

SERVIÇOS INFORMACIONAIS: aspectos históricos e conceituais

INFORMATIONAL SERVICES: historical and conceptual aspects

Murilo Mauro Silveira¹
Cezar Karpinski²
Gregório Varvakis³

RESUMO

O objetivo é identificar pontos de convergência e/ou divergência nos pressupostos teórico-metodológicos dos estudos sobre serviços informacionais em bibliotecas. Especificamente, se objetiva discorrer sobre o aspecto histórico dos estudos voltados aos serviços informacionais e descrever os principais conceitos de serviços de informação, problematizando o seu aspecto teórico-prático. Justifica-se pela necessidade de verificar, na literatura científica, as configurações epistemológicas relacionadas aos estudos em serviços de informação em bibliotecas, ligados não somente à sua historicidade, mas também à sua relação com outras áreas e a caracterização de conceitos e abordagens atuais. Trata-se de um estudo comparativo e analítico de caráter exploratório. Resultou na identificação da aderência epistemológica da Ciência da Informação - CI aos Serviços Informacionais. Conclui que os serviços informacionais se modificam de acordo com as demandas sociais, se adaptam e oferecem recursos, buscando cada vez mais se aproximar dos usuários. Estudos atuais abordam a co-criação de valor na relação usuário-biblioteca, considerando um universo de complexidade, onde produtos e serviços se fundem em meio aos avanços cada vez mais disruptivos das tecnologias da informação. No aspecto conceitual, concluiu-se que existe dificuldade de definição, uma vez que os serviços de informação se caracterizam como “atividade meio”. Contudo, acredita-se que, para fins epistemológicos, os estudos devem considerar as especificidades conceituais a partir do contexto sócio-histórico da produção científica e prático da atividade e questão.

Palavras-chave: Epistemologia da Ciência da Informação. Serviços Informacionais

ABSTRACT

The objective is to identify points of convergence and / or divergence in the theoretical and methodological assumptions of studies on information services in libraries. Specifically, it aims to discuss the historical aspect of studies focused on information services and describe the main concepts of information services, problematizing their theoretical-practical aspect. It is justified by the need to verify, in the scientific literature, the epistemological configurations related to studies in information services in libraries, linked not only to their historicity, but also to their relationship with other areas and the characterization of current concepts and approaches. This is an exploratory comparative and analytical study. It resulted in the identification of the epistemological adherence of Information Science - CI to Information Services. It concludes that the information services are modified according to social demands, adapt and offer resources, seeking more and more to approach users. Current studies address the co-creation of value in the user-library relationship, considering a universe of complexity, where products and services merge in the midst of increasingly disruptive advances in information technologies. In the conceptual aspect, it was concluded that there is a difficulty in definition, since the information services are characterized as “middle activity”. However, it is believed that, for epistemological purposes, studies should consider conceptual specificities from the socio-historical context of the scientific and practical production of the activity and issue.

Keywords: Epistemology of Information Science. Information Services.

Artigo submetido em 19/05/2020 e aceito para submissão em 28/06/2020

1 Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1588-1050>. E-mail: willskut2@hotmail.com.br

2 Professor da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2446-0653>. E-mail: cezar.karpinski@gmail.com

3 Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2576-4835>. E-mail: g.varvakis@ufsc.br

1 INTRODUÇÃO

A lei de mercado que regeu a revolução industrial nos séculos XVIII e XIX, a da oferta e procura, foi alterada pela competitividade empresarial no contexto do mundo globalizado do século XXI. De acordo com Silva (2006, p. 61), “é coerente afirmar que um terceiro fator influencia o equilíbrio do mercado contemporâneo: a informação”. Esse fator instiga clássicos “paradigmas da economia, como produtividade, qualidade, gestão”, e exige novos caminhos para o desenvolvimento a partir das constantes mudanças sociais.

A disponibilização cada vez maior de informações, sustentada pelo impacto das tecnologias de informação e comunicação, aliada à mutação dos conceitos de espaço e de tempo pelo “aqui e agora”, impõe novas demandas de clientes-utilizadores. Neste cenário, modelos seculares de prestação de serviço das Unidades de Informação (UI) tornaram-se insustentáveis, e muitos deles obsoletos (CARVALHO, MENEZES E DOMINGUES, 2012).

De acordo com Araújo (2013), a história da Ciência da Informação é permeada pela diversidade. Modelos de compreensão distintos, campos de estudo diversos e variados objetos empíricos não delimitam um corpo teórico unificado e acabado. Portanto, tal característica pode ser vista também como uma potência, um aspecto intelectualmente estimulante para novas pesquisas. Para o autor, este espaço de diversidade em que a CI se encontra, permite a criatividade e agilidade para a compreensão de fenômenos e para o desenho de novos âmbitos de pesquisas.

Nesse aspecto, o campo teórico, conceitual e metodológico da prestação de serviços informacionais apresenta-se difuso, plural e, por vezes, disperso. Em bibliotecas, as mudanças estimuladas pela inovação de serviços referem-se, principalmente, às novidades do conceito de serviço, pautadas na satisfação do cliente, em novos sistemas de prestação de serviços e nas opções tecnológicas (ISLAM, ARGAWAL, IKEDA, 2015). Já os estudos na área de Gestão da Informação (GI) avançam sob a necessidade de mudanças e adequações de serviços informacionais no contexto complexo da sociedade atual. Contudo, apesar de extremamente relevantes, esses estudos voltam-se, quase que exclusivamente, ao aspecto prático e à resolução de problemas específicos, pouco avançando nos aspectos teórico e reflexivo acerca dos serviços em informação. Como bem pondera Valentim (2008) em seu estudo sobre a Gestão da Informação e do Conhecimento, apesar do campo de pesquisa ter avançado em nível nacional, é necessário que haja mais estudos voltados à epistemologia da GI, de forma a estabelecer fundamentos e

princípios norteadores para a construção de conhecimento científico sobre essa subárea e todas as temáticas sob sua abrangência.

Não obstante, faz-se necessário um entendimento do campo de pesquisa em que este assunto (serviços informacionais) se insere. A partir do pressuposto da necessidade de uma abordagem de caráter epistemológico sobre estudos de serviços de informação em biblioteca, o propósito da pesquisa que fundamenta este artigo foi o de responder a seguinte pergunta: Quais pressupostos teórico-metodológicos têm fornecido balizas aos estudos sobre serviços informacionais em bibliotecas?

Para responder a este questionamento, o objetivo geral proposto foi o de identificar pontos de convergência e/ou divergência nos pressupostos teórico-metodológicos dos estudos sobre serviços informacionais em bibliotecas. Objetivou-se especificamente, discorrer sobre o aspecto histórico dos estudos voltados aos serviços informacionais, e descrever os principais conceitos de serviços de informação, problematizando o campo teórico-prático deste campo de análise.

A pesquisa se justificou pela necessidade de identificar, na literatura científica, os campos epistemológicos para estudos em serviços de informação em bibliotecas, ligados não somente a sua historicidade, mas também, de sua relação com outras áreas, caracterização de conceitos e abordagens atuais, que podem trazer conhecimento, e conseqüentemente, insumos para novas pesquisas. Para Pinheiro (1997), o âmago da pesquisa em CI é o domínio epistemológico e interdisciplinar. Já Rabello (2008, p. 25) encontrou “na perspectiva epistemológica um caminho fértil para se aprender sobre os preceitos que ajudam a estabelecer limites identitários disciplinares ou localizar/identificar a ausência deles na CI, inclusive, mediante uma abordagem histórico-conceitual”. Assim, segundo Rabello (2008), o estudo histórico do conceito, na perspectiva epistemológica, pode ampliar e aproximar a dimensão teórico-científica em que o conceito está inserido e à gênese filosófica que contribuiu para a sua constituição. Em termos mais objetivos, quanto mais se busca a cientificidade de uma determinada “ciência”, mais é possível se aproximar de sua gênese filosófica.

