

Los usuarios de la biblioteca universitaria

SONSOLES CELESTINO ANGULO

Directora de la Biblioteca Universitaria de Sevilla

Durante la última década se han producido profundos cambios que afectan al entorno en que se mueven las Bibliotecas. Nos ha tocado vivir una época donde los avances tecnológicos, especialmente en materia de telecomunicaciones, son continuos y muchas veces espectaculares. Las relaciones industriales, las relaciones comerciales y los servicios, entre los que se encuentran los servicios de Bibliotecas, se han visto profundamente afectados por la asimilación de todas las innovaciones que ya están disponibles en el mercado. Y al haber cambiado las circunstancias, las oportunidades y las expectativas en que se desenvuelven los usuarios de las Bibliotecas, las necesidades e incluso los propios usuarios también han cambiado.

¿Qué esperan hoy día los usuarios de una Biblioteca? ¿Qué se considera hoy día una buena Biblioteca? ¿Es posible una Biblioteca que responda a ese concepto tanto para los usuarios como para los bibliotecarios?

Los Estatutos de la Universidad de Sevilla establecen que la misión de la Biblioteca Universitaria es servir de apoyo al estudio, la docencia y la investigación de la comunidad universitaria, siendo, pues, estudiantes, docentes e investigadores los principales usuarios de la Biblioteca. Frente a este principio, idéntico para todas las Bibliotecas universitarias, los problemas a los que nos enfrentamos los bibliotecarios de ellas son comunes, si bien las particulares circunstancias de cada institución habrá que tenerlas siempre en cuenta, porque de ello y no de empeñarnos en aplicar un corpus de doctrina profesional uniforme, depende el éxito de nuestra gestión.

PALABRAS CLAVE: Biblioteca universitaria. Usuarios.

University library users

During the last decade profound changes have been brought about which affect the context in which libraries carry out their activities. We live in a time where technological advancements, especially in the field of telecommunications, are constant and very often spectacular. Industrial and commercial relations and services in general, library services being some of them, have been profoundly affected by the assimilation of all the innovations already available on the market. Having changed the circumstances, the opportunities and expectations around library users, the needs and even the users themselves have also changed.

¿What do library users of today expect? ¿What is it considered to be a good library today? ¿Is it possible to have a "good" library for both users and librarians alike? The University of Seville's statutes establish that the role of the university library is to support learning, teaching and researchers the university community, thus being students, teachers and researchers the main users of the library. Furthermore, this principle is identical for all university libraries and the problems faced are common to us university librarians, although the particular circumstances of each institution will have to be taken into account since it is this the success of our management will depend on and not on the application of a uniform professional creed.

KEYWORDS: University library. Users.

1. LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN EL MUNDO DE HOY

a) Cambios que afectan al mundo de las Bibliotecas

Analizar los factores que afectan al entorno bibliotecario es tan importante como llevar a cabo estudios acerca de los usuarios para conocer sus necesidades y adecuar los servicios a las mismas. Nadie duda hoy día del papel fundamental de las Bibliotecas, de tal manera que resulta imposible imaginar una Universidad que funcione adecuadamente sin un buen servicio de Biblioteca. Sin embargo, y a pesar de que se han producido profundos cambios en la manera de trabajar de los bibliotecarios, las Bibliotecas tienen un desfase entre los servicios que ofrecen y lo que los usuarios demandan, sobre todo determinado tipo de usuarios que parece no necesitar ir a la Biblioteca ¿por desconocimiento de lo que ésta puede ofrecerle o porque lo que realmente le ofrece no le interesa o lo consigue por otras vías? Cualquiera que sea la respuesta parece necesario que las instituciones que se dedican a la enseñanza superior estudien y valoren de nuevo el lugar que ocupan y el que deben ocupar las Bibliotecas y los bibliotecarios, sus funciones y objetivos y de acuerdo con todo ello les asignen los recursos que permitan alcanzar dichos objetivos¹.

