

Do mundo fechado ao universo infinito

as tecnologias da informação nas bibliotecas públicas portuguesas

Por **Filipe Leal**
Biblioteca Municipal de Vendas Novas

Resumo

Partindo da ideia de que as tecnologias da informação devem ser encaradas como suportes para o desenvolvimento de serviços de valor acrescentado nas bibliotecas públicas, são propostas algumas medidas objectivas para potenciar a sua utilização, como a formação e reciclagem dos profissionais de informação; o estabelecimento de parcerias estratégicas para o desenvolvimento de projectos inovadores e transferência de know-how; a produção e disponibilização na Internet de conteúdos próprios ou produzidos pelos utilizadores, entre outras. É sublinhado o estatuto das bibliotecas públicas enquanto local privilegiado para o acesso público à Internet, ainda na perspectiva do desenvolvimento de novos serviços.

A utilização das Tecnologias da Informação deve ser enquadrada num âmbito mais abrangente que é o da própria redefinição da visão estratégica, da cultura organizacional e da filosofia de funcionamento, que sustenta o desenvolvimento das bibliotecas públicas portuguesas. É nesse contexto que surge esta comunicação, que tem por principal objectivo apresentar um conjunto de ideias sobre este tema.

Encarar a utilização de todas as potencialidades trazidas pelas TI como um desafio irrecusável e inadiável

Desde há dez anos a esta parte, muito foi feito ao nível da implementação de uma Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal. Mais de 70 novas bibliotecas abriram as portas ao público um pouco por todo o país e os resultados, entretanto alcançados, permitem-nos ser optimistas em relação ao futuro. Todavia, muito se alterou no contexto em que as bibliotecas públicas se inserem.

Há dez anos, o grande desafio que era colocado às bibliotecas públicas era o de tentar inverter uma herança pesada em que o analfabetismo, as baixas taxas de escolaridade, o baixo nível económico, a falta de práticas culturais, levavam a que a esmagadora maioria da população estivesse arredada da leitura. Hoje em dia, as bibliotecas públicas têm que lidar, simultaneamente, com outros dois desafios: tentar constituir-se como alternativa à cultura massificada promovida pela televisão, cuja oferta cresceu exponencialmente com a introdução dos canais privados, dos canais via satélite e dos canais por cabo; tirar partido das potencialidades trazidas pelas TI, aproveitando as oportunidades criadas pela informática de consumo, pelos novos documentos multimédia e pela Internet.

Podemos ser tentados a pensar que nos devíamos concentrar somente no primeiro destes desafios, mas corríamos o risco de perder uma oportunidade única, pelo menos nesta área, de evoluirmos a par dos países mais desenvolvidos. Não podemos também passar por cima de

problemas estruturais como são os do analfabetismo, do iletrismo e da falta de hábitos de leitura. Tanto mais que este déficit no capital educacional e cultural da maioria da população é preenchido por uma cultura massificada e consumista veiculada pela televisão.

Assim sendo, há que dosear os esforços tentando responder simultaneamente a estes três desafios, devendo cada biblioteca pública definir as prioridades e estudar as estratégias que melhor se adequem à comunidade que serve. Contudo, parece-nos que a prioridade absoluta deve ser a da promoção da leitura e da criação de hábitos de leitura, pois, sem essa base não teremos cidadãos críticos (que utilizem a televisão com uma maior exigência de adesão e de selecção) e cidadãos formados, que utilizem plenamente todas as potencialidades das TI. Não nos podemos esquecer que, por exemplo, para utilizar a Internet, para além de se ter que saber manusear um computador é necessário saber inglês, ou seja, é necessário ter um elevado capital educacional e cultural.

No que diz respeito ao terceiro desafio, é impossível ignorar as vantagens que a utilização criteriosa das TI pode trazer a uma biblioteca pública. Num primeiro nível, porque permite uma racionalização de esforços. Isto é conseguido através da implantação de sistemas integrados de gestão de bibliotecas que permitam, para além da automatização dos catálogos, a automatização de rotinas de funcionamento (empréstimos e devoluções, aquisições e estatísticas de utilização) e a partilha de recursos entre diferentes bibliotecas, libertando os técnicos para tarefas de valor acrescentado, nomeadamente no aumento da qualidade de prestação dos serviços de base e no desenvolvimento de novos serviços. Num segundo nível, porque permite a criação de novos serviços. Entre estes novos serviços há que nomear algumas grandes áreas: a utilização de sistemas informáticos e o acesso a redes de informação em regime de self-service; a disponibilização local de vastos recursos informativos com interesse para o cidadão comum; a possibilidade de qualquer pessoa poder adquirir formação no manuseamento das TI; a disponibilização de instrumentos e de condições de hospedagem de informação proveniente das instituições e dos membros da comunidade local.

Mas nem tudo são rosas. Algumas ameaças são colocadas pelas TI às bibliotecas públicas. Essas ameaças podem assumir as mais diversas formas, como sejam: a resistência organizacional à mudança e a incapacidade de acompanhar as rápidas alterações do meio em que se inserem; a perda da noção das prioridades estratégicas e a falta de uma análise custo/benefício. Parece-nos extremamente contraproducente que bibliotecas públicas que ainda não atingiram os fundos documentais mínimos e/ou invistam muito pouco na sua actualização, gastem milhares de contos a informatizar os serviços ou mesmo a disponibilizar acessos à Internet. Todavia, pensamos que a principal ameaça que se coloca às bibliotecas públicas passa por equacionar as TI como fins em si mesmos e não como suportes tecnológicos para desenvolver serviços de valor acrescentado.

Equacionar as TI não como fins em si mesmos mas como suportes tecnológicos para desenvolver serviços de valor acrescentado

A introdução das tecnologias da informação nas bibliotecas públicas pode levar à passagem de uma mentalidade tecnicista para uma mentalidade tecnocrata, ou seja, de uma organização centrada nas rotinas biblioteconómicas para uma organização centrada nas novidades tecnológicas. Ambas as mentalidades têm a tendência para ignorar o fundamental: as bibliotecas públicas existem para servir o público. Assim sendo, as tecnologias da informação não podem, nem devem, ser encaradas como um fetiche ou como símbolo de uma modernidade aparente expressa na ideia da tecnologia pela tecnologia. Tanto mais que, como já referimos, há que ponderar os avultados investimentos que é necessário fazer (para possibilitar a implantação e manutenção de sistemas informáticos) tendo em conta critérios de avaliação custo/benefício. Quantas vezes a implantação de sistemas informáticos nas bibliotecas públicas não obedece a

critérios de funcionalidade e de racionalização de recursos, havendo um uso restrito das capacidades instaladas.

É neste sentido que defendemos a tese de que as TI não devem ser perspectivadas como fins em si mesmos mas como suportes tecnológicos para desenvolver serviços de valor acrescentado. O processo deve ser completamente invertido na forma como é sequenciado, ou seja, não se deve partir das tecnologias para os serviços mas sim o contrário. Veja-se o caso concreto da implantação de um serviço de informação à comunidade.

Existem quatro cenários possíveis para a implantação de um serviço deste tipo. No 1º cenário, o serviço baseia-se em fontes de informação impressas. As grandes desvantagens são as dificuldades decorrentes da compilação, âmbito, actualização e pesquisa da informação relevante para os utilizadores. No 2º cenário, o serviço baseia-se em fontes de informação electrónicas. Foram ultrapassadas em parte as dificuldades de compilação e de pesquisa da informação, mas mantêm-se as dificuldades relacionadas com âmbito e a actualização. No 3º cenário, o serviço baseia-se no acesso a fontes externas de informação. Foram ultrapassadas quase todas as dificuldades menos uma, pois a informação disponível é de âmbito global e genérico, faltando informação específica para aquela comunidade. É aqui que entra o 4º cenário, a biblioteca pública torna-se produtora de conteúdos que disponibiliza localmente para os seus utilizadores mas também, simultaneamente, para todos aqueles que acedam à rede.

Assim sendo, podemos afirmar que o valor acrescentado advém não das tecnologias e das suas potencialidades mas da utilização que lhes é dada, nomeadamente ao nível da criação de novos serviços.

Estabelecer como prioridade a formação e reciclagem de todos os técnicos pertencentes à equipe de trabalho

Uma das condições de base para que as bibliotecas públicas possam transformar as potencialidades das TI em serviços de valor acrescentado para o público é a formação e reciclagem dos seus técnicos. Estas devem ser desenvolvidas a dois níveis: na perspectiva da utilização, na perspectiva do desenvolvimento.

Na perspectiva da utilização, torna-se fundamental que todos os técnicos dominem as principais funcionalidades do sistema integrado de gestão da biblioteca (constituição e consulta de catálogos, importação e exportação de dados, empréstimos e devoluções, consultas e relatórios estatísticos, etc.) assim como as outras ferramentas de apoio (processadores de texto, folhas de cálculo, gestores de bases de dados, etc.). A um nível um pouco mais exigente, torna-se necessário que os técnicos dominem as principais técnicas de utilização de documentos multimédia e da Internet, não somente para servir de base à prestação de serviços como para apoiar as pesquisas feitas directamente pelo público.

Na perspectiva do desenvolvimento, torna-se necessário que alguns técnicos dominem ferramentas mais sofisticadas que lhes permitam efectuar, para além de uma administração do sistema integrado de gestão da biblioteca (pelo menos no que diz respeito à resolução de problemas correntes), tarefas mais especializadas. Cabem neste âmbito a produção e disponibilização de conteúdos na Internet. Assim sendo, torna-se necessário a aquisição de formação em áreas tão diversas como a edição electrónica de documentos, o tratamento digital de imagem, a utilização da linguagem HTML e da linguagem JAVA e o domínio das principais ferramentas de exploração na Internet (correio electrónico, FTP, WWW, etc.).

Todavia, nem com a permanente actualização dos conhecimentos e competências dos técnicos as bibliotecas públicas estão em situação de afirmarem a sua auto-suficiência no que diz respeito à criação de serviços inovadores. Para que tal seja possível é necessário que a

biblioteca pública estabeleça parcerias estratégicas para o desenvolvimento de projectos de inovação e transferência de know-how.

Estabelecer parcerias estratégicas para o desenvolvimento de projectos de inovação e transferência de know-how

Estas parcerias estratégicas podem ser estabelecidas a três níveis distintos. No nível local, com instituições, com empresas e com grupos de utilizadores que detenham know-how que possa ser partilhado com a comunidade através da biblioteca pública. No nível nacional, seja com outras bibliotecas como com organismos do Estado que desenvolvam actividade na área das TI. No nível internacional, tirando os máximos dividendos da participação em projectos de âmbito europeu promovidos pela UE.

No nível local, as parcerias devem ser estabelecidas prioritariamente com instituições, entre as quais, pelas suas características, há que dar especial destaque às escolas e a outros organismos oficiais (centro de emprego, centros de formação, postos de turismo, etc.). Esta relação tem uma dupla vantagem: possibilita a partilha de equipamentos e de infra-estruturas, racionalizando os custos e os esforços; permite à biblioteca pública assumir um papel central, nomeadamente ao nível de produção e disponibilização de conteúdos. Também não são de desprezar as relações que a biblioteca pública pode estabelecer com as empresas. A biblioteca pública pode possibilitar a utilização dos seus recursos por parte das pequenas empresas, auxiliar na produção de conteúdos e permitir a sua hospedagem. As empresas podem, ao abrigo do mecenato, financiar alguns dos projectos que a biblioteca pública desenvolva na área das TI. Os grupos de utilizadores (nomeadamente os estudantes universitários da área da informática) podem ser auxiliares preciosos no desenvolvimento de projectos inovadores dentro da biblioteca pública e no desempenho do papel de monitores para pequenas acções de sensibilização e de formação de outros utilizadores.

No nível nacional, é fundamental que as bibliotecas estabeleçam entre si parcerias estratégicas que funcionem a diversos níveis: desenvolvimento de projectos-piloto cujos resultados possam ser disseminados e aplicados em outras bibliotecas; partilha de experiências seja através de estágios como na promoção de acções de divulgação e de formação; realização de projectos em cooperação, em que se juntem esforços e recursos para a resolução de problemas comuns; a partilha de recursos, nomeadamente através do estabelecimento de redes informáticas onde seja possível a utilização comum de bases de dados e de acompanhamento técnico. Esta cooperação inter-bibliotecas deve ser alargada a outros organismos públicos, como sejam as universidades, FCCN, Terravista, INESC. Obviamente sem esquecer o papel determinante do próprio IPLB que poderá, e deverá, incentivar a realização de projectos-piloto, a transferência de know-how e de experiências, a constituição de recursos partilhados, etc.

No nível internacional, convém apontar as baterias para a participação em projectos de âmbito europeu promovidos pela UE, nomeadamente através do *Programa Telematics* da CE. Entre as vantagens da participação neste tipo de projectos destacamos: troca de experiências e conhecimento de outras realidades; participação em projectos inovadores; angariação de recursos financeiros, técnicos e materiais; transferência de know-how dos países mais evoluídos; aquisição de metodologias de desenvolvimento de projectos. Todavia, também existem alguns perigos entre os quais destacamos: sermos parceiros passivos que se limitam a ir a reboque dos outros; participarmos em projectos que nada têm que ver com a nossa realidade ou com as nossas necessidades; não haver aplicação prática dos resultados alcançados com os projectos, sendo estes tão somente um exercício inconsequente. Para que tais perigos possam ser evitados, ou simplesmente minimizados, é imperioso que as bibliotecas públicas seleccionem os projectos pelo seu efectivo interesse ou, se possível, que comecem mesmo a liderar projectos.

Definir uma estratégia de intervenção e desenvolvimento partindo da análise das necessidades e dos interesses dos utilizadores

Mais um vez a pedra de toque é a necessidade de equacionar os projectos não em função dos recursos mas em relação às necessidades dos utilizadores. Para tal há que implementar um processo que engloba sete fases distintas: 1ª fase, seleccionar e identificar o público-alvo; 2ª fase, auscultar as necessidades e interesses do público-alvo; 3ª fase, proceder à inventariação dos recursos alocáveis; 4ª fase, perspectivar a definição funcional do serviço; 5ª fase, proceder à implantação efectiva do serviço; 6ª fase, divulgar o serviço junto do público-alvo; 7ª fase, assegurar a gestão corrente do serviço.

Só através da implementação de um processo de desenvolvimento que parta da análise das necessidades e interesses dos utilizadores é possível estabelecer estratégias de intervenção realistas, que sejam equacionadas tendo em atenção as características da comunidade em que a biblioteca pública está inserida, as suas prioridades estratégicas e as suas estratégias de funcionamento.

Todavia, gostaríamos de salientar que este processo tem duas limitações, que se tornam ainda mais óbvias ao nível da utilização das TI: a primeira destas limitações está relacionada com a dificuldade que a biblioteca pública pode ter ao nível da forma de inquirir as necessidades e interesses dos seus utilizadores; a segunda destas limitações está relacionada com a dificuldade que os utilizadores têm na forma de expressar as suas necessidades e interesses. Ambas as limitações advêm do facto das TI estarem em permanente mutação, criando um desfaseamento entre a disponibilização de novas funcionalidades e a tomada de consciência em relação à sua aplicação prática.

Estas limitações podem ser ultrapassadas se a biblioteca pública tiver o cuidado de aplicar o referido processo de uma forma criteriosa podendo sempre as vantagens e as desvantagens de cada novo passo. Mais importante ainda: não se pode, nem se deve, correr atrás da última novidade tecnológica sem ponderar os seus custos e a sua efectiva contribuição para a melhoria dos serviços já existentes ou o desenvolvimento de novos serviços. Tanto mais que as tecnologias tornam-se rapidamente obsoletas.

Perspectivar a utilização das TI no âmbito de uma visão compreensiva e integradora entre conhecimento e informação

Uma das consequências mais importantes do surgimento dos novos media e das tecnologias da informação foi a necessidade de se redefinir o conceito de letrismo. Para além da alteração do estatuto social do livro que, durante séculos, foi o veículo privilegiado de transmissão de ideias, de memórias e de sentimentos, o impacto desses novos veículos veio alterar a própria estrutura e conteúdo do conhecimento.

Mais do que nunca o letrismo deve ser entendido de uma forma abrangente que ultrapassa em muito uma circunscrição ao mundo do livro, ou seja, o letrismo deve ser entendido como a capacidade de interpretar, julgar e compreender os processos e os significados da envolvente comunicacional, acentuando uma complementariedade entre suportes documentais e fontes de informação. Há que introduzir aqui uma distinção fundamental entre conhecimento e informação. A informação tem um carácter fragmentário e efémero, necessitando de uma contextualização significativa, ou seja, a informação ganha sentido em função do património cultural e educacional do seu receptor. O conhecimento equivale a esse património cultural e educacional do receptor, sendo constituído por uma visão coerente e altamente estruturada da realidade, ou

seja, é uma visão de síntese onde as informações podem ganhar diferentes significados.

A biblioteca pública (enquanto instituição vocacionada para a prestação de serviços que têm por base a disponibilização, para todos os membros da comunidade local, de acesso ao conhecimento e à informação, independentemente do suporte em que estes se encontrem registados) encontra-se em situação privilegiada para apresentar uma visão compreensiva e integradora entre o conhecimento e a informação, ao disponibilizar um acesso simultâneo aos livros e às fontes de informação, acessíveis através das TI.

Esta vocação tem que encontrar reflexo prático na actividade quotidiana das bibliotecas públicas, através da implantação de uma filosofia de funcionamento onde as políticas de aquisição, de tratamento, de organização e disponibilização de recursos informativos, tenham em atenção esta pluralidade de *leituras* e de *leitores*.

Assumir um papel activo na produção e disponibilização de conteúdos próprios ou produzidos pelos utilizadores na Internet

Para além da disponibilização de acesso a equipamentos, infra-estruturas e redes de informação, é imperioso que as bibliotecas públicas assumam um papel activo de produção e disponibilização de conteúdos. Esta papel é tanto mais importante quanto mais raras forem as organizações produtoras de conteúdos específicos sobre o concelho e a região. Produzir conteúdos terá assim uma dupla finalidade: suportar a prestação de serviços de valor acrescentado criando recursos informativos locais; disponibilizar globalmente informação específica sobre o concelho e a região. Há ainda a acrescentar o facto de que a informação que a biblioteca pública disponibiliza não tem necessariamente que ser produzida institucionalmente. Vejamos cada um destes casos.

A biblioteca pública pode ser produtora e disponibilizar informação na Internet a dois níveis: disponibilização de informação genérica sobre a biblioteca e a localidade; disponibilização de bases de dados e outros serviços on-line. No primeiro nível, a informação tem um carácter de divulgação, apresentando as características, serviços e actividades desenvolvidas pela biblioteca. Esta informação assume um formato HTML sendo facilmente produzida e actualizada. No segundo nível, a informação tem um carácter de recurso, assumindo um maior valor acrescentado (catálogo bibliográfico, serviço de informação à comunidade, etc.), podendo mesmo assumir o estatuto de acesso remoto por parte do utilizador a certos serviços prestados on-line (inscrição como utilizador, reservas de documentos, renovações de empréstimo, etc.). Pela sua extensão e estrutura mais complexa esta informação tem que assumir um formato de bases de dados tornando o processo mais complexo.

Para além da informação que produz institucionalmente, a biblioteca pública pode ajudar a produzir e disponibilizar informação oriunda dos seus utilizadores (considerados aqui ao nível individual ou colectivo). Num primeiro nível, a biblioteca pública pode possibilitar a produção de conteúdos aos seus utilizadores disponibilizando hardware, software, formação e apoio. Num segundo nível, a biblioteca pública pode prever e possibilitar a hospedagem gratuita de conteúdos, oriundos dos seus utilizadores ou da comunidade local de uma maneira geral. Ambos os níveis podem culminar na criação e gestão, por parte da biblioteca pública, de um webserver, que seja colocado ao serviço da comunidade. Num cenário ainda mais vasto, pode ser considerada a integração da biblioteca pública como um elemento fundamental para a implantação de uma cidade digital.

Reinvidicar para as bibliotecas públicas um estatuto de local privilegiado para a disponibilização de acessos públicos à Internet

Este estatuto de centralidade da biblioteca pública, magistralmente sintetizado por Chris Batt na expressão *public library: the hart and brain of Information Society*, deve ser reivindicado pela biblioteca pública junto dos decisores políticos locais e nacionais. E os argumentos que podemos utilizar são diversos. O primeiro destes argumentos é o de que as bibliotecas públicas são uma instituição democrática aberta a todos os membros da comunidade local. Daqui decorre o segundo argumento que se baseia na ideia de que a biblioteca pública está enraizada na comunidade servindo gratuitamente um público heterogéneo. O terceiro argumento está relacionado com as altas taxas de frequência das bibliotecas públicas que as tornam no excelente local para divulgar as TI. Para além disso o quarto argumento que pode ser utilizado é o de que de uma maneira geral as bibliotecas públicas estão bem apetrechadas tecnologicamente para poderem suportar este tipo de serviços. Um quinto argumento que pode ser apresentado é o de que as bibliotecas públicas possibilitam a construção de uma visão integradora entre conhecimento e informação.

Todavia, os factos devem ser mais fortes do que os argumentos. A implantação de serviços de valor acrescentado para vastas camadas da população deve ser a principal linha de actuação das bibliotecas públicas. Os projectos-piloto e a sua disseminação por todas as bibliotecas públicas pertencentes à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas devem ser a principal estratégia. Só com resultados concretos as bibliotecas públicas poderão reclamar o que é seu por direito, ou seja, assumirem-se como uma instituição de charneira no que diz respeito à utilização das TI. Mas, para que tal seja possível há que criar um mínimo de condições às bibliotecas públicas, nomeadamente, ao nível das infra-estruturas e dos equipamentos, para não falar nas telecomunicações. Não podemos ignorar que a rapidez e o custo das telecomunicações continua a ser um dos factores de bloqueio que se coloca ao desenvolvimento de projectos, principalmente aos que têm por base o acesso o recurso a redes de informação externa.

Enquanto serviço público vocacionado para a comunidade, a biblioteca pública deve ter um estatuto privilegiado. Assim sendo, a disponibilização de acessos públicos à Internet nas bibliotecas públicas deve pois ser assumido como uma prioridade, devendo os custos serem suportados pelas Autarquias e pelo Estado. Obviamente que o acesso deve ser gratuito para o utilizador final. Para que tal visão seja implementada na prática, as bibliotecas públicas devem exercer pressão junto dos decisores políticos e dos organismos públicos que desenvolvem projectos e programas na área das TI.

Desenvolver os serviços de forma sustentada: consolidar os serviços existentes antes de desenvolver novos serviços

Para além do modelo global para o desenvolvimento das bibliotecas públicas portuguesas (enunciado na comunicação *Bibliotecas públicas: bibliotecas para o público*), no que diz respeito ao desenvolvimento específico dos serviços baseados nas TI pode ser adoptado o modelo enunciado no estudo *Public Libraries and the information society*. Neste estudo são definidos três estágios de desenvolvimento para as bibliotecas públicas: 1) automatização das rotinas internas, no sentido de proporcionar o acesso público ao catálogo em linha, como pré-requisito da próxima fase, 2) acesso a bases de dados em linha para o pessoal e utilizadores, incluindo o acesso à Internet, conduzindo a 3) disponibilizar serviços através da página Internet da biblioteca, que é acessível à distância.

A grande questão é a de saber quais os critérios que devem estar na base do desenvolvimento dos serviços. Na nossa opinião, o único critério deve ser o da adequação às necessidades e interesses da comunidade local. Todavia, deve ser implementado um processo de desenvolvimento sustentado que garanta que só depois de consolidados os serviços já prestados (através da qualificação e da melhoria contínua) será aconselhável o desenvolvimento

de novos serviços (respondendo às mutações do ambiente). A aplicação de uma matriz de análise swof será de extrema utilidade, pois permite relacionar os desafios e as ameaças colocados pelo meio envolvente com as capacidades de resposta da própria biblioteca pública, mantendo o desenvolvimento dos projectos numa perspectiva realista.

Bibliografia

- ALLRED, John; ALLRED, Joyce — *Open distance learning in public libraries*. Luxembourg: Office for Official Publications of The European Communities, 1996. 124 p.
- BATT, Chris — *Information technology in public libraries*. London: Library Association Publishing, 1998. 159 p.
- BATT, Chris — "The heart and brain of the information society: public libraries in the 21st century" in *Libraries for the new millenium: implications for managers*, ed. By David Raitt. London: Library Association Publishing, 1997. Pp. 199-218.
- CABRAL, Manuel Villaverde — "A biblioteca em mutação" in *A ciência como cultura. Colóquio promovido pelo Presidente da República*. Lisboa: IN-CM, 1992. Pp. 170-186.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. DGXIII — *Public libraries and the information society study*. <http://www2.echo.lu/libraries/cn/plis/homeplis.html>
- Guidelines for establishing community information and referral services in public libraries*. 4ª edição. Chicago: Public Library Association, 1997. 39 p.
- Lançar a rede de bibliotecas escolares: relatório síntese*. Lisboa: Ministério da Educação, 1997. 21 p.
- LE CROSNIER, Hervé — *La micro-informatique: un nouveau secteur de la bibliothèque*. Paris: Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1986. 175 p.
- Library Association Guidelines for Secondary School Libraries*. London: Library Association Publishing, 1998. 84 p.
- POULTER, Alan [et al.] — *The library and information professional's guide to the World Wide Web*. London: Library Association Publishing, 1999. 133 p.
- PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação. *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: MCT, 1997. 95 p.
- PORTUGAL. Ministério da Cultura — *Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal*. Lisboa: IBL, 1996. 40 p.
- ROBERTS, Kenneth — *The library in tomorrow's society*. Paris: Unesco, 1987. 103 p.
- W. K. LELLOGG FOUNDATION — Buildings, books, and Bytes. <http://www.benton.org/Library/Kellogg/>