Diante disso, reforça-se a relevância do estudo em tela, uma vez que discorrer sobre os conceitos, perspectivas analíticas e historicidade da temática “serviços em informação” nas pesquisas em Ciência da Informação, contribui para a construção epistemológica da área. Não obstante, esse movimento retroalimenta a atuação prática dos profissionais, fazendo da epistemologia um meio para a compreensão do seu campo de atuação e uma força potencializadora para novas formas e abordagens nesse escopo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os constructos teóricos abaixo apresentados denotam os aspectos quanto à historicidade e conceitos dos serviços informacionais. Também servem como base para as discussões epistemológicas.

2.1 Aspectos primordiais dos serviços informacionais

A história dos serviços informacionais se mistura com a própria história das bibliotecas. Segundo, Foskett (1969) apud Rozados (2006, p. 52), “um dos autores clássicos em CI, as bibliotecas sempre foram serviços de informação”. O mesmo autor defende ainda que “a natureza da informação não condiciona a natureza dos meios empregados para localizá-la”.

Ao longo dos tempos, as bibliotecas passaram por grandes revoluções sociais. Para Amaral (2017) a trajetória histórica dos serviços prestados por estas instituições se confundem com os inúmeros estágios em que a informação é oferecida à humanidade. Alguns estudos observam a linha histórica dos serviços informacionais por esta perspectiva, a social.

Martins (2001) delimitou os grandes estágios evolucionários das bibliotecas neste contexto.

Quadro 1 – Evolução das bibliotecas

Período	Suporte Informacional	Objetivo informacional
Pré-história	Tabletes argila	Memória
Idade média	Papiro e Pergaminho	Preservação e conservação
Idade moderna	Papel	Laicização, democratização e especialização.
Contemporaneidade	Papel e internet	Socialização

Fonte: Elaborado a partir de Martins (2001)

Para o autor, a indústria editorial foi marcante para a evolução dos serviços de informação em bibliotecas. Segundo Amaral (2017), a idade moderna desencadeou grandes transformações e delimitações. Martins (2001) observou uma linha imaginária composta de quatro estágios evolutivos das bibliotecas: laicização, democratização, especialização e socialização.

A laicização diz respeito ao primeiro momento em que as bibliotecas deixaram de ser gerenciadas pela igreja e passaram a ser dominadas pelo poder burguês. A democratização compreende o período permeado pela Revolução Francesa, motivadas por um sistema social democrático. A especialização decorre da necessidade de oferecer informação a públicos leitores com necessidades diferenciadas. A socialização é um estágio de maior abrangência em que as

bibliotecas não somente abrem as portas, mas saem à procura de leitores com vistas à integração e à satisfação das necessidades informacionais. Dessa forma, a biblioteca assume a postura de um organismo carregado, dinâmico, multiforme da coletividade (MARTINS, 2001, p. 142).

Observam-se, neste universo temporal, mudanças na dinâmica de uso e posse da informação. Segundo Anna (2015, p. 141), “em cada um desses estágios houve mudança nas Unidades de Informação, delineando seus serviços, conforme as necessidades específicas da época, localidade, ideologia e contexto”. As bibliotecas servem ao homem, e, como ele é mutante, não faz sentido sua estagnação no tempo.

No século XXI as organizações convivem com novas dinâmicas organizacionais, mudanças frequentes em níveis macro, ambientes turbulentos, tecnologias disruptivas, entre outros fatores, o que demandam novas posturas. Segundo Passos *et al.* (2016, p. 39), “os serviços de informação precisam usar maneiras criativas e inovadoras para atender às diversas necessidades de informação de seus usuários em ambientes de trabalho cada vez mais complexos e competitivos”. As empresas precisam ser dinâmicas e reagirem imediatamente às mudanças que acontecem em seus ambientes externos.

Esse desenvolvimento é gradativo e permeia a história das bibliotecas no contexto em que elas perpassam. Assim, como o aspecto social, a economia também influencia esta dinâmica de mudanças ao longo do tempo. Os serviços informacionais também são modificados e desenvolvidos neste cenário. Segundo Valentim (2016), o contexto econômico, além do social e tecnológico, impõe mudanças substanciais no modo de atuação das bibliotecas.

O estudo de Rozados (2006, p. 52) destaca com maior clareza a história dos serviços de informação com foco no aspecto econômico. Para a autora, “foi no campo das pesquisas científicas e industriais que o serviço de informação inicialmente se desenvolveu de modo absolutamente notável, até chegar à forma característica atual”. A autora também afirma que, “foi neste campo que se originou a ideia de se atribuir a um indivíduo o encargo de organizar o acervo de informações recém-publicadas que seriam úteis aos pesquisadores de determinada Unidade de Informação”. (ROZADOS, 2006, p. 52).

Foskett (1969) apud Rozados (2006, p. 52) afirma que “o século XIX é um marco na configuração do padrão que hoje apresentam os serviços prestados pelas bibliotecas”. Para o autor, isso se “deu a partir de seu expressivo desenvolvimento e do aumento extraordinário das pesquisas, ocorridas devido ao desenvolvimento da indústria, ao crescimento da produção em larga escala e à mobilidade da mão de obra”.

A primeira grande guerra trouxe o aumento crescente da investigação científica, levando à fundação de departamentos, de sociedades e de associações de pesquisa, em cujas atividades a biblioteca tinha importante papel. Foi dentro deste contexto, de bibliotecas especializadas, que despontou um novo conceito da biblioteca: o de que a biblioteca deveria colaborar na tarefa de proporcionar informações aos pesquisadores, sem esperar que elas fossem solicitadas (ROZADOS, 2006, p. 52).

Segundo Rozados (2006, p. 53), “entre as duas grandes guerras, os progressos verificados tanto nas pesquisas quanto nos serviços de informação foram lentos, mas constantes”. Para a autora, “após a segunda guerra mundial, porém, houve um enorme incremento nos serviços de informação, impulsionado especialmente pela Guerra Fria”. O quadro 02 demonstra um comparativo entre estes momentos históricos.

Quadro 2 – Comparativo dos serviços informacionais no período guerra e pós-guerra

Primeira Guerra Mundial	Pós Guerra
Aumento crescente da investigação científica.	Incremento nos serviços de informação.
Fundação de departamentos, de sociedades e de associações de pesquisa.	Movimentação da ciência a serviço da tecnologia.
Crescimento das bibliotecas especializadas.	Computadores, informática e telecomunicações, utilizados inicialmente a serviço do governo com propósitos de espionagem, defesa e preparo para a guerra, foram sendo incorporados às universidades, à indústria, à pesquisa.
Informações aos pesquisadores, sem esperar que elas fossem solicitadas.	Aparecimento e a difusão, ao final do século XX, de redes de informação e comunicação, internet.

Fonte: Autores baseado em Rozados (2006, p.53)

Já para Santos et al. (1997, p. 29), o “desenvolvimento, ao longo dos anos, tem proporcionado um aprimoramento constante dos sistemas de informação e tipos de serviços oferecidos”. No Brasil, até a década de 1950, a divisão do trabalho era uma das características das bibliotecas. “Algumas ações sistêmicas começaram a se esboçar na década de 1940, quando a Universidade de São Paulo iniciou a disponibilização de cópia de documentos bibliográficos através do Serviço de Divulgação Bibliográfica”.

A emergência de sistemas de informação para o compartilhamento de fontes informacionais, em detrimento da crise econômica dos anos 1980, foi reforçada com a criação da Comutação Bibliográfica

- COMUT. Especialmente no “final da década de 1980, podemos observar o aparecimento de estratégias para melhorar a qualidade das ações sistêmicas desenvolvidas e, conseqüentemente, a qualidade de serviços oferecidos aos clientes” (SANTOS et al., 1997, p. 29).

A década de 1990 proporcionou outras ações “estratégicas para o desenvolvimento dos sistemas de informação, como por exemplo, a Rede de Bibliotecas da Área de Engenharia - REBAE, com a finalidade de sistematizar e coordenar os trabalhos a serem realizados na área de informação em engenharia” (SEMINÁRIO, 1994, p. 14).

O aparecimento e a difusão, ao final do século XX, de redes de informação, inicialmente cobrindo pequenas áreas e comunidades e, mais tarde, expandindo-se para níveis globais, como a Internet, exigiu, e está exigindo, das Unidades de Informação, uma competência cada vez maior na prestação de seus serviços. (ROZADOS, 2006, p. 53).

Neste panorama, a informação como insumo de valor é vista pela sociedade como recurso estratégico. Os serviços informacionais se inserem neste cenário como cruciais para melhor aproveitamento deste recurso. Segundo Rozados (2006, p. 57), vem-se reconhecendo, “paulatinamente, que a produtividade e a competitividade dos agentes econômicos dependem cada vez mais da capacidade de lidar eficazmente com a informação”. Como resposta a esta demanda, uma grande e crescente proporção da força de trabalho passou a estar envolvida na produção e distribuição de informação e conhecimento e não mais na produção de bens materiais, gerando reflexos no crescimento do setor de serviços, em detrimento do industrial. Assim, a economia passa a se deslocar cada vez mais da indústria para os serviços.

Neste contexto econômico, as bibliotecas no século XXI precisam demonstrar seu valor. Co-criar valor entre seus serviços e os usuários, apoiar-se em Gestão do Conhecimento e investir em ambientes culturais e de lazer. Para Ugwu e Ekere (2018) é necessário que estudos futuros se concentrem em investigar os efeitos da criação de valor e co-criação de valor em inovação para serviços de biblioteca. Segundo os autores, esses processos podem colaborar na melhor relação entre a organização biblioteca e o usuário, em um processo mútuo de agregação de valor, ou co-criação.

Atualmente, estudos como o de Sant-Geronikolou, Martínez -Avila e Koulouris (2019) demonstram que as bibliotecas necessitam serem criativas, mas que para isso, devem alavancar novos conhecimentos aplicados a co-criação de valor. Já Islam, Agarwal, Ikeda (2015) argumentaram que, no século XXI, a Gestão do Conhecimento vem se tornando uma ferramenta fundamental para ajudar a fornecer um serviço dinâmico e eficaz para usuários da biblioteca.

Outro aspecto a ser ressaltado é o papel social das bibliotecas. Para Ferraz (2014, p. 29), “as bibliotecas públicas desenvolvem, no século XXI, função fundamental para a participação social e

articulação cidadã”. De acordo com o autor, esse tipo de Unidade de Informação configura-se “como um equipamento cultural essencial na vida cultural dos municípios brasileiros”.

Outra forma de observar o desenvolvimento histórico dos serviços informacionais é sob o ponto de vista das tecnologias.

Para as bibliotecas saíam (ou devem sair) da postura de armazenadoras de informações para assumir um protagonismo no processo de comunicação, o que significa abandonar a filosofia de posse e investir na filosofia de acesso. Ainda segundo as autoras, esse investimento envolve o compartilhamento de recursos informacionais, o trabalho em rede, minimizando pontos deficitários e eliminando barreiras. Nesse sentido, as tecnologias da informação representam a possibilidade mais concreta para expandir a cooperação interinstitucional e com isso ampliar e diversificar os pontos de acesso à informação. (CARVALHO E KANISKI, 2000, p. 37)

As duas guerras mundiais potencializaram um avanço exponencial da Tecnologia, especialmente com a chegada dos computadores e das redes de comunicação. Estas se expandiram desde fins do século XX, impondo profundas mudanças na cadeia de prestação dos serviços informacionais. Segundo Eckhardt e De Lemos (2007) o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos serviços de informação foi desperto nas décadas de 1960 e 1970, em consequência do desenvolvimento da indústria eletrônica. Nesse contexto, a disseminação do computador, de acordo com Toffler (1995), foi classificada como a mais representante mudança ocorrida no sistema de conhecimento desde a invenção da imprensa com tipos móveis no século XV ou até mesmo a invenção da escrita.

A internet foi outro fator que modificou os serviços no último século. Conforme Amaral (2017, p. 139), “o desenvolvimento tecnológico possui seu apogeu a partir da década de 1960, com o surgimento da internet”. Ela revolucionou os fazeres profissionais dos bibliotecários devido à sua capacidade de transferir a informação, facilitando seu acesso, rompendo-se barreiras geográficas e temporais,

As tecnologias modificaram a forma como as bibliotecas prestam seus serviços informacionais. De acordo com Silveira (2003) apud Passos et al. (2016, p. 32), “as tecnologias permitiram a integração de muitas formas de comunicação e fizeram surgir uma inédita rede interativa que propõe relações diferenciadas, nas quais as organizações podem interagir com maior dinâmica”. Ainda segundo os autores, a evolução das bibliotecas fez com que “as mesmas passassem de instituições com foco no armazenamento e preservação dos documentos para instituições disseminadoras da informação, com empenho no desenvolvimento de mecanismos de busca e acesso”.

O século XXI traz uma nova geração de usuários, aqueles imersos nas tecnologias digitais. Para Zaninelli et al (2016, p. 176) “a geração digital está transformando a forma de funcionamento das bibliotecas”. Estas Unidades de Informação tem muito trabalho para lidar com essa geração. Necessitam “de ambientes

colaborativos\espaços sociais nas bibliotecas, ao mesmo tempo em que, precisam se comunicar através do ciberespaço, por meio das redes sociais”, para dar acesso aos conteúdos de forma digital.

Os serviços de informação, neste cenário histórico, seguiram os rumos da sociedade em suas transformações tecnológicas. Do ponto de vista social, o acesso à informação determinou o propósito de como os serviços foram direcionados. Sob o ponto de vista econômico, os serviços se moldaram de acordo com o interesse da informação e, em última instância, o viés do valor informacional. No tocante à evolução tecnológica, os serviços informacionais se adaptaram às dinâmicas de acesso e disseminação da informação, por meio de novas tecnologias, principalmente advindas do pós-segunda guerra. Rozados (2006, p. 59) afirma que os serviços de informação desenvolvem-se, portanto, para atender às novas demandas, o desenvolvimento industrial, econômico e social. O quadro 3 apresenta a compilação de processos históricos relacionados aos serviços informacionais.

Quadro 3 – Processos históricos relacionados aos serviços informacionais

Desenvolvimento histórico	Aspecto social	Aspecto econômico	Aspecto tecnológico
Até o século XX	Laicização, Democratização	Pesquisa científicas e industriais sob demanda.	Bibliotecas eram armazenadoras de informações.
Início do século XX, primeira e segunda guerra mundial, guerra fria.	Especialização	Serviços de Investigação científica; Papel ativo da biblioteca na prestação de serviços informacionais; Ciência para novas tecnologias; Apropriação de serviços informacionais por universidades, indústrias e pesquisa.	Bibliotecas provem acesso à informação; Computadores, redes de comunicação; Desenvolvimento da Indústria eletrônica.
Final do século XX	Socialização	Difusão da informação; Redes de informação e comunicação; Informação como valor estratégico.	Internet; Redes de informação.
Início do século XXI	Dinamização	Função social Função cultural Co-criação de valor	Multi-Plataformas digitais Interatividade Compartilhamento

Fonte: Elaborado pelos autores

Os serviços de informação demonstraram adaptabilidade aos diversos contextos históricos. Bibliotecas e usuários moldaram sua forma, intentos, a partir do desenvolvimento social, econômico e tecnológico. Neste cenário de evolução, outro ponto em constante mudança e de difícil definição refere-se ao conceito dos serviços de informação.

