

GUIA PARA **ESTUDOS DE VALOR**EM BIBLIOTECAS



Luz Estela Peña Gallego

Líder do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, Colômbia Presidente do Conselho Intergovernamental do Iberbibliotecas

Fabiola Vergara Rodríguez

Chefe Institucional da Biblioteca Nacional do Peru

Vice-presidente do Conselho Intergovernamental do Iberbibliotecas

Enrique Vargas Flores

Coordenador do Espaço Cultural Ibero-Americano da Secretaria-Geral Ibero-Americana, Segib

Andrés Ossa Quintero

Diretor do Centro Regional de Promoção do Livro na América Latina e Caribe, Cerlalc-Unesco Unidade Técnica

Representantes do Conselho Intergovernamental

Brasil

Leonardo Reis Quintanilha. Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Secretaria Especial da Cultura. Ministério do Turismo.

Chile

Paula Larraín Larraín. Vice-Diretora do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Serviço do Patrimônio Cultural Nacional. Ministério das Culturas, Artes e Patrimônio.

Colombia

Diana Patricia Restrepo Torres. Diretora da Biblioteca Nacional, Ministério da Cultura.

Costa Rica

Lovania Garmendia Bonilla. Chefe do Departamento de Bibliotecas do Sistema Nacional de Bibliotecas, Sinabi. Ministério da Cultura e Juventude.

Ecuador

Katia Flor Larrea. Diretora da Biblioteca Nacional Eugenio Espejo. Ministério da Cultura e Patrimônio.

El Salvador

Eric Doradea. Vice-Ministro da Cultura. Ministério da Cultura.

España

Clara Ortega Villanueva. Vice-Diretora Geral da Coordenação de Bibliotecas. Direcção-Geral do Livro e da Promoção da Leitura. Ministério da Cultura e do Esporte.

Medellín

Luz Estela Peña Gallego. Líder do Sistema de Bibliotecas Públicas. Secretaria da Cultura.

México

Rodrigo Borja Torres. Diretor Geral de Bibliotecas. Ministério da Cultura.

Panamá

Olga Ledezma de Cuevas. Coordenadora da Rede de Bibliotecas Públicas. Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero. Ministério da Cultura

Paraguay

Javier Ortiz Olmedo. Diretor Interino da Biblioteca Nacional. Secretaria Nacional da Cultura

Perú

Fabiola Vergara Rodríguez. Chefe Institucional da Biblioteca Nacional do Peru. Ministério da Cultura.

Quito

Natalia Enríquez. Coordenadora da Rede Metropolitana de Bibliotecas. Ministério da Cultura

Publicado pelo Programa Ibero-Americano de Bibliotecas Públicas-Iberbibliotecas iberbibliotecas@cerlalc.org www.iberbibliotecas.org Agosto de 2022

Este documento foi produzido no âmbito das ações do Iberbibliotecas para a promoção do desenvolvimento bibliotecário na região. O documento pode ser redistribuído e impresso sob os termos e condições da licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 3.0 (CC BY-NC-ND).

Autor do documento

Jonathan Daniel Gómez Zapata

Unidade Técnica do Iberbibliotecas Centro Regional de Promoção do Livro na América Latina e Caribe, Cerlalc-Unesco

Francisco Thaine Paulina Castañeda Juan de Frono

Design editorial

Víctor Aristizábal Giraldo

Revisão textual em espanhol **Lorena Iglesias Meléndez**

Tradução portuguesa Diego Alejandro García Ortega

Revisão textual em português **Pollianna de Fátima Santos Freire**

Fotografias

Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín

ISBN 978-958-671-232-3

JONATHAN DANIEL GÓMEZ ZAPATA

Economista, Mestre em Estudos Latino-Americanos e Doutor em Economia. Foi Coordenador de Pesquisa do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín entre 2019 e 2021, liderando o Estudo do Valor Econômico e Social do Sistema, pesquisa realizada com o apoio do Iberbibliotecas. Atualmente trabalha como professor universitário e também foi consultor no setor privado.

As suas principais linhas de trabalho centram-se na área da Economia da Cultura, dentro da qual tem desenvolvido diversas investigações e publicações, sobre: valorização económica do património cultural; avaliação de impacto de políticas públicas culturais; análise da eficiência das organizações culturais; entre outras. É membro da Association for Cultural Economics International (ACEI) e da Rede Ibero-Americana para a Economia da Cultura (RIEC).



CONTEÚDO

PREFÁCIO	6
INTRODUÇÃO	8
1. SOBRE ESTUDOS DE VALOR EM BIBLIOTECAS	10
2. PLANEJAMENTO DO ESTUDO DE VALOR	16
3. DESENHO METODOLÓGICO PARA UM ESTUDO DE VALOR	30
4. IMPLEMENTAÇÃO DO ESTUDO DE VALOR	44
5. ESTRATÉGIA COMUNICATIVA PARA UM ESTUDO DE VALOR	68
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
REFERÊNCIAS	84
ANEXOS	88

Prefácio

Programa Ibero-Americano de Bibliotecas Públicas – Iberbibliotecas é um programa do Espaço Cultural Ibero-Americano da Secretaria Geral Ibero-Americana – SEGIB que reúne diferentes países e cidades da Ibero-América para trabalhar pelo fortalecimento e desenvolvimento de bibliotecas públicas, comunitárias e populares na região, bem como acompanhar o trabalho individual dos profissionais que atuam nessas bibliotecas em seus diferentes níveis.

Com o objetivo de avançar na consecução de seus objetivos estratégicos, em especial na linha de acompanhamento do trabalho bibliotecário com informações especializadas e no desenho de políticas públicas sobre o assunto, o Conselho Intergovernamental decidiu inaugurar um primeiro selo editorial do programa, voltado em fornecer ferramentas práticas para bibliotecas e pessoas que trabalham para bibliotecas na Ibero-América. O objetivo desta primeira coleção será promover e divulgar conhecimentos e informações pertinentes para a gestão de bibliotecas hoje.

Esta coleção será baseada nas pesquisas, reflexões e experiências de diferentes equipes profissionais ao redor do mundo das bibliotecas e da cultura. Nesse sentido, o programa tem procurado atender às demandas contemporâneas do campo, para responder às necessidades atuais e temas de interesse, de modo a oferecer ao público do programa produtos editoriais relevantes, gratuitos e que promovam sua apropriação em toda a região.

Esta é então nossa primeira coleção, que apresentará um conjunto de guias para uso ou aplicação em bibliotecas públicas, comunitárias e populares. Esta primeira publicação, *Guia para estudos de valor em Bibliotecas*, destina-se a orientar bibliotecas e sistemas de bibliotecas no desenvolvimento e aplicação de estudos de valor social e econômico. Esta publicação será seguida, nos próximos meses, pelo guia Como montar um laboratório de experimentação e inovação numa biblioteca, que apresentará os principais passos para planejar e lançar um projeto desta natureza.

Iberbibliotecas espera com esta série criar redes de aprendizagem e espaços de diálogo. O programa está ciente de que registrar questões e preocupações que ocupam todas as bibliotecas é uma forma de entender as diferenças de cada lugar, falar sobre os pontos comuns e assumir os desafios gerais da região em questões bibliotecárias.

Luz Estela Peña Gallego

Presidenta Líder do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín

Fabiola Vergara Rodríguez

Vicepresidenta Chefe Institucional da Biblioteca Nacional do Peru

INTRODUÇÃO

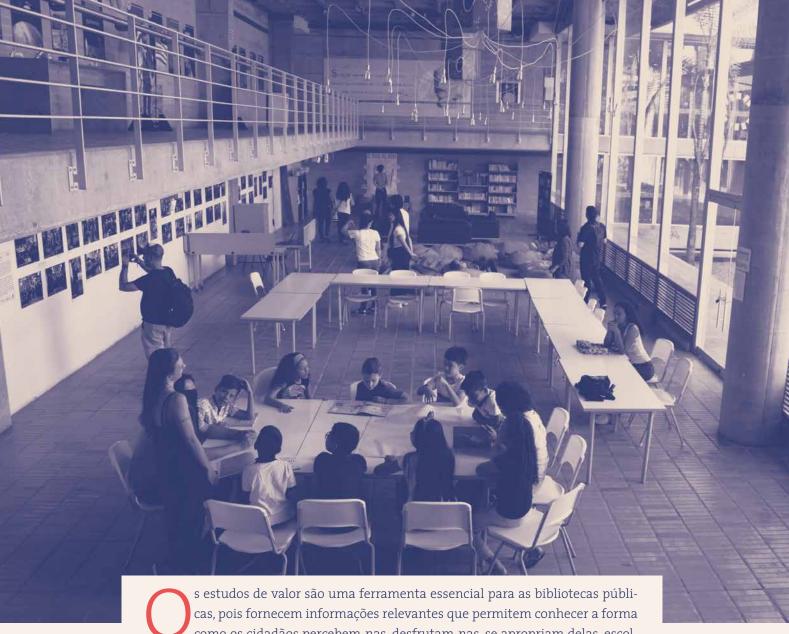
arece que há um consenso entre todas as pessoas em relação à importância das bibliotecas: consideram-nas valiosas e úteis, visto que, em algum momento de suas vidas, tiveram contato com elas, provavelmente para fazer uso de sua função mais tradicional de acesso à informação, já que é lugar de custódia da informação e do conhecimento, ou para conhecer e aproveitar suas instalações e suas atividades como oferta de serviço público. No entanto, como transformar as emoções, os discursos e as expectativas sobre o valor das bibliotecas em análises e medidas objetivas? Para responder a essa pergunta, foi elaborado este guia metodológico sobre estudos de valor, a fim de divulgar este tipo de pesquisa bem como orientar e motivar os diferentes atores do setor bibliotecário na Ibero-América para a sua implementação, o seu uso e a sua divulgação.

Os estudos de valor combinam análises qualitativas e quantitativas para obter indicadores sobre a legitimidade do investimento público, a apropriação cidadã, o reconhecimento dos bibliotecários e os efeitos econômicos e sociais gerados pelas bibliotecas; em suma, indicadores que demonstrem que as bibliotecas contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e, por isso, tornase importante garantir o seu funcionamento e a sua sustentabilidade ao longo do tempo. A realização de um estudo de valor é quase necessária e conveniente, não só para os decisores e cidadãos, mas também para as equipes internas, pois gera informação relevante para o planejamento, a prestação e a avaliação dos serviços da biblioteca.

Para o desenvolvimento deste guia, tomou-se como suporte principal a experiência do *Estudo de valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* (2021), publicado recentemente, e, em alguns casos, recorreuse a ideias textuais de seus produtos. Este guia, que orienta o desenvolvimento de estudos de valor independentemente do tipo de biblioteca e seu contexto, é composto conforme se explica a seguir. O primeiro capítulo contém informações sobre estudos de valor aplicados em bibliotecas. O segundo capítulo apresenta os elementos a serem considerados no planejamento e na formulação de estudos de valor. No terceiro capítulo, expõem-se os aspectos do desenho metodológico e, no quarto, a forma como esse desenho é implementado em cada uma das etapas da pesquisa para obter o valor econômico e social das bibliotecas. No capítulo cinco, encontra-se a estratégia de comunicação para uma efetiva socialização e divulgação do estudo. O capítulo seis apresenta as reflexões e as considerações finais. Finalmente, são listadas as referências bibliográficas e os anexos indicados no desenvolvimento do texto.

CAPÍTULO 1.

SOBRE ESTUDOS DE VALOR EM BIBLIOTECAS



cas, pois fornecem informações relevantes que permitem conhecer a forma como os cidadãos percebem-nas, desfrutam-nas, se apropriam delas, escolhem-nas e conferem-lhes um papel importante em suas vidas. Elas são, portanto, um insumo útil para o planejamento, para a organização e para a gestão do trabalho bibliotecário, fatores que aumentam as chances de impactar positivamente os territórios em que elas intervêm. Os estudos de valor, independentemente do tamanho e do tipo de biblioteca, tornam visível o reconhecimento dos usuários, ou seja, também funcionam como instrumento de avaliação e responsabilização que legitima a biblioteca, suas equipes de trabalho e o investimento ou a obtenção de novos recursos para garantir a sua operação e a sua sustentabilidade ao longo do tempo.

Nesse contexto, inicialmente, este capítulo oferece algumas reflexões sobre as generalidades e a importância dos estudos de valor, reconhecendo o valor das bibliotecas não apenas por suas funções tradicionais de custódia e de acesso à informação e ao conhecimento, mas também como instituições sociais e culturais que promovem direitos e contribuem para o progresso social e econômico das comunidades e dos territórios. Pretende-se, com isso, motivar os diferentes públicos a realizarem estudos de valor com uma intenção investigativa, objetiva e participativa, garantindo a obtenção de resultados rigorosos e aplicáveis a cada contexto.

1.1

O que é, para que serve e por que é feito um estudo de valor em bibliotecas?

Os estudos de valor são investigações que permitem demonstrar por meio de números, conceitos e percepções a importância das organizações para os cidadãos e os seus territórios no que se refere a retorno do investimento e dos impactos na qualidade de vida das pessoas. Por exemplo, o valor de uma organização privada pode ser expresso por meio da rentabilidade financeira e por sua capacidade de ser sustentável. No caso das organizações públicas, o exercício é mais complexo porque, por sua condição pública e irrepetível, os bens e serviços delas derivados não são comercializados nem possuem preço de mercado; no entanto, isso não significa que elas tenham de valor. O valor é uma alocação superior ao preço: a incidência e a contribuição das organizações públicas para o bem-estar social, a transformação urbana e os níveis de apropriação cidadã revelam a existência de seu valor econômico e social.

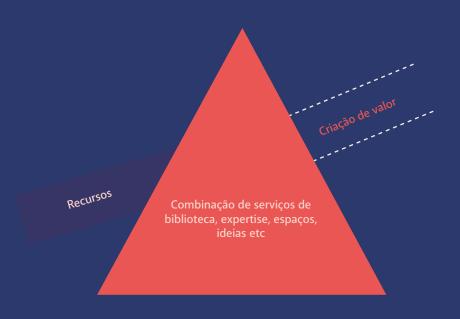
Por um lado, o valor econômico refere-se ao reconhecimento que as pessoas fazem dos efeitos diretos e indiretos das organizações públicas — neste caso, as bibliotecas —, o que, por sua vez, é produto da fruição e do uso de seus serviços, dos seus espaços e da participação em suas atividades bem como o valor que concedem à própria existência das bibliotecas, a opção de poder utilizá-las e o interesse de legá-las às gerações futuras. Em outras palavras, o valor econômico corresponde a estimar, em valores monetários, o ganho ou a perda de bem-estar ou de utilidade que uma pessoa ou um determinado grupo experimenta ao acessar ou perder a biblioteca (Herrero, Sanz e Bedate, 2003; Espinal, 2013).

Por outro lado, o valor social é entendido como aquelas qualidades ou aqueles atributos que são percebidos pelos cidadãos como valiosos e, por conseguinte, são apropriados em razão da sua contribuição para a melhoria da qualidade de vida e que, por meio da interação social, adquirem significados que transcendem o nível individual e chegam a definir a comunidade (Gómez et al., 2021). O valor social corresponde à própria experiência e ao consenso coletivo manifestado na aceitação, no sentimento de pertencimento e na satisfação com os bens e serviços.

Dessa forma, o valor das bibliotecas públicas é composto por essas duas dimensões: a econômica e a social.

Os mecanismos que permitem a criação de valor nas bibliotecas são altamente interdependentes; isso significa que se estabelece uma relação recíproca entre cada um dos seus recursos (serviço, material bibliográfico, pessoal, espaços, equipamentos, entre outros elementos), o que ajuda a cumprir satisfatoriamente os seus

Figura 1.PRODUÇÃO DE VALOR EM BIBLIOTECAS



Fonte: elaboração própria com base em Sørensen (2021).

objetivos. Portanto, o sucesso das bibliotecas em gerar valor é baseado em sua capacidade de combinar e aprimorar esses recursos (Jaeger et al., 2011; Cole e Stenström, 2020). Por exemplo, combinar o uso de espaços e de equipamentos com atividades específicas, como reuniões com especialistas temáticos, com uma perspectiva inclusiva (gênero, territorialidade, abordagem da deficiência, entre outras abordagens), não só gera o conforto dos participantes, mas também a sensação de que a informação e o conhecimento que recebem nesse espaço têm mais impacto, recordação e utilidade bem como que satisfaz a sua necessidade de melhorar as suas condições

de vida. De fato, as múltiplas facetas do valor mostram um leque de possibilidades de como as instituições bibliotecárias influenciam e impactam positivamente a sociedade e os territórios. Na Figura 1, é possível observar a criação de valor por meio de um prisma que ilustra a interconectividade entre os recursos e a geração da oferta de serviços e as atividades da biblioteca.

Revisão de estudos de valor em bibliotecas

As pesquisas sobre o valor, o impacto e o retorno social das organizações culturais públicas (bibliotecas, museus, arquivos, entre outras instituições) estão se tornando cada vez mais relevantes, não só no campo acadêmico, mas também na administração pública, devido à relevância dos seus resultados enquanto mecanismo de avaliação e de reconhecimento, uma vez que esses estudos servem para realizar diversas ações, conforme elencado a seguir.

- i) Explicar o comportamento dos indivíduos e das organizações culturais.
- ii) Estimar resultados com os quais seja possível comparar e analisar adequadamente os impactos que geram bem-estar à sociedade.
- iii) Apresentar informações à população e aos decisores para a elaboração de políticas públicas.
- iv) Mostrar que essas organizações são socialmente rentáveis, ou seja, que os benefícios que geram são superiores aos seus custos operacionais e que, por isso, contribuem para o bem-estar pessoal e coletivo dos territórios onde têm presença e programação. (Gomez et al., 2021)

Nos últimos anos, estudos de valor aplicados em bibliotecas têm sido aceitos e apresentados como uma ferramenta útil para a gestão de bibliotecas e para a tomada de decisões estratégicas.

O Anexo 1 lista os estudos de valor que foram identificados em uma revisão da literatura científica. Esses estudos foram realizados tanto para uma biblioteca específica quanto em grupos de bibliotecas bem como em diferentes tipos de bibliotecas, principalmente as públicas. As metodologias mais recorrentes são o Retorno Social do Investimento e o Método de Avaliação Contingente. Esses estudos são um precedente que serve de inspiração e de motivação para novos estudos aplicados em bibliotecas ibero-americanas.

