

RELACIONES

HUMANAS

EN EL

SERVICIO

DE LA

BIBLIOTECA

POR

AUREA GUZMÁN MUÑOZ

libro

~ 1973 ~

RELACIONES HUMANAS EN EL SERVICIO

DE LA

BIBLIOTECA

por

Aurea Guzman Muñoz
Maestra en Biblioteconomía

RELACIONES HUMANAS EN EL SERVICIO DE LA
BIBLIOTECA

INTRODUCCION

- I.- CULTURA
- II.- EDUCACION Y LIBERTAD
- III.- FILOSOFIA DE LA ORIENTACION
- IV.- ENERGIA POTENCIAL
- V.- NATURALEZA HUMANA
- VI.- EL INDIVIDUO Y EL GRUPO
- VII.- PRODUCTIVIDAD HUMANA
- VIII.- EL LECTOR
- IX.- EL BIBLIOTECARIO
- X.- CONCLUSIONES

INTRODUCCION

Relaciones públicas son según el Instituto Británico de Relaciones Públicas: "el deliberado, planeado y sostenido esfuerzo de establecer y mantener una comprensión mutua entre el organismo y su público".

Relaciones públicas en sí mismas no son otra cosa que relaciones con el público.

Los contactos personales dependen de factores como:

- a) Conocimiento del trabajo que se realiza.
- b) Interés verdadero por las personas.
- c) Imaginación y orgullo del organismo al que se pertenece.

Cuanto más seguro se está del trabajo que se realiza, es más seguro que se establezcan buenas relaciones personales. La gente encuentra simpático y respeta al hombre que conoce a fondo su trabajo.

Por lo tanto hay que cultivar el interés propio hacia las demás personas y procurar sentir simpatía por la gente.

La imaginación es la capacidad, de ver más allá de la entrevista inmediata, de representarse el motivo del mal humor de la otra persona, o imaginar la causa de la irritación que evidentemente experimenta el otro, y también ser comprensivo con la ignorancia de alguien que no ha tenido las mismas oportunidades que el bibliotecario en nuestro caso, para saber la verdad de unos hechos. Y por último hay que tener fé en lo que se está haciendo, y sentir orgullo de pertenecer al organismo por el cual se trabaja.

¿Quién es el público? Puede definirsele como: "la masa de personas situadas dentro de la órbita de cualquier organismo o empresa que actúa de modo positivo hasta poder afectar la acción del mismo, ya sea por decreto legal, ya sea por oferta o venta de servicios en común o de artículos manufacturados".

El público puede oscilar entre la totalidad de la población de un país hasta un simple grupito de personas.

Evidentemente cualquier estudio que se haga del público afectado por cualquier problema, empezará con la definición de la esfera de influencia o área de actividad que abarque dicho problema.

Según William S. Dix: "El criterio fundamental para la eficacia de una biblioteca es su capacidad para entregar al lector el libro que éste desea. Y este es el principio del que se deriva casi todo lo que hacemos o debíamos hacer en las bibliotecas."

Los lectores constituyen un sector de vital importancia dentro de la institución y por lo tanto deben ser estudiados desde un punto de vista psicológico. El estudio de su conducta individual, el conjunto de fuerzas que influyen en su conducta y otros aspectos psicológicos y sociales deben ser de obligatorio conocimiento para los profesionales bibliotecarios.

En general ninguna otra institución puede prestar la misma ayuda que una biblioteca para que sus lectores se vayan adaptando al mundo en evolución.

Con su conocimiento personal y detallado del contenido bibliográfico, el bibliotecario puede ayudar y asesorar al lector en la selección de libros. Pero este asesoramiento y orientación no debe imponerse, sino ofrecerse con un espíritu de amistosa cooperación. Un bibliotecario bien informado e interesado puede prestar al lector, durante toda su vida, un valioso servicio de educación por medio de la biblioteca.

