

CAPÍTULO 14

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO BIBLIOTECÁRIO NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Gracirlei Maria de Carvalho Lima

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo apresenta reflexões da dissertação de mestrado intitulada “Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário”, defendida em dezembro de 2018 junto ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Este texto foi publicado originalmente na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, volume 16, 2020.

Motivou-se pelo questionamento a respeito do profissional bibliotecário em relação à sua prática profissional no setor de referência. Atividades desenvolvidas neste setor contemplam os Serviços de Referência Tradicional (SRT), Serviço de Referência Educativo (SRE) e Serviço de Referência Virtual (SRV). O setor de referência “[...] é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o

trabalho da biblioteca se completa” (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 15).

Mas, atualmente há o problema do esvaziamento e fechamento das bibliotecas, como apontado por Ferreira (2006), em função do aparecimento de novos sistemas de informação, da facilidade do acesso à informação e da necessidade de acesso imediato à informação pelos usuários, e cabe aos bibliotecários olhar para o serviço de referência no planejamento de ações para otimizar o uso de recursos tecnológicos, repensar os espaços e ambientes da biblioteca, presenciais ao virtuais. A “biblioteca, de um modo geral, precisa funcionar como uma fonte dinâmica de cultura, que deve atender a várias e amplas necessidades de seus frequentadores, sejam eles crianças, estudantes, adultos ou pesquisadores” (CARVALHO, 1972, p. 198). Milanesi (2002) alerta que, se o público deixar de frequentar a biblioteca, é preciso criar novos motivos e promover novo caminho para alcançar a biblioteca, ou seja, explorar todo o potencial que a biblioteca oferece.

Outro fator que constituiu a motivação para esta pesquisa foi a escassez de estudos na literatura brasileira que trata do serviço de referência tradicional, educativo e virtual em uma perspectiva social, o que torna, assim, o tema relevante para todos os tipos de bibliotecas. Importante também estudar como as ações estão sendo desenvolvidas pelos bibliotecários de referência e analisar os fatores que influenciam a prática desses profissionais com base na interpretação, centrada no significado e no contexto social ao qual eles pertencem.

A partir dessas observações, surgiu o interesse de saber como acontece o processo de referência na prática profissional. Quais fatores influenciam no cotidiano? Quais são os desafios encontrados pelos profissionais na prática de referência. Definiu-se como objetivo geral compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é de cunho qualitativo, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schütz. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (COEP)²² e todas as participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade com observação no local de trabalho. Foram entrevistadas oito bibliotecárias de referência de quatro tipos de bibliotecas: biblioteca escolar, pública, universitária e especializada.

A partir do referencial teórico e de outras leituras consideradas pertinentes, bem como da análise das anotações das observações e das transições das entrevistas, buscou-se criar categorias de exame que fossem expressivas para o estudo proposto.

3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção se destina à análise e discussão dos resultados encontrados. No Quadro 1, apresentam-se algumas características das participantes da pesquisa. As questões sobre o profissional e sua formação acadêmica visam coletar dados que possibilitem situar biograficamente cada bibliotecário (SCHUTZ; WAGNER, 1979).

²² Pesquisa registrada pelo Comitê de Ética de Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais. Número de registro de CAAE: 87133518.2.0000.5149.

Quadro 1 - Características dos participantes.

Bibliotecárias	Biblioteca	Gênero	Curso de Graduação	Conclusão da graduação	Tempo de experiência profissional (anos)	Educação continuada/ Acadêmica
B1	Pública 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2000	15	Especialização; doutorado em andamento; outra graduação em andamento.
B2	Especializada 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2010	8	Especialização.
B3	Universitária 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1996	20	Duas especializações
B4	Escolar 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	1998	18	-
B5	Especializada 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2005	12	Outra graduação.
B6	Escolar 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2009	5	Mestrado; doutorado em andamento.
B7	Pública 2	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	4	Especialização.
B8	Universitária 1	F	Biblioteconomia (UFMG)	2004	13	Especialização; mestrado em andamento.

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A seguir, apresenta-se a análise das categorias criadas de forma livre que foram emergindo da análise dos dados, das observações em concordância com referencial teórico. Foram criadas cinco categorias: ambiente da biblioteca, trajetória profissional, práticas da vida cotidiana, percepção do bibliotecário acerca do usuário e serviço de referência.