1.3

Importância de um desenho adequado do estudo de valor em bibliotecas

Historicamente, as bibliotecas têm tido um papel central e reconhecido na sociedade ligado ao apoio à educação, à cultura e ao desenvolvimento pessoal. No entanto, essa posição privilegiada das instituições públicas de nossos países, em geral, e das bibliotecas, em particular, já não é inquestionável, mas é afetada por situações sociais e políticas, que podem obscurecer o reconhecimento de suas contribuições para a sociedade e sua sustentabilidade. Como instituições sociais e culturais, as bibliotecas devem revalidar sua importância para a melhoria social e econômica das comunidades. Para isso, é preciso mostrar à sociedade e aos gestores públicos a necessidade de continuar alocando recursos que garantam seu funcionamento, sua sustentabilidade e a expansão dos serviços e das atividades oferecidos. Como foi discutido até agora, os estudos de valor acabam sendo uma ferramenta bem-sucedida para cumprir esse propósito.

O desenho adequado do estudo do valor é um ponto chave na mensuração do valor da biblioteca, pois permite que o conhecimento existente e as experiências práticas de pesquisa sejam comunicados e utilizados, o que aumenta o potencial em relação aos procedimentos e aos resultados dos novos estudos. A importância do desenho aumenta com a complexidade ou com a dinâmica do objetivo do estudo, ou seja, à medida que novas dimensões ou variáveis vão sendo analisadas, um desenho de pesquisa preciso e minucioso se tornará cada vez mais imperativo. Este último é uma importante ferramenta para a justificativa e a orientação sobre a metodologia, os procedimentos e a interpretação dos resultados, para que o produto final seja coerente, ordenado e alcance o impacto esperado. Nos capítulos seguintes deste guia, são expostos os elementos metodológicos que permitem um adequado desenho e implementação metodológica de um estudo de valor.

CAPÍTULO 2.

PLANEJAMENTO DO ESTUDO DE VALOR



que deve ser encontrado, como será feito, quais referências são suportadas e quais recursos estão disponíveis. Para isso, inicia-se com um esboço ou com uma abordagem global da pesquisa, com a finalidade de saber se a equipe que realizará o estudo tem clareza suficiente sobre o problema, os objetivos e as formas de análise ou de metodologias, para alcançar, de forma adequada e eficiente, os resultados esperados. É também um momento para identificar os principais riscos e as principais dificuldades e necessidades, por exemplo, de orçamento, recursos humanos ou ferramentas que a pesquisa exige.

2.1

Elaboração do anteprojeto

O anteprojeto é o esboço do que será o desenvolvimento do estudo de valor. Este documento traça os aspectos-chave relativos à abordagem do problema, às hipóteses, aos objetivos e às linhas de base que se pretendem desenvolver, ou seja, é um esquema de trabalho que ajuda a dar sentido à pesquisa de forma sistemática (Peña, 2014) e que permite a quem investiga organizar e fundamentar teoricamente as ideias, definir metas e preparar um cronograma para o projeto (Sabino, 1992; Rodríguez, 2005). Assim, a função do anteprojeto e ser um primeiro rascunho que deve conectar as ideias básicas sobre a pesquisa e antecipar algumas das características essenciais que serão desenvolvidas, a saber: o título do projeto, a declaração e a formulação do problema, a justificativa, os objetivos, o tipo de pesquisa, os fundamentos teóricos e normativos, o desenho e as estratégias metodológicas, o objeto de estudo, os resultados esperados, o cronograma de atividades e o organograma estrutural da equipe de trabalho, entre outros elementos (Bernal, 2010). A seguir, são apresentados cada um dos aspectos incluídos no projeto.

2.2 Definição do problema de pesquisa

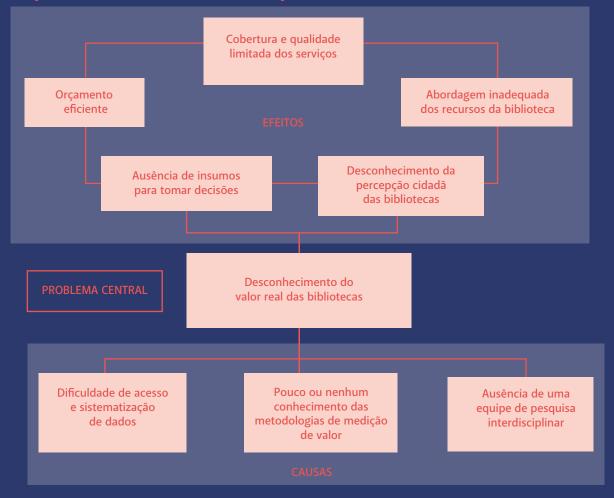
Consiste em descrever a ideia do que deve ser investigado e delimitar o problema: deixar clara a situação que se propõe conhecer, demonstrar ou estimar. Em termos metodológicos, esta seção responde à pergunta fundamental: "o que investigar?". Nesse contexto, é elaborado o enunciado do problema (também conhecido como a hipótese), o que determina, orienta e justifica a pesquisa. Além disso, os principais conceitos e dados são discriminados para apresentar o problema, argumentar as razões que motivam o estudo e os principais benefícios ou as principais contribuições da pesquisa (Hernández et al., 2014). A seguir, são apresentadas as cinco fases para formular um problema de pesquisa (Carrillo, 2007; Baena, 2017).

¹ Ver Anteprojeto do Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. Disponível em: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/download/anteproyecto-estudio-de-valor/.

- I. Identificação: a origem do problema é analisada, ou seja, o que o causa.
- II. Contextualização: os antecedentes são revistos e são identificados estudos anteriores ou similares relacionados ao problema.
- III. Delimitação: os aspectos específicos do problema a ser analisado são descritos com precisão, levando em consideração que eles surgem do geral para o particular.
- IV. Justificativa: a pertinência e a relevância do problema identificado são avaliadas.
- V. Formulação: as relações causais em torno do problema são apresentadas de forma explícita e organizada. Um recurso útil para a formulação é desenvolver uma árvore de problemas (Figura 2), que consiste em fazer uma representação gráfica e ordenada. Como em uma árvore, abaixo estão as raízes (as causas), o problema central é o tronco e os ramos e folhas são os efeitos que decorrem das causas (DNP, 2019).

Figura 2.

Esquema da árvore de problemas



Fonte: elaboração própria

2.3 Formulação de objetivos

A indicação clara de quais são os objetivos da pesquisa permite definir o escopo do estudo e o percurso metodológico que será seguido. Os objetivos devem ter uma estreita relação com o problema proposto (ou hipótese) e com os resultados a serem alcançados (Hernández et al., 2014; Guerrero e Guerrero, 2014). De acordo com a classificação de Mendoza e Llaxacondor (2016), existem cinco tipos de objetivos de pesquisa: relatório, descritivo, explicativo, avaliativo e preditivo. A Tabela 1 resume em que consiste cada um deles e algumas das perguntas-guia para formulá-los.

Tabela 1.Tipos de objetivos da pesquisa

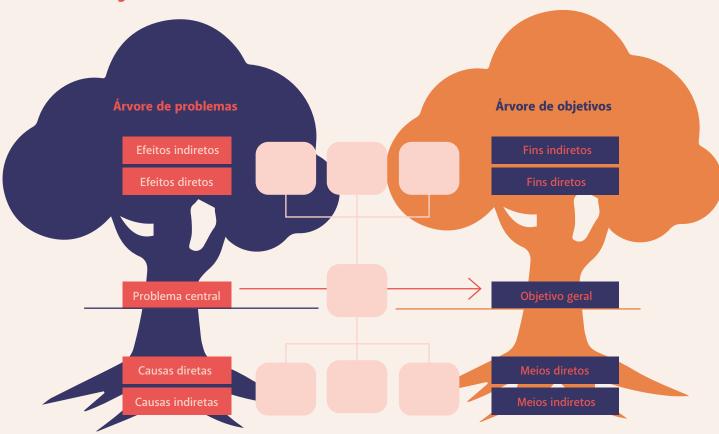
Objetivo	Relatório	Descritivo	Explicativo	Avaliativo	Preditivo
Definição	Descreve os elementos do objeto de estudo.	Descreve a situação ou fenômeno que motiva a pesquisa.	Descreve o tópico de estudo e explica se o objeto de por que o fato aconteceu. Procura avalia se o objeto de estudo foi benéfico.		Explica o comportamento e, com base nisso, prevê o futuro.
O que se pergunta?	O que existe ou aconteceu?	Qual foi a experiência?	Quais foram as causas do que aconteceu ou por que isso existe?	Era esperado?	O que vai passar? Pode ser mudado?
Exemplo	Que serviços a biblioteca oferece?	O que a biblioteca significa para os cidadãos?	O que os cidadãos esperam receber da biblioteca?	As bibliotecas têm valor?	As bibliotecas contribuem para transformar as sociedades?

Fonte: elaboração própria com base em Mendoza e Llaxacondor (2016).

Os objetivos são escritos a partir de um verbo no infinitivo e devem ser claros, específicos e alcançáveis. Para ser consistente com a definição do problema, também é útil construir uma árvore de objetivos, que tem como propósito definir de forma clara e estratégica o que o estudo de valor propõe, de acordo com os meios disponíveis. A Figura 3 representa a relação entre as árvores de problemas e de objetivos, mostrando como as causas estão ligadas aos meios, os efeitos aos fins e, ainda, o problema ao objetivo. Este tipo de esquema e estrutura de marco lógico é conveniente não só para a formulação de um projeto de pesquisa, mas também se torna mais relevante para projetos de intervenção social e/ou pública; por exemplo, quando se pretende construir e abrir novas bibliotecas nos territórios ou quando se inicia um clube de leitura (ou estratégias de promoção da leitura, escritura e oralidade) com determinadas populações.

Figura 3.

Relação entre as árvores de problemas e objetivos



Fonte: https://proyectoeducativotingo.wordpress.com/2016/05/19/arbol-de-objetivos/.

Os objetivos são consignados explicitamente nos documentos de planejamento e na execução do projeto. Serão redigidos dois tipos de objetivos: gerais e específicos. O objetivo geral é derivado diretamente do problema de pesquisa e indica os resultados esperados. O objetivo geral indica o "o quê?", o "para quê?" e o "como?" da pesquisa, portanto, apresenta a ideia central, sintetiza o problema, justifica a pesquisa, menciona a metodologia, expõe, de forma concreta, o objetivo do estudo e delimita o tema, o escopo e os resultados esperados (Behar, 2008; Guerrero e Guerrero, 2014).

Os objetivos específicos correspondem à separação ou ao desdobramento em partes do objetivo geral e apresentam um planejamento detalhado ou uma sequência para alcançá-lo. Por isso, os objetivos específicos servem como guia para abordar todo o trabalho e explicar como, por meio deles, o objetivo geral e os resultados esperados da pesquisa serão alcançados (Behar, 2008; Hernández et al., 2014). Para melhorar a compreensão e ter algumas referências na enunciação dos objetivos, a Tabela 2 inclui, a título de exemplo, alguns dos objetivos definidos no *Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*.

Tabela 2.Objetivos da pesquisa

Objetivo	Exemplo
Geral	Estimar o valor econômico e social que os habitantes da cidade de Medellín concedem ao Sistema de Bibliotecas Públicas, por meio da aplicação de metodologias de análise de bens não mercantis, que permitem demonstrar e legitimar esses espaços de livre acesso à informação e à cultura como fontes de desenvolvimento individual e social e de transformação territorial, além de promover um avanço na forma como as bibliotecas são vistas pelos decisores e conscientizar os cidadãos sobre como os recursos públicos são investidos e sobre as melhorias que geram em seu bemestar.
Específicos	 a) Desenhar um processo investigativo que permita analisar e identificar os impactos econômicos e sociais gerados pelo Sistema de Bibliotecas Públicas para os habitantes da cidade de Medellín. b) Desenvolver e aplicar metodologias integradas para estimar o valor econômico e o retorno do investimento social que os habitantes da cidade de Medellín concedem ao Sistema de Bibliotecas Públicas, com resultados que mostrem sua importância e seu impacto no bem-estar e na capacidade de transformação no contexto local. c) Complementar o exercício de coleta de informações do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín conforme a percepção dos cidadão, não apenas em relação à qualidade e à utilidade dos serviços prestados pelas unidades de informação que o compõem, mas também em relação aos valores e aos impactos que identificaram em suas vidas e nas das pessoas ao seu redor.

Fonte: elaboração própria.

2.4 Desenvolvimento do quadro teórico

Para que a proposta de pesquisa tenha o suporte conceitual necessário, é indispensável revisar e construir um quadro teórico²². Para desenvolver um quadro teórico, o problema de pesquisa situa-se em um conjunto de conhecimentos prévios e são expostas as considerações teóricas mais relevantes sobre o assunto. No quadro teórico, são introduzidos os principais conceitos do projeto (por exemplo: valor, biblioteca, apropriação social, efeitos econômicos, entre outros conceitos) e são apresentados os antecedentes e os estudos realizados anteriormente. No quadro teórico, também são divulgadas as hipóteses que serão demonstradas ao longo do estudo e os argumentos centrais para posteriormente contrastá-los com o exercício empírico (Sabino, 1992; Baena, 2017). Isso é funcional, por um lado, porque apresenta os resultados mais relevantes encontrados em outras pesquisas anteriores e dá pistas para a abordagem do estudo; por outro lado, refere-se a uma orientação teórica que permite reafirmar convicções conceituais ou, ao contrário, contrastá-las e deixar claro as diferenças encontradas (Creswell, 2003; Hernández et al., 2014). Dessa forma, um quadro teórico robusto e consistente possibilita a interpretação e dará suporte acadêmico e técnico aos resultados e conclusões.

2.5 Delimitação do objeto de estudo

O objeto de estudo é utilizado no campo da ciência para se referir a um tema de pesquisa, ou seja, especifica o que será analisado e como será realizado (Méndez, 2001; Hernández et al., 2014). Nele, determinam-se as questões específicas a serem estudadas, os possíveis objetos de interesse e estabelecem-se os limites, tanto teóricos quanto práticos, da pesquisa (Sabino, 1992; Baena, 2017). Quando da delimitação do objeto de estudo, propõem-se que se considerem as dimensões a seguir.

• Dimensão territorial

A delimitação territorial significa conhecer e expor, com clareza, o limite que será estabelecido em relação ao tema de pesquisa. Consiste em indicar explicitamente a região ou a área geográfica onde a pesquisa será realizada. No contexto deste guia, a delimitação territorial exige analisar se é uma biblioteca ou um conjunto (rede ou sistema) de bibliotecas com reconhecimento nacional. Da mesma forma, é necessário avaliar se está localizada em meio urbano ou rural, pois cada um tem suas particularidades e, em certa medida, determinará a for-

²A Economia da Cultura constituiu o quadro teórico do Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. Disponível em:https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/.

ma de coletar informações, convocar aliados estratégicos ou desenvolver estratégias de comunicação, entre outros fatores.

Dimensão temporal

A delimitação temporal consiste em estudar os fenômenos escolhidos em um intervalo de tempo, ou seja, a temporalidade em que a pesquisa é realizada e, portanto, a origem dos dados. Basicamente, existem dois caminhos de análise de acordo com a dimensão temporal. O primeiro é uma análise estática, ou seja, os dados são retirados de um determinado período; é como tirar uma "fotografia" para conhecer o estado do objeto de estudo — neste caso, das bibliotecas — naquele momento específico (um ano, um mês, um dia). O segundo é uma análise dinâmica, que consiste em analisar as condições do objeto de estudo em diferentes momentos durante um longo período, por exemplo, coletando informações todos os anos, todos os meses, todos os dias por cinco ou dez anos para, assim, conhecer a evolução ou quais mudanças o objeto de estudo está sofrendo. No caso de um estudo de valor, fazer uma única medição seria uma análise estática, mas se as medições são feitas periodicamente durante uma janela de tempo definida, esta seria uma análise do tipo dinâmico.

Dimensão espacial (uma biblioteca versus uma rede ou sistema)

A dimensão espacial está associada ao tamanho do objeto de estudo. Neste caso, consiste em avaliar ou analisar se o objeto de estudo de valor corresponde a uma biblioteca ou a uma rede ou um sistema de bibliotecas, o que implica diferenças metodológicas importantes. No caso da análise de uma biblioteca, basta considerar suas características específicas, seus usuários e seu ambiente, ao passo que, quando se trata de analisar um conjunto de bibliotecas (rede ou sistema), é necessário considerar aspectos representativos e homogêneos destas, especificamente quanto às informações básicas de cada uma delas, bem como contemplar integralmente os diferentes tipos de usuários, a prestação de serviços e as características dos contextos em que estão inseridos. Por exemplo, no caso de um sistema ou uma rede de bibliotecas, o grau de coordenação e cooperação interbibliotecas pode ser incluído como um aspecto relevante, pois pode ser significativo quando se trata de impactar o bem-estar de mais usuários. Finalmente, ao analisar essa dimensão, é importante considerar, ainda, que, quanto maior o número de aspectos a serem avaliados, maior a profundidade, mas também que o processo de pesquisa e de interpretação dos resultados se tornará mais complexo.





Realização do desenho metodológico para a pesquisa

No desenho metodológico, são organizados os processos com os quais se espera atingir satisfatoriamente os objetivos da pesquisa. O desenho metodológico é determinado pelo tipo de pesquisa a ser realizada e sua elaboração é influenciada pelo número e pelo tipo de atividades bem como pelo escopo definido para o estudo (Behar, 2008; Bernal, 2010). A finalidade do desenho metodológico é orientar o estudo, apresentando, com clareza, o método e a justificativa de sua escolha, isto é, indicar as técnicas, os instrumentos e as fontes de coleta de informações, as formas pelas quais se procederá para selecionar amostras da população-alvo e as ferramentas que serão utilizadas para o tratamento e a análise dos dados coletados (Sabino, 1992; Méndez, 2001; Hernández et al., 2014).

O foco investigativo será crucial para a definição do desenho metodológico, pois é a forma como os pesquisadores abordarão o objeto de estudo, ou seja, é a perspectiva a partir da qual o assunto será abordado, o que pode variar de acordo com o escopo e o tipo de resultados a serem esperados. Existem, então, três tipos de focos investigativos, conforme elencados a seguir.

