liinc EM REVISTA

ARTIGO/ARTICLE

Mediação da informação com a geração z: desafios e competências necessárias para o profissional da informação

Information mediation with generation z: challenges and skills needed for the information professional

Joana Andre Machuza-Matenga
Escola Superior de Jornalismo.
Maputo, Moçambique.

Tamara de Souza Brandão Guaraldo
Universidade Estadual Paulista, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação.
Marília, SP, Brasil.

Juliana Colussi Ribeiro
Universidad Rey Juan Carlos. Departamento de Comunicação Audiovisual e Publicidade.
Madrid, Espanha.

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual Paulista, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação.
Marília, SP, Brasil.

Correspondência para/Correspondence to
Autor Joana Andre Machuza-Matenga - joana.machuza@unesp.br

Periódico / Journal
ISSN 1808-3536
@liinc-emrevista
https://revista.ibict.br/liinc/index

Editores / Editors
Marco Schneider - Gustavo Saldanha
Fábio Gouveia - Priscila Sena

Fluxo editorial / Editorial process
Editores do Artigo / Article Editors
Marco Schneider - Gustavo Saldanha
Fábio Gouveia - Priscila Sena

Cronologia / Timeline
Recebido / Received: 18/03/2025
Aprovado / Approved: 23/05/2025
Publicado / Published: 30/09/2025

Como citar / How to cite: MACHUZA-MATENGA, Joana Andre; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão ; RIBEIRO, Juliana Colussi; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação com a geração z: desafios e competências necessárias para o profissional da informação. *In*: *Liinc em Revista*, v. 21, n. 02, e7654. Disponível em: https://revista.ibict.br/liinc/article/view/7654. Acesso em: 30 set. 2025.

Atribuição 4.0 Internacional
Attribution 4.0 International

[1] A Liinc em Revista teve o apoio da **FAPERJ** para a publicação deste artigo.

RESUMO: Esta pesquisa visa discutir os desafios e competências necessárias ao profissional da informação na mediação da informação com a geração Z. Para tanto, realizou-se um estudo qualitativo-exploratório e uma pesquisa bibliográfica, a partir de uma revisão sistemática da literatura na base de dados da BRAPCI. Os resultados da pesquisa indicam que os desafios dos profissionais estão ligados ao domínio da tecnologia e da internet, não apenas para a busca do conhecimento, mas sobretudo para potencializar a competência em informação e orientar os sujeitos informacionais na busca pela informação. Quanto às competências necessárias, destacam-se as competências informacionais, tecnológicas, mediáticas e relacionais, fundamentais para que o profissional da informação realize a mediação da informação, com base na compreensão desse processo, que envolve a ação ativa tanto do profissional como do sujeito informacional.

Palavras-chave: mediação da informação; geração z; competências; profissional da informação.

ABSTRACT: This research aims to discuss the challenges and skills necessary for information professionals in mediating information with generation Z. For this work, a qualitative-exploratory study and bibliographic research were carried out based on a systematic review of the literature in the BRAPCI database. The research results indicate that the challenges faced by professionals are linked to the domain of technology and the Internet, not only for the search for knowledge, but above all to enhance information competence and guide information subjects in the search for information. In relation to the necessary skills, informational, technological, media and relationship skills stand out so that the information professional can carry out information mediation, based on the understanding of the mediation process that involves the active action of both the professional and the subject informational.

Keywords: information mediation; generation z; skills; information professional.

INTRODUÇÃO

A era atual é marcada por transformações recorrentes decorrentes do surgimento, do uso e da inserção de novas tecnologias de informação nas sociedades, alterando os seus padrões de necessidades e de uso da informação (Garcia; Sousa, 2017). Nesse contexto de constantes transformações, a geração Z encontra nas tecnologias e na internet um ambiente de vivência como uma realidade física, pois nasce, cresce, aprende, interage e vive imersa e dependente das conexões virtuais. Para esta geração, o mundo digital é um imperativo social, utilizado para aprender e estabelecer a comunicação com os outros, tornando-se cada vez mais dinâmico, atrativo e propício para estreitar relações pela possibilidade de acesso 24 horas por dia, o que constitui um ambiente associado tanto ao entretenimento quanto a práticas de aprendizagem, em diferentes contextos.

Segundo Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011), indivíduos da geração Z são nativos digitais, ou seja, nasceram e cresceram sob influência direta da internet. Foram influenciados pela televisão a cabo, *World Wide Web*, *Windows*, *Games Play Station3*, comunicação via mensagens instantâneas, telefone celular, MP3 e outros, copiadores de CD, DVD, Banda larga, *Wi-fi*, *Blogs*, Wikis, *Orkut*, *YouTube*, *Chats* etc. Nesta pesquisa, considera-se geração Z aquela que compreende sujeitos nascidos a partir do ano 2000 até os dias atuais, conforme Cerbasi e Barbosa apud Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022, p. 12), que incluem a geração polegar e alfa, uma vez que compartilham a condição de nativos digitais, que nascem em meio aos dispositivos tecnológicos.

A partir dessa geração, observa-se o surgimento de novas modalidades de interação e comunicação, bem como de práticas de mediação da informação em ambientes virtuais.

Esses indivíduos da geração Z, conectados em rede, possuem um alto domínio do uso das ferramentas digitais, e as usam em diferentes situações, inclusive para a busca formal ou informal de informação. Aliado a isso, encontra-se o profissional da informação (PI) como mediador em diferentes ambientes informacionais, o qual nem sempre possui competências específicas para lidar com essa geração. Diante disso, a presente pesquisa pretende discutir os desafios e competências necessários para o profissional da informação na mediação da informação com a geração Z. Especificamente, pretende-se descrever a mediação da informação com a geração Z e identificar as competências exigidas ao profissional da informação.

Em termos metodológicos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica a partir de uma revisão sistemática da literatura (RSL) na base de dados da BRAPCI, no primeiro semestre de 2024, tendo sido recuperados artigos que discutem a mediação da informação com a geração Z, majoritariamente publicados entre 2009 e 2022.

Diante disso, a pesquisa procura responder às seguintes questões de partida: "De que forma é realizada a mediação da informação com a geração Z? Que competências são exigidas ao profissional da informação?"

