

¡Pídanos la información que precise!

Los servicios al usuario en la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (RBMB)

María Angeles Egaña

Jefa de la Sección de Bibliotecas Municipales de Bilbao

Este artículo repasa los servicios puestos en funcionamiento en la RBMB y analiza la influencia que conceptos como el marketing están teniendo en el mundo bibliotecario, especialmente en la configuración de los servicios al usuario.

Artikulu honek Bilboko udal liburutegien sareak abian jarritako zerbitzuen berri eman eta zenbait kontzepturen garrantzia aztertzen du, besteak beste, marketing-aren eragina erabiltzaileentzako zerbitzuak egituratzeko orduan.

This article reviews the services that have been set to work in the RBMB and analyses the influence that concepts such as marketing are having in the library world, especially in the configuration of user services.

El año 1994 vio la luz la tercera versión del “Manifiesto de la Unesco sobre las bibliotecas públicas”, que venía a sustituir a la publicada en 1972.

En los años que mediaban entre una y otra habían ocurrido una serie de profundos cambios socioeconómicos y tecnológicos que exigían una redacción más acorde con los tiempos que tocaban vivir.

Misiones de la biblioteca pública

El Manifiesto del año 1994 presenta una serie de declaraciones positivas y de carácter general y continuista respecto a las versiones anteriores: sigue depositando la confianza en el papel emancipador del conocimiento, necesario para la libertad y el progreso, así como en la reafirmación de que la cultura es un elemento clave al servicio de la tolerancia, la comprensión y el enriquecimiento del ciudadano.

Sin embargo, puntualiza claramente las misiones de la biblioteca, desvinculándose de misiones indefinidas, propias de la “sociedad del ocio”, menos presente en esta edición que en la de 1972. La igualdad de oportunidades en el acceso a la información (facilitar la adquisición de capacidades y competencia en los campos de la información y las nuevas tecnologías), la alfabetización, la educación (la biblioteca pública llave e instrumento de la formación permanente) y el desarrollo cultural del ciudadano son, por este orden, las misiones que se otorga a la biblioteca.

Asimismo, son objeto de interés del Manifiesto por primera vez aspectos tales como la necesidad de definir políticas explícitas y de prioridades, la búsqueda de la eficacia y otros puntos relacionados con la gestión que encuentran su justificación en la necesidad de administrar adecuadamente los insuficientes recursos disponibles

Cambio, sociedad e información

Paralelamente, el cambio ha dejado de ser considerado una situación puntual y ha pasado a ser un elemento habitual de nuestra cultura. La actual sociedad, resultado entre otras consideraciones de la crisis económica vivida en los últimos años, es una sociedad pragmática que se plantea cuáles y cómo han de ser los servicios públicos, así como sus propias relaciones con los mismos. Es decir, ya no es evidente la necesidad de un servicio; sólo el uso que se haga del mismo demostrará si responde a las necesidades, valores y deseos de la sociedad al que va destinado.

Esta sociedad constata a su vez, diversos hechos relacionados con el mundo de la información: su crecimiento exponencial, el valor estratégico que presenta en la toma de decisiones, la formación paulatina de la opinión que sostiene que es preciso estar bien informado ...

La biblioteca municipal y su organización como servicio

Tradicionalmente la biblioteca propone una oferta que se concreta en un espacio, una colección y unos servicios. Junto a ella se sitúa un sistema de organización que permite que esta oferta se encuentre con su público.

Estos elementos fundamentales en la noción de biblioteca no son estáticos, han evolucionado a través de la historia a fin de mejorar en cada momento la comunicación del conocimiento, de la información.

En fechas recientes, y como ha ocurrido en otras organizaciones, los principios y objetivos del marketing se han incorporado a la gestión de las bibliotecas a modo de elemento envolvente, trasladando su significado de servicio público más allá de aquél que lo define como el accesible a todos, prestado con neutralidad y continuidad. Ahora la biblioteca ya no parte y finaliza en ella misma, el punto de partida son sus usuarios y las necesidades de información, formación y cultura de los mismos.

Así pues, la biblioteca no se debe conformar con ofrecer los productos que posee o con la distribución pasiva de los mismos, sino que el centro de su atención pasa a situarse en la calidad de sus respuestas ante las demandas de información que realiza el usuario, forme parte aquélla o no de los conocimientos depositados en el fondo ofertado. Estamos ante el principio que en marketing recibe la denominación de “servucción” (servicio + producción). Como consecuencia de su puesta en funcionamiento, el usuario abandona en la organización bibliotecaria su clásica actitud de mero consumidor de la información que encuentra y comienza a ser percibido como un elemento activo y coproductor indirecto del servicio.

Este planteamiento no significa que la colección no continúe siendo esencial dentro de la biblioteca municipal, pero no lo es por la mera acumulación de fondos. En realidad, el verdadero valor de la información depositada en ellos, y por tanto el reconocimiento social de la biblioteca, viene de la mano del trabajo de apoyo que ésta presta a la comunidad en el desarrollo de las capacidades que le permitan localizar y apropiarse de los conocimientos, de la información.

Trasladado el proceso de “servucción” a una biblioteca, se perciben una serie de consecuencias:

1. la organización en su conjunto se impregna de una filosofía de servicio
2. se privilegia el dialogo biblioteca/usuarios. Este no es un ser anónimo, dentro de la masa de usuarios, que hace trabajar. La calidad de la comunicación que se establece, por su carácter inmaterial, no se puede cuantificar, pero nutre, vivifica y posibilita que los usuarios ocasionales pasen a ser habituales y éstos se transformen en asiduos.
3. El/la bibliotecario/a no se limita a la función mediadora de suministro del documento que forma parte de la colección, sino que proporciona

la información y/o la formación demandada, localizando si fueran precisos recursos externos o modificando, si procede, la presentación de las informaciones, mediante la creación de productos de valor añadido que respondan mejor a los usuarios.

4. la evaluación del servicio prestado permite que éstos no se limiten a “funcionar” pasivamente, a sobrevivir, con más pena, que gloria. La retroinformación que proporciona la evaluación posibilitará que los servicios continúen construyéndose, evolucionando y afinándose día a día.

La Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (RBMB) y los servicios al usuario.

Partiendo del interés general, principio propio de cualquier biblioteca pública municipal, la política bibliotecaria establecida para la RBMB asigna fines preferenciales a los distintos equipamientos, y divide por tanto, los posibles servicios bibliotecarios a impartir a los ciudadanos, en dos grandes grupos:

- a. Aquéllos que se prestan en la Biblioteca Central de Bidebarrieta (BCB), dirigidos a la población mayor de catorce años.
- b. Aquellos destinados preferentemente a los niños/jóvenes y adultos con problemas de desplazamientos por motivos varios (responsabilidades familiares, profesionales, edad, enfermedad, etc.). Las distintas Bibliotecas Municipales de Barrio (BMB) son las anfitrionas de estos servicios.

Tanto en uno como en otro grupo se pueden distinguir distintos subgrupos, más numerosos en el caso de la BCB, cada uno con sus propios comportamientos y usos. Es decir, la RBMB tiene “públicos”

A la hora de planificar resulta imprescindible identificar a que grupo o segmento de usuarios destinamos el/los servicios, pero sin que ello suponga que no se haya de arbitrar una política general. Así, la RBMB pretende, además de proporcionar a los ciudadanos materiales que reflejen la memoria colectiva de la comunidad, la/las culturas a las que pertenecen o los avances que en distintos campos del conocimiento se están produciendo, que este proceso de servicio se nutra por los principios que nítidamente B. Calenge estructura en tres apartados: atención, orientación/formación e información.

1. Atención al usuario

Suele definirse como la respuesta que una organización proporciona a un usuario ante cualquier petición de información y/o servicio. En el caso de una biblioteca, la respuesta ha de extenderse además a la accesibilidad, a la aprehensión de la colección y de los espacios.

Tal y como se señalaba al hacer referencia al significado de “servucción”, la atención al usuario no es un estilo que deba de quedar circunscrito al personal que trabaja en contacto directo con el público, sino que ha de impregnar toda la organización bibliotecaria en su conjunto. Existe la clara conciencia de que la actitud que se demuestre será determinante a la hora de que un usuario vuelva o no a la biblioteca. Por ello, todo el personal que presta servicios en la RBMB se forma a diario en desarrollar las capacidades que le permitan acoger y atender al usuario con la mayor calidad, a fin de que ninguno de ellos abandone un recinto bibliotecario municipal sin haber recibido una respuesta inmediata o mediata a las posibles demandas de información y formación planteadas.

