

Descripción del impacto y los beneficios económicos de las bibliotecas públicas de Florida: Resultados y aplicaciones metodológicas para trabajos futuros^{1,2}

BRUCE T. FRASER, TIMOTHY W. NELSON Y CHARLES R. McCLURE

Este artículo describe el impacto y los beneficios económicos que generan las bibliotecas públicas de Florida, indicando que, en general, las bibliotecas públicas contribuyen significativamente al desarrollo económico del estado. Las bibliotecas reciben financiación pública y pueden ser una de las primeras instituciones que sufran recortes presupuestarios en tiempos difíciles. La identificación del papel económico que las bibliotecas desempeñan en las comunidades es crucial para seguir recibiendo una financiación adecuada, apoyo y para la propia existencia de las bibliotecas. Además, este artículo analiza algunos de los esfuerzos que se han realizado anteriormente, para determinar el impacto y los beneficios económicos que se generan en relación con el presupuesto público que recibe la biblioteca. Partiendo de estos estudios previos, los autores presentan un marco metodológico para trabajos posteriores, sobre el impacto y los beneficios económicos que generan las bibliotecas públicas y algunos fines y objetivos para investigaciones futuras.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas. Impacto económico. Beneficios económicos. Financiación. Presupuestos. Recortes presupuestarios. ROI.

DESCRIBING THE ECONOMIC IMPACTS AND BENEFITS OF FLORIDA PUBLIC LIBRARIES: FINDINGS AND METHODOLOGICAL APPLICATIONS FOR FUTURE WORK

This article describes the economic impacts and benefits received from public libraries in Florida, indicating that, overall, public libraries make a significant contribution to the economic development of the state. Public libraries receive funding from taxpayers and can be one of the first institutions to experience budget cuts when they occur. Identifying the economic role that libraries play in commu-

1. Traducción del artículo "Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work", de Bruce T. Fraser, Timothy W. Nelson y Charles R. McClure, publicado en la revista *Library y Information Science Research*, Vol. 24 (2002) 3, pp. 211-233.
2. Traducido por Lozano Palacios, A y Poyatos Huertas, E. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

nities is crucial to the continued funding, support, and existence of libraries. In addition, this article discusses some of the other efforts that have been undertaken to determine the economic impacts and benefits received from taxpayer investment. Drawing on these earlier efforts, the authors present a framework for further study into the economic impacts and benefits received from public libraries, and present some goals and objectives for future studies.

KEYWORDS: Public libraries. Economic impacts. Economic benefits. Funding. Budgets. Budget cuts. ROI.

Identificar y dar a conocer el valor económico de las bibliotecas públicas es crucial para la continuidad de sus presupuestos, del apoyo que recibe y de su propia supervivencia. Aunque muchas personas comprenden la aportación que las bibliotecas hacen a la economía de la ciudad, otras muchas no. Las bibliotecas compiten por los limitados recursos federales, estatales y locales y, puesto que estamos en una época en la que cada vez se está pidiendo a los organismos públicos que rindan cuentas de la labor que realizan, las bibliotecas deberían justificar el presupuesto que necesitan, explicando el beneficio económico que aportan a la comunidad con el dinero público que reciben. Para traducir el valor de las bibliotecas públicas en un valor monetario aceptable y cuantificable, se deben identificar y describir claramente el impacto y los beneficios económicos que reciben los usuarios y las instituciones que utilizan la biblioteca. Utilizando unos métodos apropiados, se pueden calcular el impacto y los beneficios económicos que recibe la comunidad por la inversión (BERCI) que ha hecho en la biblioteca.

Las bibliotecas públicas producen una gran impacto y muchos beneficios para las comunidades a las que sirven. Un impacto se puede considerar en términos neutrales como “cualquier efecto que la biblioteca produce sobre sus usuarios o comunidad”. Por el contrario, los beneficios son los efectos positivos que las bibliotecas producen en sus comunidades. El objetivo de este estudio es comprender y mejorar los beneficios económicos de las bibliotecas públicas.

En primer lugar, este artículo nos ofrece una síntesis de las investigaciones realizadas por el equipo de trabajo sobre las bibliotecas públicas del estado de Florida incluyendo un resumen de sus resultados. A continuación, los autores debaten las implicaciones prácticas para el desarrollo económico de las bibliotecas, a partir de los resultados de este estudio. Por último, se plantea la necesidad de investigar más en esta área presentando un plan de trabajo y una metodología para llevar a cabo un programa general de investigación. Estas investigaciones deberían contribuir a una mejor comprensión cuantitativa y cualitativa de los beneficios económicos que generan las bibliotecas públicas, ya sea en el contexto de una biblioteca pública individual o de forma conjunta por todas las bibliotecas públicas de la nación, del estado o la región. Se espera que la investigación que se presenta en este artículo y que los trabajos futuros ayuden a las bibliotecas a conseguir, demostrar y dar a conocer su contribución al desarrollo económico de la sociedad.

1. EL ESTUDIO DE FLORIDA

De enero a noviembre del 2000, el Instituto de Políticas y Gestión del Uso de la Información de la Facultad de Documentación de la Universidad del Estado de Florida, estudió los beneficios económicos generados por las bibliotecas públicas en Florida (McClure, Fraser, Nelson y Robbins, 2001). El grupo de trabajo utilizó la información obtenida de los registros de transacciones de las bibliotecas y de las reuniones mantenidas con grupos de representantes de directores de bibliotecas y de redes de bibliotecas, para confeccionar cuestionarios complementarios que se distribuyeron a directores y usuarios de bibliotecas de todo el estado. La información obtenida de los cuestionarios se utilizó para confeccionar las preguntas y los métodos que se utilizaron en entrevistas a grupos. Usando diversos métodos, el estudio se centró en identificar los distintos beneficios económicos que los usuarios y organizaciones reciben de su contacto con la biblioteca pública. Las cuestiones más importantes para el grupo de investigación eran si las bibliotecas públicas aportan beneficios económicos a los usuarios y a las comunidades locales y estatales y cómo lo hacen.

Se obtuvieron muchos indicadores de que las bibliotecas públicas de hecho proporcionan beneficios económicos considerables, tanto directos como indirectos en Florida. Identificar y medir fielmente estos beneficios es un proceso complejo. No obstante, hacer conocer el valor económico de las bibliotecas públicas es importante para que continúen contando con el apoyo de la comunidad. En este estudio, el impacto económico se estudió desde el punto de vista de cómo las bibliotecas afectan directa e indirectamente a la economía de su entorno y contribuyen al éxito de las empresas de su comunidad.

El grupo de trabajo también desarrolló y probó una metodología para describir los beneficios que recibe la comunidad por la inversión (BERCI) que ha hecho en la biblioteca. El término BERCÍ se usa aquí en su sentido más amplio y puede incluir diversos enfoques y metodologías que pueden usarse en el ámbito del sector público: análisis de costes-beneficios, costes de los servicios y costes basados en unos presupuestos bien conocidos. De acuerdo con BERCÍ, el planteamiento es: ¿Recibió la comunidad más de lo que invirtió? Es importante mencionar que BERCÍ sólo rige las decisiones racionales que tomamos. Matemáticamente, BERCÍ se puede representar como la relación entre Beneficios Totales y Costes Totales (o Beneficios Totales divididos por los Costes Totales). En términos contables, BERCÍ es la proporción entre la media de ingresos producidos por una actividad dividida por la inversión que se ha hecho en esa actividad. Para las bibliotecas públicas, BERCÍ demuestra a la comunidad el valor de los servicios bibliotecarios y de la información en función del presupuesto total anual que recibe la biblioteca.

1.1. Estudio de los beneficios económicos

La necesidad de determinar y dar a conocer el valor de los servicios de la biblioteca pública deriva del proceso de financiación normal. Cada vez más, las bibliote-

cas deben justificar la cantidad de dinero público que reciben y dar pruebas claras del uso que se hace de la biblioteca. No obstante, en plena era de la información, esta justificación y pruebas resultan difíciles de proveer, ya que las bibliotecas están prestando cada vez menos libros minando de este modo su principal razón de ser (Kerslake y Kinnell, 1998). Para que las bibliotecas públicas puedan contrarrestar las posibles reducciones presupuestarias, deben demostrar responsabilidad en la gestión de sus presupuestos, responder a las expectativas de los usuarios y transmitir eficazmente el valor que sus servicios tienen para la comunidad y para las empresas del sector privado, que colaboran económicamente en su financiación (Holt, Elliot y Dussold, 1996).

Muchas empresas y agencias para el desarrollo económico, así como algunas agencias gubernamentales y culturales, utilizan estudios de impacto económico para conseguir la financiación pública necesaria para llevar a cabo sus actividades proporcionando proyecciones específicas sobre puestos de trabajo que se crearán, mejoras en los ingresos personales y las contribuciones que harán al herario público a través de los impuestos. Debido a que las bibliotecas públicas tienen un impacto económico que aumenta y mantiene la prosperidad de la comunidad, disminuye la pobreza y asegura la supervivencia de los productores culturales (Kerslake y Kinnell, 1998), el análisis del impacto económico es una forma positiva de analizar la contribución económica que realizan las bibliotecas a la comunidad.

El reto para las bibliotecas es identificar y luego cuantificar los beneficios económicos reales para los usuarios de la biblioteca (véase Abend y McClure, 1999, para calcular los beneficios que generan las bibliotecas públicas). A medida que las bibliotecas dan a conocer y fomentan su impacto económico, también aumenta el valor de la biblioteca como protagonista principal del desarrollo económico de la comunidad (Ellis, 1994). Determinar el valor de los servicios de la biblioteca pública supone cuantificar los diversos beneficios tangibles e intangibles que éstos generan para el usuario. Todos los servicios que genera una biblioteca tienen un resultado real: un beneficio para los usuarios de ese servicio. No obstante, es difícil medir el valor de un servicio bibliotecario debido a que sus resultados no son fáciles de cuantificar (Ellis, 1994).

