

# AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS: uma discussão de experiências empíricas recentes

*Adalberto do Rego Maciel Filho\**  
*Miriam Cunha de Aquino\*\**  
*Egenilton Rodolfo de Farias\*\*\**  
*Priscilla Mendes Candido\*\*\*\**  
*Andréia Parente Moraes\*\*\*\*\**

## RESUMO

Revisão da literatura empírica sobre a valoração dos serviços prestados por bibliotecas ou sistemas de bibliotecas, com ênfase nas públicas. Concentrou-se a atenção nas experiências que utilizaram o método de valoração contingente (empregado inicialmente para avaliar bens ambientais). Descreve-se sinteticamente esse método. Discutem-se aspectos metodológicos e principais resultados de estudos realizados nos Estados Unidos e na Europa. No Brasil, analisa-se o uso do método na mensuração dos benefícios diretos obtidos por usuários de uma biblioteca de negócio. Analisam-se desdobramentos da valoração de resultados obtidos através de métodos alternativos. Implicações para as políticas públicas com relação às bibliotecas são discutidas, como também são indicadas linhas para futuras investigações. Constatou-se que o valor dos benefícios recebidos pelos usuários e não-usuários das bibliotecas supera em muito os custos de oferecê-los.

## Palavras-chave

VALORAÇÃO CONTINGENTE  
SERVIÇO  
INFORMAÇÃO  
BIBLIOTECA

\* Professor da Faculdade de Ciências da Administração da Universidade de Pernambuco - UPE. M.A. University of Pennsylvania, Ph.D em Economia New School For Social Research N.Y  
E-mail: admaciel@nlink.com.br

\*\* Professora aposentada do DEPT de Ciências da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, Especialista em Documentação Científica pelo IBCT.  
E-mail: mir.cunha@zipmail.com.br

\*\*\* Professor da UNICAP-Universidade Católica de Pernambuco, Mestre em Biometria, UFRPE.  
E-mail: aegenilton@yahoo.com.br

\*\*\*\* Aluna do Curso de Administração FCAP-UPE. Bolsista do PIBICT/FACEPE.  
E-mail: priscillamc@zipmail.com.br

\*\*\*\*\* Aluna do Curso de Administração FCAP-UPE. Bolsista do Fundo de Pesquisa da UPE.  
E-mail: andreapsoares@yahoo.com.br

## I INTRODUÇÃO

Crescentes preocupações com a obtenção de recursos públicos, nesses últimos dez anos, levaram à utilização da análise de custo/benefício e, sobretudo, à aplicação do método de valoração contingente na avaliação das bibliotecas públicas.

De acordo com Holt e Elliott (1998), nos Estados Unidos, o uso desse método decorreu da necessidade de mostrar, do ponto de vista prático, o valor de uma biblioteca para a comunidade. Em uma democracia, eles afirmam que todos os projetos de investimento (saúde, segurança, educação e áreas culturais) estão competindo por recursos escassos nos orçamentos públicos. Daí a

necessidade de se comparar os projetos monetariamente, ou seja, de se determinar a relação custo / benefício de cada um deles.

Nos últimos anos, em face da redução da participação do Estado no financiamento dos setores sociais, em muitos países, essa situação exacerbou-se.

A análise de custo/benefício, de um modo geral, vem sendo utilizada, há muitos anos, para avaliação de projetos públicos. Dentre as suas diversas modalidades, destacou-se, nesta última década, sobretudo pela sua aplicação na área ambiental, o método da valoração contingente (CV). Sua aplicação, posteriormente, estendeu-se para as mais diversas áreas, como saúde, serviços sociais e

transporte, como também na área cultural. Vide Aabø e Strand (2004, p.354).

O artigo discute os resultados obtidos na literatura empírica, sobretudo a internacional, da aplicação do método de valoração contingente ou hipotética para mensurar o valor de serviços prestados por bibliotecas ou sistemas de biblioteca, principalmente públicas. Destacam-se as experiências realizadas nos Estados Unidos e na Europa. Dedicam-se maior atenção ao estudo de Holt, Elliott e Moore (1999) da Biblioteca Pública de Saint Louis nos Estados Unidos, pelo seu caráter pioneiro, e à investigação de Aabø (2005a), Aabø e Strand (2004) por abranger o sistema de bibliotecas públicas da Noruega. Uma experiência realizada no Brasil com uma biblioteca de negócios também é discutida. Analisam-se, ainda, as implicações de políticas públicas oriundas dos resultados alcançados nos diversos países, para as bibliotecas públicas brasileiras, sobretudo, as municipais. Apontam-se, também, algumas áreas possíveis de pesquisa acadêmica, como também aspectos de coleta de informação sobre usuários.

O objetivo principal desta discussão da literatura empírica sobre a utilização do método de valoração contingente é destacar para os gestores de bibliotecas públicas e/ou pesquisadores da área que essa ferramenta poderá desempenhar um papel crescente nas negociações referentes à obtenção de recursos orçamentários públicos para esse tipo de unidade de informação.

O artigo está dividido em cinco partes: a primeira parte é a introdução; na segunda, descreve-se de uma forma sumária o método e se sugerem leituras complementares; a terceira traz a discussão dos resultados das experiências empíricas com a utilização desse método em alguns países; na quarta, apresentam-se alguns desdobramentos dessas questões, como também outros resultados obtidos através da utilização de métodos alternativos; na última, estão as conclusões.

