

A importância das mídias sociais para aproximação dos usuários da Biblioteca do IFF Campus Macaé – Um estudo de caso

Henrique B. Alves¹, Cassandra C. Reis¹, Michelle G. Catunda¹

¹Coordenação de Biblioteca – Instituto Federal Fluminense (IFF) – Campus Macaé – Macaé – RJ – Brasil

halves@iff.edu.br, cassandra.reis@iff.edu.br, mcatunda@iff.edu.br

Abstract. *The aim of this work is to evaluate how the computational technologies influence the interaction of libraries with their users. It also seeks to contextualize the typology of the libraries of the Rede Federal, identify the most used social media and present the research conducted with the community of IFFluminense campus Macaé that handled with the online relationship between the library and its users, as regards the issues related to information.*

Resumo. O objetivo deste trabalho é avaliar a forma como as tecnologias computacionais influenciam a interação das bibliotecas com seus usuários. Busca também contextualizar a tipologia das bibliotecas da Rede Federal, identificar as mídias sociais mais utilizadas e apresentar a pesquisa realizada com a comunidade do IFFluminense campus Macaé. Essa pesquisa trata da forma do relacionamento online entre a biblioteca e seus usuários, no que se refere às questões relacionadas à informação.

1. Introdução e breve contextualização

Ao final de 2008 entra em vigor a lei 11.892 que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT), cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e define a vocação dessas instituições de educação superior, básica e profissional, especializadas na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino (BRASIL, 2008).

Indo além dos pressupostos e contradições pedagógicas inerentes às questões históricas que norteiam a educação profissional no Brasil, colocamos sob enfoque as bibliotecas. Espaço milenar e alvo de grandes transformações ao longo da evolução das tecnologias, a biblioteca, em suas mais variadas tipologias, deve estar atenta às mudanças e as inovações recorrentes na atualidade. Nesse esteio inserem-se as bibliotecas da RFEPCT com ampla missão de dar suporte informacional desde a educação básica até a pós-graduação.

Atualmente, o espaço de interação constituído através das ferramentas sociais da Web 2.0 vem sendo utilizado por bibliotecas para promoção dos acervos e repositórios institucionais, ações de marketing de produtos e serviços, assim como para o atendimento síncrono e direto ao usuário, sendo rico espaço de troca de informações. O termo Web 2.0 surgiu em 2004 em uma série de conferências realizadas pelas empresas

O' Reilly media e Medialive, não relacionado diretamente com atualizações técnicas, mas na transformação tecnológica onde é possível a participação e colaboração dos usuários.

Sendo assim, acrescenta-se ao serviço de referência presencial tradicionalmente realizado pelas unidades de informação, a possibilidade de atuação remota, instruindo e auxiliando o usuário em tempo real. A utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelas bibliotecas brasileiras já é uma realidade em muitas unidades (CALIL JUNIOR, 2013), já o estudo de sua aplicação nas unidades de informação da RFEPCCT ainda é incipiente como afirma Maria Aparecida (2017).

O serviço de referência presencial, tradicionalmente realizado pelas unidades de informação, é o espaço no serviço de documentação, onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações voltadas à sua pesquisa, e podem funcionar junto com serviço à distância (ACCART, 2012, p.13), possibilitando a atuação remota, por meio do auxílio e instrução em tempo real ao usuário.

É com atenção a esse objetivo que a biblioteca do IFF *campus* Macaé analisa meios de promover o acesso e a disponibilidade de conteúdo informacional, com qualidade, na área de tecnologia, seja no suporte impresso ou digital. Outrossim, procura utilizar os meios digitais para interação com seus usuários, refletindo rapidez e eficiência por meio do atendimento via serviço de referência e interação, por intermédio das mídias digitais. A mídia social é o meio que determinada rede social utiliza para se comunicar, oferecendo suporte, já as redes sociais existem em todos os lugares e podem ser formadas por pessoas ou organizações que partilham valores e objetivos comuns. Como se pode observar, apesar de fazerem parte do mesmo universo, são ferramentas distintas (CIRIBELI; PAIVA, 2011).

2. A construção de uma identidade, uma biblioteca, muitas vocações.

Toda biblioteca tem uma missão e um público ao qual é destinada, sua verdadeira razão de ser. Esses dois elementos devem nortear seu desenvolvimento de coleções e sua gestão.

