 2030”. *Anais do 5, Colóquio em Organização, Acesso e Apropriação da Informação e do Conhecimento (COAIC)*, 2021, Universidade Estadual de Londrina, p. 285, <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic2021/coaic2021/paper/viewFile/654/510>. Acessado 27 nov. 2021.

- Geração. *Conceito*, 2020, <https://conceito.de/geracao>. Acessado 02 jun. 2020.
- Geração alpha: *entenda as crianças nascidas desde 2010*. Dentro da História, 2019, <https://www.dentrodahistoria.com.br/blog/familia/desenvolvimento-infantil/geracao-alpha-caracteristicas/>. Acessado 04 maio 2020.
- Geração alpha: *o que vem mudando em casa e nas salas de aula? Tecnologia Educacional*, 2019, <https://tecnologia.educacional.com.br/blog-inovacao-e-tendencias/geracao-alpha/>. Acessado 04 maio 2020.
- Hamel, G. *The Future of Management*. Boston: Harvard Business School Pub., 2007.
- Indalécio, Anderson Bençal. *Entre imigrantes e nativos digitais: a percepção docente sobre as novas tecnologias da informação e comunicação (NTIC) e o ensino da educação física*, 2015. Universidade Federal de São Carlos, Dissertação de Mestrado. <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/7634/DissABI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acessado 27 nov. 2021.
- Indalécio, Anderson Bençal; e Campos, Douglas Aparecido de. *Reflexões sobre o educar em um mundo nativo digital*. Fundação Educacional de Votuporanga, 2016.
- Kullock, Eline. *Foco em Gerações*, 2011, <http://www.focoemgeracoes.com.br/index.php/por-que-as-geracoes-estao-no-nosso-foco/>. Acessado 08 maio 2020.
- Kupperschmidt, Betty R. “Multigenerational employees: strategies for effective management”. *The Health Care Manager*, vol. 19, no. 1, 2000, pp.65-76, doi: 10.4172/2162-6359.1000528. Acessado 27 nov. 2021.
- Lehmkuhl, Karyn Munyk; e Chagas, Magda Teixeira. “Os Nativos Digitais e seu Comportamento De Busca De Informação Científica On-Line”. Anais do 15, *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 2014, pp. 1, <http://hdl.handle.net/123456789/1332>. Acessado 27 nov. 2021.
- Lévy, Pierre. *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Editora 34, 1999.
- Lipovetsky, Gilles. *A sociedade da decepção*. Manole, 2007.
- Maffesoli, Michel. *O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa*. Forense-universitária, 1998.
- Mannheim, Karl. “El problema de las generaciones”. *REIS – Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, no. 62, 1993, pp. 193-242, http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_062_12.pdf. Acessado 27 nov. 2021.