El presente trabajo no se propone dar una solución, ni plantear los problemas actuales, sino dar la pauta para una motivación, intenta producir una inquietud en las personas que trabajan en las bibliotecas para que sus servicios se mejoren al ritmo del progreso actual.

Aurea Guzman Muñoz
Maestra en Biblioteconomía

"La biblioteca es parte integrante de la sociedad,
de la cual constituye una fuerza cultural de gran sig-
nificación".

Mary V. Gaver
Rutgers University, New Jersey

I.- CULTURA

Es la biblioteca con su elemento humano quién va a dar de acuerdo con las técnicas más avanzadas en su materia, una visión amplia y completa de nuestra cultura; como aprovechar todos los conocimientos adquiridos desde tiempo atrás y los que se descubren en nuestros días.

Según Pio Baroja, cultura es la palabra latina que durante mucho tiempo se empleó en varias acepciones: como símbolo de cultivo del campo, como símbolo de elegancia, finura, urbanidad, y alguna vez como vocablo relacionado con el culto.

En nuestro tiempo de acuerdo con los pensadores germánicos, se ha destacado la idea de la cultura como un valor máximo.

Según la concepción teológica hay que buscar el sentido y la razón de la vida fuera de la vida misma; según el concepto cultural, la vida tiene su razón y su sentido dentro de sí misma. Es decir, es inmanente.

Esta idea de inmanencia que hace creer que una cosa tiene su principio y su fin en sí misma, se encuentra de antemano en el arte. El valor de un cuadro de Velázquez se halla en sí mismo, no en sus consecuencias que no las tiene. Lo mismo la vida para el filósofo, tiene importancia en sí, no en sus problemáticas consecuencias extravitales.

La cultura ha tenido diversas etapas:

a) Aticismo, que es característico de los escritores atenienses de la edad clásica por su delicadeza y elegancia.

b) Filosofía, ciencia general de los seres, de los principios y de las causas. El filósofo pretende conocer las ideas de las cosas, es contemplativo, abraza todos los seres, sus ideas o esencias, y las expresa en definiciones.

c) Humanismo, doctrina de los hombres del Renacimiento, que renovaron el estudio de las lenguas y literaturas antiguas.

d) Reforma, al nacer el siglo XVI, la situación de la Iglesia Católica era delicada y quebrantada su autoridad, minada su ortodoxia por las doctrinas humanísticas y la fuerza del Renacimiento, amenazado su prestigio moral por el relajamiento de las costumbres eclesiásticas, se hacía sentir la necesidad urgente de una profunda reforma que corrigiera abusos, y concediera más libertad y autonomía a los pueblos.

e) Enciclopedia, es la etapa en la que el enciclopedismo y las doctrinas de esta orientación se refieren generalmente al movimiento intelectual francés dirigido esencialmente por D'Alembert y Diderot. En la caída de los grandes períodos culturales de la historia siempre ha surgido la tendencia enciclopédica encargada de concretar, resumir y copiar las grandes creaciones de lo que pasa a ser etapa clásica. Así hemos visto el fenómeno de la famosa escuela y biblioteca alejandrinas, que recogen la herencia griega y la trasladan a la posteridad; gracias a ellas conservamos las joyas de la literatura y de la filosofía helénicas.

En nuestros días, la cultura es el contenido de la ciencia en su valor intelectual; la civilización es la misma cultura más penetrada en la esfera ética, artística y en la vida social.

La cultura humana es una reflexiva reacción de la inteligencia sobre lo espontáneo de la naturaleza viva. Es el cultivo de ciertas funciones del hombre que se consideran de máximo valor.

El concepto de cultura es de valorización. Es indudable que para el hombre hay un rango en las acti-

vidades humanas, y las más altas, las óptimas pertenecen a la cultura.

Aunque la idea de cultura es única, podemos contemplarla en varios y distintos aspectos prácticos, desde muchas facetas. Los aspectos más importantes son: el científico, el ético, el artístico y el dinámico que normalmente se llama adelanto.

