



O profissional da informação e a co-criação de valor em serviços informacionais: contribuições teóricas

Murilo Mauro Silveira¹  Gregório Varvakis² 

RESUMO

Introdução: A co-criação de valor é fator relevante para o desenvolvimento de melhores serviços informacionais prestados por bibliotecas. Estes serviços carecem de reavaliações de processos que envolvem seus diversos participantes. A co-criação de valor oferece oportunidades para uma melhor integração entre prestador e utilizador dos serviços informacionais. Neste aspecto, questiona-se o como entender o envolvimento dos participantes neste processo. **Objetivo:** Construir um quadro teórico de referência que permita a investigação acerca dos processos de co-criação de valor em serviços informacionais sob a perspectiva do provedor de serviços (profissionais da informação/biblioteca). Justifica-se pela carência e insipiência no entendimento de como ocorre a co-criação de valor em bibliotecas, principalmente sobre os aspectos da prestação de serviços informacionais. **Metodologia:** Trata-se de um ensaio teórico, de natureza conceitual e analítica. **Resultados:** Por meio de revisões de literatura nacional e internacional foi possível delimitar o cenário do estudo, que resultou em uma estrutura de conexões, que possibilitou a construção do quadro de referência. **Conclusão:** Conclui-se que o quadro de referência possa contribuir para o avanço teórico e desenvolvimento de estudos que permitam a investigação dos processos/elementos de co-criação de valor dos usuários, e quiçá a construção de modelos e a gestão destes elementos.

PALAVRAS-CHAVE

Co-criação de valor. Serviços informacionais. Profissionais da informação.

Correspondência do autor

¹Poder Judiciário de Santa Catarina
Florianópolis, SC – Brasil
willscut2@hotmail.com.br

²Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis, SC – Brasil
g.varvakis@ufsc.br

The information professional and the co-creation of value in information services: theoretical contributions

ABSTRACT

Introduction: The co-creation of value is a relevant factor for the development of better informational services provided by libraries. These services require reassessments of processes that involve their various participants. The co-creation of value offers opportunities for better integration between provider and user of information services. In this aspect, the question is how to understand the participation of the participants in this process. **Objective:** The objective of this study is to build a theoretical

framework that allows the investigation of the processes of co-creation of value in informational services from the perspective of the service provider (information professionals/library). It is justified by the lack and lack of understanding of how the co-creation of value in libraries occurs, mainly on the aspects of providing informational services. **Methodology:** It is a theoretical essay, of a conceptual and analytical nature. **Results:** As a result, through national and international literature reviews, it was possible to delimit the study scenario, which resulted in a structure of connections, which enabled the construction of the frame of reference. **Conclusion:** It is concluded that the frame of reference can contribute to the theoretical advance and development of studies that allow the investigation of the processes/elements of co-creation of value of the users, and perhaps the construction of models and the management of these elements.

KEYWORDS

Co-creation of value. Information services. Information professionals.

CRediT

- **Reconhecimentos:** Os autores agradecem a todos que contribuíram para o estudo, em especial aos avaliadores e revisores da RDBCI pelos seus valiosos comentários e sugestões.
- **Financiamento:** Não aplicável.
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não aplicável.
- **Contribuições dos autores:** Conceitualização, Curadoria de Dados, Análise Formal, Investigação, Metodologia, Visualização, Redação –rascunho original, Supervisão, Validação: SILVEIRA, M. M.; RADOS, G.J.V.; Redação –revisão & edição: SILVEIRA, M. M.



JITA: I. Information treatment for information services.



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 25/08/2022 – Aceito em: 03/11/2022 – Publicado em: 12/11/2022

Editor: Gilденir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

O universo colaborativo, as novas dinâmicas tecnológicas, sociais e econômicas moldaram os usuários de informação. Simultaneidade, agilidade, disponibilidade, acessibilidade etc., são fatores relevantes para sua satisfação enquanto uso de serviços informacionais.

A teoria da co-criação de valor vem recebendo destaque enquanto instrumento para entender e melhorar este cenário, de forma a permitir por meio de seus processos, uma melhor interação, e promover a criação mútua de valor entre o prestador de serviços e seu usuário.

Em seu estudo sobre a aplicação de um modelo para investigar a efetividade das práticas de co-criação de valor em bibliotecas digitais, Golooba (2017) descreve que, precisamos entender os vários fatores que podem afetar a co-criação de valor em bibliotecas, mas que, infelizmente, ainda há uma escassez de pesquisas focando a noção de co-criação de valor.

Na literatura poucos são os estudos que concentram as investigações sobre os efeitos da co-criação de valor em bibliotecas. As pesquisas são fragmentadas e direcionadas para uma visão ampla dos processos de criação de valor, não considerando os elementos que podem promover a co-criação de valor sob o ponto de vista de ambos os participantes (biblioteca e usuários).

Diante desta lacuna, o problema de pesquisa que se pretende analisar, denota a relevância de compreender a participação do provedor de serviços (profissionais da informação/biblioteca) no processo de co-criação de valor em serviços informacionais. A questão de pesquisa visa analisar a participação do profissional da informação/biblioteca nos processos de co-criação de valor em serviços informacionais. Para tanto, o objetivo deste estudo é construir um quadro de referência acerca da co-criação de valor em serviços informacionais sob o aspecto do provedor de serviços.

Mediante as pesquisas que fundamentam este estudo, não foram localizadas evidências sobre como analisar os processos de co-criação de valor por parte do provedor de serviços, especificamente em serviços informacionais.

Zaninelli, Nogueira e Peres (2019) acreditam que é necessário pensar as mudanças na prestação de serviços informacionais em relação à novas dinâmicas e a necessidade de avanços na literatura da área. As bibliotecas já perceberam a necessidade de se investir em serviços informacionais inovadores e dinâmicos. Seus profissionais devem estar aptos para atuarem de forma eficiente e eficaz, e melhor usufruir de suas competências no pensar uma biblioteca dinâmica, que atendam às necessidades de seus usuários no tocante a co-criação de valor.

Esta pesquisa visa observar apenas a participação do provedor de serviços enquanto participante do processo de co-criação de valor em serviços informacionais, de forma a entender como ele (o profissional da informação/biblioteca) pode contribuir com seus recursos. O quadro de referência é o instrumento que permitirá a investigação dos elementos/processos de co-criação pelo viés deste participante.

Este estudo se caracteriza como um ensaio teórico, de natureza conceitual e analítica. É qualitativo quanto sua abordagem. Segundo Richardson (2017), essa perspectiva permite que o pesquisador faça interpretações dos dados, o que inclui o desenvolvimento da descrição de um cenário, a análise de dados para identificar temas ou categorias e, por fim, interpretar ou tirar conclusões sobre seu significado teórico. Espera-se como resultado, fundamentação teórica para o desenvolvimento de pesquisas sobre a investigação da co-criação de valor em serviços informacionais.

2 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO, SERVIÇOS INFORMACIONAIS E CO-CRIAÇÃO DE VALOR

Um ponto relevante na prestação dos serviços de informação e a co-criação de valor refere-se ao profissional da informação. Este profissional é aquele que possui ocupação especializada em lidar com a informação.