- I) Qualitativo: corresponde ao processamento da informação que recolhe os discursos sobre um tema específico, que considera os significados que lhe são atribuídos e as avaliações que os sujeitos fazem, para, depois, proceder a sua interpretação com base nos aspectos culturais, sociais e ideológicos. Esse tipo de abordagem, geralmente, tem resultados descritivos (Álvarez-Gayou et al., 2014).
- II) Quantitativo: corresponde ao processamento da informação que utiliza magnitudes numéricas e técnicas formais ou estatísticas para realizar as suas análises, sempre enquadradas em uma relação causa-efeito. Os resultados obtidos são numéricos, descritivos e, em alguns casos, preditivos (Cadena-Iñiguez et al., 2017).
- III) Misto: combina abordagens qualitativas e quantitativas em um mesmo estudo (Tashakkori e Teddlie, 2003; Barrantes, 2014), por isso, a coleta e a análise dos dados combina métodos padronizados e interpretativos e os resultados de um ou outro são focos cruzados; portanto, esse método é mais abrangente e robusto.

Projeção dos resultados a serem alcançados

É necessário descrever o tipo de resultados que se espera alcançar, não apenas no que se refere a conhecimento, mas também com relação a efeitos ou impactos que podem ser gerados no âmbito social, econômico, ambiental, de políticas públicas, acadêmico, entre outros contextos. Os resultados são construídos a partir dos objetivos e do desenho metodológico da pesquisa. Não devemos esquecer as reais possibilidades de execução da pesquisa, reconhecendo as condições e o contexto em que se enquadra, com o intuito de demonstrar sua utilidade (Rodríguez, 2005; Baena, 2017). A seguir, estão exemplificados alguns dos resultados esperados, conforme disposto no *Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* (Gómez et al., 2021: 21), e que podem ser úteis como referência para novos estudos.

- Realizar um processo investigativo que resulte no valor econômico e social que os habitantes da cidade de Medellín atribuem ao Sistema de Bibliotecas Públicas.
- Gerar recomendações de políticas públicas para a gestão adequada das bibliotecas municipais incluídas no objeto de estudo; orientar a política cultural; consolidar um novo campo de estudo; e justificar a participação pública e privada e da sociedade em geral na preservação das bibliotecas públicas.
- Construir um documento estruturado para a apresentação dos resultados, o qual se torne referência para estudos similares realizados na região. O referido documento viabilizará a comunicação, de forma clara e simples, tanto das comunidades quanto dos gestores e dos decisores do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. Ademais, permitirá mensurar seu valor e sua importância na cidade bem como servirá como meio para divulgar seus benefícios e promover a participação dos cidadãos nesses espaços culturais.

2.8 Construção do cronograma de atividades

O cronograma de atividades é um calendário de trabalho que permite prever todas as fases necessárias para completar a pesquisa, datas de início e término. Sua função é ajudar as equipes a planejar, acompanhar e concluir, com sucesso, o trabalho dentro do prazo estabelecido (Méndez, 2001; Bernal, 2010).

É importante primeiro identificar todas as tarefas envolvidas na realização da pesquisa, decidir a ordem em que serão feitas e determinar se algumas podem ser



executadas de forma independente ou se é necessário terminar uma tarefa anterior para iniciar outra (sequencial). Quando as atividades são totalmente identificadas, é possível pensar em quais insumos são necessários para cada uma delas e estimar o tempo que levará para completá-las. A distribuição de tarefas em diferentes momentos da pesquisa permite um planejamento eficiente e melhor aproveitamento dos recursos (tempo, dinheiro, pessoal, entre outros fatores). O cronograma pode apresentar um planejamento de atividades por dias, semanas, meses, trimestres ou semestres, dependendo da duração de cada uma delas. Por exemplo, o Formato 1 traz uma proposta com o esquema de cronograma e, no Anexo 2, há uma estrutura geral completa, útil para as equipes que planejam realizar novos estudos de valor.

Formato 1.Cronograma de atividades

Plano de trabalho			Cronograma				Detalhe do avanço		
				% De avance		Mês 1		Descrever os detalhes da	
Producto	Fase	%	Actividad	Actividad de meta total	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	execução do trabalho
Descripción del producto	Fase a la que pertenece	Peso relativo de cada producto	Actividad puntual que se pretende desarrollar	Atividade específica a ser desenvolvida	X	х	Х	Х	Data de entrega, comentários etc.

Fonte: Gomez et al. (2021, p. 22).



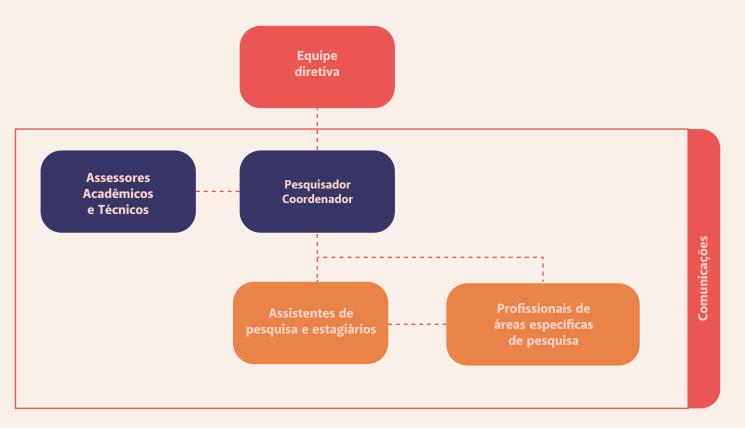
29 Organização da equipe de trabalho

A elaboração do organograma ajuda a representar a estrutura e as responsabilidades das equipes ou das áreas que farão parte do projeto de pesquisa. Dessa forma, ficam claras as relações entre as partes, a função de cada uma delas e os papéis das pessoas que delas participam (Hernández et al., 2014; Baena, 2017). A Figura 4 mostra um exemplo de possível organograma para as equipes de trabalho envolvidas em um estudo de valor, principalmente para bibliotecas.



Figura 4.

Esquema do organograma



Fonte: Gómez et al. (2021, p. 24).

Equipe diretiva: sua principal função é gerenciar recursos, acompanhar processos técnicos, contribuir e validar a elaboração de produtos e tomar decisões estratégicas para o bom desenvolvimento das pesquisas. Essa equipe também é responsável por representar o estudo nas esferas políticas e gerar as alianças que agregam



legitimidade e apropriação à pesquisa. Por seus conhecimentos e suas experiências em bibliotecas, também são responsáveis por fornecer ou orientar a coleta de informações específicas, serviços, contabilidade, entre outras questões.

Equipe de pesquisa: sua principal função é desenvolver o estudo de valor, o planejamento, a estrutura e a aplicação de metodologias qualitativas e quantitativas, os processos de coleta de dados e a análise e interpretação dos resultados. Essa equipe também é responsável por preparar os produtos do estudo, como relatórios técnicos, guias, cartilhas, artigos científicos, resumos, apresentações, entre outros documentos, e por manter sob controle todas as atividades do processo de pesquisa e aquelas derivadas deste.

Equipe de comunicação: tem a função de acompanhar os processos de desenho e planejamento das estratégias de comunicação do estudo de valor e do plano de mídia; desenvolver, implementar e concretizar estratégias de sensibilização e divulgação da pesquisa; definir a linha gráfica do estudo; enviar peças de comunicação dirigidas a cada um dos grupos de interesse; e apoiar a equipe de pesquisa em questões de comunicação, como gerenciamento de redes sociais, microsites da web, informações de progresso, entre outras ferramentas.

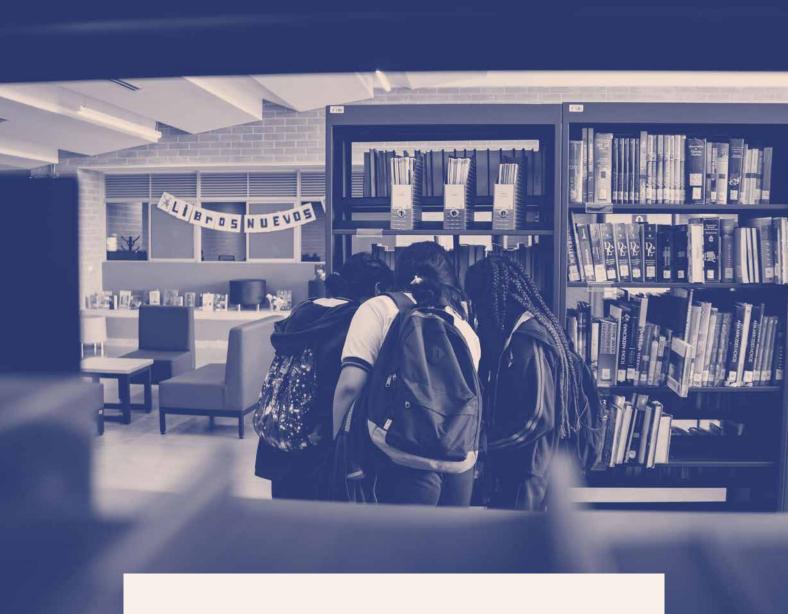
Assessores acadêmicos e técnicos: seu papel, na pesquisa, é assessorar a equipe na implementação da metodologia e na análise dos resultados, além de dar suporte em questões metodológicas e acadêmicas e na revisão de produtos de pesquisa, para garantir maior rigor ao processo de pesquisa. Nesse contexto, dois grandes grupos destacam-se, conforme elencado a seguir.

- i) Equipe de instituições bibliotecárias, que fazem contribuições técnicas a partir de sua experiência e aplicação de pesquisas similares.
- ii) Assessores acadêmicos, que revisam, fazem recomendações e validam os relatórios técnicos acadêmicos do estudo.

Finalmente, é importante que os participantes do estudo estabeleçam alianças estratégicas com diferentes organizações ou instituições nacionais e internacionais, com as quais possam ser alcançadas sinergias para diversos fins, por exemplo, obter cofinanciamento; apoiar a coleta de informações; participar de atividades de transmissão social de conhecimento e de temas de pesquisa; apoiar estratégias de comunicação e de divulgação de resultados; dar maior reconhecimento e legitimidade ao estudo, entre outras ações. A relação entre os processos do estudo de valor e seus grupos de interesse compõem seu próprio modelo de gestão. Para maior detalhamento, no Anexo 3, são apresentadas algumas ideias sobre a organização da pesquisa. É um ponto de partida e pode ser ajustado, adaptado ou melhorado para ir ao encontro das realidades e das especificidades das bibliotecas e dos contextos em que se insere o seu estudo.

CAPÍTULO 3.

DESENHO METODOLÓGICO PARA UM ESTUDO DE VALOR



s colocações anteriores versaram sobre planejamento e formulação de um projeto de pesquisa para o estudo do valor em bibliotecas. Neste capítulo, o foco será no desenho metodológico, o qual permite estruturar, de forma ordenada e sistemática, cada uma das etapas necessárias para encontrar o valor das bibliotecas. Grande parte do desenho metodológico é baseado em uma revisão de antecedentes e na literatura sobre estudos de valor em organizações semelhantes, o que dá um suporte no caminho para a implementação da pesquisa; portanto, quanto mais robusta for a revisão, mais possibilidades e mais informações estarão disponíveis para abordar o estudo de valor. Além de ser "a carta de navegação" da pesquisa, no desenho metodológico, seu alcance, suas limitações e suas novidades são explicitamente estabelecidos. A seguir, serão apresentados os principais aspectos a serem considerados no momento de organizar o desenho metodológico da pesquisa.

3.1

Revisão dos antecedentes

O desenho metodológico do estudo do valor em bibliotecas começa com pesquisa feita com base na literatura existente, com o objetivo de identificar e analisar as referências que ajudam a entender como esses estudos foram realizados, quais foram seus principais achados, quais abordagens metodológicas foram utilizadas, quão pertinentes foram e quais novidades podem ser aportadas (Guirao, 2015; Baena, 2017). A revisão da literatura é uma tarefa permanente em todas as fases do estudo, pois uma boa revisão esclarece e focaliza o problema de pesquisa, aprimora o desenho metodológico, amplia o conhecimento sobre a área, contextualiza as descobertas e fundamenta melhor os achados e as conclusões. A seguir, são apresentadas três etapas que foram sugeridas para realizar a revisão da literatura (Creswell, 2003; Hernández et al., 2014).

• Nuvem de ideias com palavras-chave relacionadas a bibliotecas

A nuvem ou chuva de ideias é um método de troca de ideias em que os membros da equipe de pesquisa participam, sem ordem ou filtro, de discussões relacionadas às bibliotecas. Essas ideias são coletadas, primeiramente, sem avaliação ou censura, e, depois, são avaliadas para selecionar aquelas de maior relevância e solidez para a pesquisa. A Tabela 3 apresenta alguns temas e palavras-chave que são úteis para um estudo de valor.

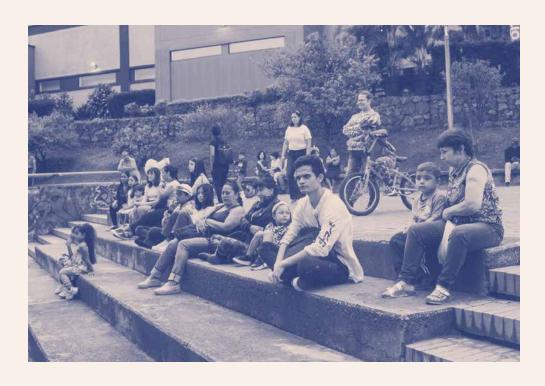


Tabela 3. Lista de tópicos e palavras-chave

Conceito	Palabras Claves
Bibliotecas	"Bibliotecas Públicas", "Bibliotecas Ibero-América", "Biblioteca e Território", "Biblioteca e Desenvolvimento", "Incidência de Bibliotecas", "Public Library", "Ibero-American Libraries".
Qualidade de vida	"Qualidade de vida", "Qualidade de vida e desenvolvimento", "Medições e indicadores de qualidade de vida", "Conhecimento, bibliotecas e bem comum", "Impacto das bibliotecas públicas e bem-estar", "Quality of Life", "Quality of Life, Development and Well-Being"; "Public Libraries Impact and Well-Being".
Valor social	"Valor social", "Capital social", "Reconhecimento social", "Valor social das Bibliotecas", "Bibliotecas e cidadania", "Biblioteca, público e social".
Retorno do investimento	"ROI", "Retorno Social do Investimento", "Retorno Social do Investimento em Bibliotecas", "SROI", "SROI Cultura", "Retorno Social e Cultura", "Social Return on Investment in Libraries".
Economia e cultura	"Economia da cultura", "Bens culturais", "Valor econômico", "Estatísticas culturais", "Efeitos econômicos das atividades culturais", "Setor público e desenvolvimento cultural", "Patrimônio cultural", "Organizações culturais", "Bens públicos ", "Econo- mics of Culture", "Cultural Assets", "Cultural Value", "Economy and Culture".

Fonte: elaboração própria com base em Gómez et al. (2021).

• Pesquisa de palavras-chave em repositórios

Após a seleção das palavras-chave, busca-se a documentação acadêmica e científica em que se apoiam os componentes teóricos e metodológicos da pesquisa, na ordem descrita a seguir.

 (I) acessar os catálogos de bibliotecas e os repositórios acadêmicos locais e internacionais (Tabela 4).

Tabela 4.

Bases de dados indexadas

Base de dados	Link
Dialnet	https://dialnet.unirioja.es/
Elsevier	https://www.elsevier.com/
Google Acadêmico	https://scholar.google.es/
SciELO	https://scielo.org/es/
Latindex	https://www.latindex.org/
Redalyc	https://www.redalyc.org/
REDIB	https://redib.org/
SCOPUS	https://www.scopus.com/
Web of Science	https://www.webofscience.com/

Fonte: elaboração própria

- (II) Definir palavras-chave em diferentes idiomas (inglês, espanhol, português). (III)Executar a pesquisa.
- (IV)Selecionar os documentos, levando em consideração a relevância para o estudo de valor, o ano de publicação (privilegiando textos recentes, das últimas décadas) e que estejam disponíveis para leitura completa.

• Elaboração de fichas de leitura

Os documentos encontrados nos repositórios selecionados de acordo com sua maior relevância e utilidade são levados para um registro, ou para uma sistematização, conhecido como ficha de leitura. Nela, são ordenadas as informações e são registrados o nome do documento, o nome dos autores, o ano, o resumo, os dados básicos para a citação, as citações textuais do documento consultado, as palavras-chave associadas ao conteúdo. Ademais, um campo de observações também é adicionado para reflexões, extensões e pistas para novas buscas ou novos aprofundamentos. Um exemplo do formato da ficha de leitura consta a seguir.

Formato 2.

Ficha de leitura

ASSUNTO/TEMA			
	BIBLIOGRAFIA		
Título			
Autor			
Editorial	Ano de publicação	Número de páginas	
Citação e link de consulta			
	CONTEÚDO		
Palavras-chave			
Citações literais			
Referências no mesmo texto			
Observações			
Data de preenchimento: Feito por:			

3.2 Seleção da metodologia para o estudo de valor

O desenho metodológico da pesquisa baseia-se na utilização de métodos quantitativos, qualitativos ou em uma combinação de ambos, conforme já mencionado. Um estudo de valor impõe, de certa forma, o desafio de mensurar o valor conferido às bibliotecas, por exemplo, mediante a mensuração de números ou de avaliações pac-

tuadas pela comunidade. Esses estudos também detalham as características da(s) biblioteca(s) e suas conexões com os contextos em que oferecem seus serviços, estudos que, ao final, são insumos para recomendações de políticas públicas. A Tabela 5 apresenta algumas metodologias provenientes de diferentes disciplinas e que são úteis para medir o valor das bibliotecas.

Tabela 5.Metodologias para mensuração do valor

Metodologia	Tipo de análise	Objetivo
Método narrativo	Qualitativo	Criar uma história que organize os eventos que fazem parte de um processo em uma sequência coerente, com base em sua contribuição para o desenvolvimento geral desse processo.
Análise de conteúdo temático	Qualitativo e misto	Analisar a mensagem das declarações ou dos textos das pessoas — segundo os conceitos, e não as palavras em si — por meio da classificação dos elementos ou dos conteúdos do texto em categorias de maior recorrência.
Retorno Social do Investimento	Quantitativo	Estimar os valores da rentabilidade social que as pessoas obtêm por meio do uso e do gozo direto dos serviços prestados por diferentes organizações públicas e pela fruição do patrimônio cultural.
Métodos de avaliação econômica para ativos não mercantis	Quantitativo e misto	Estimar o valor que as pessoas dão a ativos não mercantis, por meio da análise de sua preferência e da contribuição para seu bem-estar, observando se expressam as suas preferências em mercados paralelos e próximos (por exemplo, os métodos de preços hedônicos e os custos de viagem) ou se declaram em cenários onde um mercado é simulado (por exemplo, o método de avaliação contingente e experimentos de escolha).