- Milanese, Luiz. “Biblioteca pública: do século XIX para o XXI”. *Revista USP*, no.97, 2013, pp.59-70, doi: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i97p59-70>. Acessado 13 maio 2019.
- Moura, Adelina. *Geração móvel: um ambiente de aprendizagem suportado por tecnologias móveis para a “Geração Polegar”*, 2009, Universidade do Minho, Centro de Competência, <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10056/1/Moura%20%282009%29%20Challenges.pdf>. Acessado 27 nov. 2021.
- Novelli, Valéria Aparecida Moreira; et al. “Mediação da informação: usuários gerações veteranos, baby boomers, x, y e z”. Anais do 16, *Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, UFRJ, 2010.
- Oliveira, Sidnei. *Geração Y: o nascimento de uma nova versão de líderes*. Integrate Editora, 2010.
- Palfrey, John; e Gasser, Urs. *Nascidos na Era Digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais*. Tradução de Magda França Lopes. Artmed, 2011.
- Passarelli, Brasilina; et al. “Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante das telas”. *Matrizes*, vol. 8, no. 1, 2014, pp. 159-178, doi: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v8i1p159-178>. Acessado 27 nov. 2021.
- Pedro, Ketilin Mayra. *Estudo comparativo entre nativos digitais sem e com precocidade e comportamento dotado*, 2016, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, UNESP, Tese de Doutorado.
- Penso, Ana. *Como a geração Z pode nos fazer mudar?* 2020, <https://ofuturodascoisas.com/como-a-geracao-z-pode-nos-fazer-mudar/>. Acessado 01 jul. 2020.
- Prado, Jorge Moises Kroll do; e Cavaglieri, Marcelo. “A inovação para bibliotecários de uma instituição de educação profissional: conhecendo o perfil para continuar inovando”. *Rebecin*, vol.3, no.2, 2016, pp. 93-108, <https://portal.abecin.org.br/rebecin/article/view/49/pdf>. Acessado 27 nov. 2021.
- Rangel, Maysa Fagundes Pereira. *Comportamento infantil contemporâneo: características da geração Alpha da perspectiva dos pais*, 2020, Pontfícia Universidade Católica de São Paulo (PUC), Dissertação de Mestrado, <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/23350/2/Maysa%20Fagundes%20Pereira%20Rangel.pdf>. Acessado 27 nov. 2021.
- Rheingold, Howard. *Smart mobs: the next social revolution: transforming cultures and communities in the age of instant access*. Perseus Books, 2003.
- Rudge, Marina; et al. “Geração Y: um estudo sobre suas movimentações, valores e expectativas”. *Recap: Revista de carreiras e pessoas*, vol.7, no.1, 2017, pp. 406-421, https://pesquisa-eaesf.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/2_32653-88121-2-pb.pdf. Acessado 27 nov. 2021.
-
- Zaninelli, Thais, et al. 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 Studies: Research trends*, vol.x, publicação contínua 2022, e02143. DOI: 10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143

- Santi, Diego Grahl de. *Efeitos da participação orçamentária, ambiguidade de funções e conflito de papéis sobre a justiça organizacional na percepção dos diretores executivos das gerações x, y e z*, 2019, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Dissertação de Mestrado.
- Santos, Cristiane Ferreira dos; et al. *O processo evolutivo entre as gerações X, Y e Baby Boomers*, 2011, http://www.professores.uff.br/screspo/PSI_P2_artigo9.pdf. Acessado 28 nov. 2021.
- Santos Neto, Franco “Os professores e os desafios pedagógicos diante das novas gerações: considerações sobre o presente e o futuro”. *Revista de Educação do Cogeime*, vol. 19, no. 36, 2010, pp. 110-25, doi: <http://dx.doi.org/10.15599/0104-4834/cogeime.v19n36p9-25>. Acessado 28 nov. 2021.
- Sbcoaching Group. *As gerações e suas formas de aprender*, 2019, <https://www.sbcoaching.com.br/blog/conflitos-entre-geracoes/>. Acessado 01 maio 2020.
- Silva, Wanessa Caroline da.; et al. “A biblioteca universitária como um sistema adaptativo complexo (SAC): variação”. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, vol. 13, no. 1, 2017, pp. 43-63, <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/541/586>. Acessado 21 abr. 2020.
- Sodré, M. Sobre a episteme comunicacional. *Revista Matrizes*, n. 1, out. 2007
- Tapscott, Don. *A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos*. Agir Negócios, 2010.
- Veja como a geração Alpha vai influenciar o nosso comportamento*. *Consumidor moderno*, 2019, <https://www.consumidormoderno.com.br/2019/05/08/geracao-alpha-comportamento/>. Acessado 04 abr. 2020.
- Young Adult Library Services Association. *The Future of library services for and with teens: a call to action.*, 2014, http://www.ala.org/yaforum/sites/ala.org.yaforum/files/content/YALSA_nationalforum_Final_web_0.pdf. Acessado 13 maio 2020.
- Zaninelli, Thais Batista; e Santos Neto, João Arlindo. Uma análise da evolução cultural no processo de inovação no contexto das bibliotecas universitárias. *Anais do Fórum de Inovação e Empreendedorismo na Biblioteconomia*, 2017.
- Zaninelli, Thais Batista, et al. “Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais”. *RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.*, vol. 17, 2019, pp.1-20, doi: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v17i0.8652821>. Acessado 27 nov. 2021.

Copyright: © 2022 Zaninelli, Thais, et al. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Received: 03/02/2022

Accepted: 31/03/2022