3.1 AMBIENTE DA BIBLIOTECA

Observou-se que as bibliotecas têm uma boa localização, o que facilita o acesso do usuário. A biblioteca tem a missão de atender bem os usuários e ao mesmo tempo garantir um espaço agradável, tanto para os usuários quanto para as pessoas que lá trabalham. Fatores como iluminação, ventilação, arranjo físico influenciam o comportamento do usuário, os quais devem ser levados em consideração pelos serviços de referência nas bibliotecas no planejamento de suas ações. Sobre esse tópico, as bibliotecárias foram questionadas quanto à visão delas a respeito do ambiente e espaço da biblioteca, e a maioria considerou que o ambiente é agradável para usuários e funcionários.

Contudo, em algumas falas, assinalaram alguns pontos negativos sobre o que gostariam que fossem reparados, manifestando sobre instalações físicas e principalmente a infraestrutura. Alguns problemas foram apontados, como a questão da acústica do prédio que facilita o barulho e ruídos produzidos no interior da biblioteca, principalmente na área de circulação, que se propaga pelo interior da biblioteca. Algumas bibliotecas estão em prédios que são adaptados, e que usaram estruturas já existentes. É em função dessa adaptação que se verificou uma série de problemas, como a questão da infraestrutura, das instalações elétricas, entre outros. Em outras, já se observou que os espaços são planejados para biblioteca, há investimentos por parte das instituições em mobiliários, recursos

tecnológicos e ambientes climatizados para os usuários e funcionários.

Dessa forma, conforme verificado na observação, a questão da infraestrutura das bibliotecas, para algumas unidades, não é um problema, pois as instituições investem em mobiliário, equipamentos e instalações. Já em outras a falta de recursos afeta os serviços e os ambientes de estudo.

3.2 TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Ao fazer a análise das experiências profissionais, dos estágios das experiências vividas pelas participantes no seu campo profissional, consideraram-se tanto as características que foram observadas como as características pessoais que são cheias de significados e que podem influenciar as práticas informacionais no cotidiano de cada participante.

As bibliotecárias informaram que se consideram atualizadas e que estão sempre buscando se qualificarem: seis delas têm pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado). Duas não investiram em pós-graduação, por não sentirem necessidade para sua prática, mas que no dia a dia estão sempre buscando se capacitar. Entretanto, o que se observou é que muitas das formas de capacitações citadas são oferecidas pelas próprias instituições, participam de treinamentos, cursos e eventos que, em muitas vezes, não têm uma relação direta com a biblioteca, e algumas sentem falta de capacitações voltadas para questões práticas da biblioteca.

Já a graduação na prática cotidiana das bibliotecárias de referência mostrou-se pouco influente, apesar do curso de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da UFMG, onde todas as bibliotecárias se graduaram, ter oferecido disciplinas voltadas ao serviço de referência. As bibliotecárias se guiam mais pelas experiências, pela prática diária. As bibliotecárias se lembraram

de poucas disciplinas cursadas ao longo da graduação. Os estágios mostraram-se assumir um papel de destaque na formação profissional, apontado como base das articulações das competências profissionais e pessoais. Todas as bibliotecárias se consideram satisfeitas com a profissão de bibliotecária e com a atuação trabalhando no setor referência e com seu ambiente de trabalho.

A trajetória profissional mostrou-se ter forte relação com o processo de referência, as experiências profissionais, os estágios, a busca por qualificação e capacitação que dão suporte para prática e para as ações no PRT, PRE e PRV.

3.3 PRÁTICA DA VIDA COTIDIANA

O cotidiano das bibliotecárias de referência é analisado com foco nas ações, interações e busca de informações para resolução de problemas relativos à prática profissional do cotidiano. O processo de busca é diário e isso tem significado diferente no contexto de cada uma das participantes.

As ações do cotidiano também são marcadas pela busca de informações, de uso de informações e de compartilhamento de informações. Cada ação é influenciada pelo contexto, sendo uma característica básica do conceito de práticas informacionais. O compartilhamento se dá pela interação com outros profissionais, dividindo ideias e informações, em que cada bibliotecária constrói significados e conhecimento dentro de suas próprias realidades. O compartilhamento e busca de informação é obtido por diferentes fontes de comunicação, como o uso do Facebook, grupos de WhatsApp, listas de discussões, e-mail etc., onde são discutidos problemas relacionados a atividades diárias do setor de referência e a questões rotineiras da instituição, como as de referência não solucionadas, novas portarias do Ministério da Educação.