Oliveira e Rodrigues (2020) descrevem uma problemática em conceituar o termo “profissionais da informação”, segundo os autores, em revisão de literatura internacional, não há consenso generalizado sobre sua definição. Isto é, o termo possui muitas definições, suas diferenças em termo deste profissional se relacionam sobretudo às distintas profissões que compõe o termo, como bibliotecários, gestores de conhecimento, diretores de informação, desenvolvedores da web e consultores de informação. Epistemologicamente, este estudo se debruça sobre o profissional bibliotecário.

No contexto das bibliotecas, ele está inserido nos aspectos gerenciais dos serviços (planejamento, organização, controle etc.), bem como, ligado diretamente na execução do serviço (atendimento, retaguarda, ensino etc.), e que de certa forma, participa diretamente dos processos de co-criação de valor.

Sob o ponto de vista da co-criação de valor em bibliotecas, o profissional da informação representa o provedor de serviços. Sendo assim, responsável pela prestação dos serviços informacionais e os aspectos relacionados a sua gestão.

Estudos retrataram a influência deste profissional para com a prestação dos serviços informacionais. Para Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005), o profissional da informação deve saber gerenciar uma Unidade de Informação (UI), ter uma visão global da unidade, conhecer as ferramentas e conceitos que ajudam no desenvolvimento das atividades, de forma a poder garantir o melhor uso dos recursos envolvidos na organização.

Em seu estudo Pinto (2012, p. 147), pesquisou sobre a questão da qualidade e competência dos profissionais da informação em bibliotecas universitárias. Para a autora, as competências deste profissional ganham destaque como instrumentos para a competitividade nas organizações, com viés para melhoria e manutenção da qualidade dos serviços. Os “bibliotecários são os principais atores na prestação de serviços de informação”, cuja atividades se voltam diretamente para o usuário.

A satisfação do usuário é um dos pontos chaves na prestação dos serviços informacionais, e o profissional da informação o instrumento para o sucesso. Oliveira e Rodrigues (2016) afirmam que é essencial a presença de um profissional apto para trabalhar numa UI, pois de acordo com as condições exigidas, o bibliotecário é capaz de utilizar recursos e estratégias para garantir a satisfação quanto aos serviços prestados aos usuários.

Os serviços informacionais mudaram ao longo da história e o profissional também. SANTA ANNA (2015) afirma que o profissional deve estar atento às mudanças. Para o autor, com efeito, também se aprende que o perfil do bibliotecário foi mutante ao longo do tempo, deixando-se, em linhas gerais, de ser um zelador da informação, para se metamorfosear em um disseminador da informação, mediando o acesso a diferentes públicos.

Neste contexto, Rozados (2006) descreve que um serviço de informação precisa contar com pessoal especializado na busca da informação, com uma coleção de consulta útil, esteja ela nos limites físicos da organização a que ela está ligada ou disponível além destes limites, além de desenvolver iniciativas e procedimentos e políticas que considere necessários para facilitar ao usuário o acesso à informação.

2.1 Atributos e desafios dos profissionais da informação

Além do saber técnico especializado, outra atribuição ligada a este profissional é a competência para com o tipo de serviço. Rossi, Costa e Pinto (2014) afirmam que para que os bibliotecários possam prestar um serviço de informação adequado, atendendo aos objetivos institucionais e às expectativas de seus usuários, é preciso que eles tenham, ou que desenvolvam competências específicas para cada tipo de serviço prestado com intuito de atender o usuário de forma eficiente e eficaz.

O estudo de Oliveira e Rodrigues (2020) demonstrou os principais atributos de um profissional da informação. Para os autores, o Conhecimento, Habilidade, Competência e Aptidões (CHCA) são requisitos intrínsecos para exercer a profissão em um cenário de mudanças.

Muitos são os desafios a serem enfrentados neste contexto, os serviços agora são dinâmicos, requerem imediatismos, urgências, disponibilidades. O profissional da informação deve estar preparado para este universo complexo. Borges (2007) descreve que diante de todas essas questões fica evidente que, para cumprir as suas funções, a gestão dos serviços e produtos de informação deve contar com pessoal especializado na busca da informação, com fontes relevantes e com políticas que facilitem, ao usuário, o acesso à informação. Dada a variedade das atividades voltadas para o trato da informação, é necessário que o profissional esteja preparado para enfrentar os desafios que se colocam a ele.

A criatividade, empreendedorismo, inovação pode ser a saída para melhor atender a estas demandas por melhores serviços. Para Victorino e Schiessl (2018), a automação das UIs se torna fundamental para atender a uma demanda crescente por serviços de informação automatizados. Ainda segundo os autores, nesse contexto, surge a indagação sobre a forma com que o chamado profissional da informação está se preparando para lidar com o atual cenário de extensa diversidade tecnológica. Além disso, cabe também o questionamento a respeito de quais seriam as características exigidas desses profissionais para suprir a nova demanda existente dos usuários de informação, sejam indivíduos ou organizações.

Victorino e Schiessl (2018), afirmam que os serviços de informação precisam usar maneiras criativas e inovadoras para atender às diversas necessidades de informação de seus usuários. Isto é particularmente importante com o ambiente de trabalho cada vez mais complexo e competitivo, sendo que as empresas precisam reagir imediatamente às mudanças que acontecem em seus ambientes externos. É, portanto, crucial ter acesso rápido às informações de alta qualidade, precisas, atualizadas e confiáveis para tomar decisões precisas e oportunas. Os profissionais da informação, além de fornecer tradicionais serviços de biblioteca, precisam usar métodos não tradicionais e inovadores para atender às necessidades por informações especializadas de seus usuários (PASSOS *et al.* 2016).

2.2 Os profissionais da informação: competências em informação e conhecimento

O contexto informacional trouxe grandes desafios para os profissionais da informação. Atrelado com o uso de novas tecnologias, bem como, o modo de consumo de informação por parte dos usuários, surge uma nova perspectiva na prestação dos serviços informacionais. Os usuários estão cada vez mais dinâmicos, urgentes e carentes de serviços individualizados.

Neste sentido, Venkatesh e Kalpavalli (2014) afirmam que todos os profissionais de biblioteca devem reformular e remodelar as ferramentas de gerenciamento de bibliotecas tradicionais e aplicar conceitos e práticas de Gestão do Conhecimento (GC)

para a prestação de melhores serviços em bibliotecas.

A aprendizagem organizacional permite aos seus profissionais, aprender, conscientizar, e transferir o conhecimento para a instituição, contudo, quanto maior suas competências em conhecimento e informação, melhores são os resultados da GC.

Para Serrat (2010), competência é o estado ou qualidade de adequadamente ou qualificadamente entregar uma tarefa específica, ação ou função com sucesso. Portanto, vincula-se o conceito a ideia de melhor atender as necessidades organizacionais. O autor afirma que a competência para conhecimento é uma gama específica de conhecimento e habilidades utilizados para melhorar o desempenho organizacional. A vantagem competitiva sustentável se dá por meio de grandes esforços para identificar, cultivar e explorar as competências essenciais de uma organização, os frutos tangíveis de que são pacotes compostos de produtos e serviços que antecipam e atendem as demandas do mercado.