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

REFERENCIAL TEÓRICO

A mediação da informação e a geração Z - entendida como abrangendo os indivíduos nascidos no início da web comercial, a partir do ano 2000 - são os tópicos que aqui se propõe discutir como subsídio do referencial teórico da pesquisa. Nesse trabalho, a mediação da informação é considerada, de maneira ampla, uma ação de interação entre um sujeito que busca a informação e um agente facilitador em um ambiente informacional, digital ou não, cujo objetivo final é o acesso, a satisfação e a produção de conhecimento.

Mediação da informação

A mediação da informação é um processo de estabelecimento de relações entre a informação e o sujeito informacional, por meio de um mediador. Esse mediador se constitui na figura de um terceiro elemento, essencial e imprescindível para a mediação. Além disso, é preciso destacar a concepção de processo presente no conceito, pois a mediação não ocorre em um momento fixo no tempo, mas é dependente de cada um dos "atores" que dele participam, incluindo pessoas, objetos, espaços, estruturas físicas e psicológicas etc. Ademais, a mediação da informação envolve a apropriação e a interferência e se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc. (Almeida Júnior, 2009). Vale enfatizar a concepção de que, na mediação, tanto o PI como o usuário findam por se apropriar, dentro de suas características e dos seus acervos de conhecimento, das informações que são objeto e intuito de uma mediação específica.

É nessa troca de informações que se dá a ação mediadora, ou seja, a interferência, a qual, para o profissional da informação, consiste no ato de ir ao encontro da necessidade informacional do usuário e disponibilizá-la de forma que possa satisfazê-lo ou suscitar questionamentos em uma troca, na qual o agente mediador e usuário são protagonistas (Santos; Arruda; Guaraldo, 2020).

Assim, o usuário, como um protagonista social, é um ator central do processo de apropriação, o que nos permite a revogação da concepção do usuário como passivo e mero receptor de informações, e oferece olhar para ele como quem determina ou não a existência da informação. Nesse sentido, o papel do profissional da informação, na mediação da informação, ao reconhecer a sua não neutralidade, o valor de sua interferência e o papel determinante e decisivo do usuário como ator central do processo, é imprescindível para delinear seu papel social e sua responsabilidade, bem como para reconhecer que tem em mãos um dos instrumentos de poder da atualidade: a informação. (Alves; Vigentim, 2013).

Neste sentido, a mediação da informação pode promover novas buscas e a procura de outras fontes de informação, além de possibilitar uma troca de sentimentos, emoções e posicionamentos entre os envolvidos, cuja conduta ou desenvolvimento pode resultar na transformação de antigas estruturas do pensamento, de relações sociais e de atitudes, tanto individuais, quanto coletivas (Pacheco; Caldera; Ulian, 2022). Com base nisso, pode-se assumir que a mediação da informação possibilita a apropriação da informação para satisfação do sujeito e a produção de um novo conhecimento por meio da interferência de um PI.

Autores como Almeida Júnior (2009), Almeida Júnior e Santos Neto (2014), Almeida Junior (2015) e Gomes (2021) defendem que a mediação da informação pode ocorrer em qualquer ambiente informacional e em todas as fases e ações do profissional da informação, de forma implícita ou explícita. "O caráter da mediação depende não somente das ações realizadas pelos bibliotecários, como também da presença imediata/física ou não dos usuários" (Almeida Júnior; Santos Neto, 2014, p. 100).

Portanto, não é a presença do sujeito informacional que determina a existência do processo de mediação da informação, pois todas as ações desenvolvidas pelo profissional de informação fazem parte desse processo. A mediação pode ocorrer de forma implícita ou indireta, sem a presença do sujeito, envolvendo todos os processos de gestão e organização, e de forma explícita ou direta, com a presença e a interação com o sujeito. Em ambos os casos, pode ser realizada no âmbito físico ou virtual.

Thompson (2018), em seu discurso sobre a interação mediada na era digital, distingue quatro tipos de interação e mediação em função do tempo e das tecnologias usadas, conforme indica o quadro 1.

Quadro 1. Tipos de interação.

Tipo de interação	Características
Interação face-a-face	Ocorre em um contexto de copresença, num cenário espaço-temporal comum; é de caráter dialógico e envolve um fluxo bidirecional de informação e comunicação; mobiliza uma multiplicidade de sinais simbólicos – gestos e expressões faciais, bem como palavras, cheiros, etc.
Interação mediada	Estende-se no espaço e no tempo, de modo que os indivíduos possam interagir uns com os outros, mesmo que não compartilhem um ambiente espacial-temporal comum (exemplo o uso do telefone); há apenas a palavra oral e o interlocutor deve falar ou emitir um fluxo constante de mensagens fáticas para garantir que o outro ainda está na linha e prestando atenção.
Quase-interação mediada	Envolve a extensão das relações sociais no espaço e no tempo e produz certa restrição no leque de pistas simbólicas; é de caráter monológico, no sentido de que o fluxo de comunicação é, em grande parte unidirecional; é orientada a um espectro indefinido de potenciais destinatários, ou seja, é completamente aberta, e envolve um tipo distinto de interação social com outras pessoas que estão distantes no espaço e talvez também no tempo (exemplo de jornais, TV, rádio, etc.).
Interação mediada on-line	Representa novas formas de ação e interação que foram criadas pela comunicação mediada (exemplo do computador, smartphone ou tablete) que ocorre em ambientes on-line; envolve a extensão das relações sociais através do espaço e do tempo e certo estreitamento no leque de pistas simbólicas; é de caráter dialógico; é orientada para uma multiplicidade de outros destinatários.

Fonte: Baseado em Thompson (2018).

No entanto, a partir desses tipos de interação, verifica-se que a mediação da informação está presente em todas as esferas da sociedade, quer seja de forma consciente, quer seja de forma inconsciente. Olhando especificamente para a interação mediada online, a partir dos dispositivos digitais, encontramos a mediação inconsciente realizada pelos sujeitos em diferentes redes sociais que

representam um campo perfeito para esse tipo de interação. No *Facebook*, no *Twitter*, no *YouTube* e em outras plataformas de mídia social, "[...] os indivíduos criam ou mantêm relações sociais com outras pessoas distantes, algumas das quais conhecem em contextos de interação face a face, mas muitas delas apenas por intermédio do site de mídia social" (Thompson, 2018, p. 21).