As unidades da RFEPCCT têm atuação diferenciada, pois diferente de uma biblioteca escolar, universitária ou pública conforme colocado por Vergueiro (1998), aquelas bibliotecas devem estar preparadas para atuar nesses três seguimentos. A princípio, tal preparação exige grande investimento e o entendimento da gestão a nível estratégico do papel social e pedagógico que deve ser desempenhado no suporte ao ensino e na disponibilidade para sociedade. Para obstar tais ponderações, Moutinho (2014) esclarece que com a “grande quantidade de cursos e modalidades, surge uma instituição ímpar em nosso país, uma instituição multinível e multimodal, sendo necessária uma classificação para o tipo de biblioteca que essa instituição possui a que classificaremos como bibliotecas multiníveis”. Essa identificação parece adequada ao atendimento prestado a usuários de variados níveis de ensino.

2.1 A heterogeneidade do público atendido

Cabe refletir a qual usuário o IFFluminense *campus* Macaé está prestando atendimento. E aqui se faz presente a diversidade de linhas de formação variando desde adolescentes até adultos que frequentam os cursos do ensino médio até a pós-graduação.

Com base na Tabela 1, podemos afirmar que a maioria do público atendido por essa instituição é composta de alunos do ensino médio e técnico, os chamados “nativos digitais”, que conforme destaca Palfrey (2011, p.7), são crianças nascidas após a década de 80 e que passam grande parte do tempo conectadas. Para estas crianças e jovens, as novas tecnologias digitais – computadores, tablets, telefones celulares – são os principais mediadores das conexões humanas. A parcela menor, porém não menos expressiva de usuários da biblioteca do IFF *campus* Macaé, é formada pelo público adulto, entendidos como “imigrantes digitais”, ou seja, aqueles que tardiamente aprenderam enviar *e-mails* e usar as redes sociais.

Tabela 1 – Quantitativo de alunos matriculados por curso IFF *campus* Macaé, em 28/08/2017

CURSOS	QUANTITAVO	NATIVOS DIGITAIS	IMIGRANTES DIGITAIS
Engenharia de controle e automação (Superior)	219	83,1%	16,9%
E.M.I. Automação	216	100%	0%
E.M.I. Eletromecânica	225	100%	0%
E.M.I. Eletrônica	222	100%	0%
E.M.I. Meio Ambiente	145	100%	0%
Técnico em segurança do trabalho (Ensino Subsequente)	62	69,3%	30,6%
Técnico em meio Ambiente	21	52,4%	47,6%
Técnico em Eletromecânica	79	64,6%	35,4%
Técnico em Eletrônica	77	59,7%	40,3%
Técnico em Automação	83	61,4%	38,6%
Técnico em Informática	11	81,8%	18,2%
Técnico em Segurança do trabalho (EAD)	52	38,5%	61,5%

Como a maior parte do público presente na instituição é do ensino médio, conforme mostra a Tabela 1, formado assim por adolescentes, consolida-se a necessidade em refletir sobre como são realizadas as pesquisas acadêmicas. Como aponta Kuhlthau (2006, p.184), os profissionais da educação não estão satisfeitos com os rumos que a pesquisa escolar tem seguido atualmente.

Tal passagem mostra de forma veemente a relevância de atuar continuamente no levantamento e avaliação das formas como os usuários estão interagindo com as mídias sociais e a internet no contexto da web 2.0 colaborativa. Lanzi (2012, p. 75) ainda chama atenção para o fato de que, embora a internet seja uma excelente fonte de informação para a pesquisa escolar, os alunos continuam copiando os trechos de textos que encontram na rede. Nesse sentido, o papel da biblioteca e de seus mediadores na

atuação permanentemente no auxílio à pesquisa, deve ser considerado, na estrutura pedagógica nas instituições de ensino, uma vez que há muito a se contribuir na formação da competência informacional¹ dos usuários, que atualmente vivem mergulhados em informação e conectados 24 horas por dia.

3. Objetivos

O objetivo desta pesquisa é avaliar a aproximação dos usuários da Biblioteca do IFFluminense *campus* Macaé por intermédio das mídias sociais. A partir da avaliação dos resultados obtidos, pretende-se buscar estratégias que possam colaborar com a melhoria dos serviços e produtos desenvolvidos por esta unidade, no que se refere ao incentivo à cultura e à leitura, nas formas de recuperação da informação pelo usuário e serviço de referência, visando a excelência na colaboração com a formação acadêmica da comunidade.