No cotidiano também há problemas ou desafios, como a questão financeira, que, para umas, o problema é como gastar o recurso financeiro, para outras é a falta dele; os adolescentes que já nasceram na era digital; as Tecnologias da informação e comunicação; a comunicação, os desafios que são vencidos com busca de informações, pelo aprendizado, pela capacitação e também com parcerias com a comunidade, com outros setores da instituição. Apesar de não terem planos de ação formalizados, todas têm habilidades estratégicas para as adversidades que surgem no dia a dia, o que para umas é um problema, para outras não.

Dessa forma, ações cotidianas são marcadas por questões que se dão na rotina. Entretanto, o setor de referência se mostrou muito dinâmico, e cada atendimento é único, cada bibliotecário, com seu estoque de conhecimento e experiência, realiza o processo de referência de uma maneira diferente. A individualidade de cada bibliotecária se mostra importante, cada um com seu estoque de conhecimento e experiência. Contudo, isso também evidenciou a falta de padronização e embasamento teórico para realizar as atividades da referência, uma vez que se trata de profissionais graduados e devem aplicar a teoria à prática cotidiana.

3.4 PERCEPÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO ACERCA DO USUÁRIO

Assim, procurou-se identificar quem são os usuários da biblioteca partir das falas das bibliotecárias e verificar qual é a visão delas sobre seus usuários e como é a interação deles com biblioteca. Todas as bibliotecárias foram muito enfáticas ao dizer que conhecem os usuários que frequentam a biblioteca. Mas todo o conhecimento advém da prática, dos anos de atuação no setor de referência ou no atendimento, e não uma forma sistemática de avaliação como a realização de estudos de usuários para elas conhecerem quem são,

quais serviços eles usam ou se estão satisfeitos, tudo isso é percebido no cotidiano e de maneira informal. Todas foram unânimes em demonstrar a importância de se realizarem os estudos de usuários para avaliação dos serviços da biblioteca, mas todos os retornos de satisfação ou não dos usuários são manifestações pessoais e realizadas por e-mails, redes sociais.

Esses *feedbacks* “informais” não são considerados pela teoria como uma forma de avaliação, mas, para o cotidiano, essas práticas têm sentido, dentro de um contexto em que não se tem a prática de fazer estudo de usuário, como orienta a academia e a literatura. Quando se analisa a prática do profissional, deve-se analisar qual é o sentido dado ao fenômeno vivido pelo indivíduo, que, segundo Rocha (2013, p. 21), deve-se “observar a prática profissional no tocante às abordagens dos usuários da informação pode enriquecer o conhecimento da trajetória e do sentido do crescimento dos estudos de usuários da informação”, e qual o sentido que os profissionais dão quanto ao conhecer seus usuários.

Na questão sobre o uso da biblioteca, as bibliotecárias citaram, além dos usos dos serviços tradicionais, o uso do espaço para os projetos que a biblioteca realiza em parceria com a comunidade, como, por exemplo, o projeto “Tertúlia Literária”, que reúne leitores para falar de suas experiências de leitura de textos literários em encontros periódicos com o objetivo de despertar o gosto pela leitura em um espaço de compartilhamento de experiências sobre obras literárias; o “Café Inteligente”, que tem como lema “Por uma geração de pensadores”, em que os participantes discutem temas relacionados a questões políticas e sociais, sendo um espaço aberto para contribuir com o debate no fim e apresentar uma possível solução para os problemas levantados no encontro. O “Preta e Poeta: a produção poética de mulheres negras enquanto um mecanismo de resistência” busca construir um espaço de trocas e aprendizagem entre mulheres negras através da escrita literária.

Dessa forma, as bibliotecárias mostram que conhecem seus usuários pela vivência diária, levando em consideração os anos de experiência no setor de referência e que há necessidade de se realizarem estudos de usuários. Na prática, observou-se que elas os conhecem, pois coletam informações pelas conversas, pelo e-mail, pelas redes sociais, o que é considerado por elas suficiente para planejar as ações da biblioteca.

3.5 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Nesta pesquisa buscou-se compreender como o processo de referência acontece na prática do profissional e, assim, conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no planejamento e execução das ações/atividades no serviço de referência.

O serviço de referência caracteriza-se como um fenômeno com diversos significados, o qual se dá pela interação entre bibliotecário e usuários. A percepção do bibliotecário a respeito das experiências e da vivência na referência é muito singular, pois cada um tem seus próprios significados de suas ações, que são influenciadas por diversos fatores, como motivações, contexto historicidade etc. As bibliotecárias têm uma visão da referência como sendo norteador para todos os setores da biblioteca, apontam a questão dos setores da biblioteca trabalharem de forma harmônica, como, por exemplo, com processamento técnico visando a uma recuperação da informação mais precisa.