Fonte: elaboração própria

Para uma melhor seleção da metodologia, é importante conhecer um pouco mais sobre ela, em que consiste e quais são seus fundamentos conceituais. Os exemplos da Tabela 5 não são as únicas opções metodológicas para um estudo de valor, mas talvez sejam as mais utilizadas no campo das organizações públicas e, portanto, um exercício que combine essas metodologias pode ser apropriado. Por exemplo, o *Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* apresenta a aplicação integrada da Análise de Conteúdo Temática, o Retorno Social do Investimento e o Método de Avaliação Contingente e, por isso, obteve resultados mais completos e holísticos sobre o valor econômico e social das bibliotecas.

Método narrativo

A metodologia narrativa consiste em analisar os acontecimentos e as percepções que as pessoas têm sobre as bibliotecas, para construir uma única história que contenha todas as manifestações declaradas de forma sequencial, coerente e integrada (Polkinghorne, 1988). Essa metodologia é útil porque a história resultante permite estabelecer o valor social das bibliotecas. Esse método difere dos demais porque não se concentra em considerar discursos individuais, mas em integrá-los e unificá-los em uma "experiência global", que lhes confira sentido a partir do momento e do contexto em que são declarados. A análise dos discursos assim integrados permite tirar conclusões ou gerar reflexões sociais sobre o processo ou o objeto estudado. A Tabela 6 apresenta as principais diferenças entre os dois métodos.

Tabela 6.

Diferenças entre o método narrativo e o método analítico com foco nas variáveis

	Método narrativo	Método analítico com foco nas variáveis
Foco do estudo	Baseia-se nos eventos que compõem uma experiência global, ou seja, o conjunto de ações coerentemente encadeadas a partir de seu significado, momento e contexto.	Toma variáveis, ou seja, baseia-se em categorias analíticas observáveis de forma independente (horários, pessoal etc.) nas unidades de estudo.
Procedimento para explicar	Faz uma cadeia narrativa de ações para que constituam uma história unificada com significado, na qual sejam explicadas as conexões entre cada uma delas.	As variáveis são associadas com base na relação causa-efeito, ou seja, se há correlação entre elas e, portanto, podem ser extrapoladas da amostra do estudo para a população universal.
Consideração do contexto	O processo de explicação considera o contexto, pois somente assim é possível reconstruir o significado global das ações em uma experiência localizada no tempo e no lugar.	O processo de explicação é abstraído de contextos particulares, pois considera apenas as variáveis que são objeto de análise e estudo.

Fonte: Kornblit (2007).

Devido ao seu potencial para a produção de histórias como práticas emancipatórias e geradoras de crítica social, essa metodologia tem sido amplamente utilizada nas ciências sociais. Por exemplo, Gonzalez et al. (2020), a partir do método da narrativa biográfica, busca aproximar a compreensão da educação inclusiva a partir da ex-

periência escolar dos professores da escola. Amar (2020), por sua vez, baseia-se na criação de uma história para realizar um estudo sobre a importância da educação para a paz e para o desenvolvimento social na Espanha. Em geral, esse método serve para realizar um estudo de valores de cunho mais sociológico, antropológico e filosófico por meio da análise dos discursos e expressões de valor que as pessoas declaram sobre o trabalho do bibliotecário e a relação com grupos de interesse.

Análise de conteúdo temático

A Análise de Conteúdo Temática (ACT) toma as declarações das pessoas sobre um tópico ou uma questão específica (por exemplo, por que a biblioteca é valiosa para você?), para analisar a presença de termos ou conceitos (formulação de uma ideia contida em uma palavra), a fim de fornecer uma interpretação e construir inferências lógicas e reconhecer tendências, padrões, frequências, relações, estruturas ou consenso entre as mensagens coletadas (Bardín, 2002; Andreu, 2002). Para usar esse método, as palavras ou o conteúdo das mensagens das pessoas são classificados em categorias, ou seja, dá-se um nome aos fragmentos de informação de interesse para a análise ou, o que dá no mesmo, a informação é "rotulada" de acordo com os significados compartilhados entre os fragmentos, considerando o contexto em que é emitida a mensagem e a relação entre quem o declara e a quem o declara (Torres, 1998; Aigeneren, 2009). Para melhor compreensão, se forem tomadas as respostas de várias pessoas à pergunta do início deste parágrafo, ao aplicar o ACT33, podem ser encontradas diferentes categorias relacionadas ao valor social das bibliotecas, como, por exemplo, locais de encontro, organizações públicas, informação, conhecimento, leitura, tranquilidade, entre outros elementos.

³ Esta metodologia é utilizada no *Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*. Para mais detalhes, consulte o Caderno 1 – As bibliotecas têm valor: Análise da percepção do cidadão, disponível em: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/14/las-bibliotecas-tienen-valor-analisis-de-las-percepciones-ciudadanas/



Em geral, a técnica ACT é uma ferramenta que permite reconhecer e interpretar os comportamentos das pessoas, os significados e os sentidos determinados por diferentes formas de pensar, sentir e agir e ligados à linguagem, à interação social e à comunicação (Habermas, 1989). O ACT permite uma abordagem-chave das percepções dos cidadãos sobre um tema específico — neste caso, o valor social que conferem às bibliotecas e que se expressam por meio de diferentes meios: redes sociais, grupos focais, histórias, pesquisas, entre outros contextos. A Figura 5 apresenta os quatro momentos necessários para a correta implementação dessa metodologia. Algumas referências para a utilização dessa metodologia correspondem aos estudos realizados por Andreu (1998), para a análise da evolução da percepção espanhola de si e do mundo no quadriênio 1991-1994, e por Calle e Díaz (2018), para verificar a eficácia do *marketing* de uma página do *Facebook*.

Figura 5.

Momentos para implementação da análise de conteúdo temático

Momento descritivo A classificação e a categorização das fontes são realizadas.

Momento analíticoOrienta a ordenação
das informações

Momento interpretativo
As interferências surgem a
partir da triangulação de
informações

Momento de produção Elaboração do relatório investigativo

Fonte: Gómez et al. (2021, p. 67).



Retorno Social do Investimento

O Retorno Social do Investimento (SROI, na sigla em inglês: Social Return on Investment) é uma técnica de valoração que vem ganhando importância como ferramenta que consegue aproximar os valores financeiros que os cidadãos podem obter por meio do uso e do gozo direto do patrimônio, ou seja, serviços prestados por diferentes organizações públicas (Zamudio, 2016), e patrimônio cultural, por exemplo, bibliotecas (Luria e Pintor, 2013; Gómez-Yáñez, 2014; Hernández-Sánchez, 2016), teatros (Leathem,

2015) ou museus (Whelan, 2015; Viganò e Lombardo, 2018). Assim, o SROI tornou possível apresentar uma relação clara entre benefícios e custos, a qual é facilmente comunicada aos usuários, aos decisores e às entidades governamentais interessadas.

O SROI parte do pressuposto de que, se a organização não existisse (bibliotecas públicas), os cidadãos teriam de pagar pelos serviços em mercados privados, evidenciando a economia que fazem ao acessá-los de forma livre e democrática. Assim, o Indicador SROI permite mensurar e quantificar o benefício anual que as organizações públicas geram para a sociedade, comparando o custo de seus serviços em mercados paralelos ou próximos ao investimento necessário para o seu funcionamento. Para utilizar essa metodologia, é necessário ter os seguintes dados estatísticos e financeiros, consolidados para um exercício ou período.

- a) Consumo: número de atividades ou usos e de assistentes ou beneficiários dos serviços da organização. No caso das bibliotecas, número de livros consultados e emprestados, total de horas de assessoria bibliotecária, oficinas de promoção da leitura, atividades artísticas e culturais, entre outros elementos.
- b) Custos: para cada serviço e atividade da organização, deve haver o custo discriminado incorrido para a sua execução.
- c) Preços: investigar o preço dos serviços da organização em mercados paralelos, desde que sejam homogêneos e próximos da organização-base.

Algumas organizações de bibliotecas que aplicaram essa metodologia para avaliar seu valor são: a Rede de Bibliotecas Municipais da província de Barcelona (2011); o Conselho de Cooperação de Bibliotecas da Espanha (2013); a Rede de Bibliotecas Públicas do Governo de Navarra (2016); e, recentemente, o Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín⁴⁴ (2021).

Método de Valoración Contingente

As bibliotecas são consideradas bens não mercantis, ou seja, bens públicos e irrepetíveis que não são comprados ou vendidos no mercado — como é o caso dos bens privados (roupas, casas, alimentos, automóveis, entre outros bens). É por isso que não é possível tomar os preços como referência do valor monetário das bibliotecas. Como solução para essa limitação, métodos de avaliação econômica têm sido utilizados para estimar o valor desses bens não mercantis: 1) simulação de um mercado, por exemplo, Avaliação Contingente e Experimentos de Escolha; 2) ou análise do comportamento e das decisões das pessoas nos mercados de bens próximos ou

⁴ Os resultados do Investimento do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín estão publicados no Caderno 2 – As bibliotecas têm valor: um olhar do Retorno Social do Investimento. Disponível em:https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22/las-bibliotecas-tienen-valor-una-mirada-desde-el-retorno-social-de-la-inversion/>.

relacionados (avaliação do terreno, alojamento, alimentação, souvenirs, entre outros fatores), em que se baseiam os métodos de Preço Hedônicos e Custos de Viagem. Será utilizado o Método de Avaliação Contingente, pois este tem sido um dos métodos mais utilizados para estimar o valor econômico das bibliotecas públicas, como é o caso da Rede de Bibliotecas Públicas, Universitárias e Científicas da Espanha (2014), da Rede de Bibliotecas Públicas do Chile (2017) e do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín⁵⁵ (2021).

O Método de Avaliação Contingente baseia-se em pesquisas a partir das quais se desenha e se simula um mercado hipotético que permitirá investigar o valor máximo que as pessoas estariam Dispostas a Pagar (DAP) para a provisão ou para a melhoria da organização pública e cultural objeto de estudo ou quanto estão Dispostos a Aceitar (DAA) pela perda ou afetação do bem ou dos serviços prestados por tal instituição (Riera, 1994; Herrero, Sanz e Bedate, 2003). Portanto, esse método versa sobre a disposição do cidadão em apoiar o financiamento da organização não mercantil, ou seja, as bibliotecas. Basicamente, a implementação desse método requer quatro fases principais, conforme indicado na Figura 6.

Figura 6.

Fases de implementación del Método de Valoración Contingente

Abordagem do estudo Identificação do bem ou serviço a ser avaliado, desenho metodológico e cenário hipotético

Estructuración y desarrollo del ejercicio de valoración Diseño del instrumento de recolección de información.

Recolección de datos y análisis de información

Prueba piloto, aplicación del instrumento, modelo econométrico.

Presentación de informes y conclusiones

Fonte: Gómez et al. (2021, p. 69).

⁵ Os resultados do Método de Avaliação Contingente aplicado ao Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín estão publicados no Livro 3 – As bibliotecas têm valor: perspectivas da análise econômica. Disponível em: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22/las-bibliotecas-tienen-valor-perspectivas-desde-el-analisis-economico/.

3.3

Identificar as ferramentas e os programas de computador a

serem usados

As ferramentas ou os programas são os desenvolvimentos informáticos que são utilizados para o recolhimento e para o tratamento de dados e que facilitam a análise da informação, de acordo com uma determinada sequência, uma determinada programação e/ou um determinado interesse. Um exemplo claro disso é o Word, um programa que economiza tempo na hora de escrever e criar documentos apresentáveis. A Tabela 7 apresenta três programas gratuitos que permitem trabalhar com uma grande quantidade de informações e, portanto, facilitam algumas tarefas na aplicação das metodologias em estudos de valor que foram vistas na seção anterior.

Tabela 7.Ferramentas informáticas

Google Surveys	Excel	R Studio	
✓ Google Surveys	X Excel	R Studio	
Os Formulários Google tornam fácil e eficiente planejar eventos, enviar questionários, fazer perguntas à população-alvo e coletar informações. Além disso, essa ferramenta permite incluir os seguintes tipos de perguntas: resposta curta, parágrafo, seleção múltipla, caixa de seleção, lista suspensa, escala linear, grade de múltipla escolha, data e hora, entre outras questões. Além disso, oferece uma sistematização e análise estatística preliminar dos dados obtidos.	O Excel é um software para o desenvolvimento de planilhas, ou seja, organização de dados em uma estrutura de colunas e linhas, cuja interseção é conhecida como célula; com isso, ele possibilita realizar operações para análise e representação gráfica. O Excel é muito útil para os fins propostos neste guia, pois as informações obtidas por meio de pesquisas, redes sociais, departamentos de estatística, entre outros canais, podem ser processadas no programa bem como as funções estatísticas já incorporadas podem ser aplicadas para realizar análises de dados e estimar os resultados de acordo com cada metodologia.	O R Studio é um ambiente de desenvolvimento integrado para linguagem de programação de dados, dedicado à computação estatística e apresentação gráfica de dados. Inclui um console, um editor de sintaxe que suporta a execução dos códigos usados para a análise de dados bem como ferramentas para plotagem, depuração e gerenciamento de áreas de trabalho e tarefas. É útil para o desenvolvimento de estimativas econométricas.	

Fonte: elaboração própria



Con el fin de gestionar adecuadamente los recursos para el estudio de valor, hay que cerciorarse previamente de la disponibilidad de estos programas, y de que el uso y funcionalidad que se les va a dar sean acordes con el diseño y los requerimientos metodológicos, de modo que se puedan alcanzar eficiente y efectivamente los propósitos de la investigación. Estos programas cuentan, además, con distintas guías detalladas gratuitas en internet, sobre su instalación, utilización y aprovechamiento.

CAPÍTULO 4.

IMPLEMENTAÇÃO DO ESTUDO DE VALOR



4.1

Expedições de campo

Fazer uma visita de campo permite reconhecer o objeto de estudo, interagir com grupos de interesse, coletar informações primárias e identificar a realidade estudada (Behar, 2008; Flick, 2012). Especificamente, realizar uma expedição de campo na fase inicial de um estudo de valor é essencial, pois uma equipe interdisciplinar, com diferentes níveis de abordagem do objeto de estudo, poderá compreender melhor o funcionamento e as particularidades das bibliotecas, bem como aprender, em primeira mão, sobre biblioteca, experiências e práticas bem como reconhecer os territórios e contextos em que estão inseridos.

As experiências das visitas à biblioteca são sistematizadas em formato de diário de campo (Formato 3), que é um instrumento utilizado pelos pesquisadores para coletar e registrar todos os fatos passíveis de análise ou que apoiem a interpretação dos resultados. Os registros fotográficos e materiais de interesse encontrados durante a visita são anexados ao diário de campo, o qual, posteriormente, poderá ser útil para estratégias de comunicação, divulgação ou diagramação de peças comunicativas. Os diários de campo são preenchidos diariamente durante o período de expedição, ou a cada visita a uma biblioteca, e são mantidos no arquivo físico ou digital da gestão documental da pesquisa.



Formato 3.

Diário de campo

DIÁRIO DE CAMPO					
PROJETO					
OBJETIVO DA SAÍI	DA DE CAMPO				
Data			Lugar		
PARTICIPANTES					
DESCRIÇÃO					
História e contexto	da biblioteca	l			
Atividades oferecid	as ou destaca	ıdas pela biblioted	:a		
Usuários destacado	Usuários destacados				
OBSERVAÇÕES / ASPECTOS A DESTACAR DA VISITA					
Preenchido por					

4.2 Coleção de dados

A coleção de dados refere-se à abordagem sistêmica de coletar e mensurar informações de várias fontes (Tabela 8), a fim de obter uma visão completa e precisa do tema de interesse. A coleta de informações envolve identificar e desenvolver um plano detalhado de procedimentos que levem à obtenção de dados para um propósito específico — neste caso, o valor das bibliotecas (Behar, 2008; Flick, 2012).

Tabla 8.

Tipos de fuentes de información

Primárias	Secundárias
São o foco da investigação e fornecem dados em primeira mão. Contêm informações originais que foram publicadas pela primeira vez e não foram filtradas, interpretadas ou avaliadas por mais ninguém. São o produto de uma pesquisa ou de uma atividade eminentemente criativa.	As informações que fornecem são provenientes de fontes primárias, sintetizadas e reorganizadas. São projetados para facilitar e maximizar o acesso a fontes primárias ou seu conteúdo. Permitem confirmar os achados em uma pesquisa e ampliar o conteúdo da informação de uma fonte primária.
Exemplos: resultados experimentais e de pesquisas, documentos oficiais, questionários, entrevistas, diários, entre outros elementos.	Exemplos: monografias, artigos de revistas, enciclopédias, livros ou artigos que interpretam outros trabalhos ou pesquisas, entre outros trabalhos.

Fonte: elaboração própria com base em Sampieri et al. (2014).

Para realizar uma correta coleta e processamento de informações, as seguintes questões devem ser levantadas e resolvidas:

- 1. Quais são as fontes de onde os dados serão obtidos?
- 2. Onde estão localizadas essas fontes?
- 3. Por qual meio ou método os dados serão coletados?
- 4.Uma vez coletados, como eles serão preparados para que possam ser analisados e o enunciado do problema respondido? (Hernandez et al., 2014)

O principal emissor de informação primária é o próprio cidadão, o qual, além de fornecer insumos para o estudo, promove, estimula e aceita a pesquisa; portanto, deve estar vinculado e tornar-se participante do processo. Embora o interesse seja obter conclusões por parte da população ou da comunidade onde as bibliotecas estão localizadas, normalmente, uma população é muito numerosa para cobri-la em sua totalidade; portanto, analisa-se um subconjunto da população, conhecido como amostra, sobre o qual são feitas as observações (medidas).

Existem diferentes técnicas para definir o tamanho e a seleção da amostra para que seja representativa e significativa em termos estatísticos e demográficos bem como que permita extrapolar ou generalizar o comportamento das pessoas pesquisadas para toda a população. A Tabela 9 mostra uma lista das principais características e diferenças entre os dois principais procedimentos de amostragem —

não probabilísticas e probabilísticas —, para alcançar elementos melhores na definição do tipo de amostragem a ser realizado no estudo de valor (ver Barona e Cuéllar, 2014; Salazar e Del Castillo, 2018).

