

A interação como artefato para cocriar valor em Biblioteca universitária

Raquel Alexandre de Lira (UFSC/UFAM) - raquel_lira_dias@hotmail.com



Resumo:

O processo de ensino-aprendizagem, pesquisa e extensão na universidade passa por diversas mudanças. Consequente esse novo cenário exige das Bibliotecas Universitárias (BUs) um papel proativo. As BUs precisam evoluir e deixar de ser simples centro de gestão e acesso a recursos impressos, para tornarem-se locais de encontros, onde os diversos atores da comunidade universitária passam a interagir e compartilhar experiências e conhecimentos. Diante desse cenário, o estudo apresenta uma reflexão dos processos de interação e a sua relevância como base para a cocriação de valor em BU. A pesquisa é caracterizada como bibliográfica, de caráter exploratório, com análise qualitativa baseada no método de revisão integrativa. O estudo expõe um resumo do estado da arte em relação à temática cocriação de valor em biblioteca. Os resultados preliminares ratificam que a interação é o artefato central, e mais relevante quando se pensa em cocriação de valor em BU.

Palavras-chave: *Biblioteca Universitária. Cocriação de valor. Cocriação em biblioteca. Interação. Interação em biblioteca*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Introdução: As universidades vivenciam um contexto de mudança, marcado pela inovação nos processos de ensino-aprendizagem, pesquisa e extensão. Consequente às bibliotecas universitárias (BUs) necessitam se adequar a esse novo paradigma.

A BU deixa de ser centro de gestão e acesso a recursos impressos, para tornar-se local de encontros, onde os diversos atores da comunidade universitária passam a interagir e compartilhar experiências e conhecimentos. Essa interação entre os diferentes atores no ambiente acadêmico é a base para que ocorra a cocriação, uma vez que, é por meio da influência mútua, que os diversos atores da comunidade acadêmica, de forma colaborativa irão cocriar novos serviços.

Na ótica de um sistema complexo como a BU, a cocriação deve antes ser entendida como um processo dinâmico, tendencialmente expansível de interações, diálogo e comunicação (WOODALL, 2003), implicando uma constelação de recursos integrados (operantes e operados) (VARGO; LUSCH, 2004).

A cocriação refere-se aos processos por meio dos quais usuários e provedores colaboram, ou participam na criação de valor de forma conjunta (PONGSAKORNRUNGSILP; SCHROEDER, 2011). É um conceito amplo, não limitado apenas às ações específicas da organização, mas direcionadas a participação do usuário em atividades relacionadas, ao processo de concepção e entrega do serviço. A cocriação acontece em todos os momentos de interação e troca entre provedor e usuário. E envolve colaboração para definir e resolver o problema de forma conjunta, criando um ambiente de experiência em que os consumidores/usuários possam dialogar e coconstruir experiências.

A cocriação em bibliotecas é a “criação colaborativa de valor entre biblioteca e usuário, onde uma interação dialógica, personalizada de usuário/biblioteca desempenha um papel importante”. Enquanto na proposição de valor a criação é unidirecional (iniciada pela biblioteca), na cocriação é bidirecional, ou seja, criado em conjunto pela biblioteca e usuário (AGARWAL; IKEDA, p. 640, 2015).

O conceito de cocriação surgiu e é muito explorado no marketing empresarial, porém em instituições públicas estudos são escassos, sobretudo em bibliotecas universitárias. No contexto de bibliotecas merecem destaques os estudos dos autores Islam; Agarwal; Ikeda (2015; 2015a) intitulados: “*Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries*”, no qual os autores conceituam cocriação de valor no contexto de bibliotecas e propõem um framework de cocriação para inovação de serviços em bibliotecas universitárias, e o artigo “*How do academic libraries work with their users to co-create value for service innovation?: a qualitative survey*” no qual foi testado empiricamente o quadro conceitual de cocriação para serviço de inovação em bibliotecas.

Outras contribuições relevantes são dos autores: Urquhart; Turner (2016), Urquhart; Tbaishat (2016) e Urquhart (2018), os quais trazem uma análise do impacto da avaliação em biblioteca universitária, além de uma reflexão sobre o valor deste nos serviços biblioteconômicos.

Método da pesquisa: A pesquisa é caracterizada como bibliográfica, de caráter exploratório, pois se trata de uma busca sistemática da literatura em publicações internacionais, para a realização de uma revisão integrativa sobre a temática em questão. As pesquisas foram realizadas nas bases de dados: *Web of Science (WOS)*; *Scopus*; *Emeraldinsight*; *Library & Information Science Abstracts (LISA)* e *Sage Journals online*. Foram utilizados os termos de busca: “Academic library” e “value co-creation”. Com a finalidade de ampliar os resultados, foram formuladas diversas *strings* de buscas. Após a aplicação dos critérios expostos, foi realizada análise preliminar dos trabalhos, a partir da leitura dos resumos, e posterior leitura dos textos completos.

Resultados: As BUs são lugares integradores e intermediários na difusão do saber e na construção do conhecimento, constituem-se como parceiras ativas e dinâmicas dos processos pedagógicos. São estruturas multifuncionais de apoio as práticas de aquisição do conhecimento, visando o desenvolvimento de competências multidisciplinares da comunidade acadêmica. A sua existência é assegurada pelo desempenho contínuo e processual de múltiplas tarefas, enquadradas por normas e orientadas por objetivos definidos pelas instituições mantenedoras (CARVALHO, 2016).

A atividade mediadora da BU é essencial para preservar a informação, por meio de processos documentários, o que permite a transformação em conhecimento, dando origem as inovações científicas e tecnológicas. É um contexto social onde se desenvolvem as práticas de competências para facilitar e melhorar o sucesso acadêmico (SANCHES, 2013).

Diante das características das BUs e com base nos resultados preliminares das análises, é possível inferir que implantar e/ou incrementar processos interativos em BU é primordial para o desenvolvimento de parcerias com os diversos atores da comunidade universitária.

A interação propicia benefícios tanto para o provedor quanto para o usuário. Por meio desse intercâmbio de conhecimentos e experiências, a prospecção de novos serviços e/ou a adequação dos existentes, será de acordo com as necessidades do usuário e os recursos disponíveis do provedor. O estudo assinala que a interação é o artefato central e mais relevante quando se pensa em cocriação de valor. Ou seja, é por meio do processo dialógico e coordenado de usuários e provedores que ocorre a cocriação.

Considerações Finais: A participação ativa do usuário no processo de cocriação de serviços minimiza os riscos em relação ao atendimento das necessidades dos usuários, e conseqüentemente, aumenta o valor da BU perante a comunidade acadêmica.

É fato que as BUs estão inseridas em um cenário de constantes mutações, tais como: recursos orçamentários limitados, explosão de recursos informacionais e o aumento das exigências por parte dos usuários. Essas mudanças têm determinado redefinições nas relações sociais entre organização e usuários, na reorientação dos focos, papéis e expectativas, na reconsideração do papel do usuário, enquanto ator social mais informado e exigente, na maior responsabilização atribuída aos agentes econômicos e sociais, e na construção de valor.

A interação com os usuários, por meio dos diversos recursos disponíveis, proporciona aproximação, e o fortalecimento dos laços entre os diversos atores envolvidos. É um elemento relevante para uma efetiva cocriação entre os sujeitos, além de socialização do conhecimento, entre outros aspectos relativos à apropriação da informação, ao desenvolvimento de competências e à construção de novo conhecimento. Assim, diante desse contexto, espera-se que a BU alcance protagonismo com ações proativas, e a interação com os diversos atores da comunidade acadêmica, se faz necessário para o seu fortalecimento.

Referências

- CARVALHO, M. M. M. **O serviço experiencial em bibliotecas universitárias**. 2016. Tese (Doutorado em Gestão) – Doutorado em gestão, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, 2016.
- ISLAM, M.A.; AGARWAL, N.K.; IKEDA, M. Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries. **Business Information Review**, v. 32, n. 1, p. 45–52, 2015.
- ISLAM, M.A.; AGARWAL, N. K.; IKEDA, M. How do academic libraries work their users to co-create value for service innovation?: a qualitative survey. **Qualitative and quantitative methods in libraries**, n. 4, p. 637-658, 2015a.
- PONGSAKORNRUNGSILP, S.; SCHROEDER, J. E. Understanding value co-creation in a co-consuming brand community. **Marketing Theory**, v. 11, n. 3, p. 303-324, 2011.
- SANCHES, T. L. B. O contributo da literacia da informação para a pedagogia universitária: um desafio para as bibliotecas académicas. 2013. Tese (Doutorado em educação) - Universidade de Lisboa, Lisboa, 2013.
- URQUHART, C.; TURNER, J. Reflections on the value and impact of library and information services: Part 2: impact assessment. **Performance Measurement and Metrics**, v. 17, n. 1, p.5-28, 2016.
- URQUHART, C; TBAISHAT, D. Reflections on the value and impact of library and information services: Part 3: towards an assessment culture. **Performance Measurement and Metrics**, v. 17, n 1, p.29-44, 2016.
- URQUHART, C. Principles and practice in impact assessment for academic libraries. **Information and Learning Science**, v.119 n. 1/2, p.121-134, 2018.
- VARGO, S.L.; LUSCH, R.F. Evolving to a new dominant logic for marketing, **Journal of marketing**, v. 68, p. 1-17, 2004.
- WOODALL, T. Conceptualising 'value for the customer': an attributional, structural and dispositional analysis. **Academy of Marketing Science Review**, v.12, n. 12, p. 1-42, 2003.