## **2 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O MÉTODO DE VALORAÇÃO CONTINGENTE**

Antes de iniciar a discussão do método de valoração contingente, são necessárias algumas palavras sobre o conceito de valor de uso e valor de não-uso (existência) de um bem.

As bibliotecas públicas prestam serviços que podem ser utilizados diretamente pelos

cidadãos de uma comunidade, por exemplo, consultas e empréstimos. Na literatura, o valor desse serviço é chamado valor de uso. As bibliotecas oferecem serviços à comunidade que vão além daqueles decorrentes da utilização direta pelo usuário. Aabø (2005a, p.176, tradução nossa) informa que:

Pesquisas recentes mostraram que o valor que as pessoas atribuem às bibliotecas públicas tem uma variedade de origens, incluindo a apreciação pela utilização de outras pessoas, disseminação de conhecimento e cultura, garantindo a hereditariedade literária e reduzindo o 'GAP' de informações.

Resumindo, os serviços prestados pelas bibliotecas podem ser valorados pelo valor de uso e de não-uso. Há cidadãos, dessa forma, dispostos a pagar e, por conseguinte, valorar tanto pelos serviços prestados diretamente a eles mesmos, como também pelos serviços prestados à comunidade de uma forma indireta.

Existe a necessidade de utilização de métodos que possam estabelecer valores para esses serviços na ausência de preços estabelecidos de uma forma explícita pelo mercado. Dentre os diversos métodos utilizados, o da valoração contingente - CV se encontra entre aqueles que permitem a captura de valores de uso e valores não diretamente relacionados com o uso.

Aabø e Strand (2004, p.368, tradução nossa) assim definem o método:

O CV é uma forma direta usando entrevistas para valorar bens não comercializáveis. Para sumarizar, apresenta-se aos entrevistados uma descrição do bem que será avaliado, sua quantidade e qualidade, no momento da entrevista e uma estimativa de mudança na sua quantidade ou qualidade como também a forma de pagamento. Na entrevista, pede-se ao respondente que avalie, de forma compreensiva, a mudança descrita e, então, declare o valor máximo que deseja pagar pela melhoria que aquela mudança traz para o entrevistado.

Duas modalidades são utilizadas nessas entrevistas:

- DAP (Disposição a Pagar), vontade de pagar, ou seja, perguntar-se ao usuário quanto ele estaria disposto a pagar por aquele serviço que ele, atualmente, não tem;

- DAA (Disposição a Aceitar), vontade de aceitar, que pode ser entendido como os usuários estariam dispostos a receber em termos de redução de impostos para deixar de usufruir dos serviços que eles, atualmente, fazem uso na biblioteca.

Os questionários utilizados na entrevista podem ser elaborados com questões abertas (*open-ended*) onde o entrevistado responde qual o valor que supõe valer o serviço, ou pode ser feito com um valor preestabelecido onde o mesmo aceita aquele valor ou não; é a versão referendo. Faz-se necessária, ainda, a escolha de uma amostra estatisticamente significativa do universo a ser pesquisado.

Trabalhos empíricos mostram que os valores alcançados com a DAP são menores que os valores obtidos com a DAA. A DAP, portanto, oferece estimativas mais conservadoras. A versão referendo é mais recomendada na literatura, visto que minimiza alguns dos problemas apontados pela crítica (DA MOTTA, 2001) e abaixo discutidos.

O relatório do painel do NOAA (ARROW et al., 1993) estabeleceu, de uma forma bastante extensa, os procedimentos que deveriam ser seguidos para a aplicação do método CV na avaliação das questões ambientais, assim como discutiu as principais críticas, de uma forma bastante detalhada, e as dificuldades da sua utilização. Eis algumas das questões levantadas pelo painel:

O método da valoração contingente pode produzir resultados que parecem inconsistentes com as pressuposições das escolhas racionais; os resultados das pesquisas com CV, algumas vezes, parecem demasiadamente elevados se comparados com outros programas em que indivíduos são solicitados a contribuir [...]; relativamente poucas aplicações do método CV lembraram aos respondentes se eles tinham disponibilidade imediata para fazer aquele pagamento no seu orçamento; é difícil em pesquisas com CV repassar informação adequada para os respondentes sobre a política ou programa sobre o qual os valores estariam sendo eliciados e ter certeza de que os mesmos absorveram e aceitaram a informação [...]; ao produzir estimativas agregadas usando o método CV, algumas vezes é difícil estabelecer o tamanho do mercado [potencialmente quantos se beneficiaram]; os respondentes das pesquisas de CV, algumas vezes, podem estar expressando sentimento do espírito público de

contribuir [caridade] "warm glow" mais do que a real disposição a pagar para o programa em questão (ARROW et al., 1993, p. 4604, tradução nossa).

Aabø (2005a, p.369), ilustrando essas dificuldades do método, também aponta:

entre suas fraquezas, estão as possibilidades de manipulação estratégica, a falta de familiaridade com a situação de escolha, e (usualmente) a falta de comprometimento dos respondentes com os valores declarados.