Ainda segundo Serrat (2010, p. 296), a competência em conhecimento se faz antes, durante e após um evento. É preciso competências para haver “soluções de conhecimento”. Essas competências estão relacionadas em áreas como: desenvolvimento de estratégia, técnicas de gestão, mecanismos de colaboração, compartilhamento de conhecimento e aprendizagem, e captura e armazenamento de conhecimento.

Para Fidelis e Barbosa (2012), a competência em informação é definida como um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional. Já Zucari e Belluzzi (2016) ressaltam que para as pessoas manterem-se em constante aprendizagem elas precisam ser competentes em informação, o que significa saber reconhecer quando uma informação é necessária para a sua vida, para isso ela deve ser capaz de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação, ou seja, saber como devem aprender.

Em seu olhar para competência informacional no contexto organizacional, Fidelis e Barbosa (2012) afirmam que apesar de ser um fenômeno abstrato e intangível, a informação tornou-se um recurso primordial ao desenvolvimento de qualquer organização. Ter competência para lidar com este recurso e assim proporcionar um melhor desempenho organizacional é a habilidade que todo profissional tem que buscar nos dias de hoje. Entender os contextos de atuação e usar a informação para determinar o caminho a ser seguido são habilidades necessárias que definirão o sucesso ou não da organização.

Diante do exposto, observa-se uma sinergia entre as “competências” para o desenvolvimento organizacional, principalmente no que remete à aprendizagem.

Sob o ponto de vista da GC, Serrat (2010) delimita as áreas de competência e suas respectivas soluções de conhecimento. Uma das áreas abordadas refere-se a “partilha de conhecimento”, “aprendizado” e, “estratégia para aprendizado organizacional”. Neste contexto, o autor traz questionamentos sobre o uso da informação na Gestão do Conhecimento, ao abordar sobre a problemática de sobrecarga de informação e a necessidade de demonstrar o conhecimento, bem como, a dinâmica de armazenamento de informações sobre conhecimento, habilidades, experiências e interesses de pessoas.

Sob o ponto de vista da Gestão da Informação (GI), Melo e Araújo (2007) afirmam que o conceito de competência informacional está relacionado com as atitudes que facilitam criar e compartilhar conhecimento, ou seja, aprendizado. Considera competência informacional um subconjunto do aprendizado.

Considerando a relação competência informacional e competência em conhecimento, acredita-se que uma alicerça a outra, pois se inter-relacionam

constantemente. As responsabilidades da GC estão embasadas em habilidades para lidar com informação, ou seja, competência informacional. (MELO; ARAÚJO, 2007).

Portanto, para o entendimento dos processos de co-criação de valor em serviços informacionais, é preciso reconhecer este profissional em termos de habilidades, competências e desafios frente a prestação de serviços. Isso porque, para entender a co-criação de valor, precisa-se entender ambos os participantes deste processo, o usuário e o profissional da informação/biblioteca. O profissional representa o provedor de serviços. Contudo, pouco se sabe sobre sua participação e seus recursos quanto aos processos de co-criação de valor, bem como, a forma de investigação dos elementos de co-criação de valor sob o olhar deste participante.

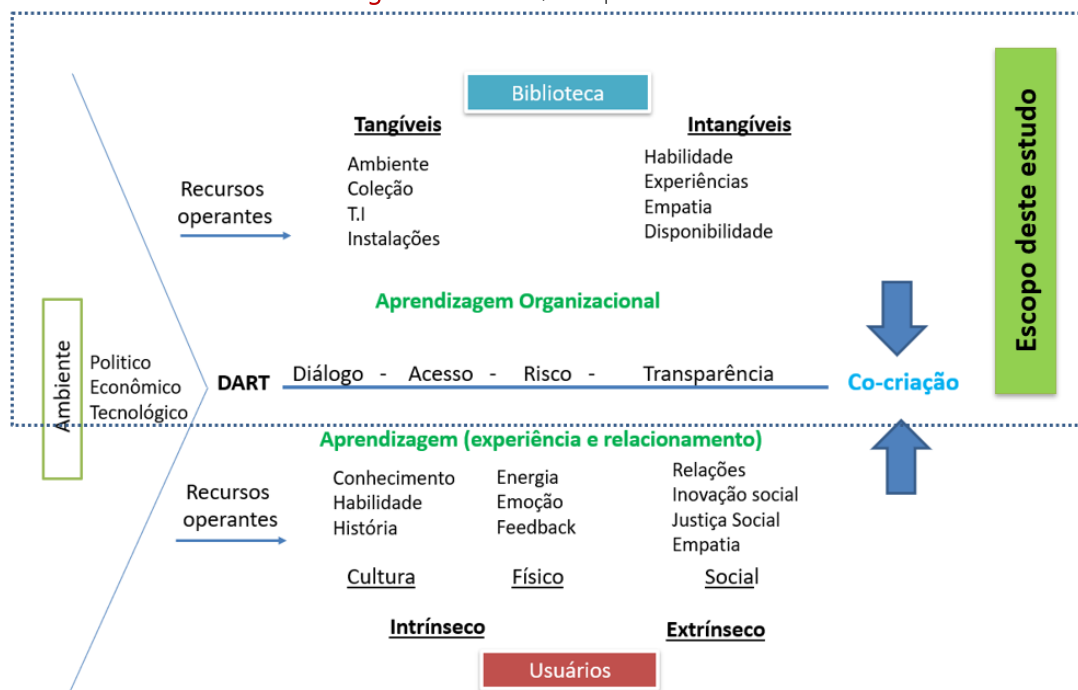
3 FORMULAÇÃO DO QUADRO TEÓRICO E DE REFERÊNCIA

A estruturação do quadro de referência, contou com o mapeamento de forma estruturada do conhecimento teórico sobre a co-criação de valor em serviços informacionais. Efetuou-se, uma pesquisa bibliográfica entre os dias 09 e 10 de outubro de 2021. Criou-se o comando de busca (“co-creation of value” and “information servic*”) OR (“co-creation of value” and “librar*”), pesquisou-se em (títulos, palavras chaves e resumos), artigos posteriores a 2000, nas bases da Scopus; Web Of Science; Lisa.

Dessa investigação, 12 foram os artigos validados quanto a sua consistência e aderência a temática do estudo.

A figura 1 representa um compilado desses estudos, de forma a observar amplamente o cenário de estudo e o escopo desta pesquisa.

Figura 1. Cenário/escopo do estudo



Fonte: Elaborado pelos autores.