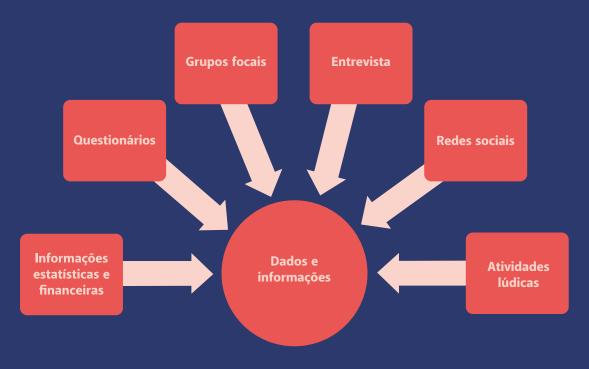
Tabela 9.Procedimentos de amostragem

	Muestreo no probabilístico	Amostragem probabilística	
Definição	Amostra não representativa que seleciona os itens escolhidos por conveniência ou conforto.	Amostra representativa que seleciona os elementos escolhidos aleatoriamente.	
Vantagens	Menos trabalhosa, mais barata e mais fácil de realizar.	São as únicas que permitem fazer inferências e calcular o erro amostral. Os resultados obtidos podem ser atribuídos à população.	
Desvantagens	Não permite fazer inferências sobre a população, uma vez que os resultados obtidos podem referir-se apenas à amostra.	Mais complexidade na sua realização.	
Técnicas	• Julgamento ou opinião • Por cotas • Acidental • Por conveniência • Bola de neve	 Aleatória simples Sistemática Estratificada Por conglomerados 	

Fonte: elaboração própria com base em Barona e Cuéllar (2014) e Salazar e Del Castillo (2018).

Feita a amostragem, é selecionado o método de coleta de informações primárias, que dependerá do desenho metodológico, do tipo de variável a analisar, da precisão desejada, do ponto de coleta e das habilidades da equipe de pesquisa. É importante que os instrumentos de coleta de dados a serem utilizados atendam a três requisitos essenciais: confiabilidade, validade e objetividade, dos quais dependerá a qualidade da informação para obter os resultados e as conclusões (Hernández et al., 2014). A Figura 7 mostra algumas das técnicas e alguns dos instrumentos utilizados para coletar fontes de informação primária convenientes para um estudo de valor, que serão explicadas com mais detalhes a seguir.

Figura 7.Técnicas e instrumentos de coleta de informações



Fonte: elaboração própria com base em Gómez et al. (2021, p. 34)

• Fontes gerais de informações estatísticas e financeiras

As estatísticas de consumo e demonstrações financeiras são relatórios que permitem conhecer a situação de um projeto ou de uma organização ao final de um determinado período. Eles detalham aspectos relacionados aos bens e aos serviços consumidos e estipulam receitas, despesas e lucros obtidos. Para implementar algumas das metodologias utilizadas nos estudos de valor — por exemplo, o Retorno Social do Investimento —, é necessário dispor de informações estatísticas e financeiras correspondentes ao consumo de serviços e ao custo do investimento total realizado pelas bibliotecas. Os números estatísticos e financeiros são geralmente fornecidos diretamente por entidades públicas (prefeituras municipais, departamento de estatística, por exemplo) e instituições afins que intervêm na coordenação e no funcionamento das bibliotecas.



Pesquisas

As pesquisas permitem obter informações de pessoas relacionadas ao objeto de estudo. Posteriormente, por meio de uma análise quantitativa e/ou qualitativa, chega-se às conclusões que correspondem aos dados recolhidos (Behar, 2008; Westreicher, 2020). Em suma, nas pesquisas, as pessoas são questionadas sobre as variáveis ou os dados para os quais a pesquisa está investigando.

Normalmente, para um estudo de valor, é necessário identificar os aspectos que as pessoas conhecem. No caso das bibliotecas, as razões pelas quais elas são valorizadas, a importância que atribuem aos seus serviços, a identificação dos impactos e, claro, as características socioeconômicas de quem responde à pesquisa. Essas informações não são facilmente encontradas ou reveladas em outras fontes, portanto, a forma de obtê-las é consultando as mesmas pessoas por meio de diferentes tipos de perguntas, por exemplo, escalas de valores, abertas, fechadas, múltipla escolha, lista suspensa. Ao realizar uma pesquisa, a população-alvo é claramente identificada e o número de pesquisas a serem realizadas é estabelecido por meio de diferentes técnicas de amostragem estatística (Barona e Cuéllar, 2014; Salazar e Del Castillo, 2018), de forma que a coleta de dados seja significativa e representativa.

Finalmente, e não menos importante, é definida, de acordo com o contexto, a forma mais pertinente ou eficiente de realizar a pesquisa (presencialmente ou virtualmente, via telefone ou e-mail) para o estudo de valor. Em ambos os casos, utilizar recursos gráficos como suporte — por exemplo, imagens, fotografias, vídeos — melhora a qualidade das informações obtidas, pois todos os respondentes terão informações simétricas e elementos homogêneos para declarar suas opiniões, percepções ou respostas.

• Grupos focais

Os grupos focais são uma técnica de pesquisa qualitativa desenvolvida em um espaço de opinião e construção coletiva, por meio do qual se busca coletar informações a partir da interação comunicativa entre os pesquisadores e os participantes, e os participantes entre si (Prieto e March, 2002). Para realizar um grupo focal, sugere-se seguir 9 (nove) passos, conforme ilustrado na Figura 8.



Figura 8.Passos para criar um grupo focal



Fonte: elaboração própria com base em Escobar e Jiménez (2008)

- 1. Estabelecer os objetivos para o desenvolvimento do grupo focal, ou seja, responder a perguntas como: a) O que queremos alcançar?; b) O que buscamos com a pesquisa?; c) Quais informações podemos obter deste grupo?; d) Como envolver os participantes do grupo focal na pesquisa?
- 2. Fazer o desenho do grupo focal, o qual deve ser coerente com a definição dos objetivos. Os grupos focais podem ser criados apenas para a pesquisa ou fazer parte de um estudo maior, no qual os resultados são triangulados com outras técnicas de coleta de dados.
- 3. Planejar as sessões com antecedência: identificar, analisar, formular e avaliar o problema que será apresentado ao grupo focal; fazer um referencial teórico-metodológico; identificar, selecionar e engajar os participantes; e encontrar um local adequado para o desenvolvimento do exercício.
- 4. Selecionar participantes de acordo com critérios específicos, por exemplo, conhecimento e experiência. Nesse caso, tem de ser pessoal de interesse para o estudo e que representem um determinado setor ou estejam intimamente relacionados ao objeto de estudo e às questões a serem discutidas no grupo focal.

- 5. Escolher um moderador de dentro da equipe de pesquisa, o qual terá como principal função orientar a reunião e motivar as diversas opiniões do grupo.
- 6. Preparar as questões para a reunião, que devem ser específicas, estimulantes e flexíveis e, na medida do possível, devem orientar a discussão do ponto mais geral para o específico. A metodologia de participação e de coleta de informações derivadas dessas questões também deve ser determinada.
- 7. O lugar onde será realizada a sessão de grupo focal deve ser privado, somente os participantes e a equipe de pesquisa têm acesso a ele. Recomenda-se um local ventilado, iluminado, confortável, não barulhento e que permita a concentração.
- 8. Designar um responsável pela logística, que chamará os participantes, organizará todos os recursos e os materiais do encontro e preparará os incentivos que serão dados como agradecimento aos participantes.
- 9. Finalmente, levar a cabo o grupo focal. É prático contar com uma apresentação bem documentada e atrativa para manter a atenção dos participantes, bem como elaborar um relatório do espaço de discussão e registrar as principais ideias em um quadro físico ou digital.

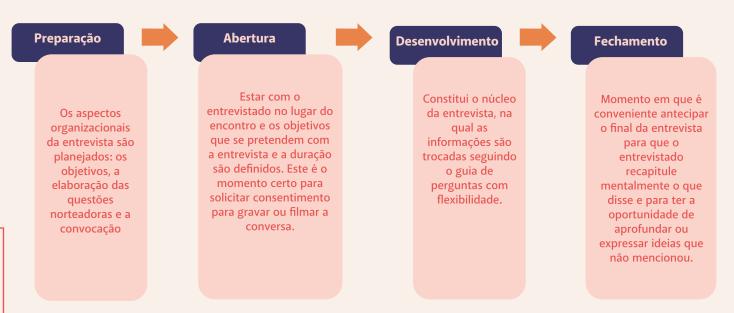
Entrevistas

A entrevista é definida como "uma conversa que tem um propósito específico além do simples fato de falar. É um instrumento técnico que assume a forma de um diálogo coloquial" (Díaz-Bravo et al., 2013, p. 2). Diferentemente da metodologia de grupo focal, a entrevista foca em perguntas e respostas entre o pesquisador e os participantes. Além disso, na entrevista, o nível de estrutura e participação do moderador é maior do que nos grupos focais. Como podemos ver na Figura 9, a realização das entrevistas é composta por quatro fases.



Figura 9.

Fases da entrevista



Fonte: elaboração própria com base em Díaz-Bravo et al. (2013).

Também é importante ter conhecimento sobre os três tipos de entrevista: estruturada, semiestruturada e não estruturada (Díaz-Bravo et al., 2013). Na entrevista estruturada, as perguntas são previamente definidas, em determinada ordem, e contêm um conjunto de categorias ou opções para o entrevistado escolher; a entrevista semiestruturada tem maior grau de flexibilidade do que a estruturada, pois é iniciada com perguntas planejadas que podem ser ajustadas à conversa realizada com os entrevistados; e, finalmente, as entrevistas não estruturadas, que são mais informais, mais flexíveis e são planejadas de forma que possam ser adaptadas às pessoas, às condições e aos temas abordados.

• Redes sociais

As redes sociais são plataformas digitais formadas por comunidades de indivíduos com interesses, atividades ou relacionamentos comuns, que permitem o contato entre as pessoas e funcionam como meio de comunicação e troca de dados. Hoje, as redes sociais tornaram-se uma importante fonte de informação, pois permitem que as pessoas, de forma livre e espontânea, façam avaliações e expressem opiniões, percepções, interesses e propósitos conhecidos sobre um tema. Entre as vantagens

dessa fonte de informação, estão o imediatismo da resposta, maiores níveis de divulgação, a recepção de pessoas, as conversas que podem ser desencadeadas, a diversidade de vozes e as facilidades para atingir todos os públicos. No entanto, elas também apresentam algumas limitações, como, por exemplo, a interpretação dos emojis, já que não é tão fácil identificar as características sociodemográficas dos participantes, podendo haver distorção na informação caso não seja apresentada de forma clara e precisa.

Atividades lúdicas

As atividades lúdicas constituem uma importante ferramenta de coleta de informações, pois o jogo "é uma atividade inerente ao ser humano, ligada à alegria, prazer e diversão. Sua importância no processo de ensino e aprendizagem é reconhecida por se considerar que, enquadrada em uma atividade didática, potencializa o desenvolvimento cognitivo, afetivo e comunicativo, aspectos determinantes na construção social do conhecimento" (Melo e Hernández, 2014, p. 41). Conforme referido em capítulos anteriores, o valor das bibliotecas está associado a percepção e dinâmica social, uma vez que, por meio do desenvolvimento de atividades lúdicas, é possível extrair informação eficaz e transparente sobre os gostos, as necessidades e as expectativas das pessoas.

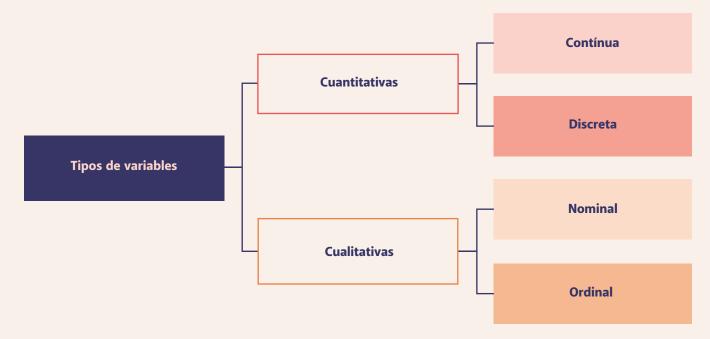
Por exemplo, podem ser realizados concursos de quiz elaborados de forma a revelar os serviços mais conhecidos, adequados e utilizados pelos usuários; concursos de desenho que permitam estabelecer como usuários e não usuários da biblioteca imaginam e definem seus espaços; criações e representações artísticas que recolham histórias e anedotas sobre alguma experiência ou lembranças em bibliotecas. As atividades lúdicas são boas porque possibilitam atingir diversos públicos, por exemplo, crianças ou idosos, cujo processo de relatar informações pode ser mais motivador se ocorrer por meio do jogo e da criação.

4.3 Sistematização dos dados coletados

A sistematização de dados é um processo de reflexão em que se pretende ordenar ou organizar os processos e os resultados do estudo. Na sistematização, os pesquisadores buscam explicações para o que aconteceu durante sua investigação. Os dados são coletados de qualquer uma das fontes de informação descritas na seção anterior (4.2) e correspondem às medidas ou aos números que as variáveis tomam,

entendidas como as características observáveis que variam entre diferentes indivíduos de uma população ou amostra, por exemplo, sexo, idade, escolaridade, qualificação do serviço. De acordo com a natureza da medição dos dados, existem dois tipos de variáveis: quantitativas e qualitativas. A Figura 10 apresenta a classificação das variáveis, pois esta determina a forma de ordenação das bases de dados e as técnicas de processamento e análise das informações necessárias para a tomada de decisões estratégicas.

Figura 10. Tipos de variáveis



Fonte: elaboração própria.

As variáveis quantitativas são aquelas expressas em termos numéricos. Nessa categoria, estão as variáveis contínuas e discretas, conforme explicado a seguir.

- As variáveis contínuas assumem qualquer valor dentro de um intervalo, por exemplo, o tempo que um usuário passa na biblioteca, o peso de um livro, entre outros fatores.
- As variáveis discretas assumem um valor finito ou inteiro, por exemplo, o número de livros emprestados, bibliotecários contratados, visitas de usuários em um dia, entre outros fatores.

A outra categoria de variáveis são as qualitativas, as quais, normalmente, são expressas em termos de palavras e são divididas em nominais e ordinais.

- As variáveis nominais expressam características ou qualidades cujas categorias não possuem uma ordem pré-estabelecida, por exemplo, os serviços oferecidos por uma biblioteca.
- As variáveis ordinais correspondem a características ou qualidades cujas categorias possuem uma ordem pré-estabelecida, por exemplo, o nível de satisfação (ruim, regular ou bom) de um usuário em relação a um bem ou serviço de biblioteca usufruído.

Para analisar essas variáveis, é construído um banco de dados que coleta de forma estruturada e ordena as medidas ou codificações de cada uma delas. A mensuração de variáveis é importante nas ciências sociais porque permite vincular conceitos abstratos a indicadores objetivos, como índices de qualidade de vida, confiança institucional, entre outros elementos. A validade e a confiabilidade da medida de uma variável dependem das decisões que são tomadas para processar e analisar tal variável, mas, em geral, são determinadas com base nas possibilidades oferecidas pela estatística descritiva e inferencial. Para organizar o banco de dados, transforma-se as medidas das variáveis qualitativas ordinais e/ou nominais em escalas numéricas. Por exemplo, se houver a variável gênero com dois níveis, masculino (M) e feminino (F), os respondentes só precisarão indicar uma das duas opções, mas, quando sistematizada, ela se torna uma variável binária ou dicotômica, ou seja, assume o valor de zero (o) e um (1), por exemplo: o=F e 1=M. Isso também se aplica a perguntas cujas respostas são Sim (um = 1) ou Não (zero = 0) ou para aquelas cujas respostas qualitativas não exigem uma ordem real⁶.

No caso de variáveis qualitativas ordinais, as respostas são transformadas em escalas numéricas, ordenando as categorias da maior para a menor ou estabelecendo uma escala Likert 77 . As formas mais comuns de variáveis ordinais são itens atitudinais que estabelecem uma série de níveis expressos em percepções a respeito de algum referente: concordo ou discordo, satisfeito ou insatisfeito, importante ou não importante, entre outros referentes. Por exemplo, para saber o nível de aceitação dos respondentes em relação à seguinte afirmação "As bibliotecas públicas permitem-me encontrar e conhecer novas pessoas e desfrutar de arte e cultura", eles podem responder marcando uma das cinco alternativas a seguir: a) concordo totalmente, b) concordo, c)

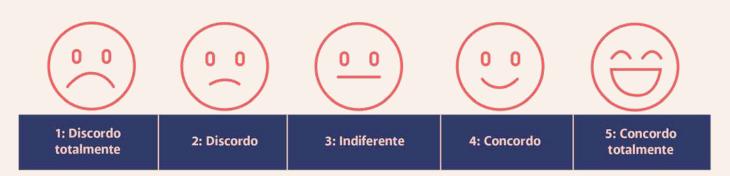
⁶ O Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín apresenta uma sistematização e banco de dados que serve de exemplo para esse processo. Disponível em:< https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/download/anexo-6-cuaderno-3/# >.

⁷ Este método contém questões (ou itens) definidas e de múltipla escolha que podem ser respondidas facilmente e que, ao mesmo tempo, nos fornecem uma medição de dados que é fácil de interpretar por métodos estatísticos.

indiferente, d) discordo ou e) discordo totalmente. Então, é possível codificar essas alternativas com números que vão de um a cinco, sugerindo uma ordem pré-estabelecida, mas que não implique uma distância entre um número e outro. As representações da escala Likert que podem ser usadas em estudos de valor são encontradas na Figura 11 e na Tabela 10.

Figura 11.

Representação de uma escala likert



Fonte: elaboração própria.

Tabla 10.

Escalas likert de acordo com o objetivo da medição

	Definição	Escala de medição
Satisfação	Permite medir o gosto do usuário por uma atividade, um serviço ou um bem recebido.	 Totalmente satisfeito Satisfeito Um pouco satisfeito Insatisfeito Totalmente insatisfeito
Importância	Permite quantificar as preferências dos usuários pela oferta dos serviços da biblioteca.	 Muito importante Importante Algo importante Menos importante Nada importante
Repetição	Permite conhecer a frequência e os hábitos dos usuários e quais os serviços mais utilizados.	• Sempre • Quase sempre • Algumas vezes • Poucas vezes • Nunca

	Definição	Escala de medição
De 5 pontos	Consiste em 5 opções de resposta contendo polos positivos, polos negativos e uma opção neutra conectada com opções de resposta intermediárias.	Concordo totalmente Concordo Indiferente Discordo Discordo Discordo
Dificuldade	Serve para conhecer as avaliações dos usuários sobre produtos ou serviços de forma simples.	• Muito fácil • Fácil • Neutro • Difícil • Muito difícil

Fonte: elaboração própria com base em Méndez e Peña (2006) e Hammond (2021).

