



## World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004  
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

---

Code Number: 027-S  
Meeting: 127. Reference Work  
Simultaneous Interpretation: -

### La Biblioteca Pública y su Contribución al Desarrollo Económico: ¿realidad o sueño imposible?

Vanda Ferreira dos Santos<sup>1</sup>

---

#### **Resumen**

*Discute la función de la biblioteca pública en la sociedad como centro de desarrollo económico local según el concepto desarrollado por Charles McClure – centro que proporciona información sobre puestos de trabajo, ayuda a las pequeñas empresas y emprendedores, y promueve la colaboración entre los servicios comunitarios locales - extrapolándolo para adaptarlo a la realidad de los países del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) integrado por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay. Plantea la reorientación de la biblioteca pública hacia las funciones de centro de información destinado a contribuir al desarrollo económico local a través de la satisfacción de forma anticipatoria de las necesidades de información de los ciudadanos, de las pequeñas empresas, de los nuevos empresarios y de las organizaciones de la comunidad, logrando así una mayor integración de la biblioteca pública con su comunidad local. Biblioteca pública y desarrollo económico parece ser un tema imposible, principalmente si pensamos en el contexto latinoamericano. Lo que no nos deja dudas es que el establecimiento de un servicio de información en las bibliotecas públicas, proporcionando información con valor añadido, será de gran éxito para justificar la existencia de la biblioteca pública en su entorno.*

---

<sup>1</sup> Bibliotecaria del Departamento de Montes de la FAO/ONU – Roma. Doctoranda en Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años estamos asistiendo a un debate cada vez más intenso sobre el nuevo modelo de biblioteca pública que requiere nuestra sociedad. En los foros internacionales y nacionales se ha venido hablando del esfuerzo por definir la función de la biblioteca pública e intentar integrarla como protagonista en la sociedad de la información.

Biblioteca pública y desarrollo económico parece ser un tema imposible, principalmente si pensamos en el contexto latinoamericano. Algunos se preguntan si la biblioteca pública tiene un papel a jugar en el desarrollo de la economía de su entorno, de su región, o quizás del país. Al mismo tiempo, hay una variedad de concepciones sobre cómo la biblioteca pública puede contribuir al desarrollo económico. Algunos autores defienden que es a través de la educación a lo largo de la vida<sup>2</sup>, otros por la alfabetización en información<sup>3</sup>, otros, además, por la oferta de información sobre la comunidad<sup>4</sup>. Nuestro propósito es discutir la función de la biblioteca pública como centro de desarrollo económico según lo propuesto por McClure<sup>5</sup>, extrapolándolo en la perspectiva de adaptarlo a la realidad de los países del Mercado Común del Sur (MERCOSUR), planteando la reorientación de la biblioteca pública hacia las funciones de centro de información destinado a contribuir al desarrollo económico local a través de la satisfacción de forma anticipatoria de las necesidades de información de los ciudadanos, de las pequeñas empresas, de los nuevos empresarios y de las organizaciones de la comunidad, logrando así una mayor integración de la biblioteca pública con su comunidad local.

## 2. ANTECEDENTES

Históricamente han sido asignadas cuatro funciones<sup>6</sup> a la biblioteca pública: informativa, educativa, recreativa y cultural. Para esta investigación nuestro objeto de estudio es la función informativa de la biblioteca pública. La primera tentativa de definir la función de la biblioteca pública en relación a su papel informativo fue en el informe de la Comisión Kenyon<sup>7</sup> de Gran Bretaña que se remonta a 1927, en el que después de referirse a la biblioteca como elemento indispensable en la vida de la comunidad se dice que “proporciona una información esencial al progreso del comercio y de la industria”. Otro documento que también sostiene esa tesis son los estándares publicados por la

---

<sup>2</sup> MACKENZIE, C. Urban public libraries: helping Brisbane to become a smart city. **Australian Public Libraries and Information Services**, v. 13, n. 4, p. 166-169, 2000.

<sup>3</sup> MCCLURE, C.R.; BERTOT, J.C.; BEACHBOARD, J.C. Enhancing the role of public libraries in the National Information Infrastructure. *Public Libraries*, p. 232-238, jul./aug, 1996.

