VULNERABILIDADE, CONFIANÇA E COCRIAÇÃO DE VALOR EM EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Vulnerability, Trust, and Value Co-Creation in Software Development Teams

JOSÉ ANTÔNIO AFONSO NONATO
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

GILBERTO PEREZ
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

VORSTER QUEIROGA ALVES

MARIA DO CARMO RODRIGUEZ
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à orgão de fomento:
O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES).

VULNERABILIDADE, CONFIANÇA E COCRIAÇÃO DE VALOR EM EQUIPES DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Objetivo do estudo
Investigar como equipes de desenvolvimento de software vivenciam a aprendizagem organizacional e a cocriação de valor na inovação de serviços digitais, com foco em como a confiança é construída para a cocriação e no papel da vulnerabilidade nesse processo.

Relevância/originalidade
O estudo identifica a vulnerabilidade como mecanismo emergente, pouco teorizado, pelo qual a confiança é ativamente construída — e não apenas pressuposta — nas relações provedor-cliente em serviços digitais.

Metodologia/abordagem
Entrevistas semiestruturadas com doze profissionais de desenvolvimento de software em startups, empresas tradicionais e fábricas de software foram analisadas segundo o processo de codificação trifásico da Teoria Fundamentada Construtivista (Charmaz, 2014).

Principais resultados
Teoria substantiva emergente, Building Digital Service Innovation, mostrando que a vulnerabilidade — compartilhar trabalho incompleto e incertezas — funciona como mecanismo gerador da confiança e da cocriação de valor.

Contribuições teóricas/metodológicas
O estudo estende o modelo de confiança de Mayer et al. (1995) e especifica os mecanismos de construção de confiança que a teoria de cocriação de valor antecipa, mas não explica, propondo quatro proposições testáveis.

Contribuições sociais/para a gestão
Os resultados oferecem a gestores de desenvolvimento de software uma prática concreta e acionável — a vulnerabilidade deliberada — para aprofundar a confiança do cliente e melhorar resultados de inovação em serviços digitais.

Palavras-chave: cocriação de valor, confiança, vulnerabilidade, inovação em serviços digitais, Teoria Fundamentada Construtivista

Vulnerability, Trust, and Value Co-Creation in Software Development Teams

Study purpose
To investigate how software development teams experience organizational learning and value co-creation in digital service innovation, focusing on how trust is built for co-creation and the role vulnerability plays in that process.

Relevance / originality
The study identifies vulnerability as an emergent, previously undertheorized mechanism through which trust is actively built — rather than merely assumed — in provider-client digital service relationships.

Methodology / approach
Semi-structured interviews with twelve software development professionals across startups, traditional firms, and software houses were analyzed using Constructivist Grounded Theory's three-phase coding process (Charmaz, 2014).

Main results
A substantive theory, Building Digital Service Innovation, emerged, showing that vulnerability — sharing incomplete work and uncertainty — functions as the generative mechanism through which trust and value co-creation are built.

Theoretical / methodological contributions
The study extends Mayer et al.'s (1995) trust model and specifies the trust-building mechanisms that value co-creation theory anticipates but does not explain, proposing four testable propositions.

Social / management contributions
Findings offer software development managers a concrete, actionable practice — deliberate vulnerability — for deepening client trust and improving digital service innovation outcomes in practice.

Keywords: value co-creation, trust, vulnerability, digital service innovation, Constructivist Grounded Theory