¿Cuales han sido los cambios que han tenido un mayor impacto en el mundo de las Bibliotecas? Destacamos tres hechos fundamentales:

1) Durante los años 70, los países, alentados por las sociedades internacionales, empezaron a considerar la política científica como un factor que influía en el desarrollo económico. A nivel nacional, los presupuestos públicos para la investigación y la educación superior aumentaron y como consecuencia las Bibliotecas de investigación empezaron a recibir mayor atención. Durante los años 80 se realizaron grandes inversiones en Bibliotecas, dotándolas de una infraestructura de la que todavía hoy viven y permitiéndoles iniciar el camino de la modernización. Pero la crisis económica actual ha forzado a los gobiernos a hacer grandes esfuerzos por reducir el gasto público. Los países luchan contra la inflación y contra la recesión económica y los presupuestos del sector público se han visto recortados, a la vez que se ha detenido el crecimiento de las plantillas de personal. El Estado ha cambiado su filosofía con respecto a las inversiones en el sector público y se trata ahora de conducir las actividades de este sector de manera tan eficaz a como lo hace la empresa privada: se piden resultados por lo que se invierte, hay que establecer prioridades y medir los costes. Esto último significa mirar con cautela los factores causantes del gasto, analizar los procesos y en muchos casos introducir cambios en la organización y en el estilo de gestión². Pero sobre todo analizar la demanda para

¹ Joint Founding Councils' Libraries Review Group: *Report*, December 1993. A Report for the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI. Bristol : External Relations Department HEFCE, 1993.

² HÄKLI, Esko. «Coping with change in European Libraries», *ERLC*, vol.2/1992, 3 (243-250).

adecuar los productos ofrecidos a las necesidades del mercado, que, en nuestro caso, es la comunidad universitaria con unas necesidades ya consolidadas pero con otras que habrá que crear.

2) Otro hecho que ha producido enormes presiones en el servicio de Biblioteca es el creciente número de estudiantes. Como ejemplo, en el Curso 1994-95 en la Universidad de Sevilla se han matriculado 76.928 alumnos, lo que supone un aumento del 40% en tres años. Indudablemente este crecimiento se debe, en líneas generales, al número de jóvenes de dieciocho años que accede a la enseñanza superior, pero también hay que considerar un aumento importante de estudiantes adultos, muchos de ellos cursando una segunda carrera, los cuales solicitan de la Biblioteca servicios adicionales y en parte diferentes.

Frente a este hecho las Bibliotecas se han encontrado con:

- falta de espacio para los estudiantes
- colecciones insuficientes
- problemas de personal para responder a la mayor y más diversa demanda de estudiantes.

3) Pero el hecho que más ha contribuido al cambio del entorno en que se mueven las Bibliotecas ha sido el desarrollo de las tecnologías de la información. Durante muchos años las Bibliotecas han actuado como depósitos del material impreso o manuscrito y su función ha sido seleccionar ese material, almacenarlo, ponerlo a disposición de los usuarios y preservarlo. Esta función de la Biblioteca en parte continuará, pero la aparición de nuevos medios que hacen posible almacenar y transmitir información de forma electrónica han cambiado la visión de la Biblioteca como único lugar donde se encuentra la información y desde el que se puede acceder a ella.

El concepto de Biblioteca-depósito de la información contenida en ella, frente al concepto de Biblioteca-acceso a la información, debe hacernos pensar en cómo establecer el balance adecuado entre ambas posturas, ya que las dos son una realidad, de forma que no se pierdan de vista las necesidades de los tres grupos de usuarios a los que tenemos que atender³. En estos momentos la Biblioteca depósito será más demandada por los estudiantes, sobre todo los de primer ciclo, pero conforme aumenten las necesidades de información, doctorandos, docentes e investigadores acudirán a la Biblioteca como puerta de acceso a la información.