En el lenguaje corriente la cultura se refiere principalmente a: la ciencia, el saber, la civilización, la ética, la estética.

II.- EDUCACION Y LIBERTAD

Toda sociedad precisa de una dirección eficaz y dedicada para progresar. Pero ello no basta a una sociedad libre. La sociedad que aspira a una libertad intelectual necesita un gran número de ciudadanos que estén dispuestos a dar tiempo y energías al cultivo y preservación de esa libertad.

Según John W. Gardner dice: " A diferencia de las grandes pirámides, los monumentos del espíritu no pueden mantenerse en pie si no se cuidan. Deben ser cultivados en cada generación mediante la lealtad de hombres y mujeres con fé."

Ninguna generación por mucho que trabaje y se sacrifique, puede garantizar la libertad de sus hijos.

Puede contribuir a crear las condiciones que aumentarán las posibilidades de sus descendientes de lograr la libertad; pero cada generación tiene que emplearse nuevamente en la tarea esencial.

" Las grandes libertades no se dan: se ganan. "

De la necesidad de tener responsabilidad personal para ganar la libertad intelectual se deduce que la instrucción deliberada no puede tener cabida en las prácticas educativas de una sociedad libre. No se niega que cierto grado de instrucción eventual, que ocurre diariamente desde que uno viene al mundo, es a un tiempo inevitable y deseable desde el punto de vista de la unidad y continuidad culturales.

La instrucción deliberada, entendiéndose la que imparte un gobierno totalitario o una religión autoritaria, es incompatible con el avance hacia la libertad, puesto que condiciona más que educa.

Ello ocurre al mantener al individuo al margen de influencias contrarias, sometiéndole totalmente a aquella que, según se cree, dará lugar a la conducta deseada. Esta determinación es venturosa cuando un estímulo dado despierta en el individuo una reacción fija sin que intervengan los procesos racionales.

Va dirigida a lo que es más auténtico y entrañable en el hombre y procura establecer una conexión entre el estímulo y la respuesta, pasando por alto las facultades superiores, que son las que se ocupan particularmente de las posibilidades de libertad que tiene el hombre. No basta producir individuos cuyos valores intelectuales hayan sido influidos o dominados. Un gobierno totalitario o una religión autoritaria puede instruir en forma que el individuo se someterá a sus doctrinas, incluso cuando todas las sanciones externas hayan sido suprimidas.

Voltaire estimó desdeñosamente que un sacerdote valía diez policías. La educación puede distinguirse de la instrucción en que aquella fomenta la libertad intelectual mientras que esta la menoscaba.

Nels Ferré dijo: "La libertad es auténtica, no cuando la gente hace lo que quiere después de haber sido instruída según las normas autoritarias, sino cuando obra según su discernimiento y su opción personal en todo cuanto está de acuerdo a su naturaleza cabal."

En Occidente se critica mucho la instrucción que se da a la juventud en los países totalitarios. Pero, al parecer, muchos de estos críticos están dispuestos a aceptar la idea de la instrucción en los valores de la democracia, de la libre empresa o del capitalismo, sin hablar del nacionalismo chauvinista.

Incluso algunos autores precavidos arguyen que la enseñanza de los valores democráticos es muy diferente a la de los totalitarios y que es lícita por las salvaguardias que contiene.

Las bibliotecas, entonces, representan el interés social en una labor grande y reconocidamente difícil.

Su obligación debe consistir en hacer una contribución a la sociedad mediante sus libros, con una intelectualidad cada vez más informada, sensible y crítica.

Para la biblioteca jamás debe haber temas tabús. Todo el material debe ser susceptible de exámen y análisis.

III.- FILOSOFIA DE LA ORIENTACION

Orientación es un término que posee muchos sentidos. Es un punto de vista, un grupo de servicios y un campo de estudios.

Se han escrito muchas obras sobre los principios básicos de ella, en otras se han explicado los servicios - fundamentales de la orientación.