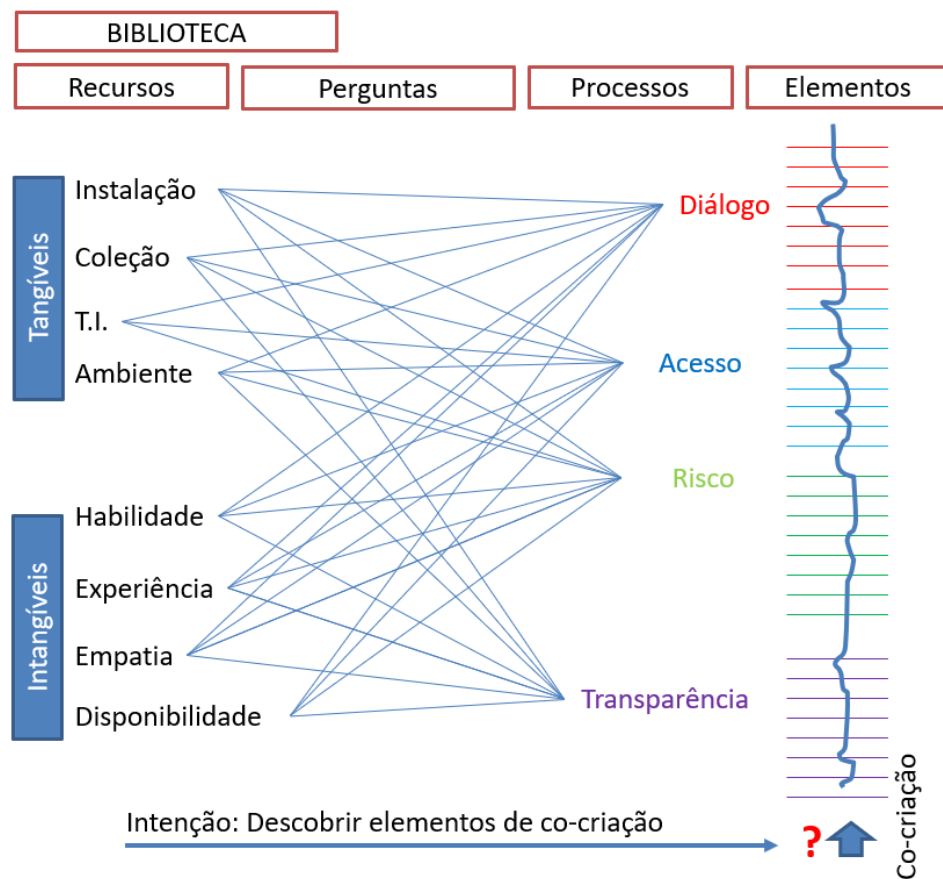
Com base na literatura, a estrutura na figura 1, representa, uma visão ampla dos processos de co-criação de valor, isto é, a estrutura de encontro entre usuário e provedor proposta por Payne, Storbacka, Frow (2008), bem como, os processos de

encontro: Diálogo, Acesso, Risco e Transparência (DART), propostos por Prahalad e Ramaswamy (2004).

No contexto específico, estão relacionados aos recursos operantes dos participantes, e o meio ambiente onde ocorrem a co-criação de valor. Os recursos operantes de bibliotecas foram descritos por Baron e Warnaby (2010); Golooba (2017); Islam, Argawal e Ikeda (2015); Koda (2014) e Siddike, Unemoto. Já os recursos referentes ao usuário, foram encontrados nos estudos de Baron e Warnaby (2010); Golooba (2017); Koda (2014) e Siddike, Unemoto. Baron e Warnaby (2010) acreditam que o ambiente (político, econômico e tecnológico) é fator relevante ao analisar os processos de co-criação de valor.

Estruturado os recursos e os processos de encontro, buscou-se uma maneira para atendimento do objetivo proposto. A figura 2 demonstra uma estrutura que direciona a teoria ao encontro dos objetivos propostos por esta pesquisa, isto é, uma estratégia para a investigação e entendimento dos elementos de co-criação de valor por parte da biblioteca, isto é, os profissionais da informação que atendem os serviços informacionais.

Figura 2. Cruzamentos entre recursos e processos para co-criação de valor da biblioteca.



Fonte: Elaborado pelos autores.

A figura 2 apresenta a estratégia de investigação quanto a identificação dos processos de co-criação de valor sob o ponto de vista da biblioteca.

Seguido o cenário do estudo, construída a estrutura teórica, e planejada a estratégia para obtenção de dados quanto aos objetivos propostos, formulou-se a partir dos cruzamentos demonstrados na figura acima, o quadro de referência tendo em vista esses aspectos já analisados e estruturados em relação à biblioteca.

O quadro de referência (quadro 1) comporta os estudos e delineamentos teóricos, a formulação da estrutura teórica e a estratégia para análise dos dados da

biblioteca (seus profissionais) enquanto participante da co-criação de valor em serviços informacionais. Sua estrutura é dividida em quatro seções (diálogo, acesso, risco e transparência) que são os elementos DART. Em cada seção foram distintos os aspectos (tangíveis e intangíveis) da biblioteca, sendo que, em cada um deles, foram delimitados os recursos operantes condizentes com o aspecto.

Para cada recurso operante buscou-se descrevê-lo (o que?), o motivo pelo qual o recurso faz parte da pesquisa (por quê?), a justificativa da necessidade de ele ser relevante no contexto dos serviços informacionais (importância), a formulação da pergunta para entendimento e obtenção de dados quantos aos elementos/processos de co-criação de valor, por fim, a fundamentação teórica que sustenta a pergunta.

Quadro 1. Quadro de referência do provedor

Quadro de referência do provedor de serviços

Diálogo – Como você envolve o usuário em um diálogo bidirecional?					
Recursos	O que?	Por quê?	Importância?	Pergunta	Fundamento teórico
Tangíveis					
Instalação	Recursos físicos da biblioteca	Necessário um diálogo profundo entre biblioteca e usuário, para isso, esta organização deve fomentar a interação entre usuário e biblioteca por meio de seus recursos.	Melhorar as instalações da biblioteca por meio do conhecimento dos pontos de vistas do usuário e bibliotecário. O diálogo conjunto permite cocriar valor entre as benesses para o usuário, e o retorno para a biblioteca.	Como ocorre o diálogo sobre as condições das instalações da biblioteca?	O cliente é incentivado a se comunicar com o prestador sobre todos e quaisquer aspectos da experiência de serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Coleção	Recursos informacionais disponíveis para os usuários (livros, revistas, e-books, etc.)	Reconhecer o valor co-criado na interação usuário-bibliotecário quanto os recursos bibliográficos	Determinar o avanço e desenvolvimento da coleção com base nos interesses do usuário requer um diálogo bidirecional para entender o que o usuário precisa em termos de necessidade informacional e o bibliotecário quanto ao estoque de informação na biblioteca.	Qual estratégia de comunicação a biblioteca utiliza para entender as necessidades informacionais do usuário quanto à formação da coleção?	Existe interesse da empresa em se comunicar comigo sobre as melhores maneiras de elaborar e entregar uma experiência de serviço de qualidade. (BECKER et al., 2016).
Tecnologia da Informação (TI)	Recursos tecnológico	As tecnologias são voláteis e a biblioteca deve compartilhar e absorver conhecimentos sobre os avanços tecnológicos que beneficiem ambos.	O diálogo entre usuário e biblioteca quanto as tecnologias permitem que a biblioteca reconheça, desenvolva e propicie as ferramentas que os usuários necessitem (usabilidade).	Como a biblioteca interage para poder identificar as necessidades de recursos de TI de seus usuários?	O cliente tem muitas oportunidades para compartilhar as suas ideias com o prestador sobre a adição de valor à experiência do serviço? (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Ambiente	Escopo organizacional	Um bom ambiente permite uma dinâmica que os usuários possam cocriar valor.	Melhorar a relação entre usuário e biblioteca requer um contexto disposto ao diálogo, para assim permitir avanços e desenvolvimento. É importante saber o que o usuário observa quanto às burocracias, empecilhos, dinâmicas etc., que não permitam a co-criação.	Como a biblioteca garante que seu ambiente permite um diálogo bidirecional para a co-criação de valor?	O prestador e o cliente têm diálogo ativo sobre como adicionar valor na experiência de serviço? (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Intangíveis					