La tecnología de la información es un sector en continuo desarrollo cuyo devenir es difícil de predecir. Sin embargo, podemos vislumbrar algunos avances que afecta-

³ BOSSERS, Anton. «Managerial Decisions in the Introduction of Library Automation in a Research Library», *ERLC* vol. 2/1992, 3 (272-275)

rán a las Bibliotecas durante los próximos 5 a 10 años, de manera que vayamos adoptando las medidas necesarias para sacar el mejor provecho de ello.

b) La respuesta de la Biblioteca Universitaria

¿Cómo debemos hacer frente las Bibliotecas a esta nueva situación? Las Bibliotecas Universitarias son instituciones públicas que reciben sus presupuestos a través de la propia Universidad. Están, pues, sometidas a las mismas presiones que otros sectores públicos, es decir, para conseguir los fondos necesarios deben justificarlos.

Como dijimos antes, los recursos destinados a Biblioteca han sufrido recortes en los últimos años y cada vez resulta más difícil hacer frente a los elevados costes que conllevan sus servicios. Por tanto, tenemos que hacer ver a las autoridades académicas que es responsabilidad de las instituciones cubrir las necesidades de información tanto de estudiantes como de personal docente, y que la Biblioteca debe estar incluida en las decisiones que afectan a un tema de su competencia como es el acceso a la información. Pero al mismo tiempo, debemos saber que es responsabilidad de los gestores de la Biblioteca el conocimiento de las oportunidades que las tecnologías ofrecen a los usuarios y la evaluación de la necesidad de implantar nuevos servicios que permitan ofrecer dichas oportunidades, de manera que sean razones objetivas las que nos muevan a promover nuevas inversiones y no el prestigio profesional que ello nos pueda ocasionar. En cualquier caso, si consideramos que se trata de una oportunidad a aprovechar, no podemos conformarnos con instalar el servicio y esperar, tendremos que darle publicidad y esforzarnos en captar clientes para ese servicio.

Es decir, racionalizando el gasto, habrá que desarrollar aquellos servicios que mejor satisfagan las necesidades de los usuarios. ¿Que necesidades? Nuestros servicios están generalmente basados en la suposición de las necesidades de la media de los usuarios, sin embargo también hay que pensar que hay un número ilimitado de usuarios individuales con necesidades individuales y que a ellos también hay que satisfacer, porque aunque el sector privado de la información tardará todavía en representar un papel importante en Europa, las Bibliotecas ya han empezado a competir con servicios alternativos en una u otra forma y los clientes hay que ganárselos.

Ante el espectacular aumento del número de alumnos, y también de profesorado, pensamos que si bien es cierto que los usuarios de 1995 están mejor informados de los avances tecnológicos que los de años atrás, no es menos cierto que muchos desconocen las posibilidades que les ofrece la Biblioteca, y por ese desconocimiento no son usuarios de ella. Por otra parte, si el interés primordial de la Biblioteca es el usuario, y esto no admite duda, los bibliotecarios estamos obligados a extender el término usuario tanto a aquellos que conocen y utilizan la Biblioteca como a los que no lo hacen, y si para los primeros consideramos necesaria «la formación de usuarios», para los segundos debemos aplicar técnicas de marketing que nos hagan llegar a esos potenciales usuarios.