3.5.1 Produtos e serviços

As bibliotecárias nomearam uma série de serviços que suas bibliotecas oferecem e algumas informações foram complementadas com informação disponível em sites, pois alguns serviços não foram

mencionados. Sete bibliotecárias citaram os serviços considerados como básicos, que são os relacionados à circulação de matérias, como o empréstimo, a reserva, a renovação e a consulta ao catálogo on-line. Apenas uma delas citou só o empréstimo, pelo fato de não ter catálogo on-line, os serviços são oferecidos presencialmente. Serviços voltados à capacitação e treinamento de usuário foram citados por duas bibliotecárias, como acesso à base de dados, normalização de trabalhos técnico-científicos, mostrando-se uma característica que predomina mais nas bibliotecas universitárias. As bibliotecas escolares oferecem apenas a orientação à pesquisa escolar. Seis bibliotecas oferecem e disponibilizam seus espaços para atividades culturais, que trazem a comunidade para dentro da biblioteca, com temáticas diversas e de interesse local, como palestras, exposições, contação de histórias, clube do livro, projetos da comunidade, entre outros.

3.5.2 Processo de referência

As bibliotecárias alegaram que o serviço de referência é muito mais prático, que consideram mais a experiência do vivido do que, propriamente, os conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação. Mas a literatura estabelece alguns passos a serem seguidos no processo de referência (FIGUEIREDO, 1992; GROGAN, 2001, ROSTIROLLA, 2006) e B5 colocou que o processo de referência acontece seu cotidiano, só que de maneira natural, sem preocupação seguir o que a literatura diz.

3.5.3 Processo de referência tradicional

O Processo de Referência Tradicional (PRT) caracteriza-se pela interação face a face do bibliotecário com o usuário. Nota-se que

ainda é o processo mais presente nas bibliotecas. Ao longo das entrevistas, as participantes foram narrando casos de atendimento realizados, e, pela técnica de incidente crítico, também foi possível analisar casos em que ocorreram o processo de referência. Na maioria dos relatos, foram dentro do processo tradicional, com a presença do usuário na biblioteca.

Em um dos relatos da bibliotecária B5, percebemos que ainda há a fase em que o bibliotecário analisa junto com o usuário a natureza do seu problema. Mas algumas etapas preliminares à chegada à biblioteca, conforme estabelecido por Grogan (2001) – como: problema e necessidade de informação – nem sempre são internalizadas pelos usuários. Assim, foi possível identificar os seis passos estabelecidos Figueiredo (1992) como mais viáveis para análise dos dados e percebidos nas falas dos bibliotecários, sendo os que mais se aproximam da prática, pois a interação se dá no momento em que o usuário procura pela biblioteca.

Apesar de não serem sempre seguidas como etapas lineares ou na sequência dada, em alguns casos foi possível verificar o processo de referência e as fases de seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e a renegociação, que ocorre quando o usuário não está satisfeito com resposta.

3.5.4 Processo de referência educativo

Os treinamentos foram citados como ações do setor de referência, mas não citaram como é o planejamento das etapas, de acordo com Rostirolla (2006). Nas entrevistas nenhuma bibliotecária mencionou que trabalha com PRE, todas as ações mencionadas de ensino-aprendizagem de educação de usuário foram citadas como parte dos serviços que a biblioteca oferece. O PRE envolve a função de educador do bibliotecário e, segundo Rostirolla (2006), pode ser

realizado tanto individualmente quanto em grupo, mas exige do bibliotecário a realização de várias etapas de um processo de referência. O PRE caracteriza-se pela orientação e capacitação de usuário no uso de fontes de informação ou área de interesse, e também pode ser oferecido à distância. As ações citadas foram de treinamentos no uso de base de dados e curso de elaboração de trabalhos científicos, que são demandas dos alunos.

O PRE é a forma de integrar a biblioteca no processo de ensino/aprendizagem, ensinar o usuário a utilizar recursos e serviços da biblioteca. Entretanto, na prática, verificou-se que os serviços voltados a esse fim, quando a biblioteca oferece, são considerados de rotina, sem haver planejamentos das ações e poucas ações são desenvolvidas.