<sup>4</sup> LOZANO, R. La Informació local a les biblioteques públiques: una eina per al desenvolupament de la comunitat. *Métodos de Información*, v. 9, n. 51, p.44-51, jul. 2002.

<sup>5</sup> MCCLURE, C.R.; ROBBINS, J.B; FRASER, B.T. Op. cit.

<sup>6</sup> ANDRADE, Ana Maria Cardoso de; MAGALHÃES, Maria Helena de Andrade. Objetivos e funções da biblioteca pública. *Revista da Escola da Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte*, v. 8, n. 1, p. 48-59, 1979.

<sup>7</sup> GREAT BRITAIN. Board of Education. Public Libraries Committee. Report on public libraries in England and Wales presented by the President of the Board of Education to Parliament [Chairman Sir. F. G. Kenyon]. London: H.M.S.O., 1927. p. 127-140.

American Library Association (A.L.A) en 1943<sup>8</sup>: “la biblioteca pública [...] difunde la información y las ideas que son necesarias para el bienestar actual y el progreso futuro de una comunidad”. En 1994, en su tercera versión, el Manifiesto de la UNESCO sobre las bibliotecas públicas en su apartado diez pone de relieve la misión de las bibliotecas públicas en la provisión de servicios de información adecuada a empresas locales, asociaciones y grupos de interés. El 2001 se publicaron las nuevas directrices de la IFLA/UNESCO<sup>9</sup> para las bibliotecas públicas. De acuerdo con las mismas, las bibliotecas públicas deben situarse dentro de esferas de actuación, tales como: acceso a la información, soporte a la formación, fomento de la lectura, soporte al desarrollo personal y servicio a niños y jóvenes, incorporando valor añadido a los servicios que prestan y dirigirlos a grupos específicos de ciudadanos, considerando la realidad de su entorno territorial.

La base para la creación de esos servicios está en los *Community Information Service*. Se tiene referencia remota de los orígenes del servicio a la par en Gran Bretaña y en los Estados Unidos en el siglo XIX. Hay también referencia a ellos en la Segunda Guerra Mundial en Inglaterra, con el *Citizen's Advice Bureau*, que buscaba resolver los problemas generados por la guerra en las comunidades. Más tarde este servicio se orientó a otras actividades informativas no originadas por la guerra y casi paralelamente, en los Estados Unidos, el *Department of Labor* creó los *Veteran's Information Center*, espacios en los que desarrollaban actividades de rehabilitación y readaptación social para las personas que habían participado en la Segunda Guerra, y otros se desarrollaron como Centros de Información para el vecindario.

El servicio, en sentido actual, aparece en los Estados Unidos en los años sesenta basándose en el modelo británico a través de la publicación del trabajo de Kahn<sup>10</sup> que describía la experiencia en Gran Bretaña de los *Citizens Advice Bureau*<sup>11</sup> que dio origen a la creación del *Social Responsibilities Roundtable* y del *Office of Library Service to the Disadvantaged* por la ALA. Este período ocasionó cambios en todo el país y en muchas instituciones, inclusive las bibliotecas, tuvieron que evaluarse y cambiar, poniendo mayor énfasis en la responsabilidad social de servir a todos. Este surgimiento se debió principalmente a la necesidad de obtener fondos afrontada por las bibliotecas públicas estadounidenses en la época. Según subraya Almeida Júnior<sup>12</sup>: disputando con otras instituciones culturales una parte de los fondos para la cultura, y que por problemas económicos-políticos, no crecía en la misma proporción que las necesidades

---

<sup>8</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Post-war standards for public libraries. Chicago, 1943.

<sup>9</sup> FIAB, UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas 2001. Disponible en: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> Acceso en: 20 abr. 2003.

<sup>10</sup> KAHN, A. J. Neighbourhood information centers: a study and some proposals. New York, Columbia University School of Social Work, 1966. Reprint ed. Brooklyn, N.Y. University Book Service, 1971. 150 p.

<sup>11</sup> Se ha desarrollado como una institución nacional con oficinas en todo país, atendida mayoritariamente por trabajadores voluntarios no remunerados. Ofrecen atención general, con la finalidad de aliviar el infortunio a través de consejos e información gratuita, confidencial, imparcial e independiente, sobre cualquier tema del que se tenga necesidad.