2. LA BIBLIOTECA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE

a) La Universidad y su Biblioteca

La Biblioteca en la Universidad ha de enfrentarse a un factor más importante aún que los que hemos mencionado antes. Empezamos diciendo que nadie duda hoy del papel fundamental de las Bibliotecas, sobre todo en el campo de la enseñanza superior. Sin embargo, todavía hoy persiste entre los factores que dificultan la gestión bibliotecaria la escasa identificación de la Biblioteca con los proyectos globales de la vida universitaria, a la vez que falta un conocimiento amplio y profundo de los objetivos de la Biblioteca por parte de los sectores de la Universidad implicados en ella. El problema, como en muchas otras ocasiones, es la falta de comunicación. Para evitar esto la Universidad debe asegurar los mecanismos que permitan que la Biblioteca esté presente en las decisiones que afectan a su ámbito de competencia, que suele ser mucho más amplio de lo que las autoridades académicas piensan, y los bibliotecarios no deben permitir que su identidad profesional les aisle de otros aspectos de la vida institucional que a la larga pueden afectar a su gestión. En los tiempos que se avecinan los bibliotecarios debemos ser cada vez más flexibles en nuestras actitudes, pensamientos y capacidades si queremos integrarnos en la vida universitaria y ganarnos la consideración que todos deseamos.

La realidad es que los bibliotecarios apenas tenemos presencia formalmente establecida en los órganos colegiados a través de los cuales los miembros de la institución toman las decisiones⁴. Muy pocos directores de Biblioteca forman parte de la Junta de Gobierno de la Universidad y sólo la Comisión de Biblioteca, cuando existe, es el órgano donde se puede hacer oír la voz de la Biblioteca y donde se establece contacto formal con la institución. Es evidente que la falta de buenos canales de comunicación colectivos dificulta el entendimiento entre los gestores del servicio y los usuarios.

La Biblioteca debe estar representada en el máximo posible de foros, presente aunque sólo sea con voz, porque sólo así es posible que no se olvide a la Biblioteca. Muchos docentes son indiferentes ante el tema Biblioteca, en parte porque ven satisfechas sus demandas de información por otras vías, pero en parte también por desconocimiento de lo que puede aportarles la Biblioteca de su propio Centro. Si no conseguimos que un sector tan importante de la institución como son los docentes vea a la Biblioteca como algo suyo, no la apoyarán. Si se aumentan los canales de comunicación entre docentes y bibliotecarios se llegarán a delimitar claramente sus respectivas responsabilidades en el ámbito de las Bibliotecas y ello contribuirá también a evitar no pocos conflictos.

⁴ JIMÉNEZ, Miguel. «Los interlocutores sociales del bibliotecario y documentalista». En: *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1993 (269-284)

Los bibliotecarios no hemos tenido conciencia hasta ahora de la necesidad de salir fuera de la Biblioteca a dar a conocer ésta y como la Universidad no nos ha facilitado el foro adecuado, hemos utilizado otros métodos para pulsar la opinión de los usuarios acerca de la Biblioteca y tratar de conocer sus necesidades reales.

Los métodos para recoger los hábitos y necesidades de información de los usuarios son muy variados: encuestas, entrevistas, registro de peticiones de fotocopias, observaciones de comportamiento, estudios de expertos, etc.⁵. Pero los estudios más frecuentes sólo tocan aspectos tales como la utilización del catálogo, el uso de la colección a través de las peticiones de préstamo y de consulta en sala, el grado de satisfacción por el servicio en general y poco más. Algunos de estos estudios, llevados a cabo a partir de encuestas, pueden tener un enorme valor práctico, si no se olvida que no se trata sólo de registrar los datos que nos dan como resultado los cuestionarios de los usuarios, sino que hay que utilizar esos datos, analizarlos, cuantificarlos y utilizarlos para mejorar los servicios. Los cuestionarios son a veces muy útiles para realizar cambios en la Biblioteca, convencido el personal de la necesidad de dichos cambios ante esos datos que reflejan la opinión del usuario⁶.