Esse é o cenário que caracteriza a geração Z, a qual encontra nas plataformas de mídia social seu principal campo de atuação para interação e troca de informações com os outros. Todavia, vale lembrar que, nesse processo, exige-se a figura do PI com competências específicas para que possa mediar a informação para os sujeitos, não apenas nessas mídias, mas, de modo geral, em todos os sistemas informacionais digitais, considerando que estamos diante de uma geração que nasce em meio ao mundo digital e todo o seu aprendizado é baseado nesse ambiente, conforme discute-se na seção a seguir.

Geração "Z"

Estamos imersos numa sociedade determinada pela tecnologia na sua forma de ser e estar, uma sociedade que está cada vez mais sendo dominada pelos nativos digitais. Segundo Cardoso, Muníz e Vieira (2016), existem atualmente bilhões de pessoas que são consideradas nativos digitais porque vivem em função da internet, ou seja, já crescem conectadas ao mundo tecnológico e usam a internet como ferramenta indispensável no seu dia a dia.

Falar de nativos digitais envolve, antes de mais, indicar as diferentes gerações que determinaram a sociedade ao longo do tempo, destacando-se a geração de veteranos, baby boomers, geração X, geração Y, geração Z, e a geração alfa (Souza; Alcará, 2021). Entretanto, para cada geração há características específicas, identificadas no Quadro 2, e diferentes períodos, embora não seja consensual entre os diversos autores. Para Souza e Alcará (2021), a geração de veteranos nasce no intervalo de 1925 a 1945; baby boomers, entre 1946 e 1964; geração X, entre 1965 e1980; geração Y, entre 1981 e1994; geração Z, entre 1995 e 2009; e a geração alfa, a partir de 2010.

Quadro 2. Dimensões observadas no estudo.

Geração	Características
Veteranos	-Conformistas, indecisos e sensíveis, com preferência ao coletivo.
Baby Boomers	-Idealistas, introspectivos, perfeccionistas, comedidos, submissos, fiéis e otimistas, burocratas, produtivos. São antiautoritários e pró trabalho, como meio para o sucesso financeiro.
Geração X	-Opositores aos padrões de seus antecessores. Realistas, individualistas, céticos, pragmáticos, conservadores, apegados à família. Valorizam a satisfação pessoal, liberdade e privacidade, mas mantêm a coletividade. Comunicadores agressivos com forte direcionamento para mídia. São convictos, otimistas, flexíveis e criativos, empreendedores, aprendem sem dificuldade.
Geração Y	-Decididos, positivos, navegadores, creem nos direitos individuais, afeitos a relacionamentos interpessoais, têm senso de responsabilidade social. São multitarefas, acostumados com tudo rápido, instantâneo e simultâneo; têm paciência limitada. Proativos, criativos, informais, gostam da flexibilidade.

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

Geração Z	-Digitadores contumazes com os polegares. Multitarefas, imediatistas, afeitos às redes sociais. Integradores digitais, possuem as maiores redes em termos numéricos e são moldados por seus pares. Aprendem com rapidez. Cautelosos e ansiosos; os mais bem preparados em termos de tecnologia e educação formal.
Geração Alfa	-Será a maior e, tecnologicamente, a mais consciente, globalmente conectada e a mais influente. Profissionalmente instáveis. Uma em cada três mulheres não terá filho. Aprendem ao mesmo tempo que se divertem, de maneira informal, em ambientes com jogos. Consumo de conteúdos dispensáveis e fúteis.

Fonte: Souza e Alcará (2021).

As características apresentadas devem ser compreendidas dentro de uma média de aspectos, não podendo ser imputadas a todos os indivíduos que pertencem a cada uma delas. No entanto, tomando como base as características apresentadas, podemos verificar que cada geração é levada por diversos fatores que motivam a cultura da sua época e desse modo tem formas distintas de viver e pensar (Cardoso; Muniz; Vieira, 2016). Com isso, nota-se claramente que uma das principais diferenças entre essas gerações é o estabelecimento de relações sociais e interação entre as pessoas, conforme enfatizam Reis e Tomaél (2017, p. 384) ao explicar que,

> Nas gerações anteriores as pessoas pareciam mais próximas. Com a crescente necessidade de se adquirir bens diante do mundo capitalista, a vida aparentemente se tornou muito mais atribulada do que outrora, abrindo espaço para os contatos nas redes sociais digitais. O convívio pessoal percebido há tempos, supostamente foi se desfazendo pelas preocupações constantes dos afazeres diários da sociedade. Mesmo que na contramão, o crescimento populacional também parece contribuir para que os indivíduos se afastem. Por haver mais contato pessoal entre os integrantes das gerações predecessoras, tem-se a sensação de que havia mais humanização nos relacionamentos.

É preciso salientar que as bases formadoras e sustentadoras do capitalismo, como o consumo e o individualismo, também devem ser consideradas nas análises das alterações e das mudanças que as tecnologias, de uma ou outra forma, impuseram à vida das pessoas. Essas tecnologias, deve-se lembrar, não são fruto de uma única e inexorável história, pois é ela, tecnologia, produto de embates por poder, lutas por domínio. A atual tecnologia baseia-se nas estruturas do capitalismo, como comentado acima, sem nenhuma preocupação com o meio ambiente, por exemplo. Quanto maior o individualismo, maior é o consumo. E isso impacta no modo de vida, no comportamento e nas relações entre as pessoas.

Olhando especificamente para a geração Z, conforme o enfoque deste estudo, encontramos Vignoli e Bortolin (2014) que a consideram como a Geração Móvel, Geração Pós-Milenar, ou ainda a Geração Polegar, formada por pessoas nascidas em período totalmente tecnológico. Essa designação de geração polegar encontra ênfase no fato de as crianças utilizarem o aparelho celular desde muito cedo, e aprenderem a manusear as teclas ou telas com habilidade e principalmente utilizando apenas os dedos polegares.

Vários autores apontam diferenças entre a Geração Z, Geração polegar e Geração alfa, porém nessa pesquisa considera-se a geração Z aquela que compreende sujeitos nascidos a partir do ano 2000 até

os dias atuais, conforme Cerbasi e Barbosa *apud* Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022, p. 12), incluindo-se também a geração polegar[1] e a alfa[2], uma vez que todas integram o grupo dos considerados nativos digitais, socializados desde cedo aos dispositivos tecnológicos.