Realizadas as transformações necessárias, utiliza-se uma planilha Excel para construir o banco de dados (Formato 4), em que as colunas correspondem às variáveis de interesse do estudo e as linhas às respostas dos participantes a cada uma das variáveis. De acordo com a temporalidade dos dados, as bases podem ser de dois tipos, conforme especificado a seguir.

- 1. Transversal: quando os dados são coletados a partir de vários sujeitos (indivíduos, empresas, países ou regiões) ao mesmo tempo, ou sem levar em consideração as diferenças ao longo do tempo.
- 2. Dados em painel: são aqueles compostos por qualquer conjunto de dados com observações repetidas ao longo do tempo.

A primeira folha da base de dados corresponde ao dicionário de variáveis no qual são indicadas as informações a seguir.

- 1. Código: abreviação ou sigla da variável.
- 2. Descrição: indicação da pergunta a que se refere no questionário.
- 3. Tipo: natureza da variável, ou seja, qualitativa, discreta, contínua, dicotômica ou alfabetização etc.
- 4. Valor: indicação dos valores da escala de medição tomada pela variável.

A segunda folha do banco de dados contém todas as respostas coletadas.

Formato 4.

Base de dados

ID	Variável 1	Variável 2	Variável 3		Variável n
ldentificador para cada pessoa que fornece informações		das pessoas são co numérica, para ca			de medida
ID	SEXO	IDADE	QUALIDADE		RENDA
1	0	39	4		450 USD
2	1	22	5		800 USD
3	0	65	3		670 USD
4	0	43	3		520 USD
	•••	***	•••	•••	•••

Processamento e análise de informações

Uma vez ordenadas as informações obtidas, a fase seguinte é a de processamento e análise por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais, que são responsáveis pela organização, condensação, apresentação dos dados em tabelas e gráficos e pelo cálculo de medidas numéricas que permitem estudar os aspectos mais importantes dos dados. Portanto, a análise dos dados consiste basicamente em responder aos objetivos ou às hipóteses levantadas no estudo com base no cálculo e nas estimativas estatísticas. Para isso, existem diferentes ferramentas ou programas de análise de dados (Excel, R Studio, Stata, Atlas.ti, entre outras ferramentas). Por outro lado, a interpretação, ao contrário da análise de dados, tem uma componente mais intelectual e uma função explicativa. Sua missão é encontrar sentido no resultado da análise da informação por meio de sua relação com tudo o que se sabe sobre o objeto de estudo, de forma que confirme, modifique ou complemente a teoria ou a aplicação metodológica com novas contribuições e descobertas, o que ocorre após os resultados serem obtidos e analisados.

Para observar o comportamento das diferentes variáveis que influenciam o estudo de valor, são estimados diferentes indicadores estatísticos que permitem que a relação entre as variáveis estudadas seja mais claramente visível. A seguir, estão esses indicadores bem como explicações sobre como obtê-los e representá-los graficamente.

• Indicadores estatísticos

Os indicadores estatísticos são compostos basicamente por três tipos de medidas: tendência central, dispersão e associatividade. As medidas de tendência central mostram como os dados são distribuídos. As medidas de dispersão são aquelas que permitem retratar a distância dos valores da variável de um determinado valor central ou identificar a concentração dos dados em um determinado setor do trajeto da variável. E, finalmente, as medidas de associatividade referem-se ao grau de associação (ou dependência) entre duas variáveis. Essas medidas são estimativas para dados quantitativos. A Tabela 11 lista cada uma dessas medidas e como estimá-las usando as funções do Excel.

Tabla 11.Indicadores estatísticos

Tipo de medida	Nome	Definição	Função no Excel
	Mėdia	Corresponde à soma de todos os valores individuais entre o número total de valores e representa o ponto de equilíbrio da distribuição dos dados.	=MÉDIA(A1:A20)
Tendência central	Mediana	Representa a cifra ou valor que divide a amostra em duas metades, ou seja, 50% da população está abaixo ou acima desse valor.	=MED(A1:A20)
	Moda	É a observação que tem a maior frequência em um conjunto de dados. É a única medida de tendência central que pode ser estimada para dados qualitativos.	=MODO(A1:A20)
	Amplitude	É determinado pelos dois valores extremos dos dados da amostra; é simplesmente a diferença entre a maior e a menor observação. É uma medida de dispersão absoluta, pois depende apenas dos dados e permite conhecer a dispersão máxima.	=ValorMax -ValorMin
Dispersão	Variância	É um valor numérico que mede o grau de dispersão relativa porque depende da posição dos dados em relação à média. É a média quadrada dos desvios de cada observação da média. Menor variância, menor variabilidade nos dados.	=VAR(A1:A20)

Tipo de medida	Nome	Definição	Função no Excel
Desvio padrão		Mede a dispersão na distribuição dos dados, portanto, quanto mais dispersos estiverem, maior será o desvio padrão. É calculado como a raiz quadrada da variância.	=DESVPAD(A1:A20)
	Coeficiente de variação	É uma medida de dispersão relativa que permite comparar o nível de dispersão de duas amostras de variáveis estatísticas diferentes.	=DESVPAD(A1:A20)/ MÉDIA(A1:A20)
	Covariância	É uma medida da associação linear entre duas variáveis. Indica se os valores estão relacionados entre si.	=COVAR (A1:A20;B1:B20)
Associatividade	Correlação	Indica se existe alguma relação entre duas variáveis, ou seja, se alterações em uma delas influenciam os valores da outra. A correlação indica a força e a direção de uma relação linear entre duas variáveis aleatórias.	=CORREL (A1:A20;B1:B20) ou =PEARSON (A1:A20;B1:B20)
	Regressão linear	Indica se os valores de uma variável podem ser usados para predizer o valor da outra.	=PROJ.LIN

Nota: A1:A20 e B1:B20 correspondem às células do Excel que contêm os dados das variáveis que queremos analisar. Fonte: elaboração própria.

Em relação aos dados qualitativos, estes geralmente são resumidos em tabelas de frequências absolutas e relativas. A frequência absoluta é apenas a contagem de eventos em cada categoria e a frequência relativa é obtida dividindo-se cada contagem de eventos nessa categoria pelo número total de medições e é expressa em porcentagem (Rendón-Macías et al., 2016). Por exemplo, se o desejo for analisar o sexo biológico de um grupo de 100 usuários da biblioteca, nesse caso, a frequência absoluta corresponderá à contagem de cada grupo da seguinte forma: 56 pessoas são do sexo feminino e 44 do sexo masculino; a frequência relativa corresponderá à expressão desses valores em termos percentuais, ou seja, 56% do total de utilizado-res são do sexo feminino e os outros 44% são do sexo masculino.

• Gráficos

Uma das formas de representar o comportamento e a análise dos dados é por meio de gráficos que mostrem tendências. Os gráficos também são muito úteis para com-

parar visualmente os resultados discriminados por grupos ou por algum critério de interesse ou destacar achados ou resultados importantes. Para a construção dos gráficos, há dois aspectos fundamentais que devem ser levados em conta (Rendón-Macías et al., 2016), conforme explicitado a seguir.

- Identificar claramente as variáveis. Com exceção do gráfico de pizza, os gráficos terão um eixo X para onde irão as chamadas variáveis explicativas ou dependentes, e um eixo Y que corresponde às variáveis dependentes ou explicadas.
- 2. Usar o mínimo de palavras possível, mas o suficiente para facilitar a compreensão.

A Tabela 12 apresenta os diversos gráficos que podem ser utilizados no estudo de valor, com suas respectivas características e descrição.

Tabla 12.Gráficos para análise de dados

Nombre	Característica	Descripción	Representación gráfica
Histograma	Gráficas para una sola variable	Representación gráfica en forma de barras, que simboliza la distribución de un conjunto de datos. Sirven para obtener una "primera vista" general, de la distribución de la población, o de la muestra, respecto a una característica cuantitativa.	Idade dos usuários
Torta	Gráficas para una sola variable	Es un círculo dividido en partes, donde el área de cada parte es proporcional al número de datos de cada categoría	Empréstimo de livros e Cursos de redação Cubes de leitura Programação artistica
Diagrama de barras	Gráficas para dos o más variables no relacionadas	Es un diagrama que emplea barras en forma rectangular y que son proporcionales a las frecuencias que representan; con este tipo de diagrama se pueden comparar dos o más valores. Se utiliza para representar los caracteres cualitativos y cuantitativos discretos.	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

Nombre	Característica	Descripción	Representación gráfica
Diagrama de caja	Gráficas para dos o más variables no relacionadas	Permiten visualizar y comparar la distribución y la tendencia central de valores numéricos mediante sus cuartiles ; es decir, cómo se distribuyen los datos teniendo como referencia la media.	12 10 0 Nivel escolar dos usuários
Gráficos de línea	Gráficas para dos variables que cambian en el tiempo	Es una conexión entre varios "marcado- res" de puntos de datos por segmentos de línea. Un gráfico lineal tiene dos ejes: el eje X típicamente representa periodos de tiempo y el eje Y tiene un valor cuantitativo.	10/80
Gráficos de puntos o de dispersión	Gráficas entre dos variables cuantitativas	Sirve para mostrar la posible relación entre dos variables	8 9

Fonte: elaboração própria com base em Rendón-Macías et al. (2016).

4.5 Apresentação dos resultados do estudo

Ter clareza sobre os produtos que se espera entregar ao final da pesquisa permite, por um lado, priorizar os públicos mais relevantes e selecionar o melhor meio para comunicar os resultados do estudo; por outro lado, especificar e planejar a entrega dos resultados serve para estabelecer a ordem, os conteúdos e os momentos em que serão socializados e divulgados. Além disso, as alianças estratégicas que são estabelecidas para a criação desses produtos são fundamentais. A seguir, são expostas as possibilidades de produtos que podem ser derivados de um estudo de valor.

• Relatório técnico

Um relatório técnico é um documento escrito que contém uma análise detalhada sobre um determinado assunto. No caso específico do estudo de valor, os relatórios expõem em profundidade os fundamentos teóricos que os sustentam, os desenhos metodológicos desenvolvidos, as estimativas obtidas, a análise dos resultados e as conclusões da análise. O relatório técnico inclui informações teóricas e metodológicas suficientes para que os leitores gerem adequadamente suas conclusões e recomendações. Gomes et al. (2021), seguindo Piorno (2008) e Coll (2020) propõem estruturar a apresentação dos relatórios técnicos em oito capítulos, conforme mostra a Figura 12.

Figura 12.Estrutura dos relatórios técnicos



Fonte: elaboração própria com base em Gómez et al. (2021)

• Artigo científico

Os artigos são documentos que expõem, de forma sintética, o resultado total de uma pesquisa para sua divulgação científica; são escritos e publicados no âmbito de um campo de conhecimento e destinam-se a uma comunidade acadêmica específica (Villagrán e Harris, 2009). Antes de ser publicado na revista especializada ou multidisciplinar à qual o manuscrito é submetido, um artigo científico passa por um processo de revisão e avaliação, geralmente por pares cegos. Nesse sentido, a produção de artigos acadêmicos é variada e as particularidades dos textos dependem das normas, dos critérios e das especificações de cada revista. Também é possível alcançar essa produção científica participando de eventos acadêmicos, como con-



gressos, seminários e oficinas, nos quais são apresentados os avanços ou as versões preliminares dos artigos — também conhecidos como documentos de trabalho —, que permitem socializar os resultados e motivar as discussões acadêmicas para melhorar, complementar ou ajustar o trabalho.

• Infográfico

Um infográfico ou gráfico informativo é a representação visual de informações e dados, um conjunto de imagens e textos simples que resumem um tema, para que possa ser facilmente compreendido, de forma que cative, impacte e comunique a informação de forma clara e precisa (Valero, 2001; Minervini, 2005). É importante considerar que as imagens utilizadas não buscam apenas emocionar e criar interesse, mas que os infográficos também contribuam para que o conteúdo seja compreendido, lembrado e processado com mais facilidade. Esse recurso é muito poderoso para atingir públicos não especializados e para divulgação em redes sociais ou em ambientes públicos e políticos, em que o objetivo é alcançar informações organizadas e sintetizadas, mas também gerar bastante impacto.

• Guia metodológico

São documentos que ilustram a forma como a pesquisa foi desenvolvida por meio dos procedimentos, dos formatos e das estruturas sugeridas. Esses guias facilitam a replicação da pesquisa e sua adaptação aos contextos e às especificidades de diferentes instituições ou organizações públicas, culturais ou bibliotecárias⁸.

Cartilhas

São documentos ou materiais dedicados principalmente à população em geral e aos decisores, nos quais os principais resultados da pesquisa são amplamente explicados; é um produto da apropriação social de um conhecimento útil, concreto e replicável. As cartilhas são documentos curtos que têm uma linguagem clara, próxima e de fácil compreensão para todos os públicos; são acompanhados de ilustrações, gráficos e imagens do processo investigativo para motivar e gerar o recolhimento e a apropriação dos resultados do estudo.

⁸ Para um exemplo de guia metodológico, consulte o guia para o Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, disponível em: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22 /guia-metodológico-do-valor-estudo/



Microsite web

Microsites são uma espécie de mini páginas web que oferecem informações específicas de forma utilizável, limpa, clara e acessível ao usuário, com o objetivo de gerar uma comunicação muito mais direta e de fácil acesso. Neles, é possível depositar todas as informações e todos os produtos de interesse relacionados ao estudo de valor, bem como os aplicativos ou desenvolvimentos web que foram criados a partir dos dados da pesquisa. Por exemplo, depois que a Rede de Bibliotecas Públicas do Governo de Navarra (Espanha) e o Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (Colômbia) realizaram seus exercícios de Retorno Social do Investimento, geraram uma calculadora para usuários com a qual podem interagir para saber os benefícios percebidos de usar e usufruir dos serviços nas referidas bibliotecas. Além disso, o estudo de Medellín adiciona a construção de um painel de controle que apresenta, de forma interativa, a caracterização cidadã das pessoas que participaram dos questionários do exercício de Avaliação Contingente. Os microsites e as aplicações permitem um maior acesso aos resultados do estudo e potencializam a sua divulgação nacionalmente e internacionalmente.

• Conversas e socializações em público

Os espaços de conversação são uma estratégia para estabelecer diálogos e para fazer a transmissão social do conhecimento. A sua natureza aberta e pública transforma esses espaços em locais de encontro com os diferentes grupos de interesse que permitem visibilizar o estudo e a apropriação de temas-chave. Para o desenvolvimento dos espaços, as relações prévias com o setor acadêmico são muito importantes, pois os especialistas convidados são os protagonistas dessa atividade e, de certa forma, dão maior sustentação, credibilidade e validade às atividades do projeto de pesquisa. Portanto, é fundamental contar com acadêmicos reconhecidos e alinhados com os temas e as metodologias que serão utilizados no estudo, fazer abordagens prévias e atender às suas recomendações. Além dos espaços de conversação, são realizadas diversas socializações públicas, sendo essencial estabelecer uma primeira conversa no início do estudo e uma segunda quando os resultados estiverem disponíveis. Em geral, é valioso e serve como parte da memória da pesquisa fazer gravações das conversas e das socializações públicas e disponibilizá-las a todos os grupos de interesse no microsite ou nos canais de redes sociais (Youtube, Facebook, Instagram, por exemplo) das organizações participantes que apoiam a atividade.

⁹ A calculadora de Navarra está disponível em: http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/calculadora-el-valor-de-las-bibliotecas/. A calculadora do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín pode ser consultada em:https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/estudio-en-cifras/calculadora-ciudadana/

Disponível em: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/estudio-en-cifras/caracteriza-cion-ciudadana/>.

CAPÍTULO 5.

ESTRATÉGIA COMUNICATIVA
PARA UM ESTUDO DE VALOR



ste capítulo apresenta as principais estratégias de divulgação e divulgação dos resultados e principais achados da pesquisa. Algumas das seções expostas sobre o plano de mídia e estratégias de comunicação incluídas no guia metodológico do Estudo de valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (Gómez et al. 2021) são tomadas literalmente, para que se reconheça a utilidade, relevância e validade da forma como a pesquisa foi desenvolvida para gerar maior impacto e lembrança e para que o conhecimento gerado seja apropriado pelas comunidades e autoridades. Por exemplo, destaca-se a estratégia de redes sociais usada em Medellín, a qual analisa as diferentes maneiras de conhecer efetivamente as opiniões e preocupações dos usuários da biblioteca. Além disso, esse exemplo mostra como aproveitar as redes sociais para compartilhar os resultados da pesquisa e, assim, promover a apropriação do estudo.



Comunicação horizontal e vertical

A presença da internet nas diferentes esferas da sociedade e o desenvolvimento acelerado das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são fenômenos geralmente associados ao mundo urbano. Embora as mídias digitais permeiem todos os níveis da sociedade, ainda há um importante compromisso com a população rural. Por isso, é importante desenhar estratégias que, de fato, permeiem todos os níveis da sociedade.

A comunicação horizontal busca a transmissão de informações aos pares que compõem a comunidade científica e acadêmica. Isso é importante porque proporciona à população um maior número de fontes e canais de informação confiáveis. Já a comunicação vertical objetiva que o conhecimento alcance e seja recebido por todo o público amplo e inesperado, sem a necessidade de formação em determinada área do conhecimento. Esse tipo de comunicação permite que as decisões institucionais de política que afetam a população sejam mais inclusivas e mais bem aceitas pelo público.

5.2 Buscar uma frase que defina o estudo e gere interação nas redes sociais

As redes sociais são um dos melhores canais para comunicar todas as etapas do estudo de valor. Por isso, é importante que, desde o início, as estratégias de comunicação se concentrem nas redes. Para isso, é criada uma etiqueta ou hashtag (HT), como #AsBibliotecasTêmValor, #OValorDasBibliotecas, #BibliotecasComValor, que ajudem a conectar o selo e a linha gráfica de todo o componente relacional. Na experiência no Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, foi possível identificar o quão importante é ter um HT para desencadear conversas a partir do emocional, do anedótico e do posicionamento de marca das bibliotecas.