En resumen, el estudio de los hábitos y necesidades de los usuarios ha demostrado ser una tarea imprescindible para adecuar los servicios a dichas necesidades, así como para evaluar los recursos y realizar una gestión más adecuada de los mismos. Pero esto debe ir acompañado de un mayor conocimiento por parte de la Biblioteca del entorno universitario y por parte de otros estamentos universitarios del entorno bibliotecario.

b) La Biblioteca como soporte del estudio, la docencia y la investigación

Probablemente no haya una única respuesta a la pregunta de cómo definir una buena Biblioteca Universitaria. La respuesta variará según quién la formule: si se trata de un bibliotecario dependerá del tipo de Biblioteca en la que trabaje, Biblioteca del área de humanidades, de ciencias sociales o del área científico-técnica, e incluso variará según sea la edad de la persona. La Biblioteca ideal de un bibliotecario tradicional de una Universidad antigua, será distinta de la de un bibliotecario de una Biblioteca de reciente creación y cuyos fondos no tienen una antigüedad notable⁷. En ambos casos es de suponer que los bibliotecarios coincidimos en el deseo de

⁵ SANZ CASADO, Elias. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid :Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994 (89)

⁶ ROBERTS, N. y WILSON, T.D. «The development of user studies at Sheffield University 1963-1988» *Journal of Librarianship*, 20 (4), Oct. 1988 (270-290)

⁷ LINE, M.B. «The Concept of Library Goodness: User and Library Perception of Quality and Value». En: *Academic Library Management*, edited papers of a British Council Sponsored Course. London: Library Association, 1990 (185-195)

satisfacer las necesidades de los usuarios, pero ¿de que usuarios? ¿de los de hoy o de los del futuro?, porque algunas veces da la impresión de que estamos dispuestos a sacrificar a los usuarios actuales en beneficio de los desconocidos usuarios del mañana, y para ellos construimos la «biblioteca eterna» frente al concepto de «biblioteca efímera» que hoy se nos hace más actual. Ambas posturas si son radicales pueden resultar peligrosas, pero pensemos en mantener un equilibrio preservando lo que se debe preservar pero adquiriendo lo que se va a utilizar hoy y empleando nuestros siempre escasos presupuestos en dar un buen servicio de Biblioteca a nuestros contemporáneos. Pensemos en necesidades reales y no en conceptos ideales de Biblioteca en los que difícilmente nos pondremos de acuerdo.

Aparentemente, la tarea principal de una Biblioteca Universitaria es cubrir las necesidades de los estudiantes, porque el apabullante número de éstos así lo sugiere. Pero las encuestas y la experiencia diaria nos demuestran que los estudiantes sólo piden servicios de Biblioteca disponibles el máximo número de horas, buenos edificios provistos de salas de estudio y de lectura, catálogos fáciles de utilizar y personal amable y eficiente para atender y responder a sus elementales preguntas. En cuanto a la colección bibliográfica, que esté bien dotada de manuales con numerosos ejemplares y facilidades de fotocopia.

Sin embargo, no es eso sólo lo que la Biblioteca de una Universidad debe aspirar a conseguir para sus alumnos. Una buena colección de obras básicas de referencia, un fondo de manuales suficiente y puesto al día, unos buenos catálogos que les proporcionen bibliografía más amplia sobre las disciplinas académicas, un sistema ágil de préstamo, instalaciones adecuadas y personal con un nivel de formación idóneo para atender las demandas básicas de información que los estudiantes puedan plantear: estas son las bases sin las que una Biblioteca Universitaria no puede funcionar satisfactoriamente. Pero aún así, y sólo con esto, una Universidad no puede afirmar que tiene una Biblioteca universitaria en el verdadero sentido de la palabra, es decir, una Biblioteca dirigida y satisfactoria a toda la comunidad universitaria, porque lo que da prestigio a una Universidad no es el número de estudiantes —que depende de varios factores, aunque uno de ellos pueda ser el prestigio de la institución—, sino la calidad de la docencia en ella impartida y su reputación como centro de investigación. Para colaborar a ello, la Biblioteca debe ofrecer unos servicios que en profundidad y en diversidad den también el soporte que docentes e investigadores necesitan para llevar a cabo sus tareas de docencia e investigación⁸.