Na visão de Zaninelli, Reis e Peres (2021), a Geração Z também é conhecida como nativos digitais, nascidos de 1995 a 2010. Trata-se de uma geração que não sabe o que é viver sem a internet e as tecnologias, pois nasceu imersa nesse contexto e quer tudo para agora, não sabendo diferenciar o mundo off-line do on-line.

Os indivíduos da geração Z são conhecidos como a "[...] geração que zapeia entre um meio e outro simultaneamente, os Zs, ou também conhecidos como nativos digitais, costumam ter hábitos passageiros" (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022, p. 11) e apresentam interesse nos locais onde possam acessar a internet, bem como utilizam os seus próprios objetos tecnológicos, sejam computadores ou smartphones.

Reis e Tomaél (2017) consideram esta geração como a primeira composta por nativos digitais em sentido estrito, pois chegaram ao mundo em pleno ápice do consumismo e usam a comunicação instantânea para interações online. Apostam na inteligência e tecnologia para a educação e trabalho e geralmente são impacientes por terem hábitos de ação e satisfação imediata. Participam de grandes comunidades virtuais, sem se envolver pessoalmente.

"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" (Cavalcante; Brito; Vlaxio, 2016, p. 47). Para os autores, esta geração vem se fortalecendo com sua plêiade de aparatos tecnológicos, o que vai moldando novos comportamentos propiciados pela era digital e adquirindo assim uma maneira inovadora de pensar.

Diante disso, cabe aos PI procurar acompanhar as inovações trazidas pelas tecnologias para mediar a informação, de forma a permitir a apropriação da informação, considerando a ação ativa dos sujeitos informacionais e o domínio das tecnologias, por constituírem um dos primeiros contatos que estes estabelecem com o meio envolvente desde o seu nascimento.

METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo do tipo exploratório. Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. Este tipo de pesquisa preocupa-se muito mais com o processo do que com o produto (Prodanov; Freitas, 2013). Nesta pesquisa,

[1] Nascidos entre 1994 aos dias atuais. São indivíduos multifuncionais e imediatos, adeptos das redes sociais e acreditam que o conhecimento maior vem dos meios virtuais, e a sociedade existe na Internet (Vignoli; Bortolin, 2014).

[2] É formada principalmente pelos filhos dos *Millennials* (conhecidos como a Geração Y), que são nascidos a partir de 2010. 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 (Zaninelli; Caldeira; Fonseca, 2022).

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

enfatiza-se o meio digital em que ocorre a mediação da informação como o ambiente da pesquisa em relação aos desafios do profissional da informação para com a geração Z.

Em relação às pesquisas exploratórias, estas "[...] têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores" (Gil, 2008, p. 27).

Para o alcance dos objetivos propostos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica a partir de uma revisão sistemática da literatura (RSL) da área da Ciência da Informação (CI) baseada em Galvão e Ricarte (2019, p. 58-59) que a consideram como uma pesquisa científica que apresenta

> [...] de forma explícita as bases de dados bibliográficos que foram consultadas, as estratégias de busca empregadas em cada base, o processo de seleção dos artigos científicos, os critérios de inclusão e exclusão dos artigos e o processo de análise de cada artigo.

Nesta pesquisa, a consulta aos documentos foi realizada na base de dados da BRAPCI[3] , no primeiro semestre de 2024, tendo-se recuperado diferentes artigos apresentados na Tabela 1 abaixo, que discutem a mediação da informação com a geração Z, majoritariamente publicados entre2009 e 2022.

Portanto, para a realização da pesquisa obteve-se uma amostra de 26 artigos, num total de 10 877. Os critérios de seleção para a inclusão e exclusão circunscrevem-se no idioma (tendo se utilizado apenas artigos em língua portuguesa), à atualidade (publicados de 2009 até ao período da realização da pesquisa), à relevância em relação ao conteúdo abordado, à originalidade, à clareza na abordagem, consistência, à qualidade discursiva. Consideraram-se, ainda, a lógica da leitura dos títulos e palavras-chave, resumos para a verificação da aderência com a pesquisa, e por fim, a leitura e análise dos artigos completos, tendo em conta os objetivos propostos.

Tabela 1. Artigos recuperados na BRAPCI.

Palavras-chave	N° de artigos encontrados	N° de artigos usados	N° de artigos excluídos
Mediação da informação	789	6	783
Geração Z	14	5	9
Mediação da informação e Geração Z	5	5	0
Mediação da informação e competências	68	4	64
Geração Z ou competências	10 000	5	9 995
Profissional da informação e a Geração Z	1	1	0

Fonte: Os Autores (2025).

[3] Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação publicadas no Brasil desde 1972.

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

A análise dos dados foi baseada na análise de conteúdo, compreendida como um conjunto de técnicas de análise de comunicações, as quais podem corresponder a enunciações linguísticas, conversações, documentação e base de dados etc. (Bardin, 2016). Essa análise consistiu na discussão dos dados obtidos a partir da RSL, tendo em conta a seleção dos artigos, o seu tratamento e a transformação do seu conteúdo em dados para a pesquisa, a sua interpretação e resultados à luz dos objetivos propostos e a revisão bibliográfica levantada, considerando que o PI é um imigrante das tecnologias e a sua formação de base nem sempre acompanhou sua evolução, o que dificulta lidar diretamente com essa geração, cuja aprendizagem e vivência, desde o nascimento, estão imersas nas tecnologias e na internet.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para analisar-se os desafios e as competências necessárias ao profissional da informação na mediação com a geração Z, torna-se necessário explicar o contexto em que surge esse profissional e os aspetos essenciais ligados à sua atuação e papel dentro da sociedade.

Profissional da informação

O termo 'profissional da informação' traz consigo a ideia de gestão da informação para a tomada de decisão e o entendimento da informação como um elemento competitivo dentro das organizações. Porém, nesta pesquisa, considera-se profissional da informação todo aquele que lida com a informação envolvendo a coleta, tratamento, classificação, organização e disseminação da informação para o sujeito informacional, independentemente do suporte, tal como Almeida Júnior (2000, p. 42) explica em seu discurso sobre o profissional da informação entre o espírito e a produção que,

> [...] a ideia de profissional da informação não é específica nem prerrogativa do bibliotecário, ao contrário, identifica ela uma gama de profissionais que lidam com a informação em seus vários aspectos, abordagens, suportes e momentos.