Estos beneficios se pueden clasificar en dos grupos diferentes: directos e indirectos. "El término 'beneficios directos' ... se refiere al valor económico directo que reciben aquellos que usan o tienen acceso a los servicios de la biblioteca. El término 'beneficios indirectos' refleja los beneficios que terceros o la población en su conjunto recibe cuando los individuos usan los servicios de una institución pública" (Holt, Elliot y Moore, 1998, p. 99). Un elemento clave es cómo identificar, cuantificar y asignar un valor económico tanto a los beneficios tangibles como a los intangibles derivados del uso de la biblioteca, ya sean directos o indirectos.

Estudios previos nos ofrecen la base para comprender los beneficios que se obtienen del uso de las bibliotecas públicas. Fitch and Warner (1998) hallaron que

las bibliotecas públicas ayudan a fomentar el carácter democrático de la sociedad ofreciendo a los ciudadanos acceso a la información sin importar la raza, ingresos económicos, clase social, edad o sexo. El acceso a la información por igual para todos es un componente básico del proceso democrático (Fitch y Warner, 1998).

Además, las bibliotecas públicas apoyan y promueven la alfabetización en sus comunidades respectivas, iniciando de este modo un efecto dominó que afecta positivamente a la educación del individuo, de su habilidad para solicitar un trabajo, obtener un empleo mejor y mejorar sus ingresos. “La inversión en las bibliotecas públicas produce grandes beneficios en la formación de los estudiantes. Estudios de todo el mundo nos muestran que el uso de la biblioteca pública es un factor positivo para conseguir unos niveles de lectura y comprensión altos” (Fitch y Warner, 1998, p. 4).

Las bibliotecas públicas apoyan no sólo a los niños y estudiantes de la comunidad a adquirir las habilidades de formación que necesitan sino también la formación permanente para todos los individuos de la comunidad. Las bibliotecas públicas satisfacen las necesidades no sólo de aquellos individuos que necesitan informarse mejor para tomar decisiones, sino también las de aquellos otros que desean mejorar sus habilidades laborales y sus vidas (lo que cada vez más significa que la biblioteca tiene que prestar apoyo a los individuos y a las instituciones que participan en la educación a distancia). El punto de acceso virtual y gratuito a la “autopista de la información” que la biblioteca pública ofrece es un beneficio de valor incalculable que supone potencialmente un beneficio económico significativo para los usuarios, las empresas de la comunidad y la comunidad local en su conjunto.

Las bibliotecas también sirven al público ofreciéndoles información sobre muchos temas útiles e importantes: información demográfica, geográfica y sobre bienes inmuebles, información sobre autoformación, redacción de currículums, información para prepararse para las entrevistas de trabajo, información para el consumidor, información gubernamental federal y estatal, información sobre las instituciones educativas e información sanitaria y legal (Fitch y Warner, 1998, p. 5).

Para comprender mejor el concepto de cómo valorar los beneficios de las bibliotecas públicas para la comunidad por la inversión que ésta hace en ellas, debemos entender primero el concepto de lo que son bienes públicos. Una característica que define a los bienes públicos (también denominados bienes colectivos) es que “estos bienes no se ‘agotan’ en el proceso de ser consumidos o utilizados como elementos del proceso de producción” (Oakland, 1998, p. 1). No obstante, debido a que las bibliotecas públicas generan beneficios externos y ofrecen al ciudadano recursos públicos de acceso ‘gratuito’, determinar el valor de los beneficios recibidos por los usuarios de las bibliotecas es un proceso muy complejo.

El método de análisis de costes-beneficios para valorar los servicios bibliotecarios intenta mostrar que los beneficios derivados de un servicio superan el coste de ofrecer ese servicio. Holt et al. (1998) utilizaron el análisis de costes-beneficios para evaluar

los servicios de las bibliotecas públicas y, según ellos, ya que los beneficios directos e indirectos fluyen de los servicios bibliotecarios, el análisis de costes-beneficios es la herramienta ideal para medir dichos beneficios (p. 102).

Hay algunos estudios que han propuesto marcos metodológicos conceptuales para estudiar los beneficios económicos. En uno de los estudios más citados, Orr (1973) propuso un conjunto de relaciones que pueden ayudar a los directores de bibliotecas públicas y a los investigadores de biblioteconomía a comprender los costes y beneficios de un sistema bibliotecario. Su marco metodológico se centra en cuatro componentes principales: recursos, capacidades (calidad), uso y efectos positivos (valor) (p. 315). El Sistema Bibliotecario del Sur de Ontario (1998) hizo una valiosa aportación al debate de los beneficios de los servicios bibliotecarios, identificando y clasificando la gran variedad de posible impactos que las bibliotecas públicas tienen en sus respectivas comunidades.

Holt et al. (1996) desarrollaron una metodología de investigación para comprender y medir mejor los beneficios tan complejos que se obtienen del uso de los recursos de las bibliotecas públicas y los implementaron en un estudio realizado en la Biblioteca Pública de San Louis. Aunque el estudio fue una aplicación con éxito de estudios previos, se omitieron algunas evaluaciones importantes. Debido a la dificultad de medir los beneficios indirectos de los servicios de las bibliotecas públicas, los investigadores omitieron esta parte del estudio y no analizaron los beneficios económicos para la comunidad local (Holt et al., 1998). En otro importante estudio, Rod Sawyer (1996), asesor para las bibliotecas públicas del Ministerio de Ontario para los Ciudadanos, la Cultura y el Ocio, intentó determinar el impacto de las bibliotecas públicas de Ontario en la creación de empleo a corto y largo plazo.

Más recientemente, las memorias anuales de las bibliotecas públicas de Miami-Dade de los años 1997-98 y 1998-99 incluían información sobre los beneficios directos que reciben los usuarios. En ellas, se calcularon los beneficios que reciben los usuarios de las bibliotecas desglosando cada servicio que se ofrece y asignándole un valor monetario real. La suma de estos cálculos era el beneficio total recibido por los usuarios y a estos beneficios se le restó la inversión que la comunidad hizo en la biblioteca (el presupuesto anual), para obtener el beneficio neto que la biblioteca produjo para la comunidad (Miami-Dade Public Library, 2000a, 2000b).

A estos estudios previos les faltaba determinar los beneficios indirectos recibidos por los usuarios, algo que es muy importante para la investigación. Por ello, la determinación del valor de los beneficios indirectos recibidos por los usuarios fue un aspecto fundamental de este estudio. Aunque han habido algunos estudios en otras áreas para intentar determinar los beneficios indirectos, como, por ejemplo, sobre los parques naturales y otras actividades relacionadas con el ocio (por ej., Boyle y Bishop, 1987), todos estos trabajos realizados hasta ahora nos indican que cuantificar los beneficios económicos es una tarea compleja, que requiere la recogida de

datos utilizando una gran variedad de medios y análisis sofisticados y partiendo de unos presupuestos bien conocidos.

1.2. Estudio de los beneficios económicos de Florida

Trabajando con un equipo de economistas, los investigadores desarrollaron y comprobaron la validez de una metodología, para describir los beneficios económicos que recibe la comunidad por la inversión que ha hecho en las bibliotecas públicas. A partir de la información recogida de los ficheros de transacciones de la biblioteca, de entrevistas con grupos representativos y de una revisión bibliográfica de lo publicado sobre este tema, se elaboraron cuestionarios que fueron distribuidos a directores y usuarios de bibliotecas de todo el estado. El estudio utilizó simultáneamente cuatro métodos empíricos diferentes en la investigación y recogida de datos.

1.2.1. Registros de transacciones de la biblioteca

Se obtuvieron registros de transacciones de las biblioteca a partir de dos fuentes: las incidencias descritas en un estudio sobre las bibliotecas públicas (McClure y Bertot, 2000) y los beneficios económicos derivados del uso de la biblioteca pública, hallados en la revisión bibliográfica que se hizo para este estudio. Los resultados obtenidos dieron lugar a una lista de los servicios bibliotecarios que pueden producir beneficios económicos como, por ejemplo, aumentar la prosperidad de la economía local o estatal, mediante el apoyo a las artes y cultura de la localidad y otros programas de extensión bibliotecaria, aumentar la rentabilidad de un negocio local concreto, ofreciendo información jurídica e información sobre los impuestos a las pequeñas empresas y mejorar la formación del individuo y su economía mediante información bursátil y recursos relacionados con la orientación profesional.

1.2.2. Grupos representativos

Los investigadores mantuvieron reuniones con grupos representativos de directores de bibliotecas, en las Jornadas de la Asociación de Bibliotecarios de Florida en Tampa, a finales de abril del año 2000, en las que se recogieron sugerencias e ideas sobre las principales actividades que se estaban desarrollando en las bibliotecas del estado. Por ejemplo, uno de los participantes resaltó que ha habido un aumento significativo de casos en los que las empresas envían a sus nuevos empleados a la biblioteca, para adquirir o actualizar sus conocimientos informáticos

Los participantes estaban de acuerdo en que las bibliotecas actúan como el principal centro de información de la comunidad. Algunos manifestaron que los programas de alfabetización son muy importantes en algunas bibliotecas, ya que preparan a los usuarios para el mundo laboral. Otros programas van dirigidos a la educación de sordos, enseñándoles a leer y escribir y otros van orientados hacia los inmigrantes para enseñarles inglés. También se apuntó que cuando las empresas deciden instalarse en una comunidad, algo que tienen muy en cuenta son las escuelas y las bibliotecas de las que ésta dispone.