5.3 Gerar recordação com a linha gráfica

A definição de uma linha gráfica própria para o estudo de valor é fundamental para chamar a atenção de todos os grupos de interesse. Uma vez captada sua atenção com a constância das publicações e o fortalecimento dos recursos gráficos, começam a ser geradas a lembrança e a empatia com a pesquisa. A primeira etapa consiste na criação de um selo ou logotipo que é reproduzido em todas as peças do estudo, que as diferencia e as destaca de outras peças que as bibliotecas produzem. A segunda etapa é a criação de um *look and feel*¹¹ em que, por meio de gráficos, complementa-se a intenção da mensagem comunicativa: próxima, agradável, empática.

São sugeridas cores fortes e contrastantes, alegres, chamativas e visualmente marcantes, com a intenção de que os elementos gráficos tornem-se mediadores entre a linguagem familiar e a profundidade acadêmica da pesquisa. Recomenda-se que as fontes sejam fontes modernas, limpas e de fácil leitura e que interajam visualmente com os demais elementos, tanto em peças gráficas digitais quanto em publicações editoriais — guias, cartilhas e livros. Finalmente, a escolha de fotografias das bibliotecas em estudo permite um diálogo mais próximo e empático com as pessoas, pois se ver-se ali representado e identificar lugares conhecidos e habitados possibilita a interação e uma boa atitude em relação ao estudo.

É importante considerar que a constância na difusão e na comunicação das atividades relacionadas ao estudo fortalece sua posição no imaginário dos cidadãos. Além disso, o rigor na aplicação da linha gráfica em cada uma das peças, o respeito pelo key visual (conjunto de elementos que compõem a identidade visual do estúdio) desenvolvido e a construção de diferentes imagens particulares, que acompanham e nutrem a mensagem comunicativa, são fundamentais para que a comunidade e aqueles que fizeram parte do estudo lembrem-se dela por muito tempo.

5.4 Avalie a proximidade dos usuários às bibliotecas

É importante gerar dinâmicas comunicativas que ajudem a estabelecer um canal entre a equipe de pesquisa e os usuários, a fim de alcançar uma maior divulgação. Para isso, é muito positivo a ativação da marca — isto é, estratégias de marketing e

º O look (aspecto) and feel (sensação) tem a ver com a aparência da informação e o que o usuário sente ao interagir com ela. Por exemplo, a paleta de cores, a tipografia, o tipo de ilustração, a linguagem utilizada, entre outros elementos, são fundamentais para conectar e fazer sentir as pessoas a quem se quer comunicar o valor do estudo.

planos de ação que construam e reforcem a imagem das bibliotecas e seu estudo de valor —, o que permite, em cada território, gerar interação com os usuários e fazer um convite para aqueles que não estão próximos dos projetos da biblioteca. Para isso, pode-se fazer uma chamada de escrita que parte de experiências reais e transformam-nas em contos. É importante definir a intenção da chamada: por que fazer, qual é a sua finalidade. A título de exemplo, apresentam-se, a seguir, os objetivos e a organização da chamada, respectivamente.

- 1. Saber o que a biblioteca representa na vida das pessoas e qual é a sua ligação emocional com ela.
- 2. Analisar o conteúdo temático e o que há de comum no sentimento pela biblioteca.
- 3. Gerar interação e oferecer aos escritores iniciantes a possibilidade de dar a conhecer seu processo de escrita por meio de narrativas anedóticas.

Uma vez identificadas as finalidades, a chamada de escrita é organizada de acordo com as três fases apresentadas na Figura 13.

Figura 13.

Fases da chamada de escrita

Definir las condiciones de participación: extensión del texto, categorías, documentos para diligenciar, fechas de apertura y cierre de la convocatoria. También es importante definir el reconocimiento que obtendrán quienes resulten ganadores (libros, separadores, entre otros).



Escoger una terna de jurados y definir los criterios de evaluación.



van a premiar y anunciar a los ganadores. Tener en cuenta que, como se trata de escritores noveles, publicar su trabajo será darle valor a la convocatoria, sobre todo si se genera una publicación que pueda ser compartida.

Fonte: Gomez et al. (2021

Com algumas das respostas dadas pelos usuários e também usando frases de escritores famosos, uma série de peças gráficas pode ser diagramada para aproximar as pessoas de conceitos que elas não estejam familiarizadas e que possam ser recorrentes no estudo de valor.

5.5 Compartilhar com o setor o que é e o que é avaliado no estudo de valor: palestras virtuais sobre o valor social e econômico das bibliotecas

É importante formar alianças inter e intrasetoriais que permitam o alcance massivo do público. Quando o setor, os usuários e os não usuários são informados sobre o estudo, é importante identificar aliados que permitam ser canais de comunicação para replicar e multiplicar as mensagens, por exemplo: administrações públicas, Iberbibliotecas, empresas privadas, fundações. Uma vez estabelecido o canal, é necessário escolher e preparar os tópicos que serão relevantes para a compreensão dos resultados do estudo. Alguns dos temas que podem ser discutidos nas palestras são: estudo do valor econômico e social das bibliotecas; economia da cultura; análise de bibliotecas públicas sob uma perspectiva econômica; pesquisa social aplicada a bibliotecas, entre outros temas. No momento da palestra, é preciso estar atento às perguntas dos participantes, pois permitem o diálogo, a interação e a conexão com eles.

5.6 Convite e agradecimento: plano de mídia

O que foi exposto até aqui está relacionado ao posicionamento da marca, com o contexto e as informações que dão clareza sobre o propósito do estudo de valor da biblioteca, mas, uma vez estabelecido o diálogo com os cidadãos, é hora de convidá-los a participar das pesquisas. Para conseguir essa participação, é melhor segmentar as audiências e definir os meios de comunicação de massa que se pretende atingir. É importante focar nos meios de comunicação de massa que podem impactar os cidadãos em geral, tanto as comunidades cujo acesso à mídia é limitado ao rádio (como é

frequentemente o caso nas áreas rurais), quanto aquelas que têm internet em casa. Por exemplo, para a transmissão de rádio, anúncios ou spots promocionais sonoros podem ser adotadas as estratégias a seguir.

- Convite: os cidadãos são convidados, por meio de uma frase, como, por exemplo, "Junte sua voz", a preencher os questionários, responder às entrevistas ou a atender a outras fontes de informação utilizadas.
- Agradecimentos: o agradecimento àqueles que aceitaram o convite e que voluntariamente cederam seu tempo para participar dos processos de coleta de dados primários é bem importante.

É útil fazer vídeos promocionais curtos nos quais, por exemplo, um escritor local conta por que valoriza as bibliotecas ou também apresenta números parciais dos resultados da pesquisa. Embora a pesquisa avance em suas etapas, as pessoas que se deparam com uma das peças pela primeira vez devem acessar informações que as contextualiza, o que justifica a importância de se conhecer o ambiente em que ela ocorre.

Por último, mas não menos importante, é prioritário considerar que a eficácia de um plano de mídia não depende apenas do recurso financeiro disposto, mas também, em grande medida, da segmentação do público. Portanto, conhecer e ter dados claros como idades, estratificação, ocupações, interesses, entre outras variáveis, permite definir os formatos e, nesse contexto, o impacto esperado do plano de mídia será mais efetivo.

5.6 Apresentar os resultados

Recomenda-se não economizar para compartilhar informações. A seguir, estão elencadas as três recomendações principais para atingir esse objetivo.

Primeiro: quanto à estratégia de redes, os dados podem ser alternados com as opiniões dos usuários da biblioteca. Os números sozinhos criam barreiras, por isso dar-lhes uma cara que dê conta dos benefícios que percebem sempre fará que os resultados do estudo sejam mais compreensíveis, ou seja, humanizar as figuras ou relacioná-las com as experiências dos usuários pode ser mais eficaz e cativante.

Segundo: quanto às informações, elas devem ser enviadas para a mídia especializada, e não apenas para acadêmicos. Identificar meios de comunicação cuja especialidade sejam questões econômicas, sociais, patrimoniais, por exemplo, e enviar-lhes um sumário executivo, destacando a importância desses resultados, o que ajudará a ampliar o interesse e a divulgação do estudo.

Terceiro: quanto ao espaço, o espaço em eventos acadêmicos do setor deve ser aproveitado bem como devem ser convidados aliados do setor, mídia, usuários e não usuários para conhecer os resultados bem como deixar uma memória audiovisual que

dê conta do processo e daqueles que participaram da pesquisa. Isso facilita que o estudo se mantenha atualizado, seja útil e sirva de referência com mais frequência na tomada de decisões estratégicas.



CAPÍTULO 6.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



jam alcançados em cada um dos grupos de interesse do estudo. Essas recomendações baseiam-se na experiência do Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín e nas reflexões e conversas realizadas em diferentes reuniões da biblioteca, setor público e cultural em nível local e ibero-americano.



6.1

Recomendações para a apropriação do conhecimento

Para uma boa apropriação do conhecimento e resultados do estudo pelos grupos de interesse, é fundamental que os estudos de valor incluam um capítulo dedicado às conclusões, em que são recolhidas as principais contribuições da pesquisa, desde os elementos teóricos até às verificações empíricas obtidas com os resultados. Este capítulo explica claramente por que os resultados obtidos são úteis e como eles são colocados na prática da biblioteca; as limitações da pesquisa e as possíveis linhas de trabalho no futuro também são expostas. As conclusões são, de certa forma, uma recapitulação contundente dos aspectos mais relevantes da pesquisa, que também servem para reforçar ou esclarecer dúvidas caso alguns leitores tenham-nas. Nesse sentido, é importante levar em consideração os elementos a seguir ao sintetizar e apresentar os resultados.

- Revisar pontos principais. A revisão dos pontos principais permite que as informações expostas ao longo do estudo sejam muito mais claras e precisas, destaca a importância dos dados e gera lembrança para o leitor. Por exemplo, retomar os resultados da medição de valor ou utilização de uma estratégia de comunicação segmentada por públicos.
- Enfatizar a importância das verificações. É fundamental não esquecer que o principal objetivo do estudo de valor é destacar a legitimidade, a importância e o nível de impacto das bibliotecas na qualidade de vida das pessoas. Portanto, é imperativo apresentar de forma clara e concisa os resultados qualitativos e quantitativos, reiterando como eles demonstram a hipótese.
- Comparar os resultados. Para dar maior relevância aos achados, destacam-se as coincidências que eles têm com os estudos anteriores, assim como as novidades e novas contribuições; por isso, é útil comparar com experiências anteriores, pois dão maior sustentação ao estudo e tornam visíveis suas potencialidades teóricas, metodológicas e de resultados.



- Motivar a continuar pensando sobre o tema. É importante não ficar só com as implicações diretas do estudo, mas convidar grupos de interesse a se aprofundar em questões desenvolvidas na pesquisa e que motivem trabalhos futuros. Isso incentiva mais literatura sobre o valor das bibliotecas, o que permitirá seu posicionamento como um objeto de estudo promissor nas ciências humanas e econômicas.
- Promover ações concretas por meio de atividades lúdico-pedagógicas. É significativo convocar o leitor para ações concretas, que fortaleçam e complementem o exercício reflexivo sobre a importância dos serviços da biblioteca para suas vidas. Por exemplo, sugerir que, em uma folha de papel, ele descreva as atividades que desenvolve na biblioteca e o tempo que passa lá e, assim, criará um balanço pessoal do valor que as bibliotecas possuem. Também podem ser propostos exercícios, como palavras cruzadas e caça-palavras, que permitam avaliar sua compreensão dos tópicos e resultados apresentados no estudo.

6.2 Formação de uma equipe de pesquisa abrangente e idônea

Antes de iniciar o estudo de valor, é importante planejar e recrutar uma equipe de pesquisa interdisciplinar (bibliotecários, economistas, sociólogos, comunicadores, estatísticos, entre outros profissionais), altamente qualificada e com conhecimento e experiência desse tipo de estudo no setor cultural e, preferencialmente, no setor de bibliotecas. Isso permitirá que o desenho, os resultados e a apropriação do conhecimento gerado no estudo de valor sejam mais amplos, profundos e satisfatórios. Também é importante que os membros da equipe de pesquisa tenham um bom relacionamento com outras pessoas, que sejam respeitosos, comprometidos, abertos à negociação, criativos, colaborativos e empáticos, ou seja, que sejam profissionais íntegros e que facilitem o trabalho em equipe e com as demais pessoas e com os demais grupos de interesse que intervêm nas etapas da pesquisa.

Uma equipe de pesquisa idônea é vital para lidar com problemas complexos e importantes, como aqueles que podem surgir em um estudo de valor de biblioteca. O trabalho em equipa harmonioso produz melhores resultados porque permite assumir projetos mais ambiciosos, graças à contribuição de conhecimentos complementares e à aplicação de vários métodos de pesquisa. Além disso, nas melhores o trabalho em equipe promove não apenas um trabalho oportuno, mas também de alta qualidade, pois os membros da equipe têm um forte incentivo para demonstrar sua própria excelência aos seus pares. Outra vantagem da pesquisa em equipe é a oportunidade de aprender com a diversidade de experiências e habilidades dos outros e, assim, alcançar uma complementaridade que aumenta a produtividade, equilibrando amplitude e profundidade, as direções da pesquisa básica versus aplicada, abordagens quantitativas versus qualitativas e contatos com as redes acadêmicas a que pertencem.

Finalmente, é desejável que a equipe de pesquisa tenha uma estrutura horizontal, ou seja, que cada membro tenha a mesma importância no grupo de pesquisa. Isso tornará a comunicação mais fluida, eliminará processos burocráticos e agilizará o trabalho. Como resultado, os processos investigativos e informativos serão mais eficazes e eficientes. No entanto, é importante que haja um líder de pesquisa, que será responsável pela coordenação das atividades dos diferentes membros da equipe e pela comunicação com os aliados estratégicos.

6.3 Gestão da informação

Para que o processo de pesquisa seja bem-sucedido, é necessário contar com boas políticas e sistemas de informação e estatística que permitam a disponibilidade de dados de qualidade, insumos essenciais para a aplicação das diferentes metodologias. Nesse sentido, é importante que as instituições bibliotecárias tenham sistemas de informação estatística para monitorar e acompanhar a gestão da biblioteca (Fahmi et al., 2017). É fundamental que, no trabalho da biblioteca, seja contemplada a constante realização desses registros e as medições estatísticas para avaliar e ter melhores insumos na tomada de decisões estratégicas para as bibliotecas. Com esse propósito em mente, sugere-se levar em conta os aspectos a seguir (Función Pública, 2018).

- Todas as atividades realizadas durante o processo de gestão da informação estatística devem ser documentadas. Para a informação estatística já existente, a documentação exigida deve ser completada ou ajustada nas atividades de cada uma das fases do processo de gestão da informação estatística.
- Todos os dados produzidos e gerenciados pelas bibliotecas devem ter seus respectivos metadados12.
- O responsável pela gestão documental ou informação estatística é o responsável final pela sua qualidade em função de quatro princípios que estão incluídos na Figura 14.

¹² São aqueles dados que falam dos dados, ou seja, descrevem o conteúdo dos arquivos ou as informações destes (Powerdata, 2016).

Figura 14.

Princípios da informação

Veracidade

• A informação deve ser confiável e representar verdadeiramente a realidade.

Consistência

• A informação deve ser estável e uniforme de um período para outro.

Oportunidade

• A informação deve chegar aos seus destinatários no tempo preestabelecido, de forma a permitir que tomem decisões e definam ações com base nela.

Acessibilidade

• As informações estatísticas podem ser facilmente localizadas e obtidas pelos usuários. Contempla a forma como é disponibilizada, os meios de divulgação bem como a disponibilização de metadados e serviços de apoio à consulta.

Fonte: elaboração própria com base na Função Pública (2018).

- É necessário estabelecer um repositório em que todas as informações estatísticas sejam centralizadas.
- É fundamental que, à medida que os dados sejam coletados e sistematizados, haja um exercício contínuo de retroalimentação com os atores estratégicos, para que surja um diálogo construtivo sobre o estado atual da pesquisa e seus resultados parciais. Ademais, as opiniões dos atores estratégicos também devem ser ouvidas e incorporadas, se consideradas pertinentes, para complementar e fortalecer os achados e resultados finais.

6.4

5.4 Futuras linhas de trabalho

No setor, os processos de análise e avaliação dos serviços prestados pela biblioteca são cada vez mais relevantes e interessantes. São necessários processos que demonstrem as contribuições das bibliotecas para o desenvolvimento individual e coletivo e, portanto, a partir de uma abordagem pragmática, é necessário configurar processos estatísticos e de coleta de informações que gerem dados que permitam tomar decisões estratégicas com suporte e relevância. Por exemplo, estimar o valor das bibliotecas é útil para demonstrar o retorno do investimento público e a necessidade de garantir seu financiamento para a sustentabilidade. Também é útil divulgar o nível de apropriação social das pessoas e a percepção de bem-estar gerada pela sua existência e pela oferta de serviços. Ter indicadores, como retorno do investimento, níveis de satisfação do usuário, disposição a pagar, permite que discursos subjetivos sejam transformados em análises substanciadas e mensuráveis. Para estimar o valor das bibliotecas, os agentes do setor devem estar dispostos a dialogar e permitir que outras disciplinas unam-se aos estudos bibliotecários, com os quais a prestação de serviços seja responsabilizada e legitimada.

É, portanto, um desafio para a biblioteca e o setor cultural construir espaços permanentes para identificar continuamente a percepção e as demandas dos cidadãos bem como responder às novas linhas de estudo que emergem desses resultados. Algumas opções estão listadas a seguir.

- Estudos de valor dinâmicos. Consistem em realizar medições de valores constantemente ou com certa periodicidade ao longo do tempo, por exemplo, a cada dois ou quatro anos. Dessa forma, será possível saber como as preferências sociais por bibliotecas mudam ao longo do tempo ou quais fatores externos afetam-nas. Esse tipo de estudo também requer a consolidação de um observatório de bibliotecas encarregado de realizar e apresentar essas medições e análises de política comparativas.
- Sistematização de experiências. Nesse sentido, a sistematização de experiências, a partir da reconstrução das práticas e sua interpretação crítica, devem permitir observar aprendizados para explicá-los e qualificá-los.
- Pesquisas avaliativas. Essas pesquisas, retomando os insumos gerados nesses estudos, devem fornecer novas evidências do cumprimento dos objetivos estratégicos e insumos para os processos de planejamento.
- Avaliações de impacto. Essas avaliações devem dar conta de como as bibliotecas públicas contribuem para a transformação social, por meio da construção de indicadores sociais e culturais que mostrem os impactos e efeitos causados no território: desenvolvimento social, urbano e econômico.