A importância e a repercussão do relatório do NOAA supracitado na utilização desse método decorre, em primeiro lugar, do currículo dos seus autores. Os participantes Kenneth Arrow e Robert Solow são ambos ganhadores do prêmio Nobel de Economia e muito respeitados na academia. Participaram, ainda, os especialistas Paul R. Portney, Edward E. Leamer, Roy Radner, Howard Schuman.

Em segundo lugar, pela conclusão expressa pelo Painel, que afirma: as estimativas alcançadas com a utilização do método CV, desde que seguissem os procedimentos especificados naquele documento, poderiam ser confiáveis o bastante para serem utilizadas como ponto de partida em um processo judicial de avaliação de prejuízo (ARROW et al., 1993).

Um exemplo da influência do relatório do NOAA pode ser constatado em um estudo realizado pela British Library (2004):

Agora, uma nova técnica, apoiada pelos economistas ganhadores do prêmio Nobel Kenneth Arrow e Robert Solow, permite uma coerente avaliação quantitativa do benefício total das instituições e programas públicos nacionais.

A partir da divulgação do relatório do NOAA na década de 90, houve um grande crescimento de trabalhos de avaliação ambiental com método de valoração contingente.

Da Motta (2001) apresenta uma discussão dos métodos utilizados na valoração de bem ambiental, assim como uma discussão detalhada da aplicação de CV. Ele, parcialmente, reproduz o relatório do NOAA 1993 e discute outras extensões de natureza mais técnica. Os estudos discutidos são diretamente ligados à área ambiental.

Na área de bibliotecas, destaca-se o trabalho de Holt, Elliott e Moore (1999) por conter maiores

detalhes operacionais ligados à avaliação de bibliotecas. Aabø (2005a, 2004), também, apresenta uma bibliografia técnica bastante ampla sobre esse assunto.

### 3 VALORAÇÃO DAS BIBLIOTECAS: REVISÃO DE LITERATURA EMPÍRICA

O trabalho de Holt e Elliott (1998), nos Estados Unidos, decorreu da necessidade de mostrar, do ponto de vista prático, o valor de uma biblioteca para a comunidade. A estratégia adotada por Holt, Elliott e Moore (1999) foi a de privilegiar a operacionalidade e a credibilidade. Nesse sentido, a equipe adotou, ainda, três métodos (excedente do consumidor; valoração contingente-modalidade da disposição a pagar e a aceitar; custo do fator do tempo), buscando tornar os resultados colhidos os mais transparentes possíveis, pela comparação dos valores oriundos das análises alternativas.

Para não suscitar dúvida, só foram considerados, no estudo (HOLT; ELLIOTT; MOORE, 1999), os benefícios diretos, ou seja, aqueles recebidos pelos usuários que se utilizaram dos livros e material de informação e outros serviços direcionados a eles. Excluiu-se, portanto, uma série de benefícios indiretos, isto é, os que a sociedade como um todo recebe à medida que os seus habitantes ficam mais esclarecidos e informados, contribuindo, assim, para o bem-estar geral da comunidade. Benefícios indiretos, no entanto, são muito mais difíceis de se mensurar e, por conseguinte, mais susceptíveis a interpretações controversas.

Nas análises, os autores adotaram os seguintes métodos:

- a) análise de custo/benefício baseada no excedente do consumidor - EC - o tipo de análise

- b) valoração contingente (modalidade analisada na seção anterior);
- c) método baseado na estimativa do custo do fator tempo. Os usuários têm de utilizar uma determinada quantidade de tempo, para identificar e consultar as informações desejadas e para usá-las nas bibliotecas. Dessa forma, estimando-se o valor do tempo gasto pelos usuários, é possível chegar a uma estimativa indireta do valor atribuído a esse serviço.

O Holt, Elliott e Moore (1999), seguindo metodologia desenvolvida em Holt, Elliott e Dussold (1996), avaliaram os serviços prestados pela Biblioteca Pública de Saint Louis nos Estados Unidos, de forma desagregada em diversas categorias (22 tipos) e por classe de usuários (usuários de uma forma geral, professores, empresas). Procuraram utilizar todos os conhecimentos disponíveis para tornar a amostra mais representativa do usuário do centro. Dessa forma, a mesma foi corrigida estatisticamente, com a utilização de técnicas de amostragem, para levar em consideração as diferenças de renda, etnia e localização geográfica. Foram pesquisados, por telefone, 322 usuários da Biblioteca Pública de Saint Louis, de um total de 72.000 usuários.

É necessário esclarecer que as Tabelas 1 e 2 não são as originais do estudo de Holt, Elliott e Moore (1999). Optou-se, visando a maior clareza e facilidade na discussão dos resultados obtidos, por sintetizá-los.

Os resultados encontrados nos diversos métodos citados estão apresentados para três categorias de usuário.

**Tabela 1:** Estimativas dos valores dos benefícios calculados

Usuários	Métodos	Primeira		Segunda		Terceira		Quarta	
		B (\$)**	Métodos	B (\$)	Métodos	B (\$)	Métodos	B (\$)	
Usuários gerais	EC	47	DAA	136	DAP	15	EC	90	
Empresas	DAA	7	DAA	7	DAA	7	DAA	7	
Professores e Prof. da pré-escola	DAA	13	DAA	13	DAA	13	DAA	13	
Total		67		156		35		110	

\*valores expressos em milhões de dólares.\*\* B = Benefício

Fonte: Holt; Elliott; Moore (1999)

Nas quatro estimativas apresentadas na Tabela 1, existem variações apenas no cálculo para a categoria de “usuários gerais”. Para as empresas e os professores, os valores reproduzidos são os mesmos, visto que ambos, por questões operacionais, só foram avaliados pelo método DAA.