4. Metodologia

O presente estudo visa observar a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação na rotina de atendimento da biblioteca do IFFluminense – *campus* Macaé, dinamizando a interação entre a comunidade escolar e os mediadores, na utilização de serviços digitais, locais e no marketing.

Para nortear o trabalho utilizou-se como referencial pesquisadores que buscam refletir sobre a proximidade entre o objeto e o pesquisador, como Minayo (1998), chamando a atenção para a imersão dos pesquisadores na comunidade acadêmica estudada. A pesquisa participante é a que melhor se aplica quanto à compreensão dos procedimentos adotados. Através do levantamento de dados via questionário, buscou-se alcançar uma avaliação qualitativa dos fenômenos relacionados ao uso das mídias sociais na relação biblioteca X usuários.

A pesquisa foi realizada entre os dias 01 e 20 de agosto de 2017, por meio de questionário com nove perguntas fechadas e disponibilizadas nas redes sociais utilizadas pela biblioteca e também de forma presencial no momento de atendimento no serviço de circulação e referência. Respondeu o questionário um total de 212 usuários. Buscou-se através do levantamento estatístico quantitativo dar lastro ao entendimento do comportamento do usuário frente à utilização do espaço e nas mídias sociais, provenientes das TICs.

O questionário foi elaborado via Formulários Google², ferramenta gratuita que viabiliza coleta de respostas, com organização automática de informações e gráficos em tempo real. Buscando a melhoria contínua e dinamismo no atendimento, a equipe da biblioteca do *campus*, no contato permanente com usuários, traçou as perguntas relativas às mídias digitais mais utilizadas. A abordagem dessa temática se deve a utilização em larga escala desse tipo de forma de comunicação na atualidade.

Além disso, também buscamos delinear o perfil dos usuários através de seus interesses no acervo e suas preferências quanto às mídias sociais. Diante dessa

¹ Termo originalmente cunhado nos Estados Unidos como *information literacy* e designa habilidades ligadas ao uso da informação eletrônica, conforme destaca Bernadete Campello (2006).

² <https://docs.google.com/forms/d/1r3B5PdOPSEbjcV-VtiKGlNbGXwXKu9LnyWHiRissdEM/>

perspectiva, os resultados foram plotados em gráficos onde foi possível visualizar, de forma detalhada os resultados que serão discutidos na seção 5.

5. Discussão e resultados

A partir da consulta realizada junto aos usuários foi possível aferir a leitura de como a biblioteca do IFFluminense *campus* Macaé tem se integrado no universo digital através das TICs, passando gradativamente entre os ambientes virtuais estáticos, interativos e cooperativos.

Alberto Calil Junior (2013) determina diferenças entre os ambientes supracitados, sendo que o primeiro traz informações factuais sobre a biblioteca; o segundo acrescenta notícias sobre a biblioteca e de interesse dos usuários, e também com outros recursos, como streaming medias que garantem dinamicidade ao ambiente virtual e o terceiro oferece recursos que possibilitam a interlocução do usuário com a biblioteca, levando-os a participar e a colaborar nas atividades desta, bem como no próprio ambiente virtual.

Os dados recolhidos junto ao sistema de gerenciamento das bibliotecas do IFFluminense, mostram entre os usuários cadastrados no *campus* Macaé, 90 servidores, entre docentes e técnico-administrativos, 906 alunos do ensino médio integrado, subsequente e EAD e 166 alunos do ensino superior.

Conforme apresentado no Gráfico 1, fica patente que o maior número de usuários respondentes está concentrado no ensino médio, seguido do ensino superior, sendo um público jovem e grande utilizador da web. Somando esses dois segmentos, temos 80,1% dos respondentes, número muito próximo aos 82,9% dos usuários que sempre utilizam a internet para conclusão de trabalhos acadêmicos, de acordo com o Gráfico 2.