La RBMB está formada por elementos con distintos grados de complejidad, que hacen más o menos sencillo alcanzar la calidad deseada en la atención prestada

1.1 Así, en las BMB la reducida superficie de sus equipamientos propicia que el usuario, cuando accede a ellas en demanda de servicio, no encuentre problemas para localizar, hacerse escuchar y atender con profesionalidad y actitud amable por la persona responsable de la biblioteca. Los fondos están en libre acceso, ordenados con signaturas simples, aunque no siempre bien señalizados. El resultado es una acusada fidelidad del público que se acerca a las BMB. Tan sólo la accesibilidad general a sus servicios (horarios de apertura) es insuficiente.

1.2. Por lo que respecta a la Biblioteca Central de Bidebarrieta los niveles alcanzados en la atención al usuario no son armónicos. Entre los más positivos podríamos citar:

1.2.1 La instalación de un “Punto de Atención” en el hall de la biblioteca, en el que el usuario se encuentra con personal de la BCB dispuesto a:

- informarle sobre horarios
- informarle de los servicios que se prestan en cualquier punto de la RBMB
- informarle de las novedades bibliográficas incorporadas recientemente, las cabeceras de prensa o los títulos de publicaciones periódicas que se reciben,
- dirigirle hacia la sección de la BCB o a la institución externa adecuada para atender el servicio de información que precisa,
- apoyarle en la resolución de los problemas que pueda encontrar en el manejo del catálogo informatizado de la Red de Información Automatizada (RIA) de la RBMB al tiempo es informado de las sesiones de formación existentes al respecto.

- gestionar el acceso a la Sala de Consulta y Lectura, así como el respeto a la zona reservada a estos fines
- recoger las sugerencias que formulan los usuarios en el cuaderno a tal efecto existente y que periódicamente son analizadas y/o canalizando hacia la responsable del Servicio a los Usuarios aquellas quejas que sean consideradas graves.
- informarle de las actividades culturales de la BCB ...

El “Punto de Atención” es atendido de 8h. 30 min. a 21.00 horas de lunes a viernes, y los sábados de 8h 30 min. a 13h. 30 min.

Adscrito al mismo hay personal técnico, en momentos puntuales y personal subalterno de forma permanente, todos ellos realizan propuestas a partir de sus apreciaciones directas y de las de los usuarios. Estas aportaciones permiten la definición continua tanto de las funciones del “Punto de Atención”, como de otros aspectos que puedan contribuir a mejorar la recepción adecuada de los usuarios en la BCB.

1.2.2 los horarios de apertura han sido ampliados notablemente

horario de invierno: 65 horas/semanales

horario de verano: 55 horas/ semanales

horarios especiales: Sábados tarde; domingos mañana y tarde durante diecisiete fines de semana en enero-febrero, mayo-junio y setiembre de 1998.

1.2.3. la gestión del flujo de usuarios.

Como ocurre en todas las bibliotecas municipales, los universitarios constituyen un grupo de usuarios que saturan las plazas ofertadas por la biblioteca, principalmente durante la etapa de exámenes

Esta situación presenta varios aspectos negativos. Uno de ellos de imagen; el uso que con carácter más generalizado realizan los universitarios de la biblioteca en estos períodos se suele limitar a la mera ocupación de una mesa y una silla en un espacio bien dotado de calefacción en invierno y de ventilación en verano. Esta utilización ha provocado el que la BCB, para amplias capas de la sociedad, sea sinónimo casi exclusivamente de “Sala de Estudio”

Más lastimoso es aún el hecho de que esta apropiación del espacio impide el acceso a la BCB de otros grupos de usuarios que precisan consultar fondos, excluidos de préstamo o la utilización de otros servicios.

El reparto de tarjetas para regular el acceso ordenado al edificio durante los picos de uso, la reserva del 15% de las plazas ofertadas (46) con fines de consulta y lectura, así como la campaña de información emprendida de las

plazas disponibles en los restantes equipamientos de la red de bibliotecas municipales, ha permitido la vuelta a la biblioteca de otros grupos de usuarios, que airadamente expresaban su desacuerdo por la exclusión de que eran objeto durante casi cinco meses al año.

Al cabo de un año, la situación ha mejorado, aunque la convivencia sigue siendo difícil.

Hacer de la BCB un equipamiento fácilmente legible y que resulte amigable para el usuario que llega por primera vez llega a ella resulta un tanto difícil en los aspectos en los que el espacio entra en juego. Asimismo, quedan pendientes de ser atendidos aspectos tan importantes como:

- el libre acceso a una masa importante de fondos bibliográficos que facilite su utilización por parte del público poco familiarizado con la BCB.
- una señalización exterior clara, si bien la instalación de banderolas exteriores, anunciadoras de los eventos culturales que en la misma se organizan, ha propiciado que los no-usuarios reparen en su existencia.
- la confección de una serie de guías parciales que remitan de manera más inmediata y concreta a aquellas informaciones que interesan de manera particular

2. Orientación-Formación

El conocimiento es la materia prima que en múltiples soportes se aloja en la biblioteca. Pero hasta que no se repare en él y no sea utilizado no será información capaz de generar nuevo conocimiento a la comunidad. Tratando, de alcanzar este objetivo la RBMB se empeña en derribar cualquier obstáculo que impida el uso del conocimiento en ella depositado por parte de los usuarios.

En diversos momento a lo largo de este artículo se ha hecho referencia a que el perfil del usuario que recibe una biblioteca municipal no es cautivo como ocurre con bibliotecas más especializadas. Hay que hablar de grupos de usuarios, de “públicos”, a veces con intereses y necesidades no sólo diferentes sino incluso contrapuestos : unos desean ser guiados y solicitan ayuda, otros reclaman independencia y rechazan cualquier aproximación del personal.

La RBMB da la opción a sus usuarios de que establezcan el tipo de relación que desean con sus equipamientos, si bien su política de orientación se apoya en tres puntos:

1. orientación referida a los espacios y la colección
2. animación cultural y la valoración de sus recursos patrimoniales
3. formación de usuarios.

2.1 Espacios y colección

2.1.1. Las nuevas instalaciones de San Ignacio, Begoña, Rekalde y Zorroza han mejorado tanto la señalización exterior del edificio en que se albergan como la interior, destinada a discernir las diferentes secciones o los espacios ocupados por los materiales correspondientes a las distintas áreas de conocimiento, todos en acceso directo y mayoritariamente objeto de préstamo. Sin embargo, sigue siendo insuficiente la señalización a nivel de estantería.

Las restantes BMB tienen una señalización en general escasa.

2.1.2 Por lo que respecta a la BCB, existe un plano general de las diferentes secciones que conforman la instalación, así como en el acceso a cada una de ellas.

En el apartado referido a la orientación de la colección ha de señalarse que tan sólo una mínima parte (2%) del fondo de referencia (enciclopedias, diccionarios, bibliografías, anuarios...) está en acceso directo en la Sala de Consulta y Lectura. Esta Sala dispone de una señalización general mediante un plano que representa la ubicación de cada tipo de material o del área de conocimiento que abarcará las dos de referencia en el interior de la citada sala, así como en las correspondientes estanterías.

2.2 Animación cultural y valoración de los recursos

Las programas que se diseñan para la BCB van dirigidas a toda la ciudadanía y persiguen varios fines: señalar que la biblioteca es un foro de debate, que la biblioteca es un equipamiento básico de cualquier política cultural que se pretenda llevar adelante y, finalmente, que es depositaria de unos recursos patrimoniales que es preciso difundir, distribuir a los ciudadanos y cuya manifestación más habitual son las exposiciones.

Por el contrario, las actividades que tienen lugar en las BMB van dirigidas prioritariamente a la población infantil-juvenil, y en general requieren una participación más activa de los usuarios. Así, exposiciones bibliográficas acompañadas de cuentacuentos con ocasión de las fiestas de Carnaval o la actividad "La Biblioteca, un espacio para crear" son algunas de las hasta ahora emprendidas. A lo largo de los próximos años se desea ampliar estas actividades a los lenguajes de la imagen y del Servicio, en su desarrollo a diversas asociaciones con actividades centradas en la imagen y el sonido.