**Tabela 2: Cálculo dos custos, benefícios e taxa de retorno**

	Primeira	Segunda	Terceira	Quarta
Benefícios	67	156	35	110
Custo (\$)	15,3	15,3	15,3	15,3
Razão B/C	4/1	10/1	2/1	7/1
Taxa de Retorno	446%	1003%	230%	730%

Fonte: Holt, Elliott e Moore (1999)

Como se pode notar na Tabela 2, existe uma variação muito grande sobre os retornos nas diversas estimativas. Quando o usuário é

confrontado com perguntas relativas a efetuar pagamentos de valores (método DAP), os resultados encontrados têm-se mostrado, nas diversas análises, como os mais conservadores. E esse caso não foge à regra, uma vez que 230% é a menor taxa de retorno calculada.

Os cálculos obtidos por Holt, Elliott e Moore (1999) mostram que, para cada um dólar gasto pelos contribuintes na biblioteca de Saint Louis, consegue-se obter quatro dólares em benefícios, ou seja, uma taxa de retorno de 446%. Esses resultados dizem respeito aos gastos e benefícios correntes. Não são discutidos os valores relativos aos investimentos na construção da unidade.

Holt e Elliott (2003) discutem uma metodologia mais apropriada para avaliação de bibliotecas de médio e pequeno porte, como também, apresentam os resultados obtidos nas avaliações de algumas bibliotecas públicas americanas:

Bibliotecas Públicas	Retorno em dólares por cada dólar gasto
Baltimore County Public Library	\$3
Birmingham Public Library	\$1.30
King County Library System	\$5
Phoenix Public Library	\$10

**Quadro 1: Valor dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas em dólares para cada dólar gasto**

Fonte: Holt; Elliott (2003)

Constata-se, nesse estudo, que todas as bibliotecas, acima estudadas, apresentaram um retorno superior a cada dólar de impostos alocados no seu financiamento.

Harless e Allen (1999) utilizaram o método de valoração contingente para estimar os benefícios do *bureau* de referência de uma biblioteca da Universidade de Virginia (EUA). A preocupação maior era de aprimorar a valoração contingente, para melhor capturar e mensurar os benefícios relativos aos efeitos indiretos apresentados pela biblioteca. Esse estudo discute ainda o valor dos benefícios indiretos que os usuários atribuem à existência do serviço, mesmo que não estejam usando no presente. No entanto, caso venham a precisar dele no futuro, os mesmos estariam a sua disposição. Ou seja, eles pagariam para ter a opção de utilizá-los. Segundo os autores, esse é um componente importante dentre aqueles que compõem o valor dos benefícios indiretos e também está presente na literatura da área ambiental.

O universo nessa pesquisa foi constituído pelos alunos (21.681) e professores (1.498) da Universidade de Virgínia dos Estados Unidos. Foi utilizada uma amostra com um total de 382 usuários. Nas entrevistas foi adotada a modalidade disposição a pagar - DAP com questões abertas (*open-ended*).

Os resultados da avaliação indicaram que os alunos estavam dispostos a pagar U\$ 5.59 por semestre para manter os serviços então recebidos do *bureau* de referência da biblioteca. Os professores estavam dispostos a pagar \$ 45.76 por ano para manter os mesmos serviços. Considerando-se os custos de manutenção dos referidos serviços, os benefícios excederam os custos na razão de 3.5 para 1.

Aabø (2005a, p.195, tradução nossa) assim define o objetivo de seu trabalho empírico realizado na Noruega:

O objetivo desse estudo é medir o total dos benefícios prestados, atualmente, aos

cidadãos noruegueses pelas bibliotecas públicas através de seus serviços e, assim, determinar se as bibliotecas públicas valem o seu preço (ou seja, o custo pago) visto pela perspectiva da população.

No mesmo, utilizou-se, como universo, a população residente de todos os municípios da Noruega (433) beneficiada pelo sistema de bibliotecas públicas (1108 unidades). Uma firma especializada em pesquisa de opinião entrevistou 999 pessoas, com idade acima de 15 anos, em suas casas em janeiro de 2000. Empregou-se, também, nesse trabalho, uma combinação de métodos de avaliação, tendo sido, sobretudo, utilizada a valoração contingente, modalidade disposição a pagar e a aceitar. Levando-se em consideração que foi analisado todo o sistema nacional de bibliotecas públicas, as conclusões obtidas não foram muito específicas:

Nosso estudo de valoração contingente (VC) parece ser o primeiro estudo de VC para valoração de bibliotecas públicas na Noruega e internacionalmente. Ele explora o valor social das bibliotecas públicas pela captura do seu valor numa amostra aleatória junto aos cidadãos. Baseados nos dados empíricos, nós concluímos que as bibliotecas públicas da Noruega valem, em seu todo, o equivalente a seu preço visto pela perspectiva da população (AABØ, 2005a, p. 195, tradução nossa).