Para el estudiante la orientación es un campo de estudio. Aunque se comprende que los servicios son instrumentos que aportan los beneficios de la orientación al estudiante que se está formando, aquellos que se desarrollan sobre la base de una filosofía; a menos que la filosofía sea lógica, aceptable y razonable, el estudiante recibirá un servicio inadecuado.

¿Cual es la filosofía aceptable, lógica y razonable de la orientación? No puede ser aceptable a menos que apruebe los conceptos básicos de la democracia, la creencia en la integridad y el valor supremo del individuo como un ente original dotado de cualidades distintas de las de otra persona.

No puede ser razonable si no visualiza la promoción del bienestar social a través de la aceptación individual.

Los puntos siguientes constituyen la filosofía de la orientación aceptada por muchos autores:

- 1.- Cada persona es un ente dinámico con una personalidad original e individual, y posibilidad de desarrollo y adaptación.
- 2.- La persona individual es una combinación de dos variables: los rasgos heredados tanto físicos como mentales, y el medio tanto actual como anterior.
- 3.- El individuo es un ser en proceso de crecimiento, se encuentra en estado de cambio permanente, y su crecimiento puede ser orientado con arreglo a pautas y por canales beneficiosos tanto para él como para la sociedad.

4.- El individuo puede beneficiarse si se le ayuda a elegir, a promover su propia adaptación y a planificar sus actividades con miras a una vida de éxito.

5.- Es y debe ser responsabilidad de la escuela y en nuestro caso de la biblioteca el crear los servicios de orientación necesarios para que cada estudiante alcance un desarrollo óptimo.

6.- Puede mejorarse la sociedad mediante el desarrollo y la adaptación óptimos de cada uno de sus miembros. Conforme a las consideraciones fundamentales, los servicios de orientación penetran en toda situación escolar y aún podríamos decir profesional. La escuela tradicional se ocupa exclusivamente de la instrucción, la escuela moderna apunta o debe apuntar al desarrollo integral de los estudiantes, no solo desde el punto de vista de la adquisición de conocimientos y técnicas, sino en el plan del desarrollo de la personalidad y de la transición al estado adulto integral, con todo lo que esto último implica e incluyendo la adaptación ocupacional, social y personal.

La educación en el sentido moderno de la expresión se ha convertido en una adaptación a la situación de la vida; los servicios de orientación están destinados a apoyar y emplear el programa real de la escuela que tiende a ese fin.

Como dice Failor: "Los servicios de orientación ayudan al individuo en el proceso de la autocomprensión, del medio socioeconómico actual y del posible medio futuro; y en la integración de esas dos variables mediante elecciones y adaptaciones que promueven la satisfacción personal y la eficacia socioeconómica".

IV.- ENERGIA POTENCIAL

En la biblioteca existe toda la energía potencial que se requiere para llevar a cabo las consideraciones anteriormente citadas.

Ya no es solamente la escuela la que puede ser estimada como elemento esencial de la expansión de la cultura, como el condicionamiento intelectual del individuo para el aprovechamiento posterior de todo el conocimiento que ha adquirido la humanidad, también la biblioteca está involucrada.

Se dice que la energía potencial de la biblioteca supera la que se obtiene por la "fisión de los átomos de uranio o combinando núcleos de hidrógeno".

Carter Alexander en su libro Métodos de investigación dice: "Que si todas las bibliotecas del mundo fueran destruidas, las máquinas y los modos de producir energía, especialmente la nuclear, muy pronto serían cosas del pasado; y continúa diciendo que una de las más grandes fuentes prácticas de poder al alcance del educador está en los materiales contenidos en las bibliotecas.

Si sabe como, puede encontrar todo lo que busca: inspiración, información o instrucción para hacer alguna cosa".

"ESA POTENCIALIDAD DE LAS BIBLIOTECAS ESTA AL SERVICIO INMEDIATO DE CUALQUIERA QUE SEPA LO SUFICIENTE ACERCA DE LAS LAMPARAS DE ALADINO DE ESAS INSTITUCIONES".