Quadro de referência do provedor de serviços

Habilidade	Tendência e disposição dos funcionários de servir ou resolver os problemas de seus usuários o mais rápido possível	A capacidade de respostas, adaptação, flexibilidade é inerente às habilidades dos bibliotecários perante a prestação de serviços.	Criar valor entre a percepção do usuário quanto às habilidades do bibliotecário é preceito para que a biblioteca necessite identificar quais habilidades profissionais são necessárias para o atendimento de serviços. O diálogo entre usuário e bibliotecário é necessário para entender quais habilidades são necessárias para melhor prestar os serviços informacionais.	Qual estratégia de interlocução a biblioteca utiliza para identificar as habilidades necessárias dos profissionais da informação e os interesses do usuário?	O diálogo aprofundado com os clientes demanda muito tempo. Como minha empresa pode interagir intensamente com cada consumidor e manter a eficiência operacional? (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004).
Experiência	Conhecimento adquirido por meio de experimentos anteriores.	A experiência faz parte da carga profissional quanto as práticas prestadas no atendimento dos serviços. Trata-se de garantias, confianças em reduzir erros.	Os usuários necessitam de serviços de qualidade, por isso, a experiência dos profissionais é importante. O diálogo entre as partes, beneficia a biblioteca em termos de reconhecer quais experiências são necessárias para melhorar o serviço. O usuário se beneficia por serviços mais exatos, com redução de erros.	Como a biblioteca facilita o diálogo para reconhecer as experiências dos bibliotecários na prestação de serviços?	O diálogo comigo é promovido pela empresa para aprender mais sobre a minha reação em relação à experiência do serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).
Empatia	Capacidade da equipe de mostrar que eles entendem as necessidades e mostram aos usuários total afeto.	O entendimento das necessidades dos usuários e dos recursos dos profissionais permite que ambos se beneficiem no processo de co-criação de valor.	A empatia é importante para que usuários e bibliotecários possam encontrar soluções quanto suas necessidades. Para isso é preciso estar disposto para se colocar no lugar do outro e possuir o senso de afeto em ajudar.	De que forma a biblioteca dispõe canais de feedback que permitam o diálogo mais próximo com o usuário?	O prestador promove ativamente o diálogo com o cliente para aprender mais sobre a relação do cliente à experiência do serviço? (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Disponibilidade	Equipe sempre disponível para quem precisar dela no exercício de suas funções.	Estar disponível em termos de tempo e vontade permite que o usuário possa melhor utilizar o serviço e criar valor na adequação do funcionamento da biblioteca.	A dinâmica do tempo pré-estabelecido para atendimento do usuário é problemática, o tempo está cada vez mais volátil, as necessidades são diversas, e a biblioteca deve estar disponível para esse novo contexto. O	De que maneira as bibliotecas interagem com o usuário para agir quanto à disponibilidade de horários e recursos para atendimento dos	Eu tenho oportunidades para compartilhar as minhas ideias com a empresa sobre a adição de valor à experiência do serviço. É fácil para comunicar as

Quadro de referência do provedor de serviços

			diálogo permite entender qual disponibilidade é adequada a ambos.	serviços	minhas ideias à empresa sobre a elaboração e entrega da experiência do serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).
Acesso – Como você permite aos usuários acesso as informações da biblioteca?					
Recursos	O que?	Por quê?	Importância?	Pergunta	Fundamento
Tangíveis					
Instalação	Recursos físicos da biblioteca	O acesso às informações que tratam das mudanças, adaptações, recursos, permite que os serviços possam ser mais bem avaliados, ao ponto que a co-criação parte da participação do usuário na tomada de decisões neste âmbito.	As instalações são relevantes para o usuário e bibliotecários, disponibilizar acesso ao planejamento, controle desse recurso beneficia tanto a biblioteca em termos de direcionamento, economia para melhor atender ao usuário, bem como, ao usuário, que se beneficia no atendimento de suas necessidades em termos recursos físicos adequados.	Como a biblioteca permite a participação do usuário na adequação das instalações?	O prestador permite que o cliente decida como receber a oferta do serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Coleção	Recursos informacionais disponíveis para os usuários (livros, revistas, e-books, etc.)	O acesso à informação quanto a criação, desenvolvimento de políticas de formação da coleção permite que o usuário reconheça as dinâmicas na formação da coleção e contribua para uma melhor adequação.	A co-criação de valor por ambos permite a formação de uma coleção mais dinâmica e útil quanto as necessidades informacionais dos usuários, e economicidade por parte da biblioteca	De que forma a biblioteca disponibiliza acesso aos usuários quanto à formação de políticas de desenvolvimento da coleção.	A transparência permite que os clientes interajam com a empresa de maneiras potencialmente intrusivas. Quanto acesso na cadeia de suprimentos permito que os clientes participem? (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004).
TI	Recursos tecnológico	O acesso as informações que perpassam o uso de tecnologias no ambiente da biblioteca, permite que a biblioteca construa um ambiente tecnológico voltado para o interesse e uso dos usuários em termos de usabilidade.	Permitir que o usuário tenha acesso as informações sobre a aplicação de tecnologias na biblioteca, de forma que ele entenda os serviços prestados e suas tecnologias disponíveis, bem como, contribua para sua melhoria.	De que modo a biblioteca disponibiliza acesso as informações quanto ao uso de tecnologias para o fornecimento de serviços informacionais?	O cliente tem muitas opções para escolher como experimenta/vivencia a oferta de serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).