1.2.3. Sondeos a directores y usuarios

Tanto los usuarios como los directores rellenaron dos cuestionarios similares en los que se les pedía que expresaran su opinión sobre una serie de servicios y programas de las bibliotecas. Se les pidió que indicasen todos los servicios bibliotecarios que creían que habían contribuido a la prosperidad de la comunidad local/estatal, a las empresas locales y a la situación económica personal de los usuarios. El objetivo de ambos sondeos era recabar las opiniones de los individuos sobre el valor de las bibliotecas, teniendo presente que ambos grupos ofrecerían diferentes perspectivas sobre las bibliotecas y su valor (véase McClure et al., 2001, para conocer el cuestionario).

Los cuestionarios se enviaron por correo a una muestra aleatoria del 50% de las bibliotecas del estado, según la región geográfica (norte, centro, o sur) y tipo de localidad (urbana, residencial, o rural). Se establecieron nueve categorías (por ejemplo, norte-urbana, norte-residencial, norte-rural, centro-urbana, etc.), con un total de 218 bibliotecas a las que se les envió una tanda de cuestionarios con las instrucciones correspondientes para rellenarlos. El total de respuestas recibidas fue de 120 (55%). Cada tanda de cuestionarios contenía la respuesta del encargado o director de la biblioteca y de 0 a 30 respuestas de usuarios. El total de cuestionarios devueltos fue de 1.991, de los que 1.111 contenían respuestas escritas a una pregunta abierta. Estas respuestas iban desde comentarios breves, como por ejemplo “Bendita sea esta biblioteca” a respuestas largas que expresan los beneficios concretos recibidos por el uso de la biblioteca.

Los cuestionarios de los usuarios ofrecieron mucha información sobre cómo se han beneficiado por el uso de los programas y servicios bibliotecarios y sobre lo que pensaban de la biblioteca. Los encuestados pensaban que la biblioteca aumenta la clientela de las empresas locales y propicia la creación de nuevas empresas en la comunidad. Los usuarios creen que las bibliotecas ofrecen información a todos los que desean crear su propia empresa y que los recursos de los que dispone la biblioteca hacían que su trabajo fuera más productivo (véase Figura 1). Los resultados indican que la biblioteca ha ayudado a los usuarios a obtener o mejorar sus habilidades informáticas, introduciéndoles en las nuevas tecnologías (incluido Internet). Además, los usuarios creen que la biblioteca aumenta el valor de la propiedad local, ayuda en asuntos relacionados con el desarrollo de la comunidad y apoya a las instituciones de la comunidad.

Los usuarios también tenían una muy buena opinión de la biblioteca como tal, indicando que ésta les ayuda a mejorar la calidad de vida en términos generales, ofrece información legal y médica de gran importancia y facilita el aprendizaje permanente, contribuyendo a la formación y a la educación fuera del contexto institucional normal. Los usuarios han recibido ayuda por parte de las bibliotecas para obtener la información que necesitan para su propio beneficio personal, para cuestiones relacionadas con el bricolaje, para prepararse para obtener el diploma de educación

básica (GED), para aprender una segunda lengua, para obtener información sobre impuestos y para encontrar información sobre la flora y fauna de Florida (véase Figura 2). También usan los servicios bibliotecarios para mejorar su conocimiento sobre las inversiones, utilizar las obras de referencia y las publicaciones periódicas e Internet para acceder a información económica con vistas a inversiones futuras.

El resultado de los cuestionarios de los usuarios también reflejó el uso de las bibliotecas para buscar empleo en la comunidad a través de Internet y para cambiar de residencia. Los usuarios utilizan las bibliotecas para planificar sus vacaciones usando Internet y otros recursos para ponerse en contacto con las compañías aéreas. Además, los usuarios usan las bibliotecas para localizar información, para comparar precios cuando se quiere realizar una compra importante, como por ejemplo coches, barcos y electrodomésticos. Utilizan los recursos existentes para obtener información sobre becas, educación en casa e información preparatoria para la universidad. Los usuarios también consideran la biblioteca como un lugar seguro para que los niños realicen actividades después de la escuela.

Los usuarios le dan una importancia especial al papel educativo de las bibliotecas y sus tecnologías, usan los servicios y programas de la biblioteca para todo, desde animar a sus niños a la lectura como para que realicen los estudios en casa. Utilizan los ordenadores de la biblioteca para enviar y recibir correos electrónicos, reunir información sobre una posible compra y obtener o aumentar los conocimientos informáticos que tienen. La disponibilidad y uso de los ordenadores en las bibliotecas públicas de Florida continuará siendo cada vez más importante para los usuarios y es probable que les aporte unos beneficios económicos mayores. Además, el número de usuarios que destaca la importancia de los temas relacionados con los negocios, fue un indicador importante de que los usuarios ven la biblioteca como una institución que ofrece beneficios económicos.

Nivel de Acuerdo (n=1,914)	Porcentaje de Acuerdo
Desacuerdo	(1.4%)
Un Poco en Desacuerdo	(2.0%)
Ni Acuerdo ni Desacuerdo	(14.6%)
Un Poco en Acuerdo	(26.4%)
Acuerdo	(55.5%)

Fig. 1. Beneficios económicos de las bibliotecas para las empresas locales

Según las respuestas de las encuestas a los directores/responsables de la biblioteca pública de Florida, éstos consideraron que la biblioteca contribuye a la prosperidad de la comunidad local/estatal, es un servicio educativo, apoya la cultura y artes locales y es un lugar seguro para los niños cuando cierran las escuelas (véase Figura 3).

Los cuestionarios a los directores/responsables reflejaron la opinión de los usuarios de que la biblioteca contribuye al bienestar del usuario en muchas áreas diversas, como por ejemplo, ofrece a los consumidores la información necesaria para la compra o venta de un coche (u otro tipo de vehículo), ofrece información sobre la preparación de la declaración de la renta y ofrece recursos sobre inversiones y negocios. Los directores/responsables indicaron que la biblioteca apoya a los usuarios en el área del empleo ayudándoles a buscar trabajo y a mejorar sus empresas. También indicaron que la biblioteca ayuda a las empresas facilitando la información para iniciar, constituir o promocionar una empresa.

Nivel de Acuerdo (n=1,913)	Porcentaje de Acuerdo
Desacuerdo	(6.0%)
Un poco en Desacuerdo	(3.3%)
Ni Acuerdo ni Desacuerdo	(17.5%)
Un Poco en Acuerdo	(19.7%)
Acuerdo	(53.5%)

Fig. 2. Contribución de las bibliotecas al bienestar económico del usuario.

Nivel de Acuerdo (n=1,932)	Porcentaje de Acuerdo
Desacuerdo	(1.2%)
Un poco en Desacuerdo	(1.2%)
Ni Acuerdo ni Desacuerdo	(6.7%)
Un Poco en Acuerdo	(17.2%)
Acuerdo	(73.7%)

Fig. 3. Contribución de las bibliotecas a la prosperidad de la comunidad local/estatal

Los directores/responsables también indicaron que la biblioteca ayuda a la participación ciudadana apoyando el proceso democrático y político y facilitando el desarrollo de la comunidad. Además, indicaron que la biblioteca contribuye a la educación personal, ofrece oportunidades de aprendizaje en la infancia, mejora la alfabetización y ayuda a los usuarios a hacer planes para la universidad. Los directores/responsables especificaron una variedad de programas y servicios, que las bibliotecas ofrecen y que son valiosos para los usuarios y la comunidad, como por ejemplo, la hora del cuento, programas de enseñanza de la tecnología, programas y actividades para el ocio, impresos y ayuda gratuita para realizar la declaración de la renta, servicios de ayuda económica a través de Internet e inscripción en el censo electoral y documentos sobre las elecciones.

1.2.4. Encuestas a grupos

En las encuestas a grupos, los datos fueron recogidos por un miembro del equipo que se reunió con usuarios de las bibliotecas públicas, responsables del desarrollo económico local, responsables políticos y bibliotecarios. Las encuestas a grupos se usaron para aumentar la comprensión de los resultados del estudio, dar más profundidad y significado a la recogida de datos y conseguir las sensaciones, impresiones, experiencia y percepciones de determinados residentes sobre los beneficios económicos directos e indirectos de las bibliotecas públicas.

El papel que las bibliotecas públicas desempeñan en el apoyo de la educación en todos los niveles fue uno de los beneficios económicos que se citó con más frecuencia; las bibliotecas públicas se consideran como un buen inicio para la educación (véase Summers, Fraser, Landry y Burnett, 1999, para el papel que desempeñan las bibliotecas en la educación). Las reuniones de los grupos confirmaron los resultados del estudio de que muchos servicios bibliotecarios tienen valor económico para usuarios concretos en Florida. Los participantes indicaron que un beneficio económico considerable es el ahorro de costes al poder pedir en préstamo los materiales de la biblioteca en lugar de tener que comprarlos. También se indicaron ahorro de costes personales en relación con las publicaciones periódicas y periódicos, el Value Line Investment Survey, el Wall Street Journal, y otras publicaciones financieras. Los usuarios de la biblioteca, especialmente los jubilados, usan mucho todos estos materiales.