La importancia de los servicios de Biblioteca para la docencia y la investigación es un hecho puesto de manifiesto en la cada vez mayor utilización y demanda de dichos servicios. Es verdad que las Bibliotecas se han preocupado de atraer a los

⁸ THOMSON, J. «Functions and Objectives: Large Academic Library». En: *Academic Library Management*, (14)

docentes e investigadores y han introducido grandes mejoras en sus servicios para adecuarlos a sus necesidades, pero hace falta mayor cooperación entre este sector universitario y los bibliotecarios. Los docentes deben responsabilizarse y tratar de que sus necesidades y las de los estudiantes sean conocidas por los bibliotecarios y a su vez éstos últimos deben salir primero fuera de sus despachos para tener contacto diario con el público que acude a la Biblioteca, y después fuera de la Biblioteca para dar a conocer las posibilidades que ésta ofrece. Hemos conseguido que la mayoría de las Bibliotecas cuenten con personal de diferentes niveles, de manera que el profesional pueda dedicarse a las tareas que requieren de su grado superior de formación. Pero esto no debe servir para alejarnos del público porque encerrados en nuestros despachos difícilmente podremos captarlos como clientes, que de eso se trata.

Así pues, aun cuando los estudiantes pudieran constituir el primer estamento al que dar servicio, no podemos olvidar que en ellos no termina nuestra misión. Resulta difícil diferenciar el papel o la misión de la Biblioteca como soporte del estudio, del de la docencia y la investigación. De hecho la mayoría de las Bibliotecas no tienen muy clara la diferencia entre la parte que se destina a los estudiantes, una vez superados los primeros cursos, y la que se destina a profesores e investigadores, porque incluso cuando se ha hecho un análisis de los fondos se ha comprobado que muchas obras son utilizadas tanto por unos como por otros. No parece, pues, conveniente separar ambas funciones, por la dificultad que ello entraña y por el perjuicio que se puede causar si separamos los fondos o destinamos determinados recursos a uno solo de los grupos. La Biblioteca debe poner sus recursos a disposición de toda la comunidad universitaria y deben ser los propios usuarios los que decidan que fondos o servicios utilizar. Nuestra reponsabilidad es que conozcan lo que tiene la Biblioteca y que cada vez demanden más y mejores servicios alentados por los que les hemos dado.

Pero ¿pueden, de hecho, las Bibliotecas soportar las necesidades de los investigadores?

Es verdad que las Universidades intentan potenciar la investigación en todas las materias cursadas en la institución y que esto debería tener implicaciones directas en las Bibliotecas. Pero la realidad no siempre es así y muchos centros difícilmente soportan las necesidades de estudiantes, cuanto menos las de los investigadores, que dedican parte del presupuesto de sus Departamentos o de Proyectos de Investigación a la compra de material bibliográfico, muchas veces fuera del control de la Biblioteca y consiguientemente con una difusión mínima fuera de los límites del propio Departamento. Además, la subida de los precios de las publicaciones periódicas, unido al aumento de títulos publicados (Ulrich's ha aumentado el número de títulos entre 1987-88 y 1990-91 en un 14%, de 103.951 a 118.500) ha supuesto que las Bibliotecas hayan tenido que disminuir la compra de monografías para los estudiantes para evitar cancelar suscripciones de revistas.

El resultado hace evidente que ninguna institución puede cubrir por sí sola las necesidades de sus investigadores en materia de información. Tenemos que aumentar la cooperación y a ello deben contribuir las autoridades regionales y nacionales. Los esfuerzos realizados hasta ahora en nuestro país en este sentido han partido en su mayoría de las propias instituciones, pero el esfuerzo que en adelante hay que dedicar a las redes de Bibliotecas ya existentes (RUEDO y REBIUM como ejemplo) para consolidarlas y dotarlas de medios suficientes, ha de partir del gobierno, convencido de su rentabilidad para un país donde la investigación está empezando a destacar.