3.5.5 Processo de referência virtual

Quanto às ferramentas tecnológicas na referência virtual, as bibliotecárias mostraram que fazem uso de alguns desses recursos tecnológicos integrados ao modelo tradicional de referência, e citaram a utilização de ferramentas como telefone, correio eletrônico e redes sociais. Uma das bibliotecas especializadas, chamada de Biblioteca Especializada 1, faz o atendimento presencial e virtual ao público interno e externo, sendo a única instituição que tem o SRV implantado e onde foi possível verificar o PRV acontecendo na prática.

Nas demais bibliotecas, quando a o PRV é realizado, observa-se que, assim como o PRE, o PRV também não é visto como processo que tem a ver com um planejamento de todas suas etapas, e são ações rotineiras. As ferramentas mais usadas, predominante, é do correio eletrônico e o telefone, mas não são formalmente organizadas como um serviço virtual. Apenas em uma biblioteca o SRV é visto como processo e onde há o planejamento para o serviço.

Dessa forma, o planejamento das atividades e ações para o setor de referência se mostra ainda que é teoria não aplicada à prática. As bibliotecas pouco exercem a função de planejar, não por considerar que não tem importância, mas sim por achar que tudo já está sob controle. Onde se tem uma política, mesmo que geral, como o caso da biblioteca especializada, que segue uma política de excelência ao atendimento da instituição, já se notam pontos positivos nas ações da biblioteca, como padronização do atendimento, formulários de avaliação que incentiva o funcionário a sempre fazerem um bom trabalho.

4 CONCLUSÃO

Constatou-se que as práticas informacionais dos bibliotecários de referências são pautadas, principalmente, nos aspectos contextuais em que cada um está inserido. O processo de referência sofre influência de fatores diversos, pois, ao considerar o bibliotecário um ser social, verifica-se que ele e o ser social são considerados interdependentes, é um indivíduo que tem um passado com uma historicidade de vida, que dialoga com outros profissionais, e tudo isso influencia suas ações na prática profissional diária. As atividades no setor de referência estão pautadas no processo de interação que envolve o bibliotecário, o usuário e a biblioteca. Todo o processo sofre influência do ser social que o conduz, da bagagem que ele carrega, das experiências de vida, do seu perfil, sendo sempre um processo em construção.

Contudo, como se verificou nesta pesquisa, muitas vezes, que a tipologia da biblioteca não é o elemento determinante nos serviços de referência, há uma forte contribuição do contexto onde a biblioteca está inserida, das ações que ela está vivenciando naquele momento, por isso ir a campo e pesquisar diferentes tipos de biblioteca foi rico, porque foi possível verificar a prática do bibliotecário de referência

em contextos diversos. De acordo com Araújo (2013), é preciso situar a postura de cada do profissional dentro do quadro de sua experiência cotidiana, pois é no contexto que as ações ganham sentido.

REFERÊNCIAS

ACCART, J-P. *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Tradução de Antônio Agenor. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina: EDUEL, 2013.

ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: uma abordagem na linha de ICS. In: Cabral, Ana M. R.; Reis, Alcenir Soares dos (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

FIGUEIREDO, N. M. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, N. M. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: Polis: APB, 1992.

GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. J. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

ISAH, E. E. *Physicians' information practices: a case study of a medical team at a Teaching Hospital*. 2009. Thesis (Doctor of Philosophy in Library and Information Science) – Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Borås, Suécia, 2009.

MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São

Paulo, n. 1, v. 23, p. 9-37, jan./dez. 1990.

PESSOA, P. C.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007.

PINTRO, S. *Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade*. 2012. 231 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

RANGANATHAN, S. R. *Reference service*. 2. ed. London: 1961.

ROCHA, E. C. F. *Usuário da informação um velho desconhecido: usuários da informação em diferentes profissões da informação*. 2013. 364 f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, J. A. *et. al.* Modelos de práticas informacionais. *Em Questão*, n. 1, v. 23, p. 36-61, jan.-abr. 2017.

ROSTIROLLA, G. *Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência*. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995.

SCHUTZ, A.; WAGNER, H. R. *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Organização e introdução de Helmut R. Wagner; tradução de Ângela Melin. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. 319 p.

SIRIHAL Duarte, A. B. *et al.* Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. *Informação em Pauta*, v. 2, p. 111-135, 2017.

SUNDIN, O. *Information practices in professional life*. Keynote at the Annual Symposium at Research Center for Knowledge Community, University of Tsukuba, Japan, 9 fev. 2008.

TALJA, S; HANSEN, P. Information Sharing. *In: SPINK, Amanda; COLE, Charles (Ed.). New directions in human information behavior.* Berlin: Springer, 2005. p. 113-134.