O valor mínimo estimado foi de 400 coroas norueguesas por família, que é aproximadamente igual aos custos assumidos pelo governo para oferecê-los. No entanto, o valor dos benefícios pode chegar a valores mais elevados que o montante acima mencionado. Esse limite superior não pode ser estabelecido com segurança. Aabø (2005a, p. 195) afirma que:

O limite superior na valoração dos cidadãos das bibliotecas públicas claramente, no entanto, parece que está situado mais alto que o limite inferior; uma estimativa conservadora é de 2000 coroas norueguesas.

De uma forma geral, os benefícios superam os custos, tendo sido observada, contudo, uma variação, dependendo da localização, do tamanho da biblioteca e da qualificação dos bibliotecários. Nesse estudo, não foi possível estabelecer os valores individuais de cada biblioteca em relação aos seus

próprios custos. Torna-se impossível, dessa forma, estabelecer se todas as bibliotecas públicas analisadas, ou seja, cada uma individualmente possui um valor líquido positivo.

Outro trabalho recente, incluso no relatório anual 2003-2004 da *British Library* (2004), procurou mensurar o valor dos serviços prestados pela Biblioteca Britânica, utilizando o método valoração contingente. Nas palavras do relatório o objetivo seria: “descobrir o valor recebido pelos usuários diretos das bibliotecas e o valor recebido indiretamente pelos cidadãos do Reino Unido”

A investigação foi realizada por uma firma independente, ganhadora de licitação pública, que entrevistou 2000 beneficiários em 2003, selecionados entre o público em geral e os usuários da biblioteca do Reino Unido. Utilizaram-se as modalidades disposição a pagar -DAP e a aceitar -DAA.

Os resultados obtidos foram os seguintes: “Cada ano, a Biblioteca Britânica gera valores em torno de 4,4 vezes superiores aos fundos gastos com a sua manutenção” (BRITISH LIBRARY, 2004).

Esses resultados, de acordo com o relatório, seriam conservadores porque não incluíam, na avaliação, alguns serviços prestados pela biblioteca, por exemplo, a utilização do site da biblioteca (website).

Esses resultados capturam, além dos benefícios diretos decorrentes da sua utilização pelos usuários, também os valores indiretos propiciados a toda sociedade pela melhor distribuição da informação e do conhecimento e, por conseguinte, uma sociedade economicamente mais competitiva e socialmente mais justa. Concluiu o estudo que os investimentos na Biblioteca Britânica pagam altos dividendos para o Reino Unido e seus contribuintes. Essa instituição expressa, ainda, a vontade de financiar novos estudos nessa área.

Outro estudo sobre essa temática é o de Griffiths et al. (2004a, 2004b), elaborado para o Departamento de Estado da Flórida (divisão de bibliotecas e serviços de informação), tendo por objetivo:

analisar a diversidade dos serviços prestados pelas bibliotecas públicas da Flórida e o impacto econômico desses serviços realizados com recursos oriundos dos níveis local, estadual e federal (GRIFFITHS et al., 2004b, p. 4, tradução nossa).

A preocupação, assim, é o retorno do investimento dos contribuintes nas bibliotecas

públicas no Estado da Flórida. Nele também, foi empregada a análise de valoração contingente, modalidade disposição a pagar (DAP) e aberta (open-ended) e adotadas diversas estratégias para conseguir as informações necessárias:

- pesquisa por telefone - 883 entrevistados, todos maiores de 18 anos;
- pesquisa direta junto aos usuários das bibliotecas públicas - 1505 visitantes em 17 bibliotecas públicas;
- pesquisa em outras instituições pesquisadas - 138 questionários assim distribuídos: escolas (49) universidades (28), empresas (33), empresa sem fins lucrativos (28);
- pesquisa com as bibliotecas públicas através da internet - 31 unidades.

Resultados alcançados: o total de investimento nas bibliotecas públicas da Flórida foi de 449 milhões de dólares e o retorno econômico total, atribuído à existência das bibliotecas públicas, é de 2.9 bilhões de dólares.

Esses valores permitem afirmar que as bibliotecas públicas da Flórida retornam 6,54 dólares para cada dólar gasto pelos contribuintes. Na Flórida, a exemplo da Grã-Bretanha, que encontrou a razão de 4,44, é bastante vantajoso para os contribuintes investirem em bibliotecas públicas (GRIFFITHS et al., 2004a, p.i).

Um estudo também procurou quantificar, no Brasil, o valor dos serviços prestados por uma biblioteca de negócio (MACIEL FILHO et al., 2003), publicado como parte do relatório de uma pesquisa sobre biblioteca e empresa, financiada com recursos do edital Public-FACEPE.

Valoraram-se, no referido estudo os serviços prestados pelo Centro de Documentação e Informação (CDI) do SEBRAE/PE. Avaliaram-se os serviços de consulta aos livros técnicos, revistas, jornais, vídeos, além dos serviços de referência prestados aos clientes.

O universo da pesquisa constituiu-se dos clientes do CDI que realizaram consultas no período de janeiro de 2001 até novembro de 2001. Utilizou-se o método de valoração contingente modalidade - DAP com referendo, procurando seguir as sugestões do relatório de Arrow et al. (1993). O universo pesquisado foi dividido em dois grupos: o primeiro englobou "todas as profissões" com 2.784 pessoas; o segundo, apenas os clientes identificados como estudantes com 396 usuários. No caso de "todas as profissões", entrevistaram-

se, por telefone, 148 (5,3% do total) usuários e 50 (12,6% do total) no caso dos estudantes.