O mesmo pensamento é compartilhado por Targino (2000, p. 64) ao mencionar que o PI se refere àqueles que

> [...] se dedicam à informação, o que implica atualização, capacidade de pesquisa e de manuseio de suportes variados, tendo em vista, sempre, as demandas informacionais do público. É o que justifica, cada vez mais, assegurar que profissional da informação é quem adquire informação registrada, não importa em que tipo de suporte, organiza, descreve, indexa, armazena, recupera e distribui essa informação, tanto em sua forma original, como em produtos elaborados a partir dela, excluindo os produtores de informação, quais sejam, os cientistas e tecnólogos.

Entretanto, este profissional emerge dentro do cenário da globalização e das novas tecnologias, substituindo o modelo de biblioteca centrado na disponibilidade, por um novo modelo centrado na acessibilidade, com destaque para o intercâmbio com as demais unidades de informação conectadas em rede e para o *browsing* virtual (Targino, 2000).

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

Neste sentido, o profissional deve ter uma postura investigativa e crítica, de modo que possa assumir as mudanças sociais de forma natural, pois a globalização como fenômeno mundial afeta profundamente as relações sociais e de trabalho, criando situações e cenários para atuar com dados, informação e conhecimento (Valentim, 2002). Para a autora, é necessário que se invista numa formação que permita atender uma determinada demanda social e defina um perfil de profissional que se deseja.

Assim, durante a formação, a preocupação deve ser com modos de instrumentalizar os alunos como futuros profissionais, para que possam utilizar e selecionar as tecnologias, a fim de melhor trabalharem com as informações, além de buscar a conscientização de que apenas o bom uso da tecnologia não é o suficiente. É preciso domínio para definir sua utilização estratégica como instrumento de uma integração efetiva, quer no plano educacional, quer no plano das relações sociais e econômicas (Santos, 2002).

Dois pontos devem aqui ser salientados: - o primeiro é que a informação, dentro das concepções da mediação da informação, não se constitui apenas com as informações registradas. Concebem-se como parte do interesse da Ciência da Informação, as informações que ocorrem em um momento específico, mesmo que atingindo um número reduzido de pessoas. Qualquer ação cultural realizada nos equipamentos informacionais é incluída no objeto de interesse dos que estudam ou atuam no âmbito da Ciência da Informação; – o segundo ponto refere-se, ao que vem sendo discutido até aqui, à apropriação da informação como básica e imprescindível nas ações realizadas pelo PI nos espaços dos equipamentos informacionais.

Valentim (2002) apresenta quatro categorias de competências para o PI: competências de comunicação e expressão; competências técnico-científicas; competências gerenciais; e competências sociais e políticas.

Com base nessas competências, verifica-se também o uso das tecnologias e Internet para realização das atividades desses profissionais. Walter (2005) afirma que os PI utilizam essas tecnologias de informação em seu cotidiano de atividades de maneira básica, sem esgotar nem mesmo as mais simples possibilidades dos sistemas que dispõem. E, se isso é um problema atual, tende a ser maior com a passagem do tempo e com o ingresso de novas gerações de profissionais que nasceram após a introdução das diferentes mídias, formatos e sistemas de informação e que cresceram sem o drama da absorção de tecnologia, sem receios e sem bloqueios na exploração dos recursos, tal como a geração Z, que nasce em meio à ascensão da tecnologia e se constitui como um elemento indispensável no seu dia a dia.

Mediação da informação com a geração Z: competências necessárias para o profissional de informação

Da RSL realizada, destacam-se 14 artigos para a realização da pesquisa, obtidos a partir de diferentes palavras-chave, conforme apresentado no Quadro 3.

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

Quadro 3. Artigos mais destacados na pesquisa.

Palavras-chave	Autores destacados na pesquisa
Mediação da informação	- Almeida Júnior (2009); Almeida Júnior e Santos Neto (2014); Gomes (2021)
Geração Z	-Reis e Tomaél (2017); Souza e Alcará (2021); Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022)
Mediação da informação e Geração Z	- Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011)
Mediação da informação e competências	- Garcia e Sousa (2017); Pacheco, Caldera e Ulian (2022); Alves e Belluzzo (2022)
Geração Z ou competências	- Lanzi *et al.* (2012); Vignoli e Bortolin (2014); Cardoso, Muniz e Vieira (2016)
Profissional da informação e a geração Z	-Souza e Alcará (2021)

Fonte: Os Autores (2025).

Dessas palavras-chave, salientam-se duas categorias para a discussão de dados: a primeira, *mediação da informação com a geração Z*, em que a busca da informação para essa discussão foi com base nos quatro primeiros termos de busca apresentados no quadro acima (mediação da informação, geração Z, mediação da informação e geração Z e mediação da informação e competências); e a segunda, *competências exigidas ao profissional da informação,* cuja recuperação da informação foi a partir dos três últimos termos (mediação da informação e competências, geração Z ou competências, e PI e a geração Z).

A mediação da informação é um processo de troca de informações e aprendizagem entre bibliotecário e usuário, que resulta em desenvolvimento intelectual para ambas as partes (Garcia; Sousa, 2017). Envolve a apropriação e a interferência e se dá em vários âmbitos, desde o usuário, o do profissional da informação, o do suporte informacional, o do produtor da informação, o das mídias, o dos meios, e o dos equipamentos informacionais (Almeida Júnior, 2009), e pode ainda, ocorrer de forma indireta, sem a presença física ou virtual do usuário, , porém ao longo de todo o processo de gestão e classificação da informação (Gomes, 2021).

No que concerne à geração Z, considerando a sua visão de mundo, viver e aprender com base em mídias digitais, a mediação da informação circunscreve-se ao uso desses instrumentos em um ambiente totalmente virtual, como a interação mediada online trazida por Thompson (2018).

A interação mediada online é caracterizada pelo uso do computador, *smartphone* ou *tablete e* ocorre em ambientes *on-line*, envolvendo a extensão das relações sociais através do espaço e do tempo, orientada para uma multiplicidade de outros destinatários (Thompson, 2018).