Los beneficios económicos indirectos para los individuos incluyen el apoyo en su profesión y el permitir a las personas mejorar sus destrezas profesionales y aumentar el valor de su trabajo para sus jefes. Actividades concretas también conducen a beneficios indirectos como, por ejemplo, el uso de las salas de reuniones existentes para grupos de servicio a la comunidad, para que el consiguiente ahorro económico se pueda aprovechar en las actividades de estos grupos. Los participantes encuestados también indicaron que cuando se construye una biblioteca, se percibe que aumenta el bienestar económico general del vecindario.

En cuanto a las empresas locales de la comunidad, las encuestas revelaron que la biblioteca ofrece beneficios económicos directos a las pequeñas empresas de todo tipo. Las empresas al por menor, las profesionales y las del sector servicios, consideraban que se benefician de formas concretas de las bibliotecas públicas locales, indicando que entre los beneficios económicos indirectos para las empresas se incluyen una comunidad y trabajadores con un mayor nivel educativo.

Entre los beneficios económicos directos de importancia para la comunidad local se incluye el papel de la biblioteca como una empresa y como un consumidor de materiales y servicios. Varios participantes también observaron que las bibliotecas públicas eran un factor clave en proyectos de desarrollo de la comunidad. La impresión general entre la mayoría de los participantes era que la biblioteca pública

en su conjunto ofrece un beneficio económico claro y es un colaborador activo en la comunidad. Además, la comunidad se beneficia cuando la biblioteca apoya a la población que está en situación de desventaja. Por último, muchos participantes comentaron el papel que las bibliotecas públicas desempeñan en el apoyo a la educación en todos los niveles, lo que da como resultado beneficios indirectos importantes para la comunidad.

1.3. Resumen de los resultados del estudio

Las bibliotecas de Florida proporcionan beneficios económicos importantes y variados (véase la Tabla 1). Los usuarios encuestados creen que las bibliotecas contribuyen a su bienestar económico personal, ofrecen beneficios económicos a las empresas locales y apoyan el desarrollo de la comunidad. Se reconoce que las bibliotecas ofrecen acceso a la información económica, a los recursos para buscar empleo y para el desarrollo profesional, a la tecnología y a los servicios informáticos, a los recursos para las empresas y apoyo educativo para la comunidad. También se elogia a las bibliotecas por ofrecer otros servicios públicos que aportan beneficios económicos. Tanto los usuarios como los directores/responsables encuestados dieron importancia al beneficio económico de la tecnología de la biblioteca para las personas, el valor de obtener o perfeccionar los conocimientos sobre la tecnología y el servicio que prestan a la comunidad al ofrecer acceso a los ordenadores y a Internet.

Las bibliotecas ayudan a los usuarios a llevar a cabo sus deberes ciudadanos ofreciendo lugares para que se reúnan las organizaciones ciudadanas, ayudando en la inscripción en el censo electoral y ofreciendo los impresos para la declaración de la renta. Los usuarios obtienen información de las bibliotecas para ser más productivos en sus trabajos, les proporcionan formación informática relacionada con el trabajo y les ayudan a encontrar empleo. La biblioteca es un valor fundamental y motivo de orgullo para la comunidad. Además, la biblioteca apoya y contribuye a la prosperidad de la comunidad local.

A menudo, no se tienen en cuenta los diferentes beneficios indirectos que la comunidad local obtiene a través de la biblioteca. Estos beneficios son importantes pero para los usuarios y directores es difícil equiparlos en términos monetarios, ya que muchos de estos beneficios entran dentro de la categoría de contribuir al “bien público” o a la “calidad de vida” en general. No obstante, como los participantes indicaron, son importantes para atraer nuevas empresas y personas al estado y para conseguir que los residentes actuales sean más productivos.

La variedad de beneficios económicos, tanto directos como indirectos, que se obtienen como resultado de la biblioteca pública son importantes. Aunque identificar estos beneficios económicos se puede hacer de un modo bastante completo, asignar un valor monetario a estos beneficios es difícil, dado el contexto de las comunidades locales, las bibliotecas y los valores de los usuarios de la biblioteca. En general, los resultados de los cuestionarios indican que las bibliotecas públicas realizan una im-

TABLA 1. POSIBLES IMPACTOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS POR ÁREA DE IMPACTO

Área de impacto	Posibles impactos y beneficios económicos
Economía local y estatal	Ofrecen datos y estadísticas para el desarrollo económico.
	Ofrecen información sobre las empresas locales y estatales.
	Ofrecen recursos relacionados con la compra y venta de bienes inmuebles.
	Ofrecen información general sobre la comunidad.
Desarrollo de empresas concretas	Ofrecen información demográfica y general para el marketing.
	Ofrecen recursos para las empresas pequeñas e información/servicios para la obtención de información sobre las empresas.
	Ofrecen directorios de empresas locales y estatales y bases de datos relacionadas con las empresas.
Economía personal de los individuos	Ofrecen información sobre nuevos campos profesionales.
	Aumentan los beneficios/ahorros mediante la información sobre inversiones.
	Ofrecen recursos para la información relacionada con las empresas.
	Ahorran dinero a los que les gusta el bricolaje.
Instituciones educativas y de la comunidad	Ofrecen libros de estudio con test estandarizados para el ingreso en la universidad.
	Ofrecen planes de estudios gratuitos para apoyar el estudio en casa y ayuda a las escuelas públicas, privadas y parroquiales.
	Ofrecen ayuda y recursos para aquellos miembros de la comunidad que están matriculados en la enseñanza a distancia.
	Ofrecen programación, apoyo y recursos educativos para los bebés, preescolares en grupos y a nivel individual.

portante contribución al desarrollo económico de la comunidad. Los bibliotecarios y los usuarios indicaron en numerosas ocasiones cómo la biblioteca pública aportó beneficios económicos directos e indirectos a sus comunidades locales.

2. IMPLICACIONES PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO

2.1. Cuestiones relacionadas con el desarrollo económico

Las bibliotecas públicas producen muchos impactos y beneficios para sus comunidades. Entre los muchos impactos, los efectos económicos positivos y reales que una biblioteca tiene sobre su comunidad, (es decir, los beneficios para la comunidad) es la preocupación principal para todas las partes implicadas. Para maximizar estos beneficios, es importante que las bibliotecas primero le presten atención al desarrollo económico.

Quizás el factor más importante que puede ayudar a las bibliotecas públicas a conseguir el desarrollo económico es que la comunidad conozca cuáles son las muchas posibilidades presentes y posibles que la biblioteca ofrece. Esto incluye no sólo la concienciación por parte de los bibliotecarios (de todos los niveles y funciones), sino también el público, incluidos usuarios, los organismos directamente responsables de la biblioteca e importantes cargos políticos.

Muchos miembros de la comunidad bibliotecaria ya son conscientes de que la biblioteca pública desempeña un papel importante y positivo en la economía, del mismo modo que lo desempeña en muchos otros aspectos dentro de la comunidad. Pero esto a menudo puede ser la excepción más que la regla. La apreciación de esta función económica positiva suele limitarse a reconocer los beneficios económicos de las bibliotecas públicas, sólo cuando hace hincapié en ello, como ocurrió en el caso de las encuestas realizadas en este estudio o las entrevistas mantenidas con grupos de representantes de la comunidad. En consecuencia, los planes estratégicos, las memorias anuales, los documentos de promoción y otro tipo de fomento de la función de la biblioteca dentro de la comunidad, no suelen destacar estos beneficios económicos, algo que, por otro lado, la mayoría de los bibliotecarios reconocen fácilmente.

Una excepción notable es el reciente esfuerzo realizado por la Biblioteca Pública Miami-Dade (2000a, 2000b) de resaltar los beneficios económicos que la biblioteca ofrece a la comunidad por la inversión que ha hecho en ella. Otras bibliotecas pueden partir de presupuestos diferentes a los utilizados por Miami-Dade, sobre qué programas y servicios incluir y qué cantidades usar en sus cálculos de los beneficios que reportan a la comunidad. No obstante, lo importante es que el personal de la biblioteca Miami-Dade tuvo en cuenta los beneficios económicos que la biblioteca genera para la comunidad y posteriormente los dio a conocer al organismo directamente responsable de la biblioteca, a su comunidad y a través de Internet.

2.2. El desarrollo económico y la planificación estratégica de la biblioteca pública

En muchos casos identificados en este estudio, los directores y el personal de la biblioteca no habían pensado en qué medida la biblioteca debería tener metas y objetivos relacionados con lo siguiente: promocionar el desarrollo económico, desarrollar servicios y actividades que contribuyan al beneficio económico y cuantificar y dar a conocer estos beneficios. Sí existe al menos una mención formal en la planificación de la biblioteca, refiriéndose a su función de apoyo al desarrollo económico o a la promoción de los beneficios económicos, entonces el director de la biblioteca podrá revisarlos y mejorarlos. Si la planificación de la biblioteca no menciona las cuestiones relacionadas con los beneficios económicos, el director debería plantearse seriamente tomar medidas por tratar de incluir estas cuestiones. Si se hace esto, se sabrá cuál es el papel de la biblioteca en el desarrollo económico y la administración local y otros conocerán hasta qué punto la biblioteca es consciente de esta función y cómo intentará fomentar el desarrollo económico de su comunidad.

Aunque una discusión en profundidad sobre la planificación estratégica de la biblioteca está fuera del objetivo de este artículo, las bibliotecas públicas deben considerar la integración de los objetivos relacionados con el desarrollo económico en su proceso de planificación. Los artículos recientemente publicados *Planning for Results: A Public Library Transformation Process* [Planificar para obtener resultados: El proceso de transformación de una biblioteca pública] (Himmel y Wilson, 1998) y *Managing for Results: Effective Resource Allocation for Public Libraries* [Gestionar para obtener resultados: la asignación eficaz de recursos por las bibliotecas públicas] (Nelson, Altman y Mayo, 2000) nos presentan métodos prácticos apropiados para planificar y distribuir el presupuesto.