O valor alcançado por esses mesmos serviços foi de R\$ 654.911,19 reais para "todas as profissões" e de R\$ 71, 834,00 reais para os estudantes e que somados montam R\$ 726.745,27 reais. Os custos do SEBRAE foram de R\$170.872,00 reais, para oferecer os referidos serviços. O valor dos serviços oferecidos e o custo de prestá-los alcançam uma relação de 4,25 para um, ou seja, para cada unidade monetária gasta, recebe-se um valor equivalente em serviços de 4,26 unidades monetárias. Um retorno bastante significativo para os gastos realizados.

Na valoração dos serviços prestados pelas bibliotecas, os trabalhos de Holt, Elliott e Moore (1999), Holt e Elliott (2003) e Harless e Allen (1999) aplicaram o método de valoração contingente, porém, em sua forma aberta (*open-ended*) e com a utilização de cartão. O trabalho pioneiro que aplicou o método de referendo para avaliação desses serviços foi de Aabø (2005a) para as bibliotecas públicas da Noruega. Esse método também foi utilizado por Maciel Filho et al. (2003). Outro trabalho nessa direção foi o estudo realizado para a Biblioteca Britânica em 2003.

Conclui-se, com toda essa diversidade de avaliações empíricas sobre bibliotecas - quer públicas, quer isoladas, ou como sistema nacional ou estadual, universitárias ou de negócios - que, em todas as modalidades, os valores quantificados dos serviços prestados são superiores aos valores gastos para financiá-los.

#### 4 QUESTÕES ADICIONAIS

Outros desdobramentos dessa mesma questão são discutidos por Aabø e Strand (2004). Por exemplo, explicam a necessidade de se mensurar melhor os impactos indiretos, propiciados pela biblioteca pública para aqueles que não são usuários. Na Noruega, 40% do valor total obtido no processo de quantificação dos serviços prestados oferecidos pelas bibliotecas são provenientes dos cidadãos usuários diretos dos seus serviços. Vinte por cento são referentes àqueles que pagam para ter a opção de usar, caso precisem, mesmo que não usem. Os 40% do valor restante, ou seja, um percentual bastante elevado seria pagos por razões não diretamente ligadas à utilização das mesmas. "Do valor total das bibliotecas públicas, podem-se agregar 60 % que

são motivados por interesses próprios e quase 40 % são motivados por interesses sociais” (AABØ; STRAND, 2004, p.36). Eles afirmam ainda que aproximadamente, desse total de 40%, o equivalente a 16 % corresponde à parcela que seria paga por razões altruísticas. Uma linha de pesquisa interessante a ser perseguida seria a análise dessas diversas razões sociais pelas quais os cidadãos estariam dispostos a pagar.

Aabø (2005b) procura discutir, também, o valor da biblioteca e ressaltar sua importância como ponto de encontro da comunidade, de inclusão social e cidadania, ou seja, o papel democratizante da biblioteca pública na era digital.

A discussão, até então, apresentada neste trabalho foi dedicada às investigações que utilizaram o método da valoração contingente. Outras experiências recentes ilustram caminhos alternativos de avaliação das bibliotecas públicas.

Uma linha de pesquisa procura investigar a influência de um sistema de bibliotecas na economia como um todo através da utilização de modelos de insumo/produto. No caso da Flórida (GRIFFITHS et al., 2004a) E.U., foi calculado que, para cada dólar de dinheiro público gasto em bibliotecas, aumenta o produto interno bruto estadual - PIB em 9,08 dólares.

Barrond et al. (2005) avaliaram o impacto econômico das bibliotecas públicas no Estado da Carolina do Sul nos Estados Unidos. Calcularam o impacto direto através do total das despesas estaduais, federais, próprias e doações. Mediram, ainda, o valor dos empréstimos de livros, vídeos e outros materiais em função de uma estimativa do preço pelos empréstimos, utilizando uma metodologia desenvolvida por Morris, Sumsion e Hawkins (2002) para estudarem o valor econômico das bibliotecas públicas no Reino Unido. O valor das questões respondidas no *bureau* de referência, como também das consultas realizadas na própria biblioteca é calculado usando o critério do tempo gasto de atendimento ou na consulta para estimá-los. É computado, ainda, o valor da utilização dos espaços das bibliotecas (encontros, áreas para estudo, etc.) e equipamentos (computador, acesso a internet, etc.).

O estudo estima também os impactos dos gastos indiretos com auxílio de um modelo de multiplicador. O impacto total gerado obtido para cada dólar gasto no Estado da Carolina Sul é de 4,48 dólares, sendo 2, 86\$ direto e 1,62\$ indireto. Em outras palavras, um retorno de 350% para cada dólar gasto.

Outras contribuições na área de avaliação do valor das bibliotecas podem ser encontradas nas referências do estudo de Griffiths et al. (2004 b). Cabe ressaltar que, apesar do rigor quantitativo, esses modelos acima mencionados não levam em consideração o valor de “não-uso” ou existência discutido na seção sobre a valoração contingente desse trabalho.