Os indivíduos da geração Z participam de grandes comunidades virtuais, sem se envolverem pessoalmente, daí que a mediação da informação, busca pela informação e o seu compartilhamento ocorrem nesse ambiente. Segundo Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011) indivíduos da geração Z, ou nativos digitais, nasceram e cresceram sob a influência direta da internet e, por isso, são influenciados diretamente pelas mídias digitais.

São notórias as mudanças regulares das atuações dos integrantes da geração Z em diferentes dispositivos tecnológicos, visto que, a qualquer momento, manter-se conectado ao mundo digital é normal e habitual (Reis; Tomaél, 2017).

A partir disso, verifica-se uma busca constante de informações por esta geração, o que demonstra uma ansiedade por informação rápida, objetiva e direta. Com isso, percebe-se que mudanças na linguagem e nas condutas do profissional são necessárias, podendo proporcionar aos sujeitos uma visão dinâmica, investigativa, crítica e cooperativa na busca por informação (Lanzi *et al.*, 2012).

Neste sentido, "[...] reforça-se a ideia da importância que tem a competência dos profissionais para igualmente saberem adaptar as ferramentas às necessidades dos diferentes segmentos socioeconômicos existentes em qualquer país" (Walter, 2005, p. 13).

Lanzi *et al.* (2012) acreditam que o desafio, principalmente para os profissionais da informação e educadores ao lidar com esse tipo de geração, é utilizar as tecnologias para mobilizar e potencializar competências informacionais, tendo em vista que as pessoas já as utilizam para a construção de conhecimento.

Neste sentido, desenvolver competência informacional em plataformas digitais é assunto de igual importância e correlato, pois, nas atuais circunstâncias por que passam as transformações tecnológicas, socioculturais e econômicas suscitadas pela inclusão de recursos tecnológicos nas sociedades, possuir competência de gerir, captar e mediar informação nesses suportes é fundamental para os profissionais e sujeitos interagirem nessa era (Garcia; Sousa, 2017).

Nesta ordem de ideias, importa referir que as redes sociais são espaços favoráveis de atuação da geração Z, por permitirem a interação entre vários grupos de relacionamentos de sujeitos informacionais, como ambiente colaborativo para estabelecer conexões, como enfatizam Alves e Belluzzo (2022, p. 7) que "[...] as redes sociais midiatizadas quebram as barreiras físicas e abrem espaço para conexões antes quase impossíveis".

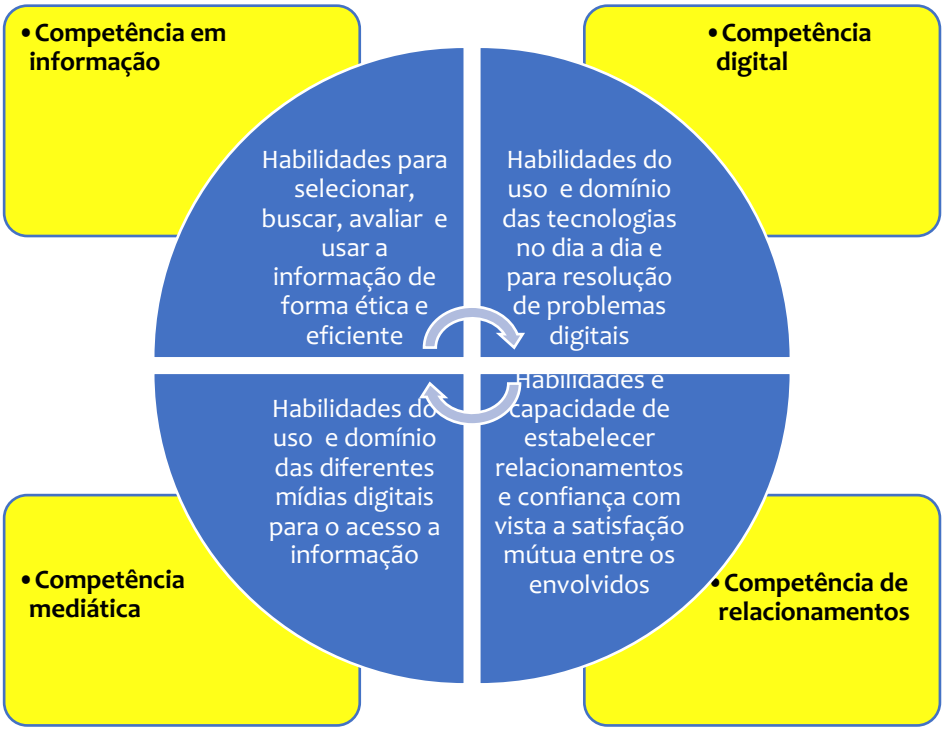
Diante disso, torna-se importante que os PI como mediadores de informação, busquem competências específicas para mediar a informação com a geração Z. No entanto, considera-se que como mediadores os PI a *priori* deveriam estar mais habilitados a usar a tecnologia e internet, para que possam mediar a informação e orientar melhor os sujeitos para o seu uso e busca da informação necessária. Nesse processo, destacam-se, além da competência em informação e digital, a competência mediática, e competência de relacionamento. Assim, apresenta-se a figura abaixo, que representa o processo relacional entre essas competências.

Nessa figura, procura-se representar a relação existente entre as competências necessárias para o PI fazer a mediação com a geração Z. Numa primeira fase, verifica-se a necessidade das "competências genéricas**"** a qualquer PI (comunicação e expressão, técnico-cientificas; gerenciais e sociais e políticas) apresentadas anteriormente por Valentim (2002); seguido de "competência em informação" discutida por Belluzzo (2007) como o conjunto de habilidades de acesso e uso da informação de forma ética, informação propriamente dita, e social; "competência digital" trazida por Silva e Behar (2019), ligada ao domínio tecnológico, mobilizando um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA), com o objetivo de solucionar ou resolver problemas em meios digitais; "competência

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

mediática" que possibilita o desenvolvimento de competências e habilidades voltadas ao acesso e uso da informação compartilhada pelos indivíduos nas mídias sociais, na abordagem de Ottonicar *et al.* (2021); e a "competência de relacionamentos" trazida por Hart *apud* Paiva Júnior, Hadj-Idris e Ferreira (2010, p. 5), que consiste na capacidade integrada dos atores que facilitam a aquisição, o desenvolvimento e a manutenção de vínculos mutuamente satisfatórios, sob a égide de compromissos, confiança, boa reputação e capacidade de negociação com parceiros. Esta última encontra a sua ênfase na área empresarial, envolvendo especificamente as questões de empreendedorismo.