Dada la importancia de mencionar los beneficios directos e indirectos en la planificación estratégica, la siguiente subsección trata de cómo determinar y medir estos beneficios.

2.3. Beneficios directos e indirectos

Los beneficios directos e indirectos son dos elementos esenciales para comprender el valor económico real que proporciona una biblioteca. Estos dos tipos de beneficios son de naturaleza diferente y deben calcularse utilizando diferentes métodos. La siguiente sección nos explica cuáles son estos dos tipos de beneficios y cómo medirlos.

2.3.1. Medida de los beneficios directos

Asignar un valor a tantos servicios y beneficios directos como sea posible es fundamental para conseguir demostrar los beneficios que los contribuyentes reciben por el dinero que invierten en sus bibliotecas. Una forma de medir el beneficio económico recibido por los usuarios es calcular lo que se ahorran por un programa o

servicio, teniendo en cuenta lo que tendrían que pagar por un programa o servicio equivalente en el mercado (es decir, a un competidor de la biblioteca). A esto se le denomina “superávit” del consumidor, el valor que los consumidores le asignan al consumo de bienes y servicios por encima de lo que deben pagar por ellos (Holt et al., 1998). Este estudio sugiere que es una medida válida comparar el dinero que los usuarios están dispuestos a pagar por los programas y servicios de la biblioteca con lo que costarían en el mercado. Utilizar otras medidas junto con este método ayudará a obtener una mejor idea de los beneficios que el público recibe por su inversión económica en la biblioteca.

Para establecer los valores de los beneficios directos desde la perspectiva de los usuarios, se pueden usar sondeos para averiguar lo que los usuarios estarían dispuestos a pagar por un programa o servicio concreto que reciben de la biblioteca. Este método sencillo daría como resultado una estimación justa del beneficio que reciben los contribuyentes por la inversión que realizan en las bibliotecas públicas, ya que la mayoría de los programas y servicios de la biblioteca son gratuitos. Debido a que estos programas y servicios serían caros en el mercado, ellos ya representan un ahorro directo para quienes los usan. Un beneficio importante de este método es que en servicios en los que no existe otro mercado alternativo, la biblioteca puede asignar un valor o beneficio económico a este programa y servicio y calcular el beneficio económico que se recibe.

Aunque los analistas pueden asignar fácilmente un valor económico a algunos programas y servicios como, por ejemplo, el acceso a Internet o el alquiler y/o compra de vídeos, usando el mercado como guía, es el valor que el usuario asigna al programa o servicio lo que a menudo representa una auténtica valoración del mismo. Por ejemplo, si los usuarios asignan un valor medio al acceso a Internet de 10 dólares por mes, entonces este es el valor que se asignaría a este servicio para el número total de usuarios que lo utilizan al mes. Este sería un método de valoración razonable ya que muchos proveedores de acceso a Internet cobran cuotas mensuales. Además, si los usuarios asignan un valor medio de 1 dólar al préstamo de vídeos, entonces este es el valor que se asignaría a cada vídeo que la biblioteca prestase.

Utilizando los valores asignados a cada programa o servicio incluido en el estudio, además de otros servicios sugeridos por los usuarios en respuestas abiertas, se podría comenzar a evaluar el valor económico práctico total de los beneficios directos de la inversión de los contribuyentes en las bibliotecas. Por ejemplo, si utilizamos un valor de 1 dólar para cada vídeo, una biblioteca que presta una media de diez vídeos por día podría asignar un beneficio económico para los usuarios de 3.650 dólares al año por este servicio.

Aunque los ejemplos del uso de Internet y el alquiler de vídeos tienen competidores en el mercado y se pueden asignar valores reales para calcular el valor económico, muchos servicios que producen beneficios directos concretos no tienen competidores

en el mercado lo que hace más difícil una comparación. En consecuencia, el valor que los usuarios asignen a estos programas y servicios será necesario para el cálculo de los beneficios económicos. Por ejemplo, el uso de la biblioteca para ayudar a los que estudian en casa es una categoría que puede aportar beneficios importantes en el cálculo del BERCI. Durante el año escolar 2000-2001 en Florida, 41.128 niños recibieron educación a través del aprendizaje en casa (Florida Department of Education, 2001) y las bibliotecas públicas ofrecieron innumerables recursos y servicios que beneficiaron directamente a los estudiantes y a sus profesores. Si se solicitara la valoración de los usuarios para tantos programas y servicios como fuera posible, en el contexto de la enseñanza en casa y otras actividades similares, se podría calcular mejor el beneficio directo que los contribuyentes reciben por su inversión en los programas y servicios de las bibliotecas públicas de Florida.

2.3.2. Medida de los beneficios indirectos

El término beneficio indirecto se usa para reflejar el beneficio que terceras partes o la población en general reciben cuando las personas usan los servicios de una institución pública (Holt et al., 1998).

En el caso de las bibliotecas públicas, existen numerosos ejemplos en los que terceras partes reciben beneficios del uso que otros hacen de programas o servicios. Las bibliotecas públicas apoyan y fomentan la alfabetización en su comunidad, ayudan a los estudiantes que participan en actividades educativas a todos los niveles y posibilitan el acceso gratuito a Internet. Aunque es difícil, y en algunos casos casi imposible, medir los beneficios indirectos producidos por las bibliotecas públicas, este estudio sugiere que muchos beneficios se pueden al menos medir de un modo aproximado.

El esfuerzo por medir los beneficios indirectos no es una iniciativa nueva; se ha intentado en otras áreas con algún éxito. Por ejemplo, se han realizado intentos de medir los beneficios indirectos que la educación ofrece a la sociedad en su conjunto. La biblioteca pública se ha consolidado como una institución educativa (Summers et al., 1999) y ciertamente algunas de las medidas de los beneficios indirectos en la educación se podrían aplicar a la biblioteca. Otra iniciativa por determinar los beneficios indirectos se puede encontrar en la medida del desarrollo de la mano de obra de una comunidad que intenta incluir el BERCI, no sólo para las personas, sino también para el gobierno y para la sociedad (Norris y King, 1997).

Cada vez se están produciendo más trabajos que miden los beneficios indirectos en el área de la economía medioambiental. La investigación sobre el “valor de la existencia de un recurso”, que es lo que una persona está dispuesta a pagar para que se produzca un cambio (o para evitarlo) en la disponibilidad de un recurso, aunque no tenga la intención de disfrutar de los servicios que ese recurso produce, es un esfuerzo por incluir beneficios ambigüos que antes no se habían medido en el análisis de costes-beneficios (Madariaga y McConnell, 1987).

La medida de estos beneficios que no se usan, también ha sido de interés para los que están preocupados por la preservación de los recursos acuíferos. Además, la investigación medioambiental se ha centrado en la disponibilidad de los recursos de la fauna y flora, aunque no se utilicen como, por ejemplo, la contemplación de la flora y la fauna y la valoración de su mera existencia, desarrollando un modelo del valor total que incorpora el uso no consumible, el uso indirecto y la existencia como argumentos en el conjunto de elecciones que tienen una persona (Boyle y Bishop, 1987). Es necesario el desarrollo de otros métodos para determinar tanto los beneficios directos como los indirectos de las bibliotecas públicas.

Los beneficios indirectos ofrecidos por las bibliotecas públicas son numerosos y se puede considerar que tienen valor, aunque no se puedan medir fácilmente. Por ejemplo, los anunciantes son los destinatarios de los beneficios indirectos siempre que un usuario de la biblioteca lea en ella un periódico o una revista. Este método de contacto con la publicidad se conoce como "lectores en cadena", aquellas personas que leen el mismo ejemplar de una publicación (Hahn y Mangun, 1997). Cuando los anunciantes ponen anuncios publicitarios impresos tienen en cuenta a estos lectores y les asignan un valor. Los anunciantes comprenden el valor de la exposición a anuncios publicitarios impresos, ya que gastan millones de dólares cada año para presentar sus productos ante los consumidores potenciales. Para ampliar el ejemplo, otro beneficio indirecto para los anunciantes tiene lugar con el uso cada vez mayor de Internet por parte de los usuarios de la biblioteca, dada la proliferación de anuncios publicitarios en este medio.

2.4. Pasos prácticos para apoyar el desarrollo económico

El equipo del estudio encontró que los beneficios económicos proporcionados por las bibliotecas públicas de Florida son numerosos, variados y complejos, a pesar del hecho de que puede que el uso de la biblioteca no siempre se perciba como un beneficio económico. Era evidente que la mayoría de los bibliotecarios de bibliotecas públicas al menos están interesados en el papel económico que desempeñan sus bibliotecas, aunque algunos no saben cómo identificar los beneficios económicos. Sin embargo, otros bibliotecarios no están seguros de que sea apropiado resaltar la relación entre los servicios bibliotecarios y los beneficios económicos potenciales.

Muchos de los beneficios económicos encontrados en este estudio se pueden cuantificar individualmente (por ejemplo, el ahorro personal en el alquiler/compra de cintas de vídeo o libros). Otros son difíciles de cuantificar o puede que nunca se cuantifiquen, bien debido a que no se pueden reducir a dólares o a que esencialmente son imposible de medir en términos prácticos. Sin embargo, las dificultades de medir ciertos beneficios económicos individualmente no excluye que se puedan hacer cálculos razonables sobre la totalidad. La información y los resultados de este proyecto sugieren que si se usan diversos métodos, se puede conseguir un entendimiento más general del papel económico de las bibliotecas públicas.