Quadro de referência do provedor de serviços

Ambiente	Escopo organizacional	A formação de um ambiente adequado requer a participação do usuário na formulação de estratégias para melhorar o ambiente organizacional.	A assimetria de informações entre usuário e biblioteca quando a formação do ambiente organizacional é importante para que a organização crie valor na percepção do usuário quanto ao ambiente organizacional, o usuário também cria valor em perceber dinâmicas que o beneficiem em termos de um ambiente melhor no atendimento de suas necessidades informacionais.	Como a biblioteca garante que seu usuário participe da criação de um ambiente melhorado e adequado a suas necessidades informacionais?	A empresa fornece muitas opções para eu escolher como experimentar e vivenciar a oferta de serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).
Intangíveis					
Habilidade	Tendência e disposição dos funcionários de servir ou resolver os problemas de seus usuários o mais rápido possível	O acesso aos processos da formação profissional dos bibliotecários permite que a biblioteca e usuários contribuam nas escolhas de cursos/treinamentos que acreditam ser necessários para melhor atender no atendimento de suas necessidades e dos bibliotecários.	Cocriar valor entre a percepção do usuário quanto as habilidades do bibliotecário é preceito para que a biblioteca necessite identificar quais cursos, treinamentos são necessárias para o melhor atendimento de serviços informacionais. O acesso entre usuário e bibliotecário é necessário para entender quais habilidades são necessárias para cocriar valor.	Como a biblioteca disponibiliza informações quanto a qualificação e desenvolvimento profissional dos bibliotecários?	De acordo com Prahalad e Ramaswamy (2004), o acesso pode se dar com relação a informações, como também acesso a ferramentas, estilos de vida, entre outros, para co-criar valor
Disponibilidade	Equipe sempre disponível para quem precisar dela no exercício de suas funções.	O acesso à disponibilidade dos profissionais da informação quanto a prestação dos serviços informacionais permite que o usuário cocrie valor quanto ao entendimento do interesse do profissional em atendê-lo, em termos de tempo.	As informações quanto à disponibilidade dos bibliotecários em termo de tempo, é importante para que o usuário saiba as limitações dos recursos humanos na prestação de serviços e melhor se adeque. A biblioteca se beneficia quanto ao entendimento das necessidades do usuário em termos de tempo.	De que jeito a biblioteca disponibiliza acesso as informações quanto à disponibilização de seus profissionais?	É fácil para o cliente receber a oferta de serviços quando, onde e como o cliente quiser. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Risco: Como a biblioteca avalia os riscos que podem causar danos aos usuários?					
Recursos	O que?	Por quê?	Importância?	Pergunta	Fundamento
Tangíveis					
Instalação	Recursos físicos	O reconhecimento de riscos físicos	Os valores dos usuários neste quesito	Quais os riscos potenciais	Discutir opções abertamente

Quadro de referência do provedor de serviços

	da biblioteca	(ergonomia, insalubridade, periculosidade) em usar a biblioteca, permite que o gestor se adeque aos interesses mais latentes por melhorias em sua estrutura física.	permitem a alocação de recursos para minimizar riscos e cocriar valor para ambos.	que a biblioteca possui em permitir a participação do usuário na co-criação de valor quanto ao aspecto das instalações?	oferece aos clientes um certo controle sobre os riscos que eles assumem, mas não necessariamente os passivos. Onde delinear riscos aceitáveis, e onde minhas responsabilidades legais começam e terminam? (PRAHALAD; RAMASWAMY, 2004).
Coleção	Recursos informacionais disponíveis para os usuários (livros, revistas, e-books, etc.)	A avaliação dos riscos pertinentes a formação da coleção em conjunto com os usuários pode incorrer em problemas no desenvolvimento da coleção, pois os usuários não possuem conhecimentos técnicos.	É importante avaliar os riscos de desenvolver uma coleção inadequada as necessidades dos usuários. O usuário deve participar dos processos de avaliação e adequação da coleção para minimizar riscos.	Como a biblioteca permite que os usuários participem da elaboração da avaliação sobre o desenvolvimento da coleção?	O prestador fornece as ferramentas e o apoio necessários para que o cliente tome decisões totalmente informadas sobre se deve participar da experiência de serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
TI	Recursos tecnológico	Existem riscos em não adequar os recursos de TI e torná-los obsoletos quando os usuários não conhecer as implicações quanto ao uso das tecnologias.	É importante avaliar se os usuários compreendem os recursos tecnológicos oferecidos e se a metodologia de avaliação está adequada.	De que forma a biblioteca avalia o uso dos recursos de TI para reduzir os riscos de obsolescência?	O cliente recebe informações compreensivas referentes aos riscos e benefícios da experiência de serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Ambiente	Escopo organizacional	Pode haver riscos quanto ao fornecimento de um ambiente inadequado aos usuários. Cocriar valor neste aspecto pode minimizar riscos quanto a percepção do usuário no fornecimento dos serviços inadequados, inflexíveis a mudanças, burocráticos, etc.	Avaliar os riscos quanto aos aspectos ambientais, permite que a biblioteca melhore seus serviços em ambientes mais adequados aos interesses dos usuários. O usuário por sua vez, melhor se beneficia com um ambiente melhor.	De que maneira a biblioteca avalia os riscos que envolvem o desenvolvimento de ambiente organizacional adequado a co-criação de valor?	O prestador fornece ao cliente informações compreensivas sobre como os riscos e benefícios foram avaliados para experiência do serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Intangíveis					

Quadro de referência do provedor de serviços

Habilidade	Tendência e disposição dos funcionários de servir ou resolver os problemas de seus usuários mais rapidamente.	Existem riscos por meio dos gestores não conhecerem as habilidades e aprendizado dos funcionários. Avaliar as habilidades permite reconhecer as limitações profissionais e propor aperfeiçoamento.	Incorre em risco não saber avaliar as habilidades dos profissionais, ao ponto que, o usuário pode ser prejudicado por mau fornecimento dos serviços. A co-criação ocorre quando o usuário participa do processo de avaliação das habilidades.	Como a biblioteca avalia as habilidades dos bibliotecários e permite que o usuário participe da ferramenta de avaliação?	O prestador é muito claro e factual sobre ambos os fatores negativos e positivos associados com a oferta do serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Disponibilidade	Equipe sempre disponível para quem precisar dela no exercício de suas funções.	Pode haver riscos quanto ao não conhecimento do usuário sobre a disponibilidade da biblioteca quanto a prestação de seus serviços (horários, divulgação, especificação).	Importante para melhorar a comunicação entre usuário e disponibilidade dos profissionais em melhor atender nos serviços informacionais. A co-criação de valor pode permitir que a biblioteca melhor se comunique, entendendo como os usuários são informados sobre a disponibilidade dos profissionais	Como a biblioteca avalia os processos de comunicação entre a disponibilidade dos profissionais em atender os usuários?	O prestador incentiva o cliente a familiarizar-se com os riscos associados com a experiência com o serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Transparência: Como a biblioteca disponibiliza informações aos usuários					
Recursos	O que?	Por quê?	Importância?	Pergunta	Fundamento
Tangíveis					
Instalação	Recursos físicos da biblioteca	A transparência nas informações prestadas sobre a instalação da biblioteca permite que a instituição ofereça recursos físicos adequados as necessidades dos usuários. Ele se beneficia com o conhecimento e utilização dos recursos oferecidos.	É importante que o usuário tenha conhecimento sobre os recursos físicos disponíveis para melhor utilizá-los, cocriar valor neste aspecto beneficia a biblioteca quanto à adequação das instalações ao usuário, e o usuário se beneficia em conhecer os recursos e propor melhorias.	De que maneira a biblioteca é transparente em disponibilizar informações sobre os recursos físicos oferecidos e como o usuário participa deste processo.	É dado ao cliente livre acesso à informação que pode ser útil na melhoria da elaboração global e entrega da experiência do serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Coleção	Recursos informacionais disponíveis para os	Ser transparente nos processos que envolvem a coleção, permite que ambos cocriem valor para melhorar a coleção e seu uso.	É relevante que ambos visualizem os processos que envolvem o desenvolvimento da coleção, pois a biblioteca direciona os esforços	Como a biblioteca transparece as informações de necessidades dos	O cliente e o prestador são tratados como parceiros iguais no compartilhamento de informações que são