Figura 1. Relação dos fenômenos observados no estudo.



Fonte: Os Autores (2025).

Nesta pesquisa, essa competência justifica-se por considerar-se a geração Z formada por indivíduos que têm facilidade de relacionar-se uns com os outros em mídias sociais, e por isso, propõe-se que o PI possua essa competência para que, como imigrante digital, consiga estabelecer relações com os sujeitos e transmita confiança em relação a informação disseminada, a fim de garantir não só a satisfação do sujeito informacional, mas também a sua, pelo desempenho das suas atividades informacionais da mediação de forma eficiente e eficaz.

Assim, enfatiza-se a disposição dessas competências não de forma hierárquica, porém relacional estabelecendo conexão e retroalimentação entre elas, como um sistema que se interliga para o bom funcionamento do processo, isto é, não existe uma sequência pré-definida como requisito na mediação da informação com a geração Z em que o PI necessite desenvolver uma competência em detrimento de outra, pois, todas (genéricas, em informação, digital, mediática e de relacionamentos)

são essenciais para a condução do processo com vista a apropriação da informação e produção do conhecimento.

Neste processo, o PI é chamado a buscar, além do conteúdo textual, também recursos de multimídia, para apresentar e disponibilizar informações de forma interativa e dinâmica, considerando que a comunicação visual pode contribuir positivamente para despertar interesse e atrair a atenção dos usuários, destacando os pontos centrais que se pretendem divulgar.

Ademais, considerando o PI um facilitador da aprendizagem, este encontra nas mídias sociais um amplo espaço de atuação com a geração Z, a partir da criação de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), para oferecer treinamento aos usuários e troca de experiências entre si, assim como com o PI, de forma rápida e flexível.

CONCLUSÕES

A partir da pesquisa realizada, tendo em conta a mediação da informação com a geração Z, constatou-se que os desafios dos PI estão ligados ao domínio da tecnologia e internet, não só para a busca do conhecimento, mas, sobretudo, para potencializar as competências em informação, orientar os sujeitos e interagir com eles em diferentes mídias sociais, sendo esses sujeitos, frutos da própria tecnologia e por isso, encontram nas mídias um meio de aprendizagem, interação, jogos e diversão.

No que concerne à geração Z, pela sua capacidade de participar de grandes comunidades virtuais para aprender, trabalhar e relacionar-se com os outros, sem se envolver pessoalmente, verificou-se que a mediação da informação com essa geração ocorre em um ambiente totalmente virtual, envolvendo o uso das mídias digitais, como uma interação mediada online, caracterizada pelo uso do computador, *smartphone* ou *tablete,* incluindo a extensão das relações sociais através do espaço e do tempo, orientada para uma multiplicidade de outros destinatários (Thompson, 2018).

Portanto, na sociedade atual, representada principalmente pela facilidade de acesso à informação através de ferramentas tecnológicas, e pela geração e consumo constante de informação como capital estratégico, exige-se do PI, participante desta nova fase, o domínio de tais ferramentas, pois, a inclusão através dos meios digitais à informação, marca uma nova etapa na apreensão da informação, tendo em vista que é exigido cada vez mais o domínio dessas competências informacionais e tecnológicas (Garcia; Sousa, 2017).

Nesta pesquisa, acrescentam-se às competências informacionais e tecnológicas, as competências mediáticas e de relacionamento, para que o PI possa realizar a mediação da informação com a geração Z, a partir do entendimento do processo da mediação que envolve a ação ativa tanto do profissional como do sujeito informacional.

Neste sentido, o PI, com essas competências específicas, estará habilitado a interagir com os sujeitos informacionais em diferentes sistemas de informação ou mídias sociais (*Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Twitter* etc.) principalmente por estas últimas constituírem um ambiente propício para o estabelecimento de relações sociais por parte da geração Z.

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

Portanto, relembrando as questões de partida, em relação à mediação da informação com a geração Z e as competências exigidas ao profissional da informação, e em consonância com o objetivo de discutir os desafios e competências necessários para este profissional, entende-se que os propósitos da pesquisa foram alcançados, a partir da observância de que a mediação da informação com a geração Z deve ser realizada tendo em conta os diferentes ambientes de aprendizagem, de modo que os mesmos (ambientes) possam ser usados como um meio e mecanismo de atração para a participação efetiva dos usuários como protagonistas nesse processo, cabendo assim ao PI, procurar aprimorar as suas habilidades e buscar outras competências que possam valorizar o seu papel de mediador da informação e facilitador da aprendizagem.

Assim, espera-se, que a partir dessa pesquisa, novos debates e reflexões possam ser levantados para o desenvolvimento dessa temática, pois os resultados da pesquisa não são conclusivos e abrem espaço para a aplicação em diferentes contextos e realidades específicas, em nível nacional e internacional, sobretudo em determinados campos de estudo de natureza empírica, com vistas a evidenciar as práticas locais e destacar os pontos de convergência e divergência entre eles.

Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 21, n. 02, e7636, dez. 2025.
https://doi.org/10.18617/liinc.v21i1.7636

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300. Acesso em: 21 set. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. *In*: VALENTIM, M. L. P.; DANTE, G. P. (org.). **O profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional**.** São Paulo: Polis, 2000. p. 31-52. Disponível em: https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Profissionais-da-informacao.pdf. Acesso em: 21 abr. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Inf. Inf.**, v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014. Disponível em: https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p98. Acesso em: 20 jan. 2023.

ALVES, A. P. M.; VIGENTIM, U. D. Mediação da informação e acessibilidade: a função social do profissional da informação para a inclusão e reconhecimento político das diferenças. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: http://repositorio.febab.org.br/files/original/8/2518/1630-1643-1-PB.pdf. Acesso em: 12 abr. 2024.