3. BIBLIOTECAS DE HOY PARA USUARIOS DE HOY

Definida la misión de la Biblioteca en los Estatutos de la Universidad, y analizada aquí, veamos cómo podemos asegurar que se cumple esa misión, es decir, que estudiantes, docentes e investigadores tienen acceso fácil y rápido a toda la información que necesitan para el desarrollo de sus actividades.

Como principios básicos sobre los que debe asentarse una Biblioteca Universitaria proponemos los siguientes:

- * Las actividades de la Biblioteca deben estar centradas en los usuarios y en sus necesidades. Esto significa conocer esas necesidades y adaptarse continuamente a ellas, para lo cual resulta imprescindible establecer canales de comunicación eficaces: recabar información de los distintos grupos de usuarios, por ejemplo utilizando cuestionarios para determinar las necesidades de los mismos y el grado de satisfacción por los servicios. Dar publicidad de estos servicios mediante folletos, guías, boletines, etc. puede ayudar a conseguirlo.
- * La Biblioteca debe ofrecer un buen servicio, entendiendo por ello un servicio rápido y de calidad. Esto significa mantener puntos de información al usuario con personal amable y cualificado, que ofrezca ayuda rápida e individualizada; ofrecer cursillos o charlas de formación a los usuarios y mantener horarios de servicio de acuerdo con sus necesidades.
- * Los servicios basados en la propia colección deben contar con catálogos que den facilidades de búsqueda, impresoras que faciliten el trabajo y OPAC disponibles desde distintos puntos de la Biblioteca; un buen servicio de préstamo que permita hacer reservas y mantener informado al lector de la disponibilidad de las obras; y unas normas de uso de la colección que posibiliten su utilización por parte de todos.
- * Los servicios basados en sistemas externos deben ofrecer un servicio de Préstamo interbibliotecario con un alto porcentaje de obtención de documentos (un 95%) y tiempo medio de respuesta de tres semanas para revistas y cuatro semanas para libros.

- * La utilización de las redes de telecomunicaciones debe simplificar el acceso a la información y agilizar estos servicios.
- * Las funciones internas de la Biblioteca deben ser efectivas y eficaces: el sistema de selección y adquisición de material bibliográfico debe permitir utilizar el presupuesto lo más racionalmente posible; los tiempos de proceso técnico de este material deben ponerlo a disposición del interesado en un plazo máximo de dos semanas; y en la elaboración del catálogo se mantendrá un equilibrio adecuado entre calidad y productividad, de acuerdo con los recursos de personal disponibles.
- * La Biblioteca debe optimizar sus recursos tanto económicos como de personal, asegurando para este último una formación continuada que le permita mantenerse al día y aumente su grado de satisfacción en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

ACADEMIC LIBRARY MANAGEMENT. Edited papers of a British Council Sponsored Course, 15-27 Jan. 1989. Birmingham. Edited by Maurice B. Line. London: Library Association, 1990

BOSSERS, ANTON. «Managerial Decisions in the Introduction of Library Automation into a Research Library. *ERLC*, vol. 2/1992, 3 (272-275)

HÄKLI, ESKO. «Coping with change in European Libraries», *ERLC*, vol.2/1992,3 (243-250)

JIMÉNEZ, MIGUEL. «Los interlocutores sociales del bibliotecario y documentalista» En: I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles. Madrid: Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1993, (269-284)

JOINT FOUNDING COUNCILS' LIBRARIES REVIEW GROUP: Report, December 1993. A Report from HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI. Bristol : External Relations Department HEFCE, 1993

LOS PROFESIONALES ANTE EL RETO DEL SIGLO XXI. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94, Actas. Oviedo : Universidad, 1994

ROBERTS, N. AND WILSON, T.D. «The development of user studies at Sheffield University, 1963-88» *Journal of Librarianship*, 20 (4) Oct. 1988 (270-290)

SANZ CASADO, ELIAS. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994