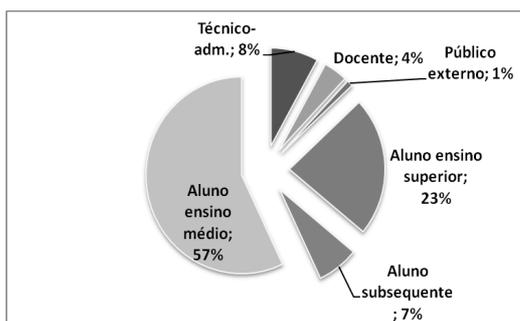


Gráfico 1. Respondentes por tipologia de usuários

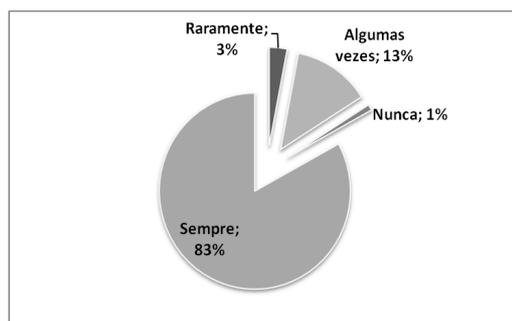


Gráfico 2. Frequência de utilização da internet na elaboração de trabalhos

Já é de senso comum o frequente uso de internet para pesquisas e produção acadêmica. A consolidação desse dado junto à comunidade analisada só vem a ratificar essa questão e justificar a “reconfiguração do seu ambiente, com a inserção das novas tecnologias, notadamente, com a apropriação das mídias sociais como estratégia para expandir sua atuação e continuar como mediadora, entre a produção do conhecimento e os usuários” (BRAGA et al., 2016).

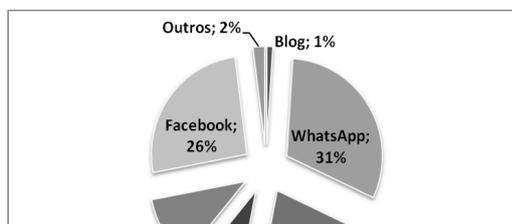
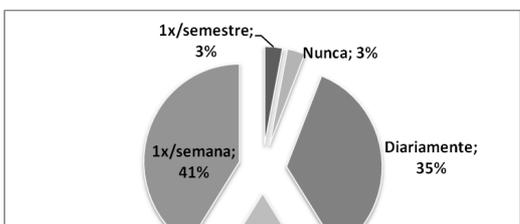


Gráfico 3. Frequência de utilização da biblioteca

Gráfico 4. Mídias sociais mais utilizadas

A Biblioteca IFFluminense *campus* Macaé possui um percentual de 76% de visitação frequente entre diário e semanal (Gráfico 3), e utiliza três mídias sociais para divulgação e promoção de notícias, serviços e produtos: Facebook, You Tube, Blogger³, que conforme os dados coletados são, respectivamente, o segundo, terceiro e sexto mais citados (Gráfico 4).

A primeira experiência com mídia digital utilizada por essa unidade aconteceu em 2012, com a criação de um perfil no Facebook. Em 2016, com a necessidade de levantamento de métricas de interação e utilização da ferramenta, observou-se a necessidade de alteração para o formato de página. Hoje, a página do Facebook é a mídia mais utilizada pela equipe da Biblioteca IFFluminense *campus* Macaé e conta, até o momento, com 879 seguidores, tendo a missão de periodicamente divulgar publicações com a temática literária, cultural, acadêmica e informativa. Além disso, uma das principais possibilidades é a utilização do serviço de referência virtual, que permite aos usuários interagir diretamente com a equipe da biblioteca em tempo real.

O Blogger é a segunda mídia mais utilizada pelos profissionais da biblioteca. Criado em 2014, sua adoção se deu em função da necessidade de hospedar, organizar e divulgar informações, tutoriais, apostilas, materiais acadêmicos e notícias pertinentes ao universo literário, estudantil e universitário, no âmbito da biblioteca. Possui atualmente 19.463 acessos, realizados não apenas pela comunidade interna, mas também pelo público externo. Apesar do quantitativo de acessos, ele ainda aparece nas pesquisas como a sexta mídia mais acessada. Em entrevistas informais podemos perceber que o maior número de acessos é realizado pelos alunos dos últimos períodos do ensino superior, momento no qual o serviço de referência é utilizado em larga escala.