<sup>12</sup> ALMEIDA JÚNIOR, O.F. de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997. p. 83.

de aquellas instituciones, la biblioteca pública precisaba demostrar su utilidad social para aumentar su participación en la división de los fondos. La provisión de informaciones para la población ha sido la solución encontrada con el propósito de mostrarse como un organismo prestador de servicios importante, necesario e imprescindible.

Empresas y organizaciones tienen necesidad de información. La mayoría de las grandes empresas poseen su propia biblioteca. Por otro lado, la mayoría de las pequeñas empresas no la posee. Usualmente, esas empresas fallan en esto y buscan a sus pares para solventar sus problemas. Las bibliotecas públicas son muy poco utilizadas para ese fin. Tal actuación, se viene desarrollando principalmente en los Estados Unidos, Reino Unido, Australia y Canadá, países en los que la difusión de la información a las empresas y a la comunidad ha constituido una tarea tradicional de la biblioteca pública. Por otro lado, las bibliotecas públicas en el ámbito del MERCOSUR “deben trascender ese mero ‘existir’ en una comunidad y no sólo ‘abrir’ sus puertas a unos usuarios accidentales<sup>13</sup>”. Creemos que la reorientación de la biblioteca pública hacia la función de centro de desarrollo económico local, la quitará de la actitud pasiva o, al menos, no lo suficientemente activa, con que sus servicios han ido derivando, en muchos casos, a una atención casi exclusiva a las tareas escolares que la ha alejado de sus otras funciones.

### 3. MERCOSUR

El Mercado Común del Sur (MERCOSUR) integrado por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, se creó por el Tratado de Asunción el 26 de marzo de 1991 y entró en vigencia el 1º de enero de 1992. Desde 1996 Chile y Bolivia participan como miembros asociados. El MERCOSUR constituye el tercer bloque comercial del mundo después de la Unión Europea, si se toma en cuenta que con sus 12 millones de kilómetros cuadrados, significa el 60% del territorio latinoamericano, su población es de 206 millones de habitantes y su Producto Nacional Bruto (PNB) de 75.000 de millones de dólares. Este grupo de países constituye alrededor del 45% de la población de América Latina. Solamente Brasil representa el 36% de la población y el 40% del Producto Interno Bruto (PIB)<sup>14</sup>.

Tiene como objetivo aumentar el grado de eficiencia y competitividad de las economías involucradas ampliando las actuales dimensiones de sus mercados y acelerando su desarrollo económico mediante el aprovechamiento eficaz de los recursos disponibles. La preservación del medio ambiente, el mejoramiento de las comunicaciones, la coordinación de las políticas macroeconómicas y la complementación de los diferentes sectores de sus economías. Por otra parte, la conformación de un mercado común es una respuesta adecuada a la consolidación de grandes espacios económicos en el mundo y la necesidad de lograr una adecuada inserción internacional. Es, por el momento, la cara formal y predominantemente económica de un proceso de integración que, como un poliedro, presenta otros planos.

---

<sup>13</sup>BETANCUR B, A.M. La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia. **68 IFLA Council and General Conference** August 18-24, 1998. Disponible en: <<http://www.ifla.org/>> Acceso en: 15 feb. 2003.

<sup>14</sup>SENA CORREA, E.N. El MERCOSUR hacia la sociedad de la información **Ciência da Informação**, Brasília, 2003, v.36, n. 2, p. 36-47.

Un plano nodal: el político; y otros planos que demuestran los aspectos sociales, educativos, culturales<sup>15</sup> y, pensamos, de una política de información que contemple a la biblioteca pública.

Según el resultado del trabajo auspiciado por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC) sobre los sistemas de bibliotecas públicas en América Latina “la falta de legislación nacional sobre bibliotecas públicas resta poder de decisión, negociación y coordinación al organismo nacional responsable de las mismas”. A juzgar por ello, los países de la región podrían clasificarse en tres grupos<sup>16</sup>:

- ❑ Los que tienen una ley de carácter nacional específica para las bibliotecas públicas (el caso de Venezuela y México).
- ❑ Los que cuentan con legislación relativa a los servicios de información, en la cual se hace referencia a las bibliotecas públicas (el caso de Colombia y Brasil).
- ❑ Los que no cuentan con ningún tipo de legislación para las bibliotecas públicas.