## 5 CONCLUSÕES

O método de valoração contingente vem sendo muito utilizado na área ambiental (DA MOTA, 2001; PESSOA, 1996). Na valoração dos serviços prestados pelas bibliotecas, foi aplicado por Holt, Elliott e Moore (1999), Holt e Elliott (2003) como também por Harless e Allen (1999). Esses trabalhos, a exemplo de Maciel Filho et al. (2003), podem ser classificados como estudos de natureza micro (unidades isoladas). Em contraste com o trabalho de Aabø (2005a) sobre o sistema de biblioteca públicas da Noruega, a investigação do sistema britânico realizado em 2003/2004 (BRITISH LIBRARY, 2004) e o estudo realizado nas bibliotecas públicas da Florida nos Estados Unidos (GRIFFITHS et al., 2004a, 2004b), podem ser classificados como tendo uma natureza macro (sistema).

A conclusão geral a que se pode chegar, partindo da análise dos trabalhos discutidos neste texto, é que o valor dos benefícios recebidos pelos usuários e não-usuários, assim como pela comunidade, em muito supera os custos de oferecê-los, como as diversas experiências internacionais sugerem.

A contribuição maior desses trabalhos de quantificação monetária dos serviços prestados pelas bibliotecas, em termos de políticas públicas, acredita-se ser a possibilidade de vir a influenciar os gestores públicos sobre a importância dessas instituições, uma vez que, numa democracia (HOLT; ELLIOTT; MOORE, 1999), todos os setores (saúde, segurança, educação, cultura e demais áreas) estão competindo por recursos escassos nos orçamentos públicos municipal, estadual e nacional.

Essas observações poderiam ser utilizadas como argumentos, no caso brasileiro, para defender os orçamentos das bibliotecas públicas estaduais. No caso municipal, tomando como exemplo o Estado de Pernambuco -, que talvez possa ser utilizado como representativo para alguns estados do Nordeste do Brasil - esses estudos teriam uma



finalidade diferenciada daquela discutida acima em termos de políticas governamentais, para as bibliotecas públicas municipais. Isso porque, para muitas delas, não existe, ainda, no município, uma dotação orçamentária específica para essa atividade (MACIEL FILHO et al., 2004) em face, também, das fragilidades observadas no tocante aos serviços prestados naquelas unidades (MACIEL FILHO; AQUINO, 2001). É necessário, porém, mostrar que recursos públicos devem ser investidos em bibliotecas públicas, porque pesquisas indicam que, em outras regiões mais desenvolvidas, os mesmos, quando alocados, são viáveis do ponto de vista econômico.

No caso das bibliotecas de negócios, as sugestões seriam no sentido de influenciar os gestores das instituições ligadas aos segmentos empresariais dos diversos setores: microempresas - SEBRAE, da Indústria e Comércio - SESC, SESI, SENAI, SENAC, do transporte - SEST/SENAT, agricultura - SENAR entre outros, da importância de diversificar a oferta e interiorizar os serviços das bibliotecas dessa natureza - através das suas unidades localizadas nos diversos municípios - tendo em vista sua viabilidade econômica. Cabe salientar que a prestação de serviços empresariais pelas bibliotecas públicas também ocorre em outros países. No caso das bibliotecas públicas de Birmingham e Phoenix nos Estados Unidos, os usuários de negócios receberam entre 18 e 22% do total dos benefícios calculados para aquelas unidades (HOLT; ELLIOTT, 2003). Os usuários de negócios também foram pesquisados em estudo

realizado na Flórida (GRIFFITHS et al., 2004 a, 2004b).

Holt e Elliot (2003, p.1) que chamam a atenção para a atual mudança de foco na avaliação de bibliotecas em que a preocupação maior na avaliação das bibliotecas modernas ainda estava relacionada com a questão da eficiência dentro de uma visão de produção, ou seja, quanto foi produzido em termos de visitas e circulação em relação aos gastos necessários (pessoal, material, serviços de suporte) para oferecer esses serviços. Na presente conjuntura, essa preocupação foi deslocada para a identificação do valor atribuído pela população aos serviços prestados pelas bibliotecas. O valor atribuído pelos pagadores de impostos aos referidos serviços.

Essa área de investigação, do ponto de vista teórico/metodológico e de refinamento técnico, vem sendo desenvolvida por pesquisadores, como foi visto acima, em diversos países. Proporciona uma nova área de trabalho no mercado de consultorias. As perspectivas dessas investigações poderão ser ainda bastante positivas à medida que possam influenciar na ampliação da oferta de serviços profissionais para as unidades já existentes, como também na implantação de novas unidades.

A contribuição mais geral para a sociedade seria que, com a ampliação da oferta de serviços, dinamizar-se-ia o processo de transferência da informação local e, assim, diminuindo-se as defasagens (OCDE 1996; WORLD BANK, 1999, 2005), seriam proporcionados incentivos para o desenvolvimento econômico e social futuro.

### **LIBRARY EVALUATION: discussion of recent empirical investigations**

#### **ABSTRACT**

*This work is a revision of the empirical literature on the valuation of the services provided by the libraries or systems of libraries, with emphasis on the public libraries. Attention was paid to the experiences which had used the method of contingent valuation (initially employed to evaluate environmental goods). This method is described synthetically. Methodological aspects and the main aspects of studies carried through in the United States and Europe are discussed. An application of the method for measuring the benefits of a business library is analyzed in Brazil. Results obtained through alternative methods are also briefly discussed. Implications for public policy are also analyzed and lines for future inquiries are indicated. The results indicate that the value of the benefits received by the library users and non-users surpasses the costs to offer them.*

#### **Keywords**

VALUATION  
CONTINGENT METHOD  
INFORMATION SERVICE  
LIBRARY

Artigo recebido em 01.09.2006 e aceito para publicação em 27.12.2006

**AGRADECIMENTOS**

À FACEPE pelo financiamento parcial desse projeto; ao Dr. Oswaldo Ramos, diretor do SEBRAE-PE; à equipe do SEBRAE-PE - Tereza Brito, Andréa Moraes, Paulo Magalhães, Catarina, Tereza Tenório e Gilane Lima; ao CNPq/PIBIC pelas bolsas de iniciação científica; à UPE e à FCAP pelas bolsas de pesquisa concedidas; à bibliotecária Marinês Gomes Vidal e Ielma Ferro.

**REFERÊNCIAS**

AABØ, Svanhild. *Valuing the benefits of public libraries*. *Information Economics and Policy*, v. 17, p. 175-198, 2005a.

\_\_\_\_\_. *The role and value of public libraries in the age of digital technologies*. *Journal of Librarianship and Information Science*, London, v.37, n.4, p.205-211, 2005b.

AABØ, S.; STRAND, J. *Public library valuation, nonuse values, and altruistic motivations*. *Library and Information Science Research*, v. 26, n. 3, p.175-198, 2004.

AABØ, Svanhild et al. *Contingent valuation: Norwegian Experience*. Orion, 2002.

ARROW, K. et al. *Report of the NOAA Panel on Contingent Valuation*. *Federal Register*, v. 58, n.10, p. 4601- 4614, Jan. 15, 1993.

BARRON, D. D. et al. *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*. Jan. 2005. Disponível em: <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>>. Acesso em: 7 mar.2006.

BRITISH LIBRARY. *Measuring our Value - in British Library - Making a measurable difference*. In: ANNUAL REPORT AND ACCOUNTS 2003-2004. Disponível em: <<http://www.bl.uk/about/annual/latest.html>>. Acesso em: 23 out. 2005.

DA MOTTA, Ronaldo S. **Manual para valoração econômica de recursos ambientais**. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/biodiversidade/publica/mvalora/man0213.html>>. Acesso em: 15 maio 2001.

GRIFFITHS, J.-M. et al. *A Study Of Taxpayer Return On Investment (Roi) in Florida Public Libraries: Detailed Results & Study Methods (Part II) ( 2004a)*. Disponível em: <<http://dliis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>>. Acesso em: 7 mar. 2006.

\_\_\_\_\_. *Taxpayer Return On Investment in Florida Public Libraries: Summary report (September, 2004b)*. Disponível em: <<http://dliis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>>. Acesso em: 7 mar. 2006.

HARLESS, David W.; ALLEN Frank R. *Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in an Academic Library*. *College & Research Libraries*, n. 60, p.56-69, Jan. 1999.

HOLT, Glen E.; ELLIOTT, Donald. *Measuring outcomes: applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries*. *Library Trends*, v.51, n.3, p.424-440, 2003. Disponível em: <<http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/Journals/getIssues.jhtml?sid=HWW%3ALIBFT&issn=0024-2594&un=aws57&pw=cobz224946>>. Acesso em: 8 jul. 2004.

HOLT, Glen E.; ELLIOTT, Donald. *Proving your library's worth: a test case*. *Library Journal*, v. 123, n. 18, p. 42-44, 1 nov. 1998.

HOLT, Glen E.; ELLIOTT, Donald; DUSSOLD, Christopher. *A framework for evaluating public investment in Urban Libraries*. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, v. 9, n. 4, p. 4-13, 1996.

HOLT et al. *Placing a value on public library services*. *Public Libraries*, v. 38, n. 2, p. 98-108, Mar/Apr, 1999. Disponível em: <<http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/Journals/getIssues.jhtml?sid=HWW%3ALIBFT&issn=0163-5506&un=aws57&pw=cobz224946>>. Acesso em: 6 jul. 2001.

MACIEL FILHO, Adalberto; AQUINO, Miriam. *As bibliotecas escolares e públicas dos municípios mais industrializados de Pernambuco: uma visão comparativa*. *Cadernos de Estudos Sociais*, Recife, v. 17, n. 2, p.295-313, 2001.

\_\_\_\_\_. et al. *Biblioteca & Empresa - Relatório do Projeto Public- Recife: FACEPE, 2003*.

\_\_\_\_\_. *As melhores práticas administrativas: uma investigação empírica do sistema das bibliotecas públicas municipais do estado de Pernambuco*. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 14, n. 1, 2004.

MORRIS, Anne; SUMSION, John; HAWKINS, Margaret. *Economic value of public libraries in the UK*. *Libri*, v. 52, p. 78-87, 2002.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION DEVELOPMENT (OCDE). *The Knowledge based Economic*. Paris, 1996.

PESSOA, Ruben. *O Método de avaliação contingente: Uma tentativa de valoração dos ativos ambientais de Roraima*. Dissertação (Mestrado em Economia) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 1996.

THE WORLD BANK. *World Development Report: Knowledge and Development*. New York: Oxford University, 1999.

\_\_\_\_\_. *World Development Report: A Better Investment Climate for Everyone*, 2005. CD ROM.