O You Tube aparece como terceira mídia mais utilizada para divulgação de tutoriais, treinamentos, resenha de livros e outros. A periodicidade de sua atualização leva em consideração especificidades quanto ao tipo de conteúdo veiculado na plataforma, que possibilita apenas uploads de vídeos. Além disso, há de ser levado em consideração o fato de que todo conteúdo de vídeo produzido na biblioteca é abrigado

³ Os campi, através de seus setores de Comunicação Social, são responsáveis pela gestão dos canais de representação oficial da instituição e não possuem a missão de realizar o atendimento síncrono ao usuário, no âmbito do serviço de referência, o que é inerente às bibliotecas. O que não vai de encontro à Política de Comunicação do Instituto Federal Fluminense, responsável para comunicação oficial da instituição, que foi criada em 2016, quando tais mídias, inclusive, já eram utilizadas para o auxílio ao com o usuário.

no You Tube é compartilhado no Facebook, que é uma ferramenta de mais ampla utilização.

Conforme demonstrado no índice de acesso das mídias sociais apresentados no Gráfico 4, o WhatsApp, foi apontado como a primeira mídia social atualmente mais utilizada pelos usuários. É importante destacar a necessidade de disponibilidade de linha telefônica móvel com número disponível, que traz dificuldades para instalação quanto ao uso institucional no momento. Ainda acrescenta-se a necessidade de um estudo mais detalhado para verificação de necessidade e objetivos relacionados a uma futura implantação.

Cabe destacar que as mídias já utilizadas pela biblioteca foram implementadas gradativamente no exercício diário dos profissionais. Em um primeiro momento essa utilização foi feita sem definição de políticas, apenas pela necessidade da prestação dos serviços, de forma experimental. Com o aumento e consolidação dessa utilização, conforme apresentado no Gráfico 5, já se faz perceber como necessária a definição de uma política voltada a sua utilização.

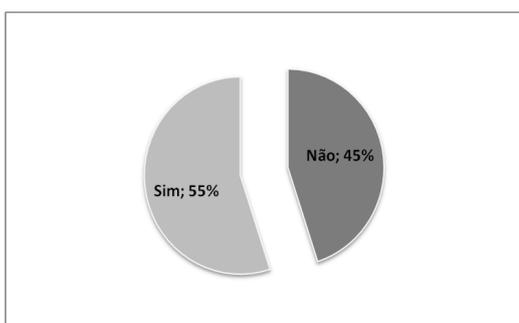


Gráfico 5. Interação com a biblioteca via mídias sociais

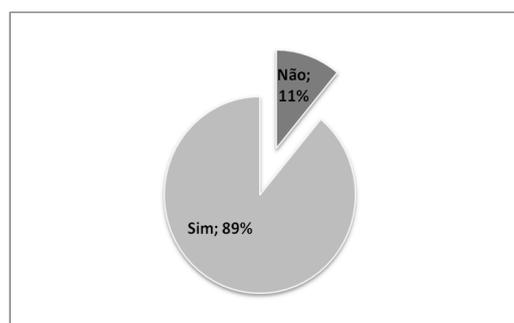


Gráfico 6. Aproximação biblioteca X usuário via mídias sociais

O Gráfico 6 aponta que 89% dos entrevistados concordam que as mídias sociais aproximam a biblioteca e o usuário, dessa forma torna-se imprescindível a utilização dessas ferramentas. Conforme citado por Anjos (2016), com o avanço tecnológico e a utilização das TICs no ambiente acadêmico, faz-se necessária a reorganização dos serviços virtuais para que as bibliotecas tornem-se mais ativas no apoio aos seus usuários.

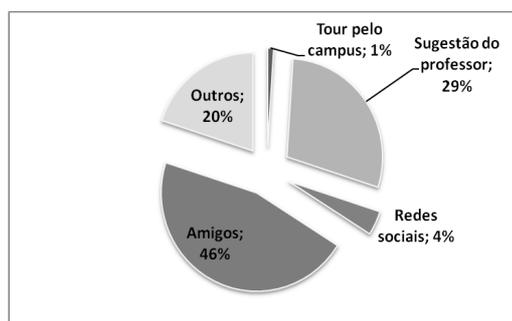
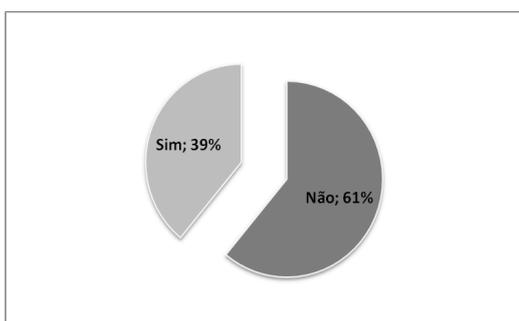