Esses estudos também evidenciam que as bibliotecas, como garantidoras dos direitos humanos, requerem a participação cidadã para atingir seus propósitos, por isso é viável envolvê-las na avaliação de seu desempenho. Esse tipo de estudo também pode motivar e reforçar a integração e o trabalho colaborativo entre bibliotecas locais e em nível ibero-americano. Talvez uma das maiores pendências seja gerar seus

próprios processos de pesquisa dentro de cada biblioteca, o que implica também na configuração de equipes de trabalho com conhecimento e experiência necessários. A biblioteca hoje atua como um ator que conduz pesquisas e deve ser mais do que um objeto de análise.



REFERÊNCIAS

- Aigneren, M. (2009). Análisis de contenido. Una introducción. *La Sociología en sus Escenarios*, 3, 1-52.
- Álvarez-Gayou, J., Camacho, S., Maldonado, G., Trejo, C., Olguín, A. y Pérez, M. (2014). La investigación cualitativa. *Xikua, Boletín Científico de Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 2(3).
- Amar, V. (2020). Un camino para la educación para la paz: Una investigación narrativa. *Revista de Paz y Conflictos, 13*(1), 57–71.
- Andreu, J. (1998). Los españoles: opinión sobre sí mismos, España y el mundo: análisis longitudinal, escala de Cantril. Granada: Editorial Universidad de Granada.
- Andreu, J. (2002). Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada. Sevilla: Editorial Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria
- Bardin, L. (2002). Análisis de contenido. Madrid: Ediciones AKAL.
- Barona, F. y Cuéllar, E. (2014). Índices de impacto cultural. Antecedentes, metodología y resultado. Borradores de Gestión Cultural: Documento 1. Bogotá: Banco de la República, Subgerencia Cultura.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto.* San José: Editorial EUNED.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., de la Cruz-Morales, F. y Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Calle, L. y Díaz, D. (2018). Análisis del contenido de la página de Facebook como herramienta del marketing digital en el Gerens Hotel. *Escuela de Ciencias de la Comunicación*, 130, 1-106.
- Carrillo, L. (2007). Cómo plantear un problema de investigación y seleccionar un diseño de estudio apropiado. *Archivos en Medicina Familiar*, 9(3), 127-132.
- Coll, F. (2020). *Informe técnico*. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/informe-tecnico.html
- Cole, N. y Stenström, C. (2020). The Value of California's Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 40(6), 481-503.
- Creswell, J. (2003). Diseño de la investigación. Aproximaciones cualitativas, cuantitativas y de métodos mixtos. California: Sage Publications.

- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2019). ¿Cómo elaborar un árbol de problemas? Bogotá.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., y Martínez-Hernández, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162–167.
- Escobar, J. y Jiménez, I. (2008). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 9(1), 51–67.
- Espinal, N. (2013). La Disponibilidad a Pagar como una medida de la legitimidad: el caso de la Biblioteca Pública Piloto para América Latina y los Parques Biblioteca de Medellín, Colombia (Tesis Doctoral). Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Fahmi, H., Asaad, A., y Nay, M. (2017). A Recommendation of Information System Implementation to Support Decision-Making Process of Top Management. *ACM Digital Library*, 55-61.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata y Fundación Paideia Galiza.
- Gómez-Yáñez, J. (2014). El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas. Madrid: Editorial FESABID.
- Gómez, J., Herrera, M., Rave, J., Agudelo, S. y Quinchía, H. (2021). Las bibliotecas tienen valor: Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. Medellín: Iberbibliotecas, Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina y Alcaldía de Medellín.
- González, B., Blanco, A. y Sánchez, F. (2020). Narrativas en la formación superior. Experiencias en el marco de un Proyecto de Innovación Educativa. *Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(3), 192–210.
- Guerrero, G., y Guerrero, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Guirao, S. (2015). Utilidad y tipos de revisión bibliográfica. *ENE, Revista de Enfermería,* 9(2).
- Habermas, J. (1989). *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*. Buenos Aires: Editorial Taurus.
- Hammond, M. (2021). Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. HubSpot. https://blog.hubspot.es/service/escala-likert
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGrwall Hill Education.
- Hernández-Sánchez, H. (2016). Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la comunidad foral de Navarra. El valor de las bibliotecas. Informe de resultados.
- Herrero, L., Sanz, A. y Bedate, A. (2003). Valoración económica de bienes públicos en relación al patrimonio cultural de Castilla y León. Propuesta metodológica y aplicación empírica. Revista de investigación económica y social de Castilla y León, 6, 6-122.

- Jaeger, P., Bertot, J., Kodama, C., Katz, S., y DeCoster, E. (2011). Describing and Measuring the Value of Public Libraries: The Growth of the Internet and the Evolution of Library Value. *First Monday*, *16*(11), 12-36.
- Kornblit, L. (2007). *Metodologías cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis.* Buenos Aires: Biblios.
- Leathem, K. (2015). Lawnmowers Independent Theatre Company. Theatre for Change.

 A Social Return on Investment (SROI) Report.
- Luria, M. y Pintor, J. (2013). El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011). Barcelona: FESABID.
- Melo, M. y Hernández, R. (2014). El juego y sus posibilidades en la enseñanza de las ciencias naturales. *Innovación Educativa*, 14(66), 41–63.
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Méndez, L. y Peña, J. (2006). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Nuevo León y Trillas.
- Mendoza, J., y Llaxacondor, A. (2016). El estudio de caso en la investigación sobre la gestión de organizaciones: una guía introductoria. *Revista de Ciencias de la Gestión*, 1(1), 150–171.
- Minervini, M. (2005). La infografía como recurso didáctico. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(59), 687–706.
- Peña, L. (2014). Bibliotecas a prueba de giros. En *Medellín se lee y se escribe* (pp.57-70). Medellín: Tragaluz editores S.A.S.
- Piorno, P. (2008). El informe técnico. Estudio y definición del género textual. En *La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI.* (pp. 429-438). Promociones y Publicaciones Universitarias, PPU.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative Knowing and the Human Sciences*. New York: State University of New York Press.
- Prieto, M. y March, J. (2002). Investigación cualitativa. Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Consultantes 6(9)*, 149–158.
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M., y Miranda-Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C., 64*(4), 397–407.
- Riera, P. (1994). *Manual de valoración contingente*. Ministerio de Economía y Hacienda. Instituto de Estudios Fiscales.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor del estu*dio y la integridad son factores que transforman al estudiante en profesionista de éxito. Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Sabino, C. (1992). El proceso de Investigación. Caracas: Editorial Panapo.
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. http://www.dspace.uce.edu.Ec/handle/25000/13720

- Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P., Valencia, S. y Torres, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Education.
- Sørensen, K. M. (2021). Where's the Value? The Worth of Public Libraries: A Systematic Review of Findings, Methods and Research Gaps. *Library y Information Science Research*, 43(1), 101067.
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioural Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Torres, A. (1998). *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Bogotá: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Valero, J. (2001). *La infografía: técnicas, análisis y usos periodísticos*. Valencia: Universitat de València.
- Valles-Coral, M. A. (2019). Modelo de gestión de la investigación para incrementar la producción científica de los docentes universitarios del Perú. *Revista de investigación, desarrollo e innovación, 10*(1), 67–78.
- Viganò, F. y Lombardo, G. (2018). Misurare l'impatto sociale generato dai musei. En A. Luigini, y P. Chiara, Ambienti digital per l'educazione all'arte e al patrimonio: L'applicazione della metodologia del Ritorno Sociale sull'investimento (SROI). Milano: FrancoAngeli.
- Villagrán, A. y Harris, P. (2009). Algunas claves para escribir correctamente un artículo científico. *Revista Chilena de Pediatría*, 80(1), 70-78.
- Westreicher, G. (2020). Encuesta. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html
- Whelan, G. (2015). Understanding the Social Value and Well-Being Benefits Created by Museums: A Case for Social Return on Investment Methodology. *Arts and Health*, 7(3), 216–230.
- Zamudio, J. (2016). Medición del valor social: el método del retorno social de inversión (SROI). *InnovaG*, (1), 49–52.

ANEXO 1.

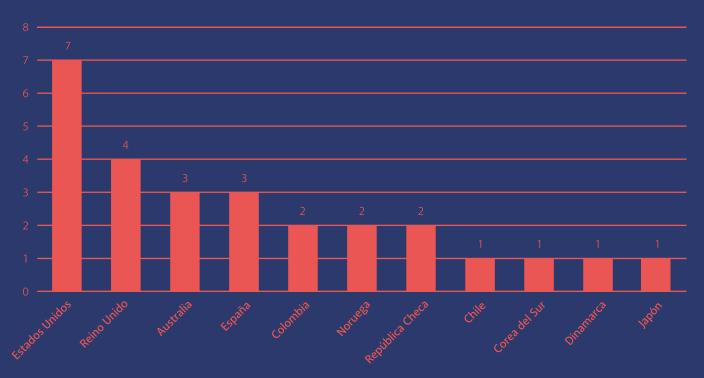
Estudos de valor em bibliotecas

Ano	Estudo	País	Objeto de estudo				
2004	Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report	Estados Unidos	Bibliotecas Públicas do Estado da Flórida				
2004	Measuring the Economic Impact of the British Library	Reino Unido	Biblioteca Britânica				
2005	The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina	Estados Unidos	Bibliotecas públicas da Carolina do Sul				
2005	Public Library Economic Valuation: The Economic Value of the Middle Country Public Library in Suffolk County, New York	Estados Unidos	Biblioteca pública Middle Country				
2005	Valuing the Benefits of Public Libraries	Noruega	Bibliotecas Públicas da Noruega				
2005	Bolton's Museum, Library and Archive Services: An Economic Valuation	Reino Unido	Serviços de Museu, Biblioteca e Arquivo de Bolton				
2006	Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Libraries	Estados Unidos	9 Bibliotecas Públicas do Estado de Ohio				
2007	Enriching communities: the value of public libraries in New South Wales	Australia	Bibliotecas públicas em Nova Gales do Sul				
2007	Taxpayer Return-on-Investment (ROI) in Pennsylvania Public Libraries	Estados Unidos	112 Bibliotecas Públicas do Estado da Pensilvânia				
2007	The economic impact of Libraries in Indiana	Estados Unidos	Bibliotecas Públicas do Estado de Indiana				
2007	Public libraries and Valuation: A Norwegian study applying a nonmarket approach	Noruega	Bibliotecas Públicas da Noruega				
2008	Best Bang for the Buck: The Economic Benefits of Sunshine Coast Libraries Queensland	Australia	9 Bibliotecas do Conselho Regional de Sunshine Coast em Queensland				
2008	The economic contribution of Wisconsin public libraries to the economy of Wisconsin	Estados Unidos	Bibliotecas Públicas do Estado de Wisconsin				
2012	The Library Dividend. A guide to socio-economic value of Queensland's public libraries	Australia	Bibliotecas públicas de Queensland				
2012	An economic valuation study of public libraries in Korea	Coreia do Sur	22 Bibliotecas Públicas em Seul				

Ano	Estudo	País	Objeto de estudo				
2013	El retorno a la inversión de la RBM de la provincia de Barcelona (2007- 2011)	Espanha	Rede de Bibliotecas Municipais da Província de Barcelona				
2013	La Disponibilidad a Pagar como una medida de la Legitimidad: el caso de la Biblioteca Pública Piloto para América Latina y los Parques Biblioteca de Medellín, Colombia	Colômbia	Biblioteca Pública Piloto (BPP) e Parques-Bibliotecas				
2013	Double-bounded Dichotomous Choice CVM for Public Library Services in Japan	Japãon	Serviços de Bibliotecas Públicas no Japão				
2014	El valor económico y social de los servicios de información – Bibliotecas	Espanha	A Rede de Bibliotecas Públicas, Universitárias e Científicas da Espanha				
2015	Measuring economic value in cultural institutions. Arts and humanities research council	Reino Unido	O Museu de História Natural de Londres				
2015	Modelling public library value using the contingent valuation method: The case of the Municipal Library of Prague	República Tcheca	Biblioteca Municipal de Praga				
2016	Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra	Espanha	Sistema de biblioteca de Navarra				
2017	Estudio de valoración contingente de la Red de Bibliotecas Públicas de Chile	Chile	O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP)				
2019	More than a good book: contingent valuation of public library services in England	Reino Unido	Serviços de Bibliotecas Públicas na Inglaterra				
2019	The economic value of library services for children: The case of the Czech public libraries	República Tcheca	Biblioteca Municipal de Praga				
2021	The impact of public libraries in Denmark: A haven in our community	Dinamarca	Bibliotecas públicas da Dinamarca				
2021	Estudio del valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín	Colômbia	26 bibliotecas públicas do Sistema de Medellín				

Fonte: elaboração própria.

Distribuição dos estudos de valor aplicados nas bibliotecas por país



Fonte: elaboração própria.

A partir dessa consolidação da revisão da literatura, pode-se concluir que, em geral, ainda há um longo caminho a percorrer, uma vez que há relativamente poucos estudos de valor em bibliotecas realizados em todo o mundo, especialmente na Ibero-América — apenas alguns estudos são encontrados em bibliotecas da Espanha, Chile e Colômbia. Isso constitui uma motivação para que bibliotecários e profissionais de diferentes áreas realizem pesquisas sobre a mensuração do valor econômico e social em bibliotecas, tomando esses estudos como referência ou ponto de partida para adequá-los às condições e às características específicas de cada contexto.

ANEXO 2.

Cronograma

Atividades	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13	Mes 14	Mês 1
Apresentação do problema, dos objetivos e da descrição do objeto de estudo															
Revisão da literatura e referencial teórico															
Consolidação do anteprojeto															
Desenho de metodologias															
Reunião com grupos focais (validação)															
Concepção de instrumentos de recolha de dados e trabalho de campo															
Aplicação de instrumentos de coleta de informações primárias: pesquisas e entrevistas (aplicação e sistematização, tanto do piloto quanto do final)															
Construção de instrumentos de socialização e comunicação de resultados															
Estimativas e testes de resultados															
Redação de resultados e relatório															
Apresentação dos resultados finais															

Fonte: Anteprojeto do Estudo de Valor Econômico e Social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín: https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/.

ANEXO 3.

Modelo de gestão e relacionamento na pesquisa

O estabelecimento de um modelo de gestão da pesquisa é útil na medida em que cria uma ordem sistemática dos processos e na interação com os diferentes atores envolvidos. Isso permite uma busca mais eficiente de soluções e maior impacto nos propósitos traçados, além de ser uma forma explícita de gerir e documentar o conhecimento que resulta das experiências de investigação. A identificação e o trabalho conjunto com aliados estratégicos são de extrema importância, pois é possível obter informações-chave para melhorar a gestão e a oferta de serviços, com as quais as propostas de valor das bibliotecas públicas podem ser enriquecidas, por isso, a importância de dispor de protocolos e canais adequados para envolvê-los nas diferentes etapas da pesquisa. No contexto do setor bibliotecário, os aliados estratégicos correspondem a: usuários; comunidade ao redor da biblioteca; setor bibliotecário, setor público e setor cultural do território; academia; algumas empresas privadas; organizações internacionais; e, em geral, qualquer indivíduo ou organização que estejam envolvidos e interessados em estratégias de biblioteca.

O modelo de gestão é sustentado por três dimensões principais (tabela abaixo), por meio das quais são claramente estabelecidas as rotas de ação, as relações com os atores-chave e as tomadas de decisões estratégicas que garantem a consecução do objetivo, expressas nos produtos da pesquisa, a transmissão social do conhecimento, a experiência e o reconhecimento local, regional ou internacional do estudo.

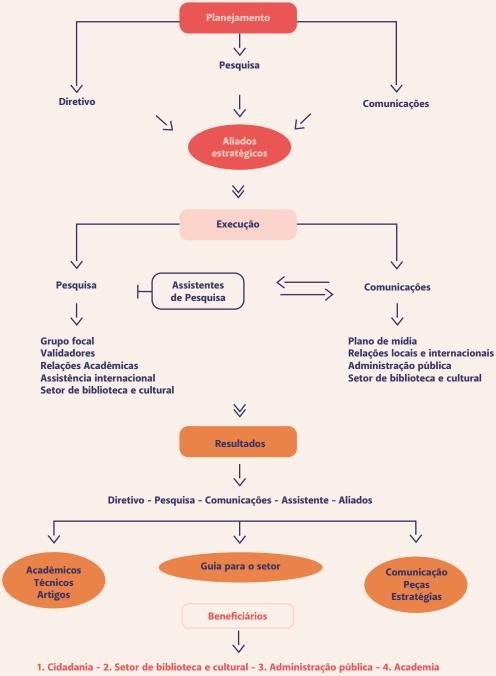
Tabela – dimensões do modelo de gestão

Conhecimento	Pesquisa	Administrativo
Permite assegurar um processo de feedback seguro para garantir a transferência de conhecimento e, sobretudo, ampliar a experiência institucional na publicação e divulgação de produtos de pesquisa, o que aumenta as vantagens competitivas.	É necessária uma estratégia para garantir o registro, desenvolvimento, controle e monitoramento das atividades investigativas; que avalia quais atividades ou recursos devem ser fornecidos, a fim de alcançar com eficiência a criação dos produtos e o cumprimento dos objetivos.	É preciso contar com um suporte operacional eficiente que acompanhe as diferentes atividades de pesquisa; isto é, dispor de elementos administrativos que garantam a gestão atempada dos recursos financeiros, de pessoal, de materiais etc., e a tomada de decisões orientadas para a consecução dos objetivos.

Fonte: Elaboração própria com base em Valles-Coral (2019).

O *Estudo do valor econômico e social do Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* sugere o seguinte esquema do modelo de gestão e relacionamento apresentado na Figura abaixo, que foi, neste caso, um de seus sucessos. Portanto, pode ser considerado para a implementação de novos estudos de valor em diferentes bibliotecas da Ibero-América.

FIGURA - ESQUEMA DO MODELO DE GESTÃO



1. Cidadania - 2. Setor de biblioteca e cultural - 3. Administração pública - 4. Academia Fonte: Gomez et al. (2021, p. 91).