Quadro de referência do provedor de serviços

	usuários (livros, revistas etc.)		(financeiros, pessoal,) para melhorar a coleção, e o usuário se beneficia com os recursos informacionais mais adequados a sua realidade	usuários para formar a coleção?	necessárias para alcançar uma experiência de serviço de sucesso. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
TI	Recursos tecnológico	Os recursos de TI devem ser disponibilizados para que os usuários conheçam as ferramentas que possam ser úteis	A transparência de informações quanto aos recursos de TI é importante para melhor dispor os serviços informacionais, uma vez que, cada vez mais as tecnologias são mutáveis, renováveis.	Como a biblioteca se atualiza e disponibiliza informações em termos de recursos de TI no processo de co-criação de valor?	Eu tenho livre acesso à informação que pode ser útil na melhoria da entrega da experiência do serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).
Ambiente	Escopo organizacional	O ambiente organizacional pode servir de motivo para a escolha por usar a biblioteca e desenvolver a co-criação de valor. Transparecer as informações sobre o ambiente permite angariar mais usuários.	É importante conhecer e ser transparente quanto ao ambiente organizacional para que o usuário saiba os limites institucionais e não prejudique suas expectativas quanto ao fornecimento dos serviços.	De que maneira a biblioteca informa seus usuários quanto a transparência de informações em relação ao ambiente organizacional.	O prestador revela totalmente ao cliente informações que podem ser úteis para melhorar os resultados da experiência de serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Intangíveis					
Habilidade	Tendência e disposição dos funcionários de servir ou resolver os problemas de seus usuários o mais rápido.	A biblioteca pode se beneficiar em conhecer os processos de co-criação de valor quanto a transparência das informações coletadas no processo de aprendizagem dos funcionários.	Os processos de co-criação de valor entre usuário e profissional quanto as habilidades dos profissionais devem ser claras para que ambos reconheçam as necessidades de aperfeiçoamentos para atendimento qualificados dos serviços informacionais	Como permitir que o usuário conheça os processos de capacitação dos profissionais da informação?	São reveladas para mim informações que podem ser úteis para melhorar os resultados da experiência de serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).
Experiência	Conhecimento adquirido por meio de experimentos anteriores.	Experiências são necessárias para melhor servir. Ser transparente quanto as experiências vivenciadas pelos profissionais são eficazes para que os usuários possam reconhecer vivências que possam lhe auxiliar na busca das informações, bem como,	É importante informar as experiências dos profissionais (áreas de interesse temático, línguas, técnicas etc.) para que o usuário melhor seja atendido.	Como a biblioteca apresenta as experiências dos seus profissionais?	Eu tenho livre acesso à informação que pode ser útil na melhoria da entrega da experiência do serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).

Quadro de referência do provedor de serviços

		da biblioteca direcionar os serviços quanto as experiências dos profissionais			
Empatia	Capacidade da equipe de mostrar que eles entendem as necessidades e mostram ao usuário total afeto.	Cocriar valor em termos de empatia é se colocar no lugar do outro. Ser transparente neste aspecto permite que cada um entenda o contexto vivenciado. Do lado da biblioteca, entender a diversidade dos usuários e do lado do usuário, entender as dinâmicas da biblioteca.	É importante ser transparente nos processos de atendimento as necessidades dos usuários. Ser empático é prover serviços mais adequados a cada usuário individualmente, e o mesmo tempo, também perceber o quanto pode se beneficiar quanto à transparência quanto as suas necessidades.	Como a biblioteca identifica e publica as necessidades informacionais de acordo com a diversidade de seus usuários.	O prestador revela totalmente ao cliente informações detalhadas sobre os custos e preços associados à elaboração e entrega da experiência do serviço. (ALBINSSON; PERERA; SAUTTER, 2016).
Disponibilidade	Equipe sempre disponível para quem precisar dela no exercício de suas funções.	A transparência em termos de disponibilidade permite a co-criação de valor quanto ao melhor direcionamento dos serviços em quesito de adaptação aos serviços aos usuários. Os serviços devem se adequar a disponibilidade de ambos (recursos da biblioteca) e os interesses dos usuários.	É relevante ser transparente quanto a disponibilidade da equipe da biblioteca, pois evita falsas expectativas e pior avaliação.	Como a biblioteca faz transparecer a disponibilidade de sua equipe em termos de tempo, custos e esforços (técnicas, ferramentas) para atender suas necessidades.	São reveladas para mim informações detalhadas sobre os custos e preços associados à laboração e entrega da experiência do serviço. (BECKER; SANTOS; NAGEL, 2016).

Fonte: Elaborado pelos autores

Por meio do quadro de referência, é possível observar a possibilidade de investigar a co-criação de valor em biblioteca, especificamente sobre os serviços informacionais. As quatro dimensões (processos de encontro) do DART direcionam os recursos operantes para pensar a co-criação de valor pela ótica dos profissionais que atuam na UI, e em contrapartida, sua percepção quanto a participação do usuário neste processo.

Neste contexto, observou-se que o **Diálogo** é visto como essencial para entender as necessidades dos usuários, mas também, compreender como os profissionais da informação possam se aperfeiçoar para melhor atender o usuário. Ter diálogo é construir pontes de interação com o usuário, ao ponto que, a comunicação possa melhor ser compreendida e entendida por ambas as partes.

Já o **Acesso** possibilita que ambos usuário e biblioteca participem dos diferentes contextos em que se inserem os serviços informacionais, e que por intermédio da disponibilização de informações ou a participação ativa de ambos, possam melhorar os serviços. Esta disponibilização de informação é necessária para que ambos reconheçam o que é oferecido, as limitações, e proposições que a biblioteca oferece em termos de serviços informacionais.

Por meio da dimensão **Risco** é possível entender como eles podem ser prejudiciais no processo de co-criação de valor. Mas que, é necessária à sua avaliação para que a co-criação ocorra sem entraves ou prejuízos para ambas as partes. Entender os riscos é reconhecer a possibilidade de melhoria por parte do servidor de serviços em não permitir que se transforme em prejuízo ao usuário. O usuário por sua vez, também reconhece os riscos em participar do processo de co-criação de valor, o que melhora sua percepção e expectativas em relação a sua participação.

Pela **Transparência**, percebe-se que diversos são os meios para promovê-la. Observa-se que os profissionais da informação (provedor de serviços) devem ser claros e objetivos em oferecer informações relevantes para seus usuários, que por sua vez, usufruem de canais dinâmicos e transparentes quanto aos intentos da UI em melhor prestar os serviços e permitir que participem da co-criação de valor.

4 CONCLUSÃO

Este estudo, buscou construir um quadro de referência acerca da co-criação de valor em serviços informacionais sob o aspecto do provedor de serviços. Por meio de revisões de literatura nacional e internacional foi possível delimitar o cenário do estudo, que resultou em uma estrutura de conexões, que permitiu a construção do quadro de referência.

As lacunas observadas na literatura consideram que os serviços informacionais podem ser mais bem direcionados em contextos complexos, se adotarmos novos modelos de prestação de serviços, e focarmos em dinâmicas que desafiam o *status quo* e que permeiam os avanços tecnológicos, sociais e políticos, incluindo cada vez mais a interação entre o prestador de serviços (profissionais da informação/biblioteca) e o usuário no pensar os serviços informacionais.

Sob o ponto de vista teórico, esta pesquisa fornece uma estrutura conceitual para a co-criação de valor em serviços informacionais, sendo possível observar que a co-criação de valor é fator relevante para as bibliotecas que precisam se adaptar à realidade de seus usuários. Os profissionais da informação precisam observar a co-criação de valor como uma ação relevante para aumentar a perspectiva de valor entre os co-participantes do processo, e assim melhor prestar seus serviços, condizentes com as reais necessidades e expectativas dos usuários.

Acredita-se que o quadro de referência possa ser elemento norteador para a descoberta dos processos de co-criação de valor em bibliotecas, e principalmente conforme os aspectos da prestação de serviços informacionais sob a ótica do provedor de serviços. As questões

propostas neste estudo observaram os recursos operantes da biblioteca (ambiente, coleção, habilidade, empatia e disposição), em contraponto, os processos de encontro DART, de forma a possibilitar a extração dos elementos/processos de co-criação de valor.

A análise destes elementos relacionados ao provedor de serviços, juntamente com a perspectiva do usuário, deve resultar em um melhor serviço, adequando as necessidades dos usuários, contudo, ambos precisam reconhecer e propor valor. A co-criação de valor permite não somente observar o valor proposto pela biblioteca, mas também, aquele proposto pelo usuário. Considerar o valor por ambas as partes, é ter em sua plenitude, os processos que direcionarão um melhor serviço prestado e utilizado.

Os estudos sobre a co-criação de valor em bibliotecas denotam avanços para Biblioteconomia e Ciência da Informação, ao ponto que a literatura é insipiente nesta temática, ainda mais em pensar seus serviços informacionais. A co-criação de valor sobre o ponto de vista do provedor de serviços (profissionais da informação/biblioteca) vem sendo estudada, contudo, de forma genérica em seus modelos e não direcionais em seus intentos e, principalmente, não apresentam insumos para a descoberta dos elementos de co-criação de valor.

O quadro de referência é instrumento para identificação destes elementos e quiçá, o delineamento de uma estrutura (modelo) capaz de comportar a gestão dos processos de co-criação de valor, por ambos os intervenientes.

Como pesquisas futuras, sugere-se a investigação por parte do outro participante da co-criação de valor, o usuário, bem como, a aplicação empírica quanto a análise dos elementos de co-criação de valor, e a estruturação de um modelo para gestão destes processos.

REFERÊNCIAS

SANTA ANNA, J. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotec. Ciênc. Info.**, Campinas, SP, v. 13, n. 1, p. 138-155, 2015. DOI: 10.20396/rdbci.v13i1.1585. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585>. Acesso em: 03 nov. 2022.

ALBINSSON, Pia A.; PERERA, B. Yasanthi; SAUTTER, Pookie Truly. DART scale development: diagnosing a firm's readiness for strategic value co-creation. **Journal of Marketing Theory and Practice**, Bonne, NC, v. 24, n. 1, p. 42-58, 2016.

BARON, S.; WARNABY, G. Individual customers' use and integration of resources: Empirical findings and organizational implications in the context of value co-creation. **Industrial Marketing Management**, [S.l.], v. 40, n. 2, p. 211-218, 2011.

BECKER, L. C. B.; SANTOS, C. P. dos; NAGEL, M. de B. A relação entre os elementos da co-criação, satisfação e confiança no contexto de serviços. **REMmark – Revista brasileira de marketing**. São Paulo, v. 15, n. 2, p. 263-280, 2016.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotec. Ciênc. Info.**, Campinas, SP, n. 2, v. 5, p. 115-128, 2007. DOI: 10.20396/rdbci.v5i1.2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 03 nov. 2022.

FIDELIS, J. R. F.; BARBOSA, R. R. A competência informacional e sua influência na

percepção de variáveis organizacionais estratégicas em IES privadas. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, PB, n. 2, p. 27-39, 2012.

GOLOOBA, M. **Factors affecting value co-creation effectiveness in digital Library service quality**. 2017. Thesis (Doctor of Philosophy in information technology) - International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur, 2017.

ISLAM, M. A.; AGARWAL, N. K.; IKEDA, M. Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries. **Business Information Review**, [S.l.], v. 32, n. 1, p. 45-52, 2015.

MELO, A. V. C. de; ARAUJO, E. A. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 12, n. 2, p. 185-201, 2007.

NASCIMENTO, R. B. do; TROMPIERI FILHO, N.; BARROS, F. G. F. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 17, n. 3, p. 235-251, 2005.

OLIVEIRA, E; RODRIGUES, E. Uma análise sobre a gestão e a aplicação de serviços de informação em bibliotecas escolares: um estudo nas escolas públicas de Farias Brito CE. **Folha de Rosto**, Juazeiro do Norte, CE, v. 2, n. 1, p. 5-14, 2016.

OLIVEIRA, D. M.; RODRIGUES, L. S. Percepção sobre os Conhecimentos, Habilidades/Competências e Aptidões dos Profissionais da Informação: uma comparação de realidades. **Páginas A&B: Arquivos e Bibliotecas**, Porto, p. 89-104, 2020.

PASSOS, K. G. F. dos *et al.* Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. **Biblios**, Brasília, DF, n. 63, p. 28-43, 2016.

PAYNE, A. F.; STORBACKA, K.; FROW, P. Managing the co-creation of value. **Journal of the Academy of Marketing Science**, [S.l.], v. 36, n. 1, p. 83-96, 2008.

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

PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. Co-Creation Experiences: The Next Practice in Value Creation. **Journal of Interactive Marketing**, [S.l.], v. 18, n. 3, p. 5-14, 2004.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2017. E-book.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, PB, v. 16, n. 1, p. 49-62, 2006.

ROSSI, T.; COSTA, M. D.; PINTO, A. L. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 19, n. 1, p. 111-123, 2014.

SERRAT, O. **Notions of Knowledge Management**. *In*: ASIAN Development Bank. Knowledge solutions: tools, methods, and approaches to drive development forward and

enhance its effects. Mandaluyong City, Philippines: Asian Development Bank, 2010.

SIDDIKE, M. A. K.; UMEMOTO, K.; KOHDA, Y. Transformation of public libraries: co-creation of values at multipurpose community learning centers. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ADVANCED APPLIED INFORMATICS*, 3., 2014, Kokura, Japan. **Proceedings** [...]. [S.l.]: IEEE, p. 109-114, 2014.

VENKATESH, N.; KALPAVALLI, S. Building knowledge management-based Systems: Initiatives at research centre imarat. **DESIDOC Journal of Library and Information Technology**, Delhi, v. 34, n. 4, p. 304-308, 2014.

VICTORINO, M. de C.; SCHIESSL, M. O papel do profissional da Informação na automação de serviços de informação utilizando o método ágil Scrum. **Informação & Tecnologia**, João Pessoa, PB, v. 5, n. 2, p. 24-44, 2018.

ZANINELLI, T. B.; NOGUEIRA, C. A.; PERES, A. L.M. Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotec. Ciênc. Info.**, Campinas, SP, v. 17, n. 1, 2019. DOI 10.20396/rdbci.v17i0.8652821. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8652821>. Acesso em: 03 nov. 2022.

ZUCCARI, P.; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação e o perfil empreendedor no âmbito das organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, PB, v. 6, p. 61-71, 2016.