ALVES, C. V. O. C.; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação como elemento essencial para a mediação da informação em ambiente organizacional na sociedade midiatizada. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 2, p. 01-18, 2022. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/202592. Acesso em: 31 mar. 2024.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

CARDOSO, J. S.; MUNIZ, M. J. S. S.; VIEIRA, J. A. S. Bibliotecas escolares e os nativos digitais. **Revista Bibliomar**, v. 14, n. 1, p. 9-21, 2016. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/126443. Acesso em: 31 mar. 2024.

CAVALCANTE, K. V.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F. As metamorfoses da biblioteca para a geração z: proposta de implementação para o espaço cultural Bezerra de Menezes. **RACIn**, v. 4, n. 2, p. 43-56, 2016. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/80839. Acesso em: 31 mar. 2024.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Logeion**: Filosofia da Informação, v. 6, n. 1, p. 57-73, 2019. DOI: https://doi.org/10.21728/logeion.2019v6n1.p57-73. Acesso em: 16 abr. 2024.

GARCIA, A. R. S.; SOUSA, A. L. M. Mediação da Informação no Contexto das Tecnologias da Informação e Comunicação: uma reflexão sobre o impacto dessas ferramentas em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, p. 28-37, 2017. Disponível em: https://brapci.inf.br/index.php/res/download/52148. Acesso em: 12 maio 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, H. F. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da ciência da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 4, p. 109-145, 2021. DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n4p109. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44557. Acesso em: 2 maio 2024.

LANZI, L. A. C.; VECHIATO, F. L.; FERREIRA, A. M. J. F. C.; VIDOTTI, S. A. B. G.; SILVA, H. C. Tecnologias de Informação e Comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências informacionais da 'Geração Google'. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 49–75, 2012. DOI: 10.5433/1981-8920.2012v17n3p49. Acesso em: 1 dez. 2025.

NOVELLI, V. A. M.; HOFFMANN, W. A. M.; GRACIOSO, L. S**.** Reflexões sobre a mediação da informação na perspectiva dos usuários. **Biblionline**, v. 7, n. 1, p. 3-10, 2011. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16426. Acesso em: 31 mar. 2024.

OTTONICAR, S. L. C.; BARBOSA, E. H. S.; YAFUSHI, C. A. P.; MORAES, C. R. B. Competência midiática no processo de inteligência competitiva voltada ao uso das mídias sociais: modelo de interrelação aplicável nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 26, n. 2, p. 37-57, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1981-5344/3881. Acesso em 20 abr. 2024.

PACHECO, C. G.; CALDERA, O. M. J. L.; ULIAN, S. M. G. O. As dimensões da mediação da informação e das competências em informação na construção do protagonismo social. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 2, p. 1-18, 2022. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1828. Acesso em: 20 abr. 2024.

PAIVA JÚNIOR, F. G.; HADJ-IDRIS, F.; FERREIRA, F. B. Competências de Relacionamentos na Dinamização de Negócios Internacionais: O Caso de Empresas de Base Tecnológica na Região Metropolitana do Recife. *In*: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS, 6., Recife, 2010. **Anais** [...]. Recife: ANEGEPE, 2010. Disponível em: https://anegepe.org.br/wp-content/uploads/2021/09/PE103.pdf. Acesso em: 12 abr. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf. Acesso em: 15 jun. 2021.

REIS, E. V.; TOMAÉL, M. I. A geração z e as plataformas tecnológicas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 371-388, 2017. DOI: 10.5433/1981-8920.2017v22n2p371. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31460. Acesso em: 15 maio 2021.

SANTOS, B. A.; ARRUDA, M. A. J.; GUARALDO, T. S. B. A mediação da informação e da cultura: uma discussão contextual. *In*: SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JUNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. (org.). **Perspectivas em mediação no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Abecin Editora, 2020. p. 16-41. Disponível em: https://portal.abecin.org.br/editora. Acesso em: 12 maio 2024.

SANTOS, P. L. V A. C. As Novas Tecnologias na Formação do Profissional da Informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 103-116. Disponível em: https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Formacao-do-profissional.pdf. Acesso em: 05 abr. 2024.

SILVA, K. K. A.; BEHAR, P. A. Competências digitais na educação: uma discussão acerca do conceito. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 35, e209940, p. 1-32, 2019. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/0102-4698209940. Acesso em: 20 abr. 2024.

SOUZA, A. C. P.; ALCARÁ, A. R. Competência em informação e as diferentes gerações. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [*s. l.*], v. 17, n. esp., p. 1-20, 2021. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/216943. Acesso em: 31 mar. 2024.

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, [*s. l.*], v. 12, n. 2, p. 61-69, jul./dez. 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/j/tinf/a/MhsxrLLcVF4jCBD7zWyxrbf/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 11 maio 2024.

THOMPSON, J. B. A interação mediada na era digital. **MATRIZes**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 17-44, 2018. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v12i3p17-44. Disponível em: https://revistas.usp.br/matrizes/article/view/153199. Acesso em: 3 maio 2024.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132. Disponível em: https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Formacao-do-profissional.pdf. Acesso em: 21 abr. 2024.

VIGNOLI, R. G.; BORTOLIN, S. A biblioteca escolar e as mediações com a geração polegar. **Biblioteca Escolar em Revista**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 45-59, 2014. DOI: 10.11606/issn.2238-5894.berev.2014.106598. Disponível em: https://revistas.usp.br/berev/article/view/106598. Acesso em: 21 mar. 2024.

WALTER, M. T. M. T. A formação do profissional da informação relacionada às tecnologias de informação: os bibliotecários na perspectiva da literatura, Reflexões. **Enc. Bibli**., [*s. l.*], n.19, p. 1-20, 2005. Disponível em: https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45996. Acesso em: 6 maio 2024.

ZANINELLI, T.; CALDEIRA, G.; FONSECA, D. L. S. Veteranos, baby boomers, nativos digitais, gerações x, y e z, geração polegar e geração alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science**: research trends, Marília, v. 16, p. e02143, 2022. DOI: 10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143. Disponível em: https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991. Acesso em: 25 fev. 2024.

ZANINELLI, T.; REIS, S. G. O.; PERES, A. L. M. O desejo de modernização das bibliotecas universitárias pelos nativos digitais: tendência ou modismo? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, p. 1-26, 2021. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1475. Acesso em: 31 mar. 2024.