Esta magia consiste en saber cómo localizar información y datos, es la llave maestra para todo estudioso.

La biblioteca puede proporcionar información acerca de:

DATOS NECESARIOS DE TODAS CLASES

TODO SOBRE ALGO

COMO HACER ALGO

TENDENCIAS DE ALGUNA COSA

PRUEBAS CORROBORANTES

LECTURA RECREATIVA

VALOR RELATIVO DE LAS REFERENCIAS

EVITAR DUPLICACION

Carter Alexander continúa diciendo que los mejores esfuerzos del lector para utilizar una biblioteca - se ven frustrados si no van acompañados de un conocimiento suficientemente bueno de las técnicas y materiales disponibles en toda biblioteca, pero yo agregaría que es la biblioteca quién tiene que preocuparse por ofrecer de la manera más fácil a través de sus bibliotecarios esas fuentes de comunicación mutua. Pocas bibliotecas se preocupan por instruir a los empleados que tienen contacto con el público para que la imagen de la biblioteca sea la de una institución con la misma seriedad y autoridad que otras instituciones educativas.

Y uno de los problemas de mayor dificultad que se plantean a los dirigentes de las bibliotecas es el de organización del trabajo, es decir el de la forma de desarrollar las tareas y servicios que habitualmente debe realizar esta dinámica institución para beneficio de la comunidad.

El empirismo lleva inadvertidamente a la repetición de lo aprendido por mera práctica, y las posibilidades de mejoramiento quedan generalmente limitadas a lo que se tiene oportunidad de ver en otras bibliotecas similares o de mayores recursos.

En el campo del trabajo desde que el hombre comprendió que la formación de grupos para la realización de distintas tareas podía dar ventajosos resultados, se sucedieron distintas etapas hasta encontrarnos actualmente con el reconocimiento de lo eminentemente social que hace necesario, por una parte, el necesario aumento del rendimiento del trabajo humano para acrecentar la cantidad de bienes y servicios realizados en beneficio de una mayor cantidad de seres habilitados para su goce.

De aquí que cobre gran importancia la forma en que se realizan los trabajos y de que en la biblioteca la responsabilidad por su correcta organización quede incorporada a su órgano directivo.

La realización de las tareas y servicios exige de los directivos:

- 1.- Establecer clara y sistemáticamente la lista de tareas y servicios necesarios para cumplir los objetivos perseguidos definiéndolos hasta donde sea necesario.
- 2.- Descomponer toda actividad o función compleja en sus componentes elementales.
- 3.- Análisis de lo esencial de cada actividad para separarlo de lo superfluo, en consecuencia saber hasta donde se quiere llegar.
- 4.- Integración del cuerpo social que tendrá a su cargo la realización de las tareas y servicios en base a las necesidades específicas de las funciones a cumplir.
- 5.- Provisión de los elementos materiales para su -- realización.
- 6.- Adopción de normas de racionalización.
- 7.- Saber expresar y enseñar con claridad un procedimiento y adiestrar al personal.
- 8.- Previsión de todas las alternativas posibles para lograr la rápida solución de cada gestión incluso los eventuales.
- 9.- Dar a cada tarea su particular desarrollo y ubicación, en tiempo y lugar, para que afluya natural y armónicamente dentro de la corriente total de las actividades.
- 10.- Ordenar su ejecución.
- 11.- Comprobar su realización y evaluar los resultados para corregir errores y posibilitar el mejoramiento

gradual de los mismos en razón de calidad y economía. La organización del trabajo bibliotecario participa del complejo que particulariza la estructura y los fines de la biblioteca misma, por una parte se ve influida por las características propias de su edificio y equipo, la colección de materiales que integra su acervo bibliográfico, los lectores, su personal y los servicios prestados. Por otra parte, quizá más directamente influye el grado de desarrollo administrativo de la biblioteca, el estudio de sus objetivos sociