



# 30<sup>o</sup> CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:  
Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 5 – Gestão e liderança em movimento

Modalidade: resumo expandido

## **Cocriação em Bibliotecas Universitárias: uma abordagem teórica**

*Co-creation in Academic Libraries: a theoretical approach*

**Raquel Alexandre de Lira** – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

**Resumo:** Neste estudo os autores exploram o conceito de cocriação em bibliotecas universitárias, destacando sua importância e impacto no ambiente acadêmico. A cocriação envolve a colaboração ativa entre bibliotecários, estudantes, professores e pesquisadores, visando desenvolver serviços mais personalizados e interativos. A pesquisa realizada na Base de Dados em Ciência da Informação aponta que a cocriação pode melhorar a qualidade dos serviços informacionais, aumentar a satisfação dos usuários e fortalecer o relacionamento entre bibliotecas e comunidade acadêmica, promovendo, assim, um ambiente colaborativo e inovador.

**Palavras-chave:** Cocriação. Bibliotecas Universitárias. Inovação. Engajamento do Usuário. Serviços de Informação.

**Abstract:** The article explores the concept of co-creation in academic libraries, highlighting its importance and impact in the academic environment. Co-creation involves the active collaboration between librarians, students, professors, and researchers, aiming to develop more personalized and interactive services. The research conducted in the Information Science Database indicates that co-creation can improve the quality of informational services, increase user satisfaction, and strengthen the relationship between libraries and the academic community, promoting a collaborative and innovative environment.

**Keywords:** Co-creation. Academic Libraries. Innovation. User Engagement. Information Services.



## 1 INTRODUÇÃO

Com a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), as bibliotecas têm enfrentado a necessidade de se reinventar e se adaptar às novas demandas dos usuários, e a cocriação surge como uma estratégia promissora nesse contexto, cujo conceito envolve a colaboração ativa entre diferentes partes interessadas na criação de valor. Nesse sentido, as bibliotecas universitárias desempenham papel de apoio ao ensino, pesquisa, extensão e inovação, por meio do acesso a diversos recursos informacionais e suporte a serviços. Ademais, com o aumento e popularização das TICs, os usuários passaram a buscar experiências mais personalizadas e interativas. A cocriação permite que bibliotecários e usuários trabalhem em parceria para desenvolver serviços que melhor atendam às suas necessidades, promovendo um ambiente de aprendizado mais dinâmico e participativo (Lira, 2021).

O modelo conceitual de cocriação apresentado no início dos anos 2000 pelos autores Prahalad e Ramaswamy, propõe uma sinergia entre provedores de serviços e clientes na geração conjunta de valor. A cocriação foi contextualizada em diversos modelos de lógica de negócios, emergindo como um princípio dominante nas práticas empresariais à medida que ocorria uma transição da lógica dominante de bens para a lógica dominante de serviço (Vargo; Lusch, 2004). Esta mudança de paradigma catalisou uma profusão de estudos teóricos e empíricos em múltiplas disciplinas, incluindo gestão e marketing. Pesquisas retratam a cocriação sob diversas perspectivas, abrangendo o comportamento do consumidor e do colaborador organizacional, estratégias publicitárias, dinâmicas em mídias sociais, processos educacionais, aspectos psicológicos, criatividade e inovação, aprimoramento de novos produtos, e planejamento e desenvolvimento de serviços (Ind; Coates, 2013; Ramaswamy; Ozcan, 2018).

A cocriação não é apenas uma técnica inovadora, de contato direto com os chamados *stakeholders*, ou seja, os atores envolvidos no processo, mas também um mecanismo que pode ser adotado visando fortalecer o relacionamento entre a biblioteca e a comunidade. Ao envolver estudantes, professores, pesquisadores e



comunidade externa no processo de desenvolvimento de serviços, as Instituições de Ensino Superior (IES) podem aumentar o engajamento e a satisfação dos usuários, resultando em um uso mais efetivo dos recursos disponíveis. Além disso, a cocriação pode levar à descoberta de novas soluções e melhorias contínuas, baseadas em *feedbacks* reais e necessidades emergentes.

No cenário brasileiro, onde as bibliotecas universitárias enfrentam desafios como restrições orçamentárias e a necessidade de modernização, a cocriação pode representar uma estratégia para maximizar o impacto dos recursos disponíveis. A adoção de práticas colaborativas pode ajudar a superar limitações financeiras, permitindo que a comunidade acadêmica participe ativamente na concepção e implementação de melhorias nos serviços.

Haja vista essa discussão, este artigo se propõe a explorar teoricamente a cocriação como uma estratégia de gestão para as bibliotecas universitárias. Para tanto, foi realizado um levantamento bibliográfico na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) a fim de identificar os estudos que versam sobre a temática cocriação em bibliotecas universitárias. Desta feita, os resultados apontam como a cocriação pode ser utilizada para melhorar a qualidade dos serviços informacionais e aumentar a satisfação dos usuários das bibliotecas. Além disso, as práticas de cocriação não apenas promovem a inovação, mas também fortalecem o relacionamento com a comunidade acadêmica, criando um ambiente mais colaborativo e inclusivo.

A seguir, o estudo destaca a importância de envolver todos os *stakeholders* no processo de desenvolvimento de serviços, garantindo que as bibliotecas universitárias continuem a ser centros de excelência e suporte acadêmico. O estudo também destaca a relevância da cocriação para as bibliotecas universitárias, em um ambiente acadêmico que passa por constantes transformações e que requer, cada vez mais, a habilidade de inovar e de se adaptar frente às novas demandas, o que se torna essencial para alcançar o sucesso. Assim, a cocriação, ao promover a participação ativa dos usuários e a colaboração entre diferentes partes interessadas, representa uma estratégia para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades nos campos da Biblioteconomia e Ciência da Informação.



## 2 METODOLOGIA

O estudo adotou análise qualitativa, que permite explorar e entender o significado que os grupos ou indivíduos atribuem a um problema social ou humano. A análise dos dados é indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais, e as interpretações acerca do significado dos dados são realizadas pelo pesquisador. Os procedimentos que caracterizam esse tipo de abordagem são caracterizados como indutivos, emergentes e moldados pela experiência do pesquisador na coleta e análise dos dados. Na análise, o pesquisador segue um caminho para desenvolver o conhecimento cada vez mais detalhado do tópico que está sendo estudado (Creswell, 2010, 2014).

As buscas sistemáticas da literatura para identificar as evidências relevantes sobre o tema proporcionaram uma visão abrangente acerca da cocriação em bibliotecas universitárias. Neste aspecto, as buscas dos construtos cocriação de valor e biblioteca universitária foram efetivadas na base de dados BRAPCI, e a escolha se justifica por ser uma plataforma digital brasileira dedicada à coleta, preservação e ao acesso de literatura científica nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a qual abrange uma ampla gama de publicações, incluindo artigos de periódicos, trabalhos de eventos, livros e capítulos de livros, principalmente de fontes brasileiras (Bufrem *et al.*, 2010).

O recorte temporal se deu no período de 2019 a 2023. O período é justificável levando em consideração o objetivo de mapear as publicações que tratam de cocriação em bibliotecas universitárias nos últimos cinco anos no Brasil. Por ser uma base de dados brasileira, o idioma definido foi o português, e a tipologia de documento foi artigos de periódicos e de conferências. O processo de busca seguiu o conjunto de critérios de inclusão e exclusão, conforme o quadro 1.

**Quadro 1** - Critérios de inclusão/exclusão

a) Artigos de periódicos revisados por pares	(X) Incluir ( ) Excluir
b) Artigos de conferências	(X) Incluir ( ) Excluir
c) Artigos de revisão	( ) Incluir (X) Excluir
d) Idioma português	(X) Incluir ( ) Excluir
e) De 2019 – 2023	(X) Incluir ( ) Excluir

Fonte: Elaborada pela autora (2024).



Após a definição dos critérios e da estratégia de busca, a pesquisa na base de dados foi efetivada nos campos título, resumo e palavras-chave. Foram excluídos os estudos em duplicidade, e a análise preliminar dos trabalhos foi efetivada por meio da leitura dos títulos, palavras-chave e resumos, o que possibilitou identificar o escopo do trabalho para posterior leitura dos textos completos.

### 3 PUBLICAÇÕES SOBRE COCRIAÇÃO EM BIBLIOTECAS

Os resultados possibilitam deduzir que 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 a adequação dos existentes serão de acordo com as necessidades do usuário e os recursos disponíveis do provedor. Dessa forma, o estudo assinala que é por meio do processo dialógico e coordenado de usuários e provedores que ocorre a cocriação. O quadro 2 apresenta os estudos analisados em ordem cronológica decrescente.

**Quadro 2 - Artigos analisados**

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Periódico</b>	<b>Ano</b>
DOYLE, A.; et al.	Diálogo inicial entre gestão da informação e ciência de serviços.	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação.	2023
CABRAL, V. H.	A biblioteca no contexto da cultura maker	Informação em Pauta, v. 7.	2022
CRUZ, K	<i>Fatores influenciadores da inovação em bibliotecas públicas acadêmicas</i>	Biblionline, v. 16, n. 1.	2020
LIRA, R. A.; PINTRO, S.; VARVAKIS, G.	<i>Service-dominant logic e a cocriação de valor em bibliotecas</i>	Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 24, n. 3	2019
PAULA, S. L.; et al.	<i>Inovabiblio: estratégias de gestão para unidades de informação</i>	Convergência em Ciência da Informação, v. 2 n. 3, n. 3	2019
WEERSMA, L. A.; COELHO, A. F. M.; SHINTAKU, M.	<i>Compartilhamento de conhecimento e cocriação: um olhar a partir das práticas estratégicas da revista gestão em análise (regea)</i>	Ciência da Informação em Revista, v. 6, esp.	2019
LIRA, R. A.; VARVAKIS, G.	<i>Cocriação de valor em Bibliotecas Universitárias: evidências nas publicações científicas internacionais</i>	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, v. 20, v. 20	2019

**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

O quadro 2 apresenta os artigos selecionados na BRAPCI. Por ser um resumo expandido, optou-se por destacar os pontos-chave dos sete artigos analisados. No que diz respeito à conceituação da cocriação no âmbito das bibliotecas, observa-se uma



convergência entre os estudos analisados. A cocriação é um processo colaborativo no qual bibliotecários, usuários e outros *stakeholders* trabalham em parceria para desenvolver e aprimorar serviços e recursos que atendam às necessidades da comunidade acadêmica. A abordagem representa mudança significativa no modelo tradicional de prestação de serviços, colocando o usuário como participante ativo nos processos de cocriação de valor. Os profissionais da informação desempenham papel central como facilitadores e catalisadores do processo de cocriação, enquanto os usuários contribuem com suas necessidades, experiências e ideias, e os gestores, por sua vez, são fundamentais para fornecer suporte institucional, bem como recursos necessários para implementar as iniciativas de cocriação.

Com base na análise realizada, constata-se que as práticas de cocriação de valor identificadas nos artigos são incipientes. Alguns exemplos incluem o desenvolvimento colaborativo de coleções, a criação de espaços de estudo e trabalho baseados no *feedback* dos usuários, a implementação de programas de alfabetização informacional projetados com professores, e o uso de plataformas digitais para coletar sugestões e ideias da comunidade acadêmica. As iniciativas identificadas demonstram, ainda, como as práticas dos processos de cocriação podem levar a serviços mais relevantes e ao maior engajamento dos usuários das bibliotecas.

Os benefícios da cocriação de valor são significativos e multifacetados. Os estudos apontam para uma melhoria na qualidade e relevância dos serviços bibliotecários, aumento na satisfação dos usuários, maior alinhamento entre os recursos da biblioteca e as necessidades da comunidade acadêmica, e um senso mais forte de pertencimento e propriedade entre os usuários. Além disso, a cocriação pode levar a um uso mais eficiente dos recursos da biblioteca e a uma maior visibilidade e valorização dos serviços bibliotecários dentro da instituição.

No entanto, a implementação da cocriação de valor não é isenta de desafios. Os artigos analisados destacam obstáculos como resistência à mudança por parte de alguns profissionais, limitações de recursos (tempo, pessoal, orçamento), dificuldades em engajar certos grupos de usuários, e a necessidade de desenvolver novas habilidades e competências entre os bibliotecários. Alguns estudos propõem soluções, como programas de capacitação, parcerias estratégicas dentro da universidade e a adoção gradual de práticas de cocriação.



O papel da tecnologia na facilitação da cocriação de valor é um tema recorrente nos artigos analisados. Plataformas de mídia social, sistemas de gerenciamento de bibliotecas com recursos interativos, ferramentas de *feedback online* e tecnologias emergentes como realidade virtual e aumentada são mencionadas como potenciais facilitadores do processo de cocriação. Essas tecnologias permitem uma comunicação fluida entre a biblioteca e seus usuários, além de oferecerem novas formas de colaboração e experimentação.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As implicações derivadas dos estudos incluem recomendações para a implementação efetiva da cocriação. Estas envolvem a criação de uma cultura organizacional que valorize a colaboração e a experimentação, o desenvolvimento de habilidades de facilitação e *design thinking* entre os profissionais da informação, a implementação de mecanismos regulares de *feedback* e avaliação, e a integração da cocriação nas políticas e processos formais da biblioteca.

É importante destacar que os estudos analisados apresentam algumas limitações. A maioria dos estudos são teóricos, o que pode limitar a generalização dos resultados. Além disso, há a ausência de estudos longitudinais que examinem o impacto da cocriação ao longo do tempo. Essas limitações sugerem a necessidade de mais pesquisas abrangentes e de longo prazo acerca dessa temática.

Por fim, a contextualização com a realidade brasileira revela desafios e oportunidades. Os artigos analisados sugerem que, embora haja um interesse da cocriação em bibliotecas universitárias brasileiras, a implementação ainda é incipiente nessas organizações. Os desafios incluem restrições orçamentárias, a necessidade de mudanças culturais em instituições mais tradicionais e a adaptação de práticas de cocriação para atender às diversidades regionais e institucionais do país. No entanto, também se observa um grande potencial para inovação e melhoria dos serviços informacionais por meio da cocriação.

Considera-se que a análise dos artigos indexados na BRAPCI que versam sobre cocriação em bibliotecas revela um campo de estudo em desenvolvimento, com potencial significativo para transformar a forma como as bibliotecas interagem com



suas comunidades acadêmicas. Embora existam desafios a serem superados, as evidências sugerem que a cocriação pode ser uma abordagem eficiente para aumentar o valor e a relevância das bibliotecas universitárias no cenário educacional contemporâneo.

## REFERÊNCIAS

BUFREM, L. S.; COSTA, F. D. O.; GABRIEL JUNIOR, R. F.; PINTO, J. S. P. Modelizando práticas para a socialização de informações: a construção de saberes no ensino superior. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 2, 2010. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/#/about/brapci>. Acesso em: 10 jul. 2024.

CABRAL, V. H. A biblioteca no contexto da cultura maker. **Informação em Pauta**, v. 7, 2022. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/170204>. Acesso em: 04 ago.2024.

CRUZ, K. Fatores influenciadores da inovação em bibliotecas públicas acadêmicas. **Biblionline**, v. 16, n. 1, 2020. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/148837>. Acesso em: 01 ago. 2024.

DOYLE, A. *et al.* Diálogo inicial entre gestão da informação e ciência de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2023, Aracajú. Anais [...]. Aracajú: UFS; Aracajú: PPGCI, 2023. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/257961>. Acesso em: 01 ago. 2024.

IND, N.; COATES, N. The meanings of co-creation. *European Business Review*, v. 25, n. 1, 2013. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09555341311287754/full/pdf?title=the-meanings-of-cocreation>. Acesso em 30 ago. 2024.

LIRA, R. A. **Cocriação de valor em bibliotecas universitárias brasileiras: um estudo**. Orientador: Gregório Varvakis. 2021. 150f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/234631>. Acesso em: 01 ago. 2024

LIRA, R. A.; VARVAKIS, G. Cocriação de valor em Bibliotecas Universitárias: evidências nas publicações científicas internacionais. *Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação*, v. 20, v. 20, 2019. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/124425>. Acesso em: 01 jul. 2024.

LIRA, R. A.; PINTRO, S.; VARVAKIS, G. Service-dominant logic e a cocriação de valor em bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 24, n. 3, 2019.

Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/127644>. Acesso em: 20 jul. 2024.

PAULA, S. L. *et al.* Inovabiblio: estratégias de gestão para unidades de informação. **Convergência em Ciência da Informação**, v. 2 n. 3, 2019. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/140558>. Acesso em: 10 jul. 2024.

PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. Co-opting customer competence. **Harvard Business Review**, v. 78, n. 1, 2000. Disponível em: <https://hbr.org/2000/01/co-opting-customer-competence>. Acesso em: 30 ago. 2024.

RAMASWAMY, V.; OZCAN, K. What is co-creation? An interactional creation framework and its implications for value creation. **Journal of Business Research**, v. 84, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296317304721>. Acesso em: 01 set. 2024.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Evolving to a new dominant logic for marketing. **Journal of Marketing**, v. 68, n. 1, 2004. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>. Acesso em 02 set. 2024.

WEERSMA, L. A.; COELHO, A. F. M.; SHINTAKU, M. Compartilhamento de conhecimento e cocriação: um olhar a partir das práticas estratégicas da revista gestão em análise (regea). **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. esp., 2019. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/110798>. Acesso em: 26 jul. 2024.