2.3 Formación de usuarios

El cambio en los canales productivos es una condición habitual. Por tanto, la formación ha de ser asumida como un proceso que dura toda la vida, bien sea por autoformación, bien sea mediante programas más o menos formalizados.

Por otro lado, los útiles de acceso a la información resultan ser cada vez más numerosos y a veces complejos para segmentos importantes de la población.

Formar al usuario en la autonomía de la adquisición de los conocimientos que le permitan informarse y formarse una vez rebasada la etapa de enseñanza obligatoria, se trata de una tarea que va recayendo sobre las bibliotecas municipales, tal y como ha realizado en fechas recientes el “Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública”, por ser ésta una institución a la que con plena libertad se puede acudir sin ningún requisito previo.

Las sesiones de formación establecidas hasta el momento dentro de la RBMB son las siguientes:

Objetivos	Equipamientos en que se imparten	
	BCB	BMB
1. Iniciación a los niñ@s en los espacios y recursos de la biblioteca (canal:visitas acompañadas, cuentacuentos, reparto de la Guía de Bibliotecas Infantiles de Bilbao). Edad alumn@s, 6 años.*	—	X
2. Orientación I Primer contacto con la RBMB y su organización, servicios, etc., y las fuentes de información. Se utilizan medios audiovisuales. Alumn@s de 2º de ESO/Edad 12 años. **	—	X
3. Orientación II. ¡Decubre la información!: las fuentes de información y sus soportes. Teoría y práctica. Se utilizan medios audiovisuales (2º BUP/4º ESO). ***	X	—
4. Formación en el manejo del Catálogo Informatizado (OPAC). Sesiones abiertas a todo aquél que se inscribe. Todos los jueves de septiembre a junio, a las 11 y a las 18 horas.	X	X
5. Recursos de información sobre CD-ROM. Sesiones abiertas a todo aquel que se inscribe. Último martes de los meses de setiembre a junio.	X	—
6. Acceso a Bases de Datos vía Internet.	X	—

* Con este programa 375 niños/as de la línea A y 1.175 de las líneas B y D van a visitar las BMB de Bilbao del 26 de enero al 5 de febrero del año 1.998.

** A partir de la 2ª quincena de marzo 1.277 alumnos seguirán este programa (716 de la línea A y 619 de las líneas B/D)

*** De noviembre de 1.997 a enero de 1.998, 6 institutos de Enseñanza Secundaria con un total de 300 alumnos están siguiendo estas sesiones de formación.

Y para finalizar un proyecto en fase de prueba: la apertura de la DIDAC-TECA, un espacio en el que se utilizarán tecnologías informáticas y audiovisuales a fin de que los usuarios adquieran nuevas técnicas y capacidades que les sean útiles (ofimática, gestión, contabilidad, lenguas...)

3. Información

Informar es el acto por antonomasia de la biblioteca, tal y como es percibido desde la óptica del usuario. Para informar es preciso adquirir, tratar la información, ponerla a disposición del usuario. Hasta aquí las funciones tradicionales de producción y distribución adjudicadas a la biblioteca. Sin embargo, la mera mediación documental resulta pasiva, alejada del punto de vista perseguido si se plantea que la biblioteca ha de ser servucción, esto es, proveedora no solo de la información que tiene al alcance de la mano sino de la que el usuario reclama.

Consecuentemente con este punto de vista, aparecen conceptos como trabajo en red, cooperación, etc., muy extendido en general, pero rudimentariamente desarrollados hasta fechas recientes en la RBMB, y que permiten poner a disposición de los ciudadanos información demandada que no forma parte de nuestra colección, pero que sabemos que otra institución la posee. El préstamo interbibliotecario en el interior y exterior de la RBMB u otras acciones enunciadas dentro del programa de Disponibilidad Universal de la Publicación harán el resto.

Recientemente, por arte de las nuevas tecnologías, el concepto de colección se ha extendido. El/la bibliotecario/a, cuenta no solo con los materiales acumulados en bibliotecas y depósitos de su organización o externos a ella sino que a los mismos se han venido a unir los textos almacenados en los distintos ordenadores que conforman ese continente que es Internet. Tras la evaluación pertinente, la biblioteca no la puede ofrecer al usuario tanto un ejemplar de una obra del fondo como un artículo volcado desde cualquier punto de la red. Es decir, junto a la colección real aparece una colección virtual a la que se puede acceder en muchos casos de forma gratuita.

Tres son los niveles en los que este servicio se ha estructurado, en función del tiempo y de los recursos invertidos por la biblioteca en dar respuesta a las demandas planteadas por los usuarios:

1. Información rápida
 - sobre determinada obra, publicación periódica, reorientación, etc.
2. Referencia
 - atención a demandas que exijan un diálogo más extenso y a las que en general se responde a partir de los recursos que posee la RBMB.

3. Búsqueda documental y acceso al documento

- se apoya tanto en herramientas, fuentes y otros recursos propios como en consultas a bases de datos, centros externos, etc.

Los niveles 1 y 2 se atienden desde cualquier punto de la RBMB. El tercer nivel, así como aquellos casos del nivel 2 que no puedan ser respondidos adecuadamente desde la BMB, son asumidos por la BCB.

Conclusiones

1. la RBMB quiera ser una organización valiosa para los ciudadanos, en cuyo desarrollo personal, profesional y cultural desea participar activa y asiduamente a través de recursos propios y externos.
2. existe un programa de Servicio a los Usuarios que permite que los distintos elementos de la RBMB (Biblioteca Central de Bidebarrieta y Bibliotecas Municipales de Barrio) trabajen complementariamente tratando de responder a las necesidades de información de diferentes sectores de la población bilbaína.
3. en el momento actual la programación no alcanza a aquellos públicos cuyo acceso a los servicios bibliotecarios presenta dificultades por diferentes motivos (minusvalías, condiciones sociales de marginación, etc.) pero a los que se espera dedicar atención en fechas próximas.
4. la rigidez y la escasez de algunos de los recursos de se dispone (espacio, personal) no propician un desarrollo armónico de los servicios al usuario.

Bibliografía

- Abid, Abdelariz, Giappiconi, Thierry. La révision du manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1995, t. 40, n° 4, p. 8-14.
- Allepuz Ros, Teresa. La atención al usuario, algo más que un servicio. Actas del VI Congreso Nacional de ANABAD, Madrid, 1997, p.563-566.
- Anglada, Lluís. El futur de les biblioteques i el bibliotecari del futur. Item, 1993, n° 13, p. 5-25
- Bertrand, Anne Marie. Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1994.
- Bibliothèques dans la cité : guide technique et règlementaire. Paris : Le Moniteur, 1996.
- Calenge, Bertrand. Accueillir, orienter, informer. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996

- Chourrot, Olivier. Messages de lectures : les cahiers de suggestion en bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1.997, t. 42, n° 4, p. 30-34.
- Dartois, Claire. Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation. Bulletin des Bibliothèques de France, 1991, t. 36, n° 2, p. 63-66.
- Debrion, Philippe. La Médiathèque du Canal à Saint-Quentin-en Yvelines Bulletin des Bibliothèques de France, 1994. t. 39, n° 2, p.
- Educación y Biblioteca, abril, 1997, n° 78
- Guedon, Jean-Claude. Les bibliothèques à l'heure des reseaux télématiques planétaires. Argus, septembre-décembre 1994, vol. 23, n°3, p. 9-14
- Jospin, Lionel. Une politique pour les bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, t.34, n°6, p.494-498.
- Lamy, Jean-Philippe. Vers de nouveaux services dans les bibliothèques publiques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, t. 37, n°6, p. 54-61
- Masse, Isabelle. Animation et bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1995, t. 40, n°4, p. 80-83
- Michel, Jacques. Bibliothèques, information, économie. Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, t. 34, n° 6, p. 500-506.
- Moreno Torres, Rosano. El bibliotecario de referencia : técnicas y entorno espacial. Revista Española de Documentación Científica, 1991, 14, 3, pag. 287-300
- Les relations de service a l'heure des reseaux: Journée d'étude ENSSIB-ADBS, Villeurbanne, 28 novembre 1.996. Bulletin des Bibliothèques de France , 1997, t.42, n° 2, p. 92-94.
- Saez, E.E. Marketing and concepts for libraries and information services. London : Library Association, 1993.
- Salaün, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Bulletin de Bibliothèques de France, 1990, t.35, n° 6, p. 346-355.
- Sutter, Eric. Maîtriser l'information pour garantir la qualité. Paris : Afnor, 1993, p.134.