Por ejemplo, los beneficios económicos de las bibliotecas públicas en la educación, el desarrollo de la pequeña empresa, la formación en informática, el apoyo a las instituciones y organizaciones locales y la ayuda directa al bienestar de las personas (por nombrar unas pocas áreas) son claros. La biblioteca pública ofrece beneficios intangibles e indirectos importantes y se ha hecho cada vez más vital en esta época, debido a la dependencia, y a la expectativa, del acceso público a los servicios y recursos de información en red. Conforme la nación y el mundo continúan avanzando hacia un entorno en red, con un acceso cada vez mayor, a una amplia variedad de información digital, podemos esperar beneficios económicos adicionales, como resultado de los servicios y programas en red de la biblioteca pública.

Las bibliotecas públicas que quieran emprender acciones prácticas inmediatas para mejorar su papel de apoyo al desarrollo económico pueden seguir varios pasos:

- * Designar una persona de la biblioteca que tendrá la responsabilidad de fomentar el papel de ésta en el desarrollo económico.
- * Redactar un plan escrito con metas, objetivos, presupuesto, actividades, una cronología y un plan de evaluación para fomentar las actividades de la biblioteca para apoyar el desarrollo económico.
- * Crear nuevos programas y servicios o aumentar los existentes y que con más probabilidad darán como resultado beneficios económicos (por ejemplo, centros de orientación laboral).
- * Establecer colaboraciones entre la biblioteca y las empresas y otras organizaciones interesadas en el desarrollo económico.
- * Identificar beneficios concretos para el desarrollo económico que se obtienen de la biblioteca utilizando métodos y técnicas para la recogida de datos como se describen en líneas generales en este artículo.
- * Dar a conocer los beneficios económicos que se derivan de la biblioteca a través de métodos como, por ejemplo, informes escritos y presentaciones, para la comisión de la biblioteca y los políticos locales, además de los medios de comunicación locales.

Al tener en cuenta las cuestiones económicas, es importante recordar que desarrollar y mantener relaciones claves es fundamental para el bienestar económico de una biblioteca. En la mayoría de las comunidades, la financiación de la biblioteca procede principalmente de los impuestos. A diferencia de las escuelas, el presupuesto de la biblioteca es relativamente pequeño y normalmente no está ligado a los presupuestos de otras instituciones públicas. Como consecuencia, el presupuesto de una biblioteca es un blanco fácil cuando se necesitan hacer recortes presupuestarios. Por lo tanto, es esencial, para los directores de las bibliotecas, decidir qué autoridades públicas son directamente responsables de las actividades y financiación de la

biblioteca (Leerburger, 1982) y trabajar diligentemente para establecer y mantener una relaciones adecuadas con ellos.

3. LA NECESIDAD DE UNA INVESTIGACIÓN ADICIONAL

Aunque la investigación realizada en Florida reveló ideas importantes, también identificó muchas otras líneas de investigación a seguir en el futuro tanto a nivel local, estatal, regional o nacional. Continuar con la investigación en las áreas tratadas en este artículo será importante para que la comunidad bibliotecaria ayude a otros a beneficiarse económicamente.

Este estudio identificó que existe un acuerdo mayoritario en cuanto a que las bibliotecas públicas ofrecen beneficios económicos a la comunidad y nos ha hecho ver más claramente cuáles son estos beneficios. No obstante, sus autores todavía no han realizado un intento sistemático de medir estos beneficios de manera que sea verificable, aplicable de forma general y estadísticamente defendible.

Las investigaciones futuras deberían ayudarnos, no sólo a comprender mejor cuáles son los beneficios económicos de las bibliotecas públicas para la economía de las comunidades locales y estatales, sino también a recabar las opiniones de aquellos que no usan los programas y servicios de ninguna biblioteca pública. La lista de posibles líneas de investigación incluye las siguientes:

- * ¿Qué inversiones deberían hacer las bibliotecas públicas para generar el mayor beneficio posible en relación con la inversión hecha?
- * ¿Deberían las bibliotecas públicas aumentar sus espacios destinados a encuentros de todo tipo, ofrecer un mayor número de puntos de acceso a Internet y más rápidos, adquirir más libros y otros recursos o proporcionar otros productos y servicios?
- * ¿Qué tipo de conexión en red y servicios de Internet pueden y deberían ofrecer las bibliotecas públicas que aporte beneficio económico a la comunidad?
- * ¿La disminución del número tradicional de usuarios que acuden a la biblioteca representa un incremento en los beneficios para los usuarios que ahora están accediendo a los recursos facilitados por la biblioteca a través de la red?
- * ¿Puede disminuir el número de usuarios (según su definición tradicional) de la biblioteca pública y aún así aumentar el beneficio económico?
- * ¿Hasta qué punto y de qué manera deberían las bibliotecas públicas asociarse con las empresas locales para ofrecer los recursos necesarios para el desarrollo económico?
- * ¿Hasta qué punto y de qué manera deberían servir las bibliotecas públicas como archivos del fondo local?

- * ¿Puede la digitalización de este fondo histórico ofrecer beneficios económicos dentro y fuera de la comunidad?
- * ¿Qué impresión tienen aquellos que no utilizan las bibliotecas o las usan rara vez de los beneficios y limitaciones de las bibliotecas públicas?
- * ¿Cómo se beneficia económicamente la comunidad de la biblioteca de formas que no son posibles evaluar según los métodos de medición tradicionales?

Desde una perspectiva económica, cada usuario de la biblioteca representa y obtiene beneficios económicos de la biblioteca pública. Si un usuario está dispuesto a dedicar tiempo y esfuerzo en usar la biblioteca, ya sea física o virtualmente, existe la posibilidad de que éste obtenga algún beneficio económico del uso que hace de ella. Por lo tanto, la cuestión es cómo aumentar los servicios que tengan la capacidad de generar beneficios económicos para el usuario. Esta cuestión no es nueva, aunque el enfoque de la misma (y el tipo de datos que habría que recoger, sería diferente en vista de la concienciación cada vez mayor de la función económica de la biblioteca y las oportunidades que esto supone.

La clave está en hacerlo operativo en el contexto económico, midiéndolo sistemáticamente al igual que un estudio de mercado para mejorar el servicio y hacer que la comunidad se entere de ello. Hay mucho que se puede y debe hacer en relación con las investigaciones futuras en esta área, tanto en el contexto teórico como en el práctico. Este estudio sólo ha identificado el comienzo de lo que debería ser un área de investigación provechosa para la comunidad bibliotecaria en su conjunto.

3.1. Una propuesta metodológica para investigaciones futuras

Este estudio sobre el beneficio de las bibliotecas públicas de Florida demuestra la existencia de beneficios importantes. Los resultados también nos sugieren que existe una serie de factores y circunstancias que afectan la medida en que una biblioteca proporciona estos beneficios. Además, es mucho más fácil describir cuáles son estos beneficios que calcular su valor en términos económicos. No obstante, el trabajo realizado en este estudio nos presenta un método para estimar económicamente estos beneficios.

Los economistas han estimado el impacto regional y los beneficios sociales, que se consiguen debido a la existencia de instituciones de educación pública. Como ocurre con las bibliotecas, es difícil calcular los beneficios que recibe la comunidad por la inversión hecha en la creación de instituciones de educación pública. Los economistas han usado métodos de valoración contingente (VC) así como análisis de impacto económico para determinar el valor de estas instituciones públicas. Por ejemplo, se ha intentado estimar el valor de las escuelas examinando las diferencias en el valor de la propiedad del barrio donde están ubicadas (Bogart y Cromwell, 1997; Bogart y Cromwell, 2000).

La metodología VC se usa a menudo para asignar valores monetarios a bienes y servicios que no se compran y venden en el mercado. Utiliza para ello sondeos y situaciones hipotéticas y el usuario debe elegir entre posibles alternativas. A continuación, se analizan sus elecciones de igual modo que se analizan las preferencias de los consumidores en una situación de mercado real (Carson, 1999). El uso más simple y común del método VC pide a los encuestados que elijan entre dos alternativas: una, el *status quo*, la otra, una alternativa que implica un coste mayor que mantener el *status quo*. Directamente relacionados con las alternativas que se le ofrecen al encuestado, está la medida de “predisposición a pagar”, según la cual el encuestado especifica una cantidad que estaría dispuesta a gastarse para adquirir un bien, y la medida de “predisposición a aceptar”, según la cual el encuestado valora su renuncia a un producto concreto (Carson, 1999).

El uso de los métodos VC para medir la contribución de las bibliotecas públicas usando análisis de impacto económico y análisis de costes-beneficios ha dado lugar a cierta polémica. Principalmente esta polémica ha girado en torno al formato que se utiliza para obtener información. Por ejemplo, una pregunta abierta y otra cerrada en la que se le pregunta al encuestado por su disposición a pagar por un determinado bien o servicio, puede dar como resultado valoraciones diferentes. Cuando se utiliza este formato, este tipo de sondeos debería presentar situaciones hipotéticas que sean claras y estén descritas correctamente y las ventajas y desventajas de cada alternativa deben ser convincentes (Carson, 1999).

El esfuerzo por determinar los usos de la biblioteca ha sido un importante primer paso para decidir qué debería tener en cuenta cualquier modelo de evaluación económica de las bibliotecas. El análisis del impacto económico es esencialmente un intento de cuantificar el valor que un producto ofrece a la comunidad y a los consumidores que viven fuera de ella. Aunque se reconoce que generalmente una biblioteca no atrae nuevas inversiones a un área, hoy día a través de Internet hay cada vez más usuarios de fuera de esa comunidad que acceden a sus recursos.