#### **4. BIBLIOTECA PÚBLICA Y DESARROLLO ECONÓMICO**

El papel que desempeña la biblioteca pública en el desarrollo económico a través de su función informativa es ampliamente citado por los autores anglosajones, en especial los norteamericanos. Su función de proveedora de información para las empresas e industrias muestra una gran aceptación por parte de los profesionales de la información, como un medio de justificar su existencia. Tal postura ha prevalecido, frente a la postura de los que consideraron que ofrecer ese tipo de servicio era una tarea más vinculada a otros ámbitos municipales. Esperamos que el escepticismo que asola a algunos autores sobre la actuación de la biblioteca pública en la atención a las empresas sea superado tal y como ocurrió en los países que la implementaron.

El número y la naturaleza de los servicios que pueden ser ofrecidos para contribuir al impulso económico de la colectividad variará de acuerdo con la comunidad y con la biblioteca. Pueden ser según sugiere Bleiweis<sup>17</sup>:

- ❑ Directorio de las empresas de la ciudad: la Biblioteca Pública de Newington (Connecticut) comenzó su relación con el desarrollo económico a través de la recopilación del directorio de empresas de la ciudad.
- ❑ Servicio de alerta sobre negocios: con informaciones cortas y de relevancia sobre negocios, como por ejemplo, cuestiones ya respondidas a otras empresas y que tengan un interés común.

---

<sup>15</sup> HEKIMIÁN, L.P. Aspectos Estratégicos en el Mercosur. Disponible en: <<http://www.caril.org.ar/spanish/mercosur/defensa.htm>>. Acceso en: 29 nov. 2003.

<sup>16</sup> AGUDO GUEVARA, A. **Sistemas de bibliotecas públicas en América Latina**. Bogotá: CERLALC, 1990. p. 6-7.

<sup>17</sup> BLEIWEIS, M. *Helping business: the library's role in community economic development*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 1997.

- ❑ Información sobre la comunidad: guía con informaciones relevantes sobre la ciudad, tales como restaurantes, bancos, hospitales, farmacias y lavanderías, entre otros. Este tipo de información tiene múltiples usuarios para ella: nuevos residentes, visitantes y los propios empresarios para análisis de mercados y oportunidades de nuevos negocios.
- ❑ Información sobre empleo y carreras: informaciones que ayuden a las personas en paro o que busquen nuevas oportunidades de empleo, así como a los estudiantes que todavía no eligieron sus carreras. Puede ofrecer informes anuales de las empresas, libros sobre entrevistas de empleo o sobre como preparar el currículum vitae, entre otros.
- ❑ Lista de libros: la biblioteca puede seleccionar los libros que los empresarios deberían leer para obtener éxito en su negocio; listas con los más vendidos en el área empresarial.
- ❑ Ordenadores para uso de las empresas y la comunidad en general: algunas empresas todavía no automatizaron su negocio, la biblioteca puede ofrecerlos tanto a los empresarios como al público en general:
  - ❑ Impresora láser
  - ❑ Impresión en color
  - ❑ Escáneres
  - ❑ Puestos con software de edición
  - ❑ Otros servicios que la biblioteca identifique como necesarios para sus usuarios.
- ❑ Servicio de Consejo para los negocios: la biblioteca puede promover charlas, encuentros de los empresarios con especialistas en negocios, así como tener un profesional bibliotecario especializado en negocios para atender a los usuarios.

#### 4.1 Ejemplos

##### 4.1.1 Inglaterra

El servicio de bibliotecas de Croydon, Inglaterra, ofrece el *Registro Empresarial Electrónico*, trabaja en colaboración con una empresa local y con la *Unidad de Desarrollo Económico y Estratégico* del Ayuntamiento. Ha establecido un registro de empresas en el área, está totalmente disponible en la página web<sup>18</sup>, tiene más de 2.000 empresas registradas y está siendo desarrollado y promovido como fuente de información gratuita que tendrá una contribución significativa en la recuperación económica de la comunidad.

Ofrece también el *Croydon online* que entre los recursos y servicios disponibles suministra:

- ❑ información ciudadana con la colaboración de clubes, sociedades y servicios locales;
- ❑ información sanitaria con conexiones a otros proveedores en hospitales y centros de salud;
- ❑ enlaces educativos con escuelas que la utilizan para proyectos interactivos;

---

<sup>18</sup> <http://www.croydon.gov.uk/>

- ❑ la información del Ayuntamiento con posibilidad de contactar por correo electrónico con los funcionarios;
- ❑ información empresarial con acceso a organizaciones especiales de búsqueda y asesoramiento;
- ❑ información sobre ocio y turismo; y el servicio de bibliotecas, junto con su OPAC.

Según sus ideadores se puede considerar como cambios y beneficios de estos servicios para la biblioteca: la colaboración dentro de la comunidad, la promoción de las empresas de la comunidad para todo el mundo, el desarrollo de redes empresariales, marketing de servicios y productos, además de oportunidades de enseñanza permanente, entre otros.<sup>19</sup>

#### 4.1.2 Dinamarca

La biblioteca de Silkeborg en Dinamarca ofrece el *Servicio de Información Empresarial para las PYMES Locales*. Este servicio tiene asignado un bibliotecario a tiempo completo. Es típicamente un servicio de referencia con provisión de información sobre empresas, direcciones de contacto con empresas extranjeras, disposiciones legales y reglamentación referente a importaciones /exportaciones e información sobre patentes. Bajo pedido se realizan búsquedas en línea en bases de datos remotas, que se cobran según tarifas. En caso de necesidad, la biblioteca coopera con el departamento de información empresarial de la biblioteca provincial de Aarhus que tiene una colección mayor, directorios y acceso a más distribuidores de bases de datos en línea<sup>20</sup>.

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

La biblioteca pública está pasando por un momento de redefinición y por lo tanto, vive una fase ideal para incorporar valor añadido a los servicios que presta y dirigirlos a grupos específicos de ciudadanos, pequeñas empresas, nuevos empresarios y organizaciones locales, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico de su entorno. Tal actuación imprimirá un dinamismo mayor a la biblioteca pública en la medida que la interacción con la colectividad sea eficaz, la percepción de la misma mejorará en todos los aspectos y principalmente con las autoridades locales que la verán no como una fuente de gastos, sino como una fuente de recursos para el fortalecimiento de la región.

En la actualidad las pequeñas empresas son numerosas y generan la mayoría de los nuevos empleos y oportunidades de negocio. Esta percepción se sustenta por el examen de indicadores, como por ejemplo, que en el período de 1990 a 1999 fueran constituidas 4,9 millones de empresas en Brasil de las cuales 2,7 millones son pequeñas empresas. Ellas son responsables de: el 60% de la oferta total de empleo; 42% de los salarios pagados; 21% de participación en el PIB; 96,3% del número de establecimientos; 56,32% de las empresas constituidas<sup>21</sup>. Con esos datos se puede

---

<sup>19</sup> THORHAUGE, J. et al. **Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información**. Madrid: Comisión Europea; DG XIII/E.4, 1998. p. 292-293.

<sup>20</sup> Ibid. p. 324.

<sup>21</sup> Fuente SEBRAE. Disponible en: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

afirmar que la competitividad de la pequeña empresa es esencial al desarrollo de un país como Brasil.

Por otro lado, enfrentan problemas considerables de supervivencia por falta de información y apoyo. La interacción y vinculación de la biblioteca pública con esa parcela de la comunidad, como identificamos en los ejemplos aquí presentados, repercutirá en que la misma pase a ser una institución indispensable para la colectividad.

No obstante, para la implantación de ese modelo en los países del MERCOSUR se requiere una investigación más profunda de las características de estas instituciones en los países de propuestos y un análisis de su aplicación concreta a cada realidad. Lo que no nos deja dudas es que el establecimiento de un servicio de información en las bibliotecas públicas, que éstas actúen como *Centro de Desarrollo Económico*, proporcionando información con valor añadido, será de gran éxito para justificar la existencia de la biblioteca pública en su entorno. Como ya hemos señalado, creemos que la reorientación de la biblioteca pública hacia la función de centro de información la quitará de la actitud pasiva o, al menos, no lo suficientemente activa, con que sus servicios han ido derivando, en muchos casos, a una atención casi exclusiva a las tareas escolares que la ha alejado de su función informativa.

Hemos identificado que la prestación de servicios de información a las empresas ya está consolidado en los Estados Unidos, Inglaterra, Dinamarca, Australia y Canadá, pero forzosamente la tenemos que adaptar a nuestra realidad. No existe un modelo único, tampoco existe un referente claro. Cada experiencia en cada país apunta hacia modelos distintos, principalmente con el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs).