Gráfico 7. Atendimento, prestação de serviço on-line

Quanto à prestação de serviços on-line, via mídias sociais, aproximadamente 40% já utilizou esse tipo de atendimento (Gráfico 7). Convém registrar a dificuldade inerente à disponibilização desse suporte ao usuário, primeiro em função da disponibilidade de pessoal em todo o horário de funcionamento do setor, segundo em função do colaborador possuir familiaridade na utilização dessas ferramentas web e por último, a *expertise* necessária à atuação no serviço de referência.

O registro dessa porcentagem também assinala alguns pontos que podem ser observados para o incremento do serviço prestado, como revisão e/ou implementação de estratégias de marketing para aproximar o serviço do usuário, indicação do uso ou mesmo da existência dessa possibilidade de suporte e a verificação de quais serviços podem ser prestados e quais as principais demandas. Essas ações devem incluir o monitoramento e avaliação constantes para se atingir um bom desempenho. (SHAUGHNESSY, 1987 apud VERGUEIRO; CARVALHO, 2001)

Foi incluído o questionamento sobre o que levou o usuário ao primeiro acesso à biblioteca (Gráfico 8), onde 46% chegaram por intermédio de amigos, 29% por sugestão dos professores, 4% por redes sociais, e aproximadamente 1% conheceram fazendo o tour pelo *campus*, sendo o restante por motivos diversos. A intenção era verificar se as redes sociais já poderiam surgir como fator motivador de acesso a biblioteca, tornando usuários potenciais em reais.

Embora o número de primeiros acessos à biblioteca motivados via redes sociais ainda seja pequeno, já é significativo pensar que através das TICs um usuário pode ser despertado a ter contato com o mundo literário, técnico e científico no ambiente proporcionado pela biblioteca. Interessante é a hipótese, de que mesmo indiretamente, pode ser possível que usuários que tiveram contato prévio com as mídias sociais, chamaram outros usuários para a biblioteca, o que traria dados diferentes à pesquisa.

Fica evidente também que a influência do professor junto ao aluno no uso da biblioteca é marcante. Dessa forma uma atuação presente junto aos docentes da instituição também deve ser considerada, dando suporte informacional contínuo ao trabalho que é iniciado em sala, papel primário das bibliotecas em instituições de ensino.

Gráfico 8. Levantamento de primeiro acesso

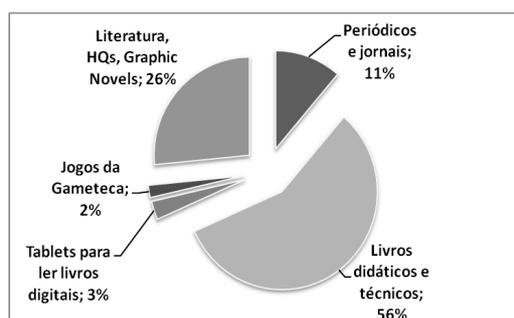


Gráfico 9. Principal interesse dos respondentes na biblioteca

Por fim, conforme apresentado no Gráfico 9, os usuários mostraram que os principais interesses estão relacionados aos livros didáticos e técnicos, literários e nos periódicos e jornais disponíveis. Isso que evidencia a necessidade de constante avaliação e incremento, buscando manter um acervo atualizado e de qualidade, o que proporciona à biblioteca prestar o auxílio adequado aos seus usuários. Cabe destacar que os acervos, sejam físicos ou digitais, através das “políticas de desenvolvimento de coleções” de cada unidade, devem considerar a importância da literatura clássica e contemporânea na formação das bibliotecas da RFEPCT, mostrando que instituições de educação eminentemente profissional e tecnológica atuam diretamente na formação do cidadão, e devem prover acesso à cultura, literatura, conhecimentos específicos, desenvolvimento da capacidade de investigação científica e da crítica e competência informacional.

6. Considerações Finais

Ao final dessa pesquisa foi possível observar que os vários serviços prestados à comunidade acadêmica como o auxílio na formatação de trabalhos acadêmicos, levantamentos bibliográficos, disseminação seletiva da informação, manipulação de bases de dados, auxílio na recuperação de informações em suporte digital, e mesmo informações pontuais entre outros, são diferenciais no atendimento e devem ser levados em consideração, visando economicidade e agilidade na solução de problemas informacionais na gestão das bibliotecas da Rede Federal com a utilização das TICs.

Ficou patente que a atuação nas mídias sociais é um caminho sem volta, e que por mais que uma mídia caia em decadência para ser sobreposta por outra em algum momento, esses canais devem figurar como opções de marketing e comunicação, como formas de atendimento síncrono ao usuário, entretanto, alguns pontos podem ser destacados como desafios à atuação nesse mote, sendo eles: *staff* capacitado e disponível para manutenção, atualização e resposta nas mídias utilizadas, e a construção de políticas voltadas para esse fim. Uma avaliação constante de quais mídias devem ser utilizadas e o público-alvo pretendido também se faz necessária.

Quanto ao atendimento on-line aos usuários, mediante o serviço de referência aplicado remotamente, é considerável verificar se o suporte é conhecido pela comunidade acadêmica, e, posteriormente verificar se os serviços prestados estão em consonância com a demanda.

A necessidade de uma política de comunicação mais inclusiva com respaldo à utilização das mídias em âmbito institucional, determinando as responsabilidades e tipologias de uso e aplicação, com apoio e integração entre os agentes que manuseiam tais ferramentas pode ser um caminho para o fortalecimento e expansão da imagem institucional. É importante destacar que a implantação e utilização das mídias sociais nas bibliotecas é somente a primeira etapa, e que ainda mais importante é a avaliação do uso dessas mídias (ANJOS, 2016), no âmbito da comunidade acadêmica, de forma mais profunda, o que deve ser considerado em estudos posteriores. Dessa maneira será possível panejar ambientes informacionais adequados para promover a dinamização do

espaço da biblioteca no meio virtual e físico, visto que ambos estão unidos à compreensão do usuário na forma de como ele pode recuperar a informação.

Para concluir, com a evolução das TICs, as mídias sociais se tornaram poderosas ferramentas de comunicação, marketing e atendimento, mas devem ter sua utilização constantemente avaliada. Para tanto a gestão da biblioteca, assim como a equipe que a compõe, devem perceber sua abrangência e definir estratégias de atingir a comunidade, disseminando a informação pertinente e relevante no suporte ao ensino, pesquisa e extensão.

Referências

- Accart, J. (2012) “Serviço de referência: do presencial ao virtual”, Briquet de Lemos, Brasília.
- Anjos, C. R. (2016) “A presença da biblioteca universitária nas mídias sociais: um estudo baseado no sistema de bibliotecas da UFRJ”, Biblionline, João Pessoa.
- Brasil. (2008) “Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008”, Diário Oficial da União, Brasília.
- Calil Junior, A. (2013) “Mídias sociais nas bibliotecas universitárias brasileiras”, Revista ABC, Santa Catarina.
- Campello, B. (2006) “A escolarização da competência informacional”, Revista de Biblioteconomia e Documentação”, São Paulo.
- Ciribeli, J. P. and Paiva, V. H. P. (2011) “Redes e Mídias sociais na internet: realidade e perspectivas de um mundo conectado”, Mediação, Belo Horizonte.
- Kuhlthau, C.C. et. al. (2006) “Como usar uma biblioteca na escola: um programa de atividades para o Ensino Fundamental”, Autêntica, Belo Horizonte.
- Lanzi, L. A. C. (2012) “Apropriação das tecnologias de informação e comunicação em bibliotecas escolares: em busca de um espaço dinâmico”, Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Marília.
- Moutinho, S. O. M. (2014) “Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino técnico integrado do IFPI – *campus* Teresina do Sul”, Dissertação (Mestrado em Educação), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, UNISINOS, São Leopoldo.
- Palfrey, J. and Grassier, U. (2011) “Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais”, Artmed, Porto Alegre.
- Santos, M. A. B. (2017) “Regulamentação e concepção das bibliotecas nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia: em busca de sua historicidade e identidade”, Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade), Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, São Carlos.
- Vergueiro, W. and Carvalho, T. (2001) “Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes”, <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/435/245>, Janeiro.