El análisis de costes-beneficios es un método que se ha usado para determinar los beneficios netos, la ratio costes-beneficios y la rentabilidad de las bibliotecas ya que tiene en cuenta tanto los beneficios como los costes de la existencia de una biblioteca dentro de la comunidad. Al igual que el análisis del impacto económico, el análisis de costes-beneficios nos ofrece una presentación cuantitativa de los beneficios que recibe la comunidad por la inversión que ha hecho en la biblioteca. La razón del uso del análisis de costes-beneficios se debe a que es un método que puede ser fácilmente entendido por los no especialistas.

Los beneficios se definen tanto directa como indirectamente y se les asigna un valor monetario apropiado. Los beneficios directos son simplemente el valor de los servicios recibidos por los usuarios de las bibliotecas públicas, mientras que los beneficios indirectos son aquéllos generados para los no usuarios y para la comunidad en

general debido a la existencia de la biblioteca. Por ejemplo, un empleado puede usar los recursos de la biblioteca para recoger información con objeto de crear un nuevo negocio. Como tal, el empresario se beneficia directamente de la existencia de ese servicio. Si crea el negocio después de haber obtenido la información pertinente de la biblioteca y posteriormente contrata empleados de esa comunidad para trabajar en su nuevo negocio, entonces éstos reciben beneficios indirectos. Por último, la sociedad en general recibe beneficios indirectos ya que hay más gente trabajando y pagando impuestos.

Para determinar el beneficio económico de las bibliotecas públicas, el análisis del impacto económico no es por sí solo adecuado, ya que las bibliotecas no atraen generalmente a usuarios de fuera de la comunidad donde se encuentra la biblioteca. El análisis de costes-beneficios también tiene algunos inconvenientes, como, por ejemplo, la recogida de datos y el cálculo de valoraciones convincentes a partir de esa información. A pesar de estos problemas, la metodología es aplicable al problema relacionado con la evaluación económica de las bibliotecas.

El primer paso para determinar los beneficios directos e indirectos de las bibliotecas públicas es desarrollar sondeos capaces de identificar los beneficios directos e indirectos que obtienen los usuarios en su contacto con las bibliotecas públicas. Los sondeos basados en el método de valoración contingente (VC) permiten la especificidad de las preguntas como, por ejemplo, preguntar al encuestado que indique qué cantidad estaría dispuesto a pagar por obtener información que le ayude a mejorar su negocio. Carson y Mitchell (1989) indicaron que este tipo de sondeos puede ser útil cuando se necesita obtener el valor económico de los servicios, ya que puede motivar a los encuestados para que hagan un mayor esfuerzo en responder a las preguntas. Además, la persona que hace la entrevista puede hacerle al encuestado más preguntas para clarificar aquellas respuestas que estén poco claras. De este modo, a través de las preguntas del sondeo se pueden identificar, evaluar y enumerar cuáles son los beneficios directos e indirectos y, además, determinar su valor económico.

El grado de profundidad necesaria para que los resultados del método VC proporcionen información útil puede variar sustancialmente. Además, al encuestado hay que ofrecerle bastante información para que tome una decisión fundamentada sin saturarlo con demasiados datos (Carson, 1999).

3.2. El desarrollo de un marco metodológico para futuros estudios

Los temas y cuestiones descritos en este artículo nos indican que es complicado medir los beneficios económicos que se obtienen de la inversión de la comunidad en bienes públicos como, por ejemplo, las bibliotecas. Todavía existe bastante polémica en torno a cuál debe ser el tema y el mejor método de trabajo en este tipo de estudios. Teniendo en cuenta esta complejidad y polémica, el equipo de trabajo sugiere utilizar los siguientes criterios como punto de partida para desarrollar un marco de trabajo:

- * Claridad: se deberían resaltar factores y métodos que sean fáciles de comprender por la comunidad bibliotecaria y los responsables de tomar decisiones.
- * Beneficios más importantes: se debe intentar medir todo tipo de beneficios económicos tanto directos como indirectos, aunque, dada la complejidad de llevarlo a cabo, el equipo de trabajo piensa que lo primero que debe cuantificarse son los más importantes.
- * Medidas aproximadas: puede que no sea posible producir medidas del impacto exactas, pero conseguir estimaciones aproximadas fiables es mucho mejor que la actual situación.
- * Viabilidad: Se debería usar un método que sea posible y práctico y que se pueda aplicar y usar para producir estimaciones de impacto fiables.

La recogida de datos para determinar los beneficios directos e indirectos podría incluir dos tipos de sondeos. El equipo de trabajo probó previamente un método según el cual los encuestados tenían que asignar un valor monetario a los beneficios producidos por algunos programas y servicios bibliotecarios (véase la subsección 3.4). Este método debería matizarse y combinarse con un método de valoración contingente (VC) basado en la valoración tributaria de la biblioteca en su conjunto. Juntos, estos métodos podrían constituir un sondeo primario. El equipo de trabajo también propone desarrollar y compilar información, utilizando un grupo de sondeos secundarios para matizar y extender los sondeos probados anteriormente, con objeto de recoger información más rica sobre las empresas, por un lado, y los educadores, por otro. Debido a la importancia de estos dos grupos dentro del contexto del desarrollo económico, se espera que estos sondeos (que profundizarán más específicamente en sus respectivos intereses y beneficios) puedan complementar el conocimiento obtenido del sondeo primario. Además de las medidas cuantitativas, se deberían tener en cuenta indicadores cualitativos de los beneficios, para poder presentar un visión completa del impacto positivo de la biblioteca.

En última instancia, el método de trabajo propuesto da como resultado una estimación aproximada de los beneficios económicos que la biblioteca produce por la inversión que la comunidad ha hecho en ella. El equipo de trabajo conscientemente utiliza el término estimación ya que cualquier intento, sin importar el método seguido, dará como resultado sólo estimaciones de beneficios, puesto que cada método partirá de unos presupuestos y unas limitaciones diferentes.

Este marco metodológico nos sugiere un método para identificar y comprender mejor los beneficios económicos que se obtienen, de la inversión hecha en una biblioteca concreta. Para obtener una estimación aplicable a todo el estado, este marco teórico necesitaría adecuarse para que se pueda aplicar a todas las bibliotecas de un estado concreto. El método que potencialmente es el más adecuado para llevarlos a cabo es diseñar un proceso de muestreo en el que estén representadas el

total de las bibliotecas públicas de un estado, siguiendo las categorías establecidas por el Federal-State Cooperative System [Sistema Cooperativo del Estado Federal] de urbanas, suburbanas y rurales y en función de sus presupuestos.

Una vez obtenida una estimación monetaria de los beneficios económicos, al menos de los servicios y programas que proporcionan beneficios directos, los investigadores pueden entonces comparar esta cantidad con el total de la inversión que la comunidad ha hecho en la biblioteca pública en el caso de aquellas bibliotecas que participan en la muestra. Si la cantidad que resulta de las estimaciones de los beneficios económicos es mayor que la financiación que ha recibido la biblioteca pública, entonces existe un balance positivo por la inversión hecha.

El marco metodológico de este estudio es sólo el primer paso a seguir en el trabajo propuesto. Claramente, queda mucho trabajo por hacer para completar los detalles. No obstante, este método parte de los resultados empíricos de este estudio y otros, proporcionando una base inicial que sirva de guía para futuros estudios.

3.3. Objetivos y direcciones para futuros estudios

Los futuros estudios deberían identificar y describir los beneficios económicos de las bibliotecas públicas centrándose en los beneficios que los usuarios y organizaciones reciben de la biblioteca. Estos estudios deberían incluir lo siguiente: (a) una descripción de la función de las bibliotecas públicas en el desarrollo económico identificando y describiendo las actividades y programas más importantes utilizados para apoyar el desarrollo económico, (b) identificación de los factores más importantes que contribuyen al éxito de la participación de la biblioteca pública en el desarrollo económico, (c) mejorar nuestro conocimiento sobre la contribución que la biblioteca hace al desarrollo económico local y estatal analizando posibles métodos y técnicas para que esta contribución se pueda medir y cuantificar y (d) la creación de recomendaciones y estrategias para que las bibliotecas públicas puedan ser más eficaces en el desarrollo económico. Los estudios futuros deberían continuar el trabajo realizado hasta la fecha por el equipo de investigación utilizando la metodología ya desarrollada y usando la experiencia adquirida por el Instituto de Información, en la recogida de datos y en el análisis preliminar.

Para conseguir estos objetivos, el equipo de trabajo recomienda utilizar un método de sondeos múltiples para determinar el valor que los usuarios y otros otorgan a las bibliotecas públicas. Como se ha mencionado en la sección anterior, el estudio de Florida desarrolló y comprobó la validez de dos tipos de sondeos, en los que se enumeran los programas y servicios que ofrecen las bibliotecas públicas y se les pide a los encuestados que determinen la cantidad de dinero que estarían dispuestos a pagar de sus impuestos por esos programas y servicios y la reducción tributaria que esperarían recibir si se eliminase algún programa o servicio. La diferencia entre los dos sondeos era que uno de ellos le proporcionaba al encuestado la cantidad media de impuestos que cada familia paga para el sostenimiento de las bibliotecas públicas (como punto de referencia) mientras que el otro no.

A partir de las encuestas recibidas del sondeo piloto, este estudio encontró que los encuestados preferían la versión que proporcionaba la cantidad media de impuestos que cada familia paga. Este equipo de trabajo recomienda que esto se siga utilizando en estudios futuros. No obstante, el cuestionario desarrollado en este estudio debería perfilarse aún más para que sea más extenso y detallado y se parezca en otros aspectos importantes al cuestionario desarrollado por Carson y Mitchell (1989) sobre la calidad del agua, ya que es muy detallado y obtiene una gran variedad de información de los encuestados.