El entorno de la biblioteca pública y sus usuarios son de gran importancia y su análisis se hace imprescindible previamente a diseñar el servicio. La biblioteca pública como centro de desarrollo económico exige planificación y una definición, sobre todo como un proyecto para la ciudad. Esta planificación debe ser tanto local como nacional.

La implementación de ese servicio supondrá un trabajo en red entre la biblioteca pública, otras bibliotecas, centros de información, así como otros agentes de interés para los objetivos del servicio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AGUDO GUEVARA, A. **Sistemas de bibliotecas públicas en América Latina**. Bogotá: CERLALC, 1990. 65 p.

ALMEIDA JÚNIOR, O.F. de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997. 171 p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Post-war standards for public libraries**. Chicago, 1943. 93p.

BACKMAN-PETTERSSON, G. Blanka: a bridge over Baltic waters. **Scandinavian Public Library Quartely**, v.32, n. 1, p.4-6, 1999.

BERRY, J. The Valley library. **Library Journal**, p. 38-41, jun. 15, 1999.



BETANCUR B, A.M. La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia. **68 IFLA Council and General Conference August 18-24, 1998**. Disponible en: <<http://www.ifla.org/>> Acceso en: 15 feb. 2003.

DOWLIN, K.E. The Internet and the library. **Public Libraries**, v.38, n.1, 22-23, 1999.  
FOSTER, J.B. Web reference: a virtual reality. **Public Libraries**, v.38, n.2, p. 94-95, 1999.

GREAT BRITAIN. Board of Education. Public Libraries Committee. **Report on public libraries in England and Wales presented by the President of the Board of Education to Parliament** [Chairman Sir. F. G. Kenyon]. London: H.M.S.O., 1927. p. 127-140.

HEKIMIÁN, L.P. **Aspectos Estratégicos en el Mercosur**. Disponible en: <<http://www.cari1.org.ar/spanish/mercosur/defensa.htm>>. Acceso en: 29 nov. 2003.

HELLER, A.; LORENZEN, E.A. Online ordering: making its mark. **Library Journal**, v.124, n.14, p. 153-158.

HOLT, G.E.; ELLIOT, D.; MOORE, A. **Placing a value on public library services**. Disponible en: Acceso en: 20 jul. 2002.

LOZANO, R. La Informació local a les biblioteques publiques: una eina per al desenvolupament de la comunitat. **Métodos de Información**, v. 9, n. 51, p.44-51, jul. 2002.

MACKENZIE, C. Urban public libraries: helping Brisbane to become a smart city. **Australian Public Libraries and Information Services**, v. 13, n. 4, p. 166-169, 2000.

MCCLURE, C.R.; BERTOT, J.C; BEACHBOARD, J.C. Enhancing the role of public libraries in the National Information Infrastructure. **Public Libraries**, p. 232-238, jul./aug, 1996.

MCCLURE, C.R.; ROBBINS, J.B; FRASER, B.T. **Economic Benefits and Impacts From Public Libraries in the State of Florida**: final report. Tallahassee, Florida: Information Use Management and Policy Institute, 2000. Disponible en: <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>>. Acceso en: 20 ene. 2002.

MCDERMOTT, I.E. Virtual reference for a real public. **Searcher**, v. 6, n.4, p. 25-31, 1998.

SENA CORREA, E.N. El MERCOSUR hacía la sociedad de la información **Ciência da Informação**, Brasilia, 2003, v.36 , n. 2, p. 36-47.

SUAIDEN, E.J. La biblioteca pública y la distribución de la riqueza ¿realidad o sueño imposible? **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, mar. 1997, n. 46, p. 29-41.

THORHAUGE, J. et al. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Madrid: Comisión Europea; DG XIII/E.4, 1998. p. 292-293.

VAVREK, B.F. Your public library has a web page: so what? **American Libraries**, v. 30, n. 1, p. 50, jan. 1999.

ZUMALT, J. R.; PASICZNYUK, R. W. The Internet and reference services: a real-world test of Internet utility. **Reference and User Services Quartely**, v. 38, n. 2, p. 165-72, 1999.

 **Back to the Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>**