2.2 A constituição dos conceitos de serviços de informação

Os conceitos são relevantes em quaisquer estudos científicos. Suas definições permitem relacionar pesquisas de acordo com o viés teórico, epistemológico ou metodológico que melhor lhe represente. “A construção de conceitos interfere nas mudanças epistemológicas de uma ciência, nas rupturas com o senso comum e no desenvolvimento de modelos científicos voltados para a observação, descrição e interpretação dos objetos teóricos e empíricos de um campo do conhecimento” (GALVÃO, 1998, p. 46).

Alguns conceitos são de difíceis definições. O conceito de serviço por si só é ambíguo e de difícil caracterização (ROZADOS, 2006). Da mesma forma, a problemática envolvendo o conceito de informação é muito conhecida pela CI. Para Borges et al (2004), “assim como outras ciências em evolução, a CI tem tido significativas dificuldades em lidar com as diferenças terminológicas e os vários sentidos atribuídos ao termo informação pelas inúmeras disciplinas que fazem uso desse conceito”.

Em seus estudos sobre serviços de informação, Rozados (2006, p. 59) afirma que “a literatura específica sobre o assunto não aponta um conceito de serviços de informação”. Apenas são encontradas manifestações sobre sua caracterização e funções.

Passos et al. (2016) também corroboram com esta afirmação, quando, por meio de uma análise da literatura, confirmou a dificuldade em localizar um conceito específico para serviços de informação. O que se aproxima de uma conceituação do termo está voltado para os aspectos ou finalidades dos serviços de informação.

Diante dos inúmeros conceitos ou tentativas de conceituar os serviços de informação, elaborou-se o Quadro 4, com o objetivo de destacar, de forma sintética, a conceituação do campo de análise em questão.

Quadro 4 – Conceitos de serviços de informação

Autor	Conceito
Borges (2007, p. 116)	[...] podem ser considerados como o resultado de todo o processo de gestão de informação, pois falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação.
Davig (1978)	Por serviços de informação referimo-nos geralmente aos mais comumente difundidos produtos e atividades das unidades de informação.
Duarte <i>et al.</i> (2015, p. 608), Victorino e Schiessl (2018, p. 26)	O serviço de informação em biblioteca pode ser entendido como algo feito por um profissional, com vistas a atender ao interagente e dar uma direção para os recursos de informações de que ele necessita. Seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional
Ernesto et al. (2014)	[...] atender ao interagente e dar uma direção para os recursos de informações de que ele necessita. Seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional. Trata-se de atender a determinada demanda, ou seja, procurar satisfazer aos interesses de informação do interagente na temática que ele procura na Unidade de Informação.
França, Souza e Portela (2017, p. 267)	[...] um serviço de informação consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e, por muitas vezes no fornecimento de um produto de informação.
Rados et al. (2016, p. 25)	[...] um ato ou desempenho ofertado, com a exigência de competências especializadas (recurso operante – conhecimentos e habilidades) na produção de recursos informacionais que habilitem a um agente a obter resultados em uma ampla gama de ambientes, com intuito de identificar as necessidades de informação, garantir que a informação relevante esteja disponível para um determinado beneficiário e, continuamente, comunicar aos usuários do sistema dos serviços de informação que são ofertados, e com isso promover o acesso oportuno à informação.
Rossi, Costa e Pinto (2014, p. 112)	[...] entendidos como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades, sendo o serviço de referência (entrevista realizada com o usuário para identificar sua necessidade informacional) compreendido como um dos serviços.
Rozados (2004); Rozados (2006, p. 54); Silva et al. (2018a); Silva e Farias (2017, p. 111); Silva et al (2018b).	[...] atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e ao seu fornecimento, se configurando como todo processo de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Para Rozados (2006, p. 53), em um “estudo cuidadoso da literatura específica sobre o assunto, não há um conceito único ou homogêneo para o que se denomina serviços de informação”. Segundo a autora, “não se encontra uma definição sobre o que é entendido por esta expressão, mas apenas manifestações sobre sua caracterização, suas funções, apesar de os autores considerarem suas propostas como se fossem conceitos ou definições”.

Outra questão que se coloca sobre a conceituação de serviços de informação é a sua tipologia ou terminologia. Rozados (2004, p. 25) afirma que existem outras terminologias atreladas à atividade de facilitar o acesso à informação pelo usuário, como exemplo: serviço de referência, serviço de buscas documentais, serviços de consultas, serviço de orientação, variando conforme a tipologia das informações prestadas.

Da mesma forma, Trzeciak (2009, p. 53) mostra as diversas designações para o termo “serviços de informação”, dentre eles: serviços de referência, serviços de informação tecnológica, serviços de informação bibliográfica, etc. A “definição destes serviços também está relacionada à sua função”.

Coincidindo com a linha de diversos outros autores, mostra que alguns manuais de Biblioteconomia diferenciam o serviço de referência do serviço de informação bibliográfica. A diferença está no fato de que estes serviços atendem tipos diversos de consultas de referência. Enquanto os serviços de referência resolvem questões de resposta imediata e simples, o serviço de informação bibliográfica especializa-se em oferecer informações mais complexas e elaboradas como relações bibliográficas e buscas em bases de dados. Tal diferenciação deu a esta tarefa uma nova denominação – serviço de referência e informação. (VEGA, 2000) apud (ROZADOS, 2006, p. 54).

O que tem gerado mais discussão (ou polêmica) entre os estudiosos da temática refere-se às expressões serviços de referência e serviços de informações. Uma das autoras que melhor abordou esta questão terminológica é Rozados. Segundo Rozados (2006, p. 53), “o que se constata é que um serviço de referência e, por extensão, um serviço de informação é definido muito mais por sua função do que por seu conteúdo”. Os autores dissertam sobre o que os serviços de informação fazem ou deveriam fazer, mas não sobre o que eles são (PASSOS et al., 2016).

Deste modo, Rozados (2006, p. 54) “relaciona os serviços de informação com o moderno serviço de referência, os quais apresentam uma mudança radical que se configura como externa, mas mantendo estável a essência de fornecer assistência na busca individual de informação”. A autora conclui em seu estudo que:

[...] observação detalhada nos documentos publicados sobre o assunto, no campo da CI, deixa perceber que, mesmo aqueles que tratam especificamente de serviços de informação, não trazem em seu conteúdo um conceito, uma definição sobre o que é entendido por esta expressão. Estes documentos pressupõem um entendimento anterior e único, indiscutível

mesmo, e este entendimento sustenta-se pelo que é compreendido como serviço de referência, uma vez que a literatura na área passa a denominar serviço de informação todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação, função primordial de um serviço de referência. (ROZADOS, 2006, p. 52-53).

Por fim, Rozados (2006, p. 54) finaliza que não há uma distinção acertada pela “unanimidade dos autores sobre serviços de referência e serviços de informação, principalmente ao se considerar que a função primordial dos dois serviços é única: satisfazer as necessidades e demandas de informação de seus usuários”.

Observa-se que diversas foram as perspectivas quanto aos aspectos históricos e os conceitos utilizados para definir a temática “serviços de informação”. A literatura científica demonstra que este tipo de serviço oferecido em Unidades de Informação se adapta às necessidades dos usuários em seu contexto social, econômico e tecnológico mutável. Neste universo de mudanças, como os novos estudos sobre serviços informacionais devem se alocados?

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A natureza desta pesquisa é básica. Para análise das características entre a CI e os serviços informacionais, a abordagem do problema caracteriza-se como qualitativa. Considerando o objetivo da pesquisa, trata-se de uma investigação exploratória, pois busca-se maiores informações sobre determinado assunto, familiarizar-se ou obter-se novas percepções dos fenômenos, descobrir novas ideias e relações existentes. De acordo com os procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa bibliográfica.

Para atender aos seus objetivos, a pesquisa se deteve em análise da produção científica sobre alguns aspectos que envolvem os serviços informacionais em bibliotecas na área da CI, isto é, a aderência deste assunto com relação ao ponto de vista da CI, tendo como base, uma breve caracterização epistemológica acerca dos assuntos tratados.

Os dados analisados referem-se à produção científica nacional sobre “serviços de informação”. Os critérios de seleção do Portfólio Bibliográfico – PB se deram por meio da Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação - BRAPCI utilizando o comando de busca: (serviço* informa*), no campo “título”, sem delimitação temporal e na língua portuguesa entre os dias 22 e 23 de novembro de 2019. Inicialmente 120 artigos retornaram na busca que, após a leitura do título, palavras chaves e resumo, foram selecionados aqueles cuja temática condizem com a desta pesquisa (serviços de informações em bibliotecas), Assim, formou-se um *corpus* de 42 artigos. A figura 01 comporta o recorte quantitativo a partir da aplicação dos critérios.

data a produção científica sobre os aspectos epistemológicos da Ciência da Informação, desde sua constituição até os dias atuais. Autores como Saracevic (1996), Pinheiro (1998), Linares-Columbie (2010) e Rendon-Rojas (2012), por exemplo, vêm problematizando o campo epistemológico da Ciência da Informação e relacionando variáveis aplicadas e práticas que consistem, de forma geral, na organização, gestão e tecnologia aplicadas à informação.

Sendo assim, pode-se dizer que o estudo dos vários campos de atuação da Ciência da Informação, com suas especificidades, historicidade e fundamentos teórico-metodológicos contribuem para a compreensão do lugar epistemológico da área. Nesse sentido, a abordagem aos aspectos históricos e conceituais dos serviços de informação colabora para o constante desenvolvimento epistemológico da Ciência da Informação. Isso porque, como bem apontou Francelin (2018, p. 91) ao analisar a evolução dos estudos sobre epistemologia na Ciência da Informação brasileira, “Em linhas gerais, as pesquisas que compreendem a epistemologia como um objeto de estudo da Ciência da Informação identificam correntes teóricas, analisam relações entre autores e levantam literatura sobre o tema”.

Os estudos sobre serviços de informação no Brasil tratam diversas perspectivas sobre características, funcionalidades entre outros vários aspectos. Para identificar pontos de convergência e/ou divergência nos pressupostos teórico-metodológicos dos estudos sobre serviços informacionais em bibliotecas, esta seção buscará uma discussão teórica com base no PB sobre os aspectos históricos dos estudos voltados aos serviços informacionais, e, discutir os principais conceitos de serviços de informação, problematizando o escopo teórico-prático deste campo de análise sob o ponto de vista epistemológico.

Desta forma, segundo (Rabello, 2008, p. 33) o “estudo histórico sobre serviços informacionais e seus conceitos pode contribuir para situá-los enquanto subsídios para a formulação teórica de uma disciplina no universo da teoria do conhecimento” e, nesse âmbito, pode-se observar a possível contribuição da história e conceitos de serviços de informação para as discussões epistemológicas em ciência da informação.

4.1 Aspectos históricos de serviços de informação

Os serviços informacionais foram moldados conforme as necessidades de uso da informação. Há de se considerar os vieses social, econômico e tecnológico que induziram suas mudanças. Os grandes acontecimentos do último século trouxeram avanços que moldaram a forma de como esses serviços foram oferecidos.

Passados as duas grandes guerras e o pós-guerra, o desenvolvimento tecnológico promoveu outra grande revolução, a Tecnologias de Informação e Comunicação. A humanidade jamais esteve tão interligada, os recursos informacionais na era digital são diversos e imensuráveis. Os serviços de informação, mais uma vez, se adéquam a esta nova realidade. Ramírez e Zaninelli (2017, p. 60) enfatizam que são notórias e significativas as mudanças que “os serviços informacionais tradicionais oferecidos estão passando devido a vários fatores, que vão desde a mudança no comportamento dos usuários em relação ao ambiente físico da biblioteca até o rápido avanço nas tecnologias de informação” que causam impacto direto no sucesso do processo de inovação.

Atualmente, organizações como as bibliotecas convivem com novas dinâmicas organizacionais, mudanças frequentes em níveis macro, ambientes turbulentos, tecnologias disruptivas, entre outros fatores, o que demandam novas posturas. Serrat (2010) afirma que as explicações “mono-causais”, advindas da escola racional, são consideradas inadequadas ou insuficientes para os ambientes voláteis, incertos e complexos. O autor considera que abordagens em complexidade podem, potencialmente, melhorar a visão, inovação e criatividade entre os gestores de desenvolvimento e profissionais, facilitando sua navegação em redes densas de conexões e relacionamentos.

A adequação dos serviços informacionais neste contexto, passa pelo entendimento das questões insolúveis ou difíceis, de forma a criar um ambiente propício para a co-evolução e prospectar um futuro que atenda às necessidades informacionais neste universo da complexidade. Este contexto aproxima, cada vez mais, o usuário dos serviços informacionais. Além de ser o demandante, estudos recentes demonstram que ele deve ser sujeito ativo e participativo na formulação de serviços que o satisfaça neste contexto de mudanças.

Castells (2005, p. 132) afirmou que “a construção de uma internet mais inteligente caminha na direção de produzir uma revolução no universo digital da organização da informação e do conhecimento”. Para o autor, o uso de novas tecnologias é “imperativo a utilização das TICs em tornar os processos de busca de informação e a geração de novo conhecimento mais ágeis”. É neste contexto que emerge um novo usuário da informação, com novas demandas por recursos computacionais e novas capacidades em produzir novos conhecimentos.

Walters e Lancaster (1999, p. 655) afirmam que no novo milênio, os pontos de vista de valor e satisfação devem se fundir, e considerar o termo co-produção como um novo vocabulário do marketing. Islam, Agarwal, Ikeda (2015) em seu estudo sobre a criação de um quadro conceitual preliminar sobre

o fenômeno da co-criação de valor de serviços em bibliotecas, propuseram integrar sistemicamente os diferentes intervenientes. Neste caso, a biblioteca precisa ser planejada de forma sistêmica e integrada aos seus usuários, com as suas estruturas cognitivas, comportamentais e emocionais.

Para Islam, Agarwal, Ikeda (2015), esta co-criação de valor conjunta entre a biblioteca e o usuário possibilita as condições para a inovação de serviços, onde a biblioteca e o usuário estão trabalhando juntos para mudar, melhorar e criar algo novo e valioso. Este processo combina as funções e responsabilidades das três esferas: a biblioteca, o usuário, e sua interação para co-criar valor. Contudo, poucos são os estudos sobre a co-criação de valor em serviços informacionais. Ugwu e Ekere (2018) afirmam que é necessário que estudos futuros se concentrem em investigar os efeitos da criação de valor e co-criação de valor em inovação para serviços de biblioteca.

Acredita-se que os modelos dos serviços de uma biblioteca não serão mais os mesmos, pois as dinâmicas tecnológicas mudaram vários paradigmas. De forma desafiadora, novas concepções de gestão organizacional podem oferecer ferramentas para melhoria na prestação de serviços informacionais. Assim, a tarefa não é mais apenas agregar valor, mais co-criar valor para que ambos os sujeitos do processo informacional se beneficiem neste contexto.

Segundo Paletta, Gonzalez e Vergueiro (2019, p. 11), a inserção das tecnologias apresenta-se como inovação e deve estar vinculada à tradição e à missão das bibliotecas e dos repositórios de informação. Nesse caso, deve-se avaliar a flexibilidade das estruturas computacionais, sua atratividade e dinâmica a fim de que o usuário se torne um “agente na construção de seu ambiente”. A demanda por “recursos de customização e personalização na criação de serviços de informação inovadores”, na forma de processos ou serviços, pode permitir que a biblioteca continue ocupando “papel relevante na mediação e produção de novos conhecimentos”.

Para tanto, nesse contexto de co-participação, uma nova lógica vem a modificar o planejamento dos serviços neste horizonte de mudanças contínuas. A Lógica Dominante em Serviços – SDL proposta por Vargo e Lusch (2004) dita que toda economia é uma economia de serviços e, assim, é orientada para recursos operante (conhecimento e habilidade) e para a co-criação de valor entre empresa e cliente. Segundo os autores, o conceito de valor antes centrado em produtos (valor acrescentado ao produto no processo de produção) passa a ser centrado em serviço (valor criado e determinado pelo usuário no processo de consumo, o valor em uso). Assim, a co-criação de valor refere-se à co-produção, isto é, a participação do cliente ou parceiros na cadeia de valor na criação da própria oferta (KOETZ; KOETZ, 2012).

Acredita-se que o avanço na temática proposta por Walters e Lancaster (1999) seguiu por caminhos profícuos, e que a SDL, descrita por Vargo e Lush é um exemplo, ao considerar a co-criação de valor como elemento principal desta nova lógica. Desta forma, observa-se que o processo de co-criação de valor é fruto de uma realidade onde o cliente participa do processo de criação de valor, beneficiando a empresa, que fornece produtos e serviços, e o cliente, que compra e usa produtos e serviços.

Conforme Islam, Agarwal e Ikeda (2015, p. 8), o “conceito da criação de novos e inovadores serviços baseados na SDL leva em conta o conhecimento, as habilidades e os processos envolvidos na entrega do serviço”. Atualmente, a lógica SDL surge como uma perspectiva onde o foco recai sobre os recursos operantes e intangíveis, baseados nas competências e no conhecimento dos atores em determinada organização, e é na interação que estes desenvolvem os processos de co-criação de valor.

Estudos do PB evidenciaram a questão da historicidade dos serviços informacionais: (ANNA, 2015; BELLUZZO, MACEDO, 1993; CUNHA, CÂNDIDO, 2017; GUTIERREZ, 2008; MARTINS, 2012; PASSOS et al., 2016; ROZADOS, 2016; SANTOS et al., 1997; VALLS, VERGUEIROS, 1998.).

A questão da co-criação de valor em serviços informacionais, proposta do Vargo e Lush em 2004, não é atual, mas usualmente, muito utilizada por organizações de serviços neste contexto do primeiro quarto do século XXI. Dentre estes estudos que abordaram a historicidade dos serviços informacionais, apesar de sete deles serem publicados pós início do século XXI, poucos abordam sobre questões atuais, como a co-criação de valor.

Em suma, a literatura científica acompanhou e referendou o desenvolvimento da sociedade e, no caso dos serviços de informação, observou-se que sua dinâmica seguiu os avanços sociais, econômicos e tecnológicos. Ultimamente, as TICs mudaram a forma de como suprir necessidades informacionais. No percalço deste contexto, os estudos sobre serviços de informação denotam que os avanços sempre seguiram o interesse do usuário, o atendimento de suas necessidades. Contudo, recentemente, cada vez mais, o usuário participa e co-participa da criação e desenvolvimento dos serviços. Assim, observa-se, que a dinâmica dos estudos sobre serviços informacionais segue este caminho e que a Ciência da Informação e a Biblioteconomia contribuíram e contribuem para melhor satisfazer as necessidades de informação, pois muitas destas adequações advêm do desenvolvimento científico e tecnológico.

4.2 Interfaces conceituais entre informação e serviços de informação

Com o intuito de avançar na discussão conceitual dos serviços de informação a partir de um ponto de vista epistemológico, faz-se necessário uma aproximação maior com o conceito de informação, e sua caracterização nos serviços prestados pelas bibliotecas. Entendido como o objeto de estudo da Ciência da Informação, o fenômeno “informação” tem sido estudado e compreendido dentro de contextos específicos. Isso porque o termo, por si só, pode ser interpretado de diversas formas e observado por diferentes pontos de vistas.

Entre os 42 artigos que compõe o PB, somente quatro estudos abordam o conceito de informação: Eyre (1973); Monteiro e Silva (2014); Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005); Rozados (2006), o que pode servir de diagnóstico para a necessidade de maiores estudos nesta correlação conceitual. Dessa forma, pode-se dizer que, são poucos os intentos de caracterizar a informação enquanto conceito nos estudos sobre a prestação de serviços informacionais. Para Monteiro e Silva (2014) a informação apresenta como característica basilar a possibilidade de gerar conhecimentos e de cessar, totalmente ou ainda medianamente a necessidade por informação.

Diferentes tipos de informação prestados pelas bibliotecas variam segundo as informações que oferecem: informações pontuais, informações especializadas, informações com valor agregado. Por este motivo, são empregadas denominações diversas para definir a atividade que consiste em facilitar aos usuários o acesso à informação, usando-se expressões como serviço de referência, serviço de informação, serviço de buscas documentais, serviço de consultas e mesmo serviço de orientação para se referir, em um primeiro momento, à mesma ideia. Já (ROZADOS, 2006, p. 52).

Essa tipificação da informação em relação à prestação de serviços também é analisada por Cysne (1996) apud Rozados (2006). Segundo este autor, a falta de consenso terminológico, diante do volume crescente de informações geradas, leva à dificuldade de se caracterizar ou tipificar um serviço informacional. “Atinge não apenas a classificação desta informação, em termos da área a que ela afeta, como também ao reconhecimento de que uma determinada informação pode atender a mais de uma área”.

A percepção do tipo de informação ocorre de acordo com o objetivo ao qual se propõe e ao contexto em que é utilizada, através do uso de vocábulos associados, resultando em variações semânticas significativas, demonstradas pelo uso de termos compostos como: informação científica, informação científica e tecnológica, informação para indústria, informação para negócios, informação tecnológica. (Rozados, 2006, p. 50).

Esse direcionamento para o uso da informação como recurso estratégico para as organizações também é uma forma de conceituar a informação. Rados et al. (2016, p. 17) afirmam que a informação é insumo à produção e ao gerenciamento dos recursos produtivos. Os autores sinalizam “a importância

da criação de serviços de informação, pela possibilidade de utilização de informações úteis e relevantes, obtidas via fontes de informação especializadas, aquelas reconhecidas pelos seus métodos para encontrar, selecionar e difundir a informação”.

Passos et al. (2016) também corroboram com esta afirmação, quando, por meio de uma análise da literatura, confirmaram a dificuldade em localizar um conceito específico para serviços de informação. O que se aproxima de uma conceituação do termo está mais voltado para os aspectos ou finalidades dos serviços de informação.

Diante da análise dos 42 artigos que compõe o portfólio bibliográfico da pesquisa, somente 13 artigos (elencados no quadro 4) abordam o conceito de serviços informacionais, mas que, reforçam as constatações de Passos et al. (2016, p. 30), de que existe certa dificuldade de localizar um conceito específico para serviços informacionais. Desta forma, acredita-se que os conceitos de serviços de informação identificados não possuem uma definição homogênea, apesar da constatação dos 13 dos artigos do PB constituem aportes conceituais em seus estudos. Contudo, relatam como um problema a definição de um conceito.

Nesta perspectiva, pode-se acrescentar que a dificuldade teórico-conceitual de serviços de informação advém de sua característica proeminente prática na esfera informacional. No caso específico das bibliotecas, pode dizer que elas exercem uma atividade de mediação entre a informação e a necessidade de seus usuários, desempenhando atividades meio (suporte) e atividade fim (objetivo) por meio de seus serviços. Os serviços de informação prestam este suporte, cujo enfoque é atender as necessidades informacionais, portanto, a prática de mediar o usuário e a informação desejada.

Observam-se vários intentos em conceituar a expressão “serviços em informação”, contudo, direcionados às suas características e funções. Acredita-se que esta dificuldade encontra-se por esse assunto se referir a uma atividade meio e não fim, isto é, à prática e suporte ao usuário. Exemplos desta problemática em conceituar atividades meio, podem ser visto em outros termos como “fontes de informação”, “análise da informação” entre outros. Em seu estudo sobre análise da informação, Baptista, Araújo e Carlan (2010), descrevem que, para a maioria das áreas do conhecimento, a informação constitui atividade meio, mas que esse objeto possui diferentes significados, e que, portanto, comprometem uma definição ou conceituação.

Portanto, o aspecto prático na análise de informação, por exemplo, que se referem à indexação, resumos, classificação catalogação, não comporta uma delimitação conceitual, pois é demais vasto e abrangente em suas funções. Para os autores, seria melhor buscar conceitos específicos sobre as atividades desenvolvidas na análise de informação, cujas finalidades não restam maiores dúvidas.

Assim, acredita-se que é característica própria ou constituinte das áreas ou atividades “meio” a dificuldade de conceituação. Só se pode compreender “serviços de informação” a partir de um exemplo, característica ou função específica. Isso porque é uma área prática por definição. Dessa forma, o conceito teórico não pode omitir essa realidade, sendo, assim, um conceito que traga essa característica prática.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As profundas transformações na sociedade, principalmente a partir da revolução industrial, denotam um contexto de mudanças, em que organizações estão cada vez mais preocupadas no seu desempenho organizacional, e para isso, criam estratégias para agregarem valor aos seus produtos e/ou serviços.

A relação entre a noção tradicional de serviço, que oferece sua utilidade ao usuário de informação, pelo qual as organizações interviam e buscavam o atendimento das necessidades, é alterada a partir do paradigma tecnológico da sociedade da informação. Isto é, o cliente coparticipa efetivamente no desenvolvimento de novos serviços.

As bibliotecas não estão fora desta realidade. Estudos sobre serviços informacionais buscam e oferecem a estas organizações, incrementos para melhor atender aos seus usuários neste contexto. Contudo, as pesquisas necessitam de um embasamento epistemológico acerca das características em que envolvem os serviços de informação. Isto se deve ao propósito e à necessidade de fundamentar e desenvolver esta área de conhecimento prático em termos científicos no escopo da Ciência da Informação e Biblioteconomia.

Assim, esta pesquisa teve por objetivo identificar pontos de convergência e/ou divergência nos pressupostos teórico-metodológicos dos estudos sobre serviços informacionais em bibliotecas. Para tal, percorreu-se sobre o aspecto histórico dos estudos voltados aos serviços informacionais e descreveram-se os principais conceitos de serviços de informação, problematizando o campo teórico-prático deste campo de análise a partir de um ponto de vista epistemológico da área de Ciência da Informação.

Por meio destas discussões, foi possível concluir que os serviços informacionais se modificam conforme a sociedade se desenvolve. As duas grandes guerras modificaram o cenário social, econômico e tecnológico. Os estudos sobre estes serviços em biblioteca seguiram este contexto de adaptações,

oferecendo recursos, e cada vez mais se aproximando dos usuários. A nova realidade em estudos é a co-criação de valor nesta relação usuário-biblioteca, considerando um universo de complexidade onde produtos e serviços se fundem, em meio aos avanços cada vez mais disruptivos das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Em termos de conceito, concluiu-se que os serviços de informação, por ser constituinte de atividade prática caracterizada como “atividade meio”, denotam uma dificuldade de conceituação. O entendimento de sua conceituação é visto a partir de exemplos destes serviços ou função específica atribuída. Assim, o conceito teórico deve ser problematizado ou constituído a partir do viés prático da atividade. Acredita-se que, em termos epistemológicos, os estudos devem considerar as especificidades ao delimitar o conceito, isto é, o tipo de serviço informacional o qual o estudo aborda.

Por meio destas discussões, foi possível analisar os aspectos históricos sobre os estudos de serviços informacionais, bem como, os conceitos, ao ponto que permita estudos na área de gestão da informação atentos para o desenvolvimento de pesquisas sobre este tema. Dessa forma, entende-se que foram alcançados os objetivos propostos.

Acredita-se que é necessário o entendimento sobre estes assuntos em pesquisas científicas, no que diz respeito às diferentes características, bases teóricas e pontos de vistas apresentadas na literatura. Cabe ao pesquisador se portar em relação a estas distinções, tomando como base epistemológica a historicidade, definições, conceitos e teorias que melhor alicercem os estudos.

Estudos futuros que abarquem outras características em serviços informacionais sob o ponto de vista epistemológico, como a tipicidade, ambiente organizacional, inovação, profissionais da informação dentre outros, podem melhor desenvolver e avançar esta área de conhecimento.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. Usuários, consumidores da informação e unidades prestadoras de serviços informativos na perspectiva de marketing. **Transinformação**, n. 1, v. 29, p. 27-38, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/116942>. Acesso em: 26-set. 2019

ANNA, Jorge Santa. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, n. 1, v. 13, p. 138-155, 2015.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, p. 01-30, 2013.

BAPTISTA, Dulce Maria; ARAÚJO JUNIOR.; Rogério Henrique de; CARLAN, Eliana. O escopo da análise da informação. In: Jaime Robredo e Marisa Bräscher (Orgs.). **Passeios no Bosque da Informação**: estudos sobre representação e organização da informação e do conhecimento. Brasília DF: IBICT, 2010. 335 p. Disponível em: <http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2020.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, n. 2, v. 22, 1993. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/21474>. Acesso em: 26 set. 2019.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, n. 2, v. 5, p. 115-128, 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/40151>. Acesso em: 26 set. 2019.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif et al. A ciência da informação discutida à luz das teorias cognitivas: estudos atuais e perspectivas para a área. **Cadernos Bad**, v. 2004, n. 2, p. 80-91, 2004.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem. **Ciência da informação**, v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000.

CARVALHO, Maria Margarida Melo de; MENEZES, João Rosmarino; DOMINGUES, Caroline. **A co-criação de valor nos serviços bibliotecários: uma abordagem conceptual em construção**. Anais. XXII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica. Bragança, Portugal. 2012

CASTELLS, Manuel et al. **The network society: From knowledge to policy**. Washington, DC: Center for Transatlantic Relations, Paul H. Nitze School of Advanced International Studies, Johns Hopkins University, 2005.

CUNHA, Izabel; CÂNDIDO, Ana Clara. Perfil dos serviços de informação das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis. **Biblionline**, n. 4, v. 13, p. 49-62, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/16109>. Acesso em: 26 set. 2019.

CYSNE, Fátima Portela. Transferência de tecnologia e desenvolvimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.1, p. 26-35, jan./abr. 1996.

DAVIG, Angela Pompeu. Serviços de informação em institutos de pesquisa industrial. **Ciência da Informação**, n. 2, v. 7, 1978. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/17294>. Acesso em: 26 set. 2019.

DUARTE, Evandro. Jair. et al. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 20, n. 3, p. 606-620, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345317>. Acesso em: 20 mar. 2018

ECKHARDT, Maristela; DE LEMOS, Antônio Carlos Freitas Vale. O impacto da tecnologia da informação e comunicação. **Revista Sociais e Humanas**, v. 20, p. 295-312, 2007.

ERNESTO, Eliseu et al. Marketing e comunicação nos serviços de curadoria de informação: eixos teóricos e reflexões desenvolvidas em contexto acadêmico. **Revista Brasileira de Educação em**

Ciência da Informação, n. 2, v. 1, p. 113-129, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/72765>. Acesso em: 26 set. 2019.

EYRE, John. Características de um serviço de informação para a indústria. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, n. 2, v. 2, 1973. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/71148>. Acesso em: 26-set. 2019.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. SPE, p. 18-30, 2014.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo, Polígono, 1969.

FRANÇA, Maira Nani; SOUZA, Kelma Patrícia; PORTELA, Patrícia. Quanto vale a informação? Calculando o valor econômico dos serviços de uma biblioteca. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, n. 1, v. 15, p. 265-281, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/40118>. Acesso em: 26 set. 2019.

FRANCELIN, Marivalde Moacir Epistemologia da Ciência da Informação: evolução da pesquisa e suas bases referenciais. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.23, n.2, p.89-103, jul./out. 2018. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/3135>. Acesso em: 21 fev. 2019.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa. Construção de conceitos no campo da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 46-52, 1998.

GUTIÉRREZ, Juan José Prieto. Modelos de serviços bibliotecários: o acesso à informação. **Em Questão**, n. 2, v. 14, p. 277-286, 2008. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/89068>. Acesso em: 26 set. 2019.

ISLAM, Md Anwarul; AGARWAL, Naresh Kumar; IKEDA, Mitsuru. Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries. **Business Information Review**, v. 32, n. 1, p. 45-52, 2015.

KOETZ, Clara Isabel; KOETZ, Carin Maribel. A lógica dominante do serviço em marketing: um novo paradigma? **Revista Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 36, p. 147-169, jul./dez. 2012.

LINARES-COLUMBIE, Radamés. Epistemología y ciencia de la información: repensando un diálogo inconcluso. **ACIMED**, Havana, v. 21, n. 2, p. 140-160, jun. 2010. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352010000200002&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 07 ago. 2019.

MARTINS, Camila Quaresma. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em Bibliotecas Universitárias. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, n. 1, v. 26, p. 13-30, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/23366>. Acesso em: 26 set. 2019.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias Information utilitarian services in university libraries. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, n. 1, v. 19, p. 61-68, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/61765>. Acesso em: 26 set. 2019.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, n. 3, v. 17, p. 235-251, 2005. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/115752>. Acesso em: 26 set. 2019.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos et al. Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. **Biblios (Peru)**, n. 63, p. 28-43, 2016. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/62964>. Acesso em: 26 set. 2019.

PALETTA, Francisco Carlos; GONZALEZ, José Antonio Moreira; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Gestão da informação e conhecimento na web de dados. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT, 16., 2019, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2019.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **A Ciência da Informação entre sombra e luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar**. 1997. 1997. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura)-Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. **Investigación Bibliotecológica**, Ciudad de México, v.12, n.25, p.132-163, jul./dez. 1998.

RABELLO, Rodrigo. A Ciência da Informação como objeto: epistemologias como lugares de encontro. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 2-36, 2012.

RABELLO, Rodrigo. História dos conceitos e ciência da informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspectiva epistemológica. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 13, n. 26, p. 17-46, 2008.

RADOS, Gregório Jean Varvakis et al. Serviço de informação como fator de vantagem competitiva nas organizações. **Biblios (Peru)**, n. 65, p. 15-28, 2016. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/67907>. Acesso em: 26 set. 2019.

RAMÍREZ, Diana Marcela Bernal; ZANINELLI, Thais Batista. B. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74, maio 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2017v22n49p59/34048> . Acesso em: 05 fev. 2020.

RENDON-ROJAS, Miguel Ángel. Epistemologia da Ciência da Informação: objeto de estudo e principais categorias. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2012.

ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Damiani; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB:**

Biblioteconomia em Santa Catarina, n. 1, v. 19, p. 111-123, 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/76622>. Acesso em: 26 set. 2019.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 1, v. 16 n.1 2006, 2006. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/91409>. Acesso em: 26 set. 2019.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 220f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

SANTOS, Fernando César Almada et al. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão. **Informação & Informação**, n. 2, v. 2, p. 23-32, 1997. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/35445>. Acesso em: 26 set. 2019.

SANT-GERONIKOLOU, Stavroula; MARTÍNEZ-ÁVILA, Daniel; KOULOURIS, Alexandros. Academic libraries on the Creative Industries track: The perception of Spanish and Brazilian professionals. *Education for Information*, v. 35, n. 4, p. 377-398, 2019.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun.,1996.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., Campinas . **Anais...** VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias UNICAMP, 7 a 11 de novembro de 1994. — Campinas, SP : Biblioteca Central/ UNICAMP / 1994.

SERRAT, Olivier. Understanding Complexity. In: **Asian Development Bank. Knowledge solutions: tools, methods, and approaches to drive development forward and enhance its effects**. Mandaluyong City, Philippines: Asian Development Bank, p. 175-180, 2010.

SILVA, Marildo Domingos da. **Contribuições da tríade ciência da informação, sistemas de informação e tecnologia da informação e comunicação nas estratégias competitivas organizacionais: o setor moveleiro de Votuporanga** (2006). 191 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Campinas, 2006).

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, n. 2, v. 8 n. 2, p. 106-123, 2017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/41851>. Acesso em: 26 set. 2019.

SILVA, Francisco Sávio da et al. Produtos e serviços informacionais nos arquivos do Mercosul: análise das páginas web dos arquivos nacionais. **Archeion Online**, n. 1, v. 6, p. 23-47, 2018a. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/14845>. Acesso em: 26 set. 2019.

SILVA, Kessia Karla Portela Richene et al. Produtos e serviços informacionais em arquivos públicos: panorama dos arquivos das secretarias do estado da Paraíba. **Biblionline**, n. 4, v. 14, p. 32-48, 2018b. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/109101>. Acesso em: 26 set. 2019.

TOFFLER, Arvil. **Powershift: as mudanças do poder**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TRZECIAK, Dorzeli Salete. **Modelo de observatório para arranjos produtivos locais**. 2009. 234 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de PósGraduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/92679>. Acesso em: 13 maio 2017.

UGWU, Cipriota Ifeanyi; EKERE, Justina Ngozi. The role of knowledge management in providing innovative services in university libraries in Nigeria: A structural equation modeling approach. **Global Knowledge, Memory and Communication**, v. 67, n. 6-7, p. 350-376, 2018.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais. **Tendências da Pesquisa Brailleira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2008.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, n. 1, v. 3, 1998. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/34586>. Acesso em: 26 set. 2019.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. The four service marketing myths: remnants of a goods-based, manufacturing model. **Journal of service research**, v. 6, n. 4, p. 324-335, 2004.

VEGA, José Antonio Merlo. El servicio bibliotecario de referencia. In: **Anales de documentación**. Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, 2000. p. 93-126.

VICTORINO, Márcio de Carvalho; SCHIESSL, Marcelo. O papel do profissional da informação na automação de serviços de informação utilizando o método ágil Scrum. **Informação & Tecnologia**, n. 2, v. 5, p. 24-44, 2018. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/120687>. Acesso em: 26 set. 2019.

WALTERS, David; LANCASTER, Geoff. Value and information: concepts and issues for management. **Management Decision**, v. 37, n. 8, p. 643-656, 1999.

ZANINELLI, Thais Batista et al. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 149-184, abr. 2017. ISSN 1981-8920.