Otros estudios que sigan esta línea deberían incorporar la mayor parte de la metodología y el rigor que demostraron Carson y Mitchell (1989) en su estudio de la valoración de un servicio medioambiental específico. Nuestro estudio primario debería desarrollarse para que recoja las preocupaciones de estos economistas que sostenían que la medición de los impuestos pagados para apoyar a las bibliotecas, debería ser el factor determinante para establecer los beneficios económicos de las bibliotecas públicas. Sin embargo, nuestro enfoque también desarrollaría componentes complementarios del sondeo, que permitan a los usuarios valorar los programas y servicios concretos basándose en lo que desearían pagar por el programa o servicio en el mercado. Estos estudios deberían revelar el valor total que los usuarios dan a diversos programas o servicios en términos monetarios, de forma parecida a como se fijan los precios de los productos en el mercado, basándose en la demanda del consumidor y en lo que está dispuesto a pagar.

Junto a estos esfuerzos por medir los beneficios directos e indirectos, los autores recomiendan desarrollar otros dos sondeos independientes: uno dirigido específicamente a las empresas y otro a los educadores. El sondeo a la empresa debería recoger información sobre si una empresa contrató más trabajadores debido a la información que obtuvo de la biblioteca. Igualmente, el sondeo a los educadores debería recoger información sobre la amplia variedad de formas en que la biblioteca apoya y complementa la educación. Junto con el sondeo primario, estos dos sondeos nos ofrecerá una visión más exhaustiva de los beneficios económicos de las bibliotecas, desde la perspectiva de dos grupos de usuarios especialmente importantes.

El uso de la metodología y del enfoque de este estudio futuro no se debe limitar a las bibliotecas públicas estudiadas en esta investigación, sino que debe incluir cualquier tipo de biblioteca pública, sin importar su tamaño o la comunidad a la que atiende. También se puede usar para estudiar las bibliotecas públicas de forma colectiva a nivel estatal, regional o nacional. Las cuestiones relacionadas con los beneficios económicos directos e indirectos son importantes para todas las bibliotecas y sistemas bibliotecarios. Obviamente a todas las bibliotecas les conviene mucho demostrar todas las contribuciones que realizan a su comunidad, especialmente las económicas. Realizar una investigación para demostrar el beneficio económico que recibe la comunidad tiene un gran valor, no sólo para cuantificar los beneficios económicos directos e indirectos que las bibliotecas proporcionan, sino también para

asegurar que los que las financian conocen que la biblioteca desempeña un papel económico positivo en la comunidad.

4. CONCLUSIÓN

La realización de un estudio como el que se describe en este artículo tiene la posibilidad de demostrar, en términos económicos, el valor que tienen las bibliotecas públicas para los usuarios, empresas y para toda la comunidad. El estudio también ofrece un marco de trabajo y una metodología que se puede usar periódicamente, para realizar comparaciones con el paso del tiempo, para cuantificar el papel activo y la importancia constante de las bibliotecas públicas en el desarrollo económico. Es de destacar que este marco de trabajo y la metodología es aplicable a casi cualquier tipo y tamaño de biblioteca o sistema bibliotecario. Como consecuencia, este marco de trabajo y la metodología del estudio se pueden usar individualmente por las bibliotecas públicas para describir los beneficios económicos que ofrecen a su comunidad o por un organismo bibliotecario estatal, para describir los beneficios económicos que ofrece a todo el estado.

REFERENCIAS

- ABEND, J. y MCCLURE, C. R. (1999). Recent views on identifying impacts from public libraries. *Public Library Quarterly*, 17 (3), 3-29.
- BERTOT, J. C. y MCCLURE, C. R. (2000). *Public libraries and the Internet 2000: Summary findings and data tables*. Washington, DC: National Commission on Libraries and Information Science. Retrieved January 17, 2002, from <http://www.nclis.gov>.
- BOGART, W. T. y CROMWELL, B. A. (1997). How much more is a good school district worth? *National Tax Journal*, 70 (2), 3-29.
- BOGART, W. T. y Cromwell, B. A. (2000). How much is a neighborhood school worth? *Journal of Urban Economics*, 47, 280-305.
- BOYLE, K. y BISHOP, R. (1987). Valuing wildlife in benefit-cost analysis: A case study involving endangered species. *Water Resources Research*, 23, 943-950.
- CARSON, R. T. (1999). Contingent valuation: A user's guide [online]. UCSD Economics Discussion Paper 99-26.
- RETRIEVED JANUARY 17, 2002, from <http://www.econ.ucsd.edu/papers/abstracts/9926.html>.
- CARSON, R. T. y MITCHELL, R. T. (1989). Using surveys to value public goods: The contingent valuation method.
- WASHINGTON, DC: Resources for the Future.
- ELLIS, K. B. (1994). The challenge of measuring the economic impact of public library services. *North Carolina Libraries*, 52 (2), 52-55.
- FITCH, L. y WARNER, J. (1998). Dividends: The value of public libraries in Canada. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 11 (4), 1-27.
- FLORIDA DEPARTMENT OF EDUCATION. (2001). Florida home education programs 2000-2001. Retrieved January 17, 2002, from <http://www.firn.edu/doe/choice/hebrief.htm>.
- HAHN, F. E. y MANGUN, K. G. (1997). *Do-it-yourself advertising and promotion: How to produce great ads, brochures, catalogs, direct mail, Web sites and more*. New York: Wiley.
- HIMMEL, E. y WILSON, W. J. (1998). *Planning for results: A public library transformation process*. Chicago, IL: American Library Association.
- HOLT, G. E., ELLIOT, D. y DUSSOLD, C. (1996). A framework for evaluating public investment in urban libraries. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 9 (4), 1-11.
- HOLT, G. E., ELLIOT, D. y MOORE, A. (1998). Placing a value on public library services. *Public Libraries*, 38 (2), 98-108.
- KERSLAKE, E. y KINNELL, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society: Theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 30 (3), 159-167.
- LEERBURGER, B. A. (1982). *Marketing the library*. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.
- MADARIAGA, B. y MCCONNELL, K. E. (1987). Exploring existence value. *Water Resources Research*, 23 (5), 936-942.
- MCCLURE, C. R. y BERTOT, J. C. (2000). *Public library use in Pennsylvania: Identifying uses, benefits, and impacts*.

HARRISBURG, PA: Office of Commonwealth Libraries.

MCCLURE, C. R., FRASER, B. T., NELSON, T. W. y ROBBINS, J. B. (2001). Economic benefits and impacts from public libraries in the state of Florida. Florida State University, Tallahassee, FL: School of Information Studies.

RETRIEVED JUNE 11, 2002, from <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>.

MIAMI-DADE PUBLIC LIBRARY. (2000a). Return on investment, library services: How much is it really worth? Annual Report Index. Retrieved March 2000 from <http://www.mdpls.org/pac/annualr.htm>.

MIAMI-DADE PUBLIC LIBRARY. (2000b). Library services: How much is it really worth? Annual Report Index.

RETRIEVED NOVEMBER 2000 from <http://www.mdpls.org/pac/annualpdf.pdf>.

NELSON, S., ALTMAN, E. y MAYO, D. (2000). Managing for results: Effective resource allocation for public libraries. Chicago, IL: American Library Association.

NORRIS, D. N. y KING, C. T. (1997). Return on investment: A cost-effectiveness measure for the Texas workforce system. Austin, TX: Center for the Study of Human Resources LBJ School/The University of Texas-Austin.

OAKLAND, W. H. (1998). Theory of public goods [electronic version]. Handbook of Public Economics, 2 (9), 1-2. Retrieved January 17, 2002, from <http://www.elsevier.com/hes/books/04/02/009/0402009.htm>.

ORR, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures. Journal of Documentation, 29, 315-332.

SAWYER, R. (1996). The economic and job creation benefits of Ontario public libraries. The Bottom Line: Managing Library Finances, 9 (4), 14-26.

SOUTHERN ONTARIO LIBRARY SYSTEM. (1998). The library's contribution to your community: A resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community. Gloucester, Ontario: Southern Ontario Library System.

SUMMERS, F. W., FRASER, B. T., LANDRY, M. y BURNETT, G. (1999). Florida libraries are education: Report of a statewide study of the educational role of public libraries. Florida State University, Tallahassee, FL: School of Information Studies.

COMERCIAL GRUPO ANAYA, S.A.

ALGAIDA – ALIANZA EDITORIAL – ANAYA ELE

ANAYA INFANTIL / JUVENIL – ANAYA MULTIMEDIA

ANAYA TOURING CLUB – BARCANOVA – CÁTEDRA – ED. DEL PRADO

OBERON – PIRÁMIDE – SPES (HARRAP'S – LAROUSSE – VOX)

TECNOS – XERAIS – ANAYA EDUCACIÓN – CLÉ

Fondos Distribuidos:

Gaesa – Rubiños 1860 – Editorial Fénix – Sociedad General Autores – J. Peñin

Red Comercial Grupo Anaya, S.A.

C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 15
28027 MADRID
Telf: 91-3938600
Fax: 91-3209129 – 7426631
e-mail cga@anaya.es

Polígono Pisa
C/ Brújula, 7
41927 – MAIRENA ALJARAFE
Telf: 95-4182502 / 4180711
Fax: 95-4180977
e-mail cga.sevilla@anaya.es

C/ Lanjaron 28
Complejo Proica
Polígono Juncaril
18220- ALBOLOTE (Granada)
Telf: 958-466833
Fax: 958-466897
e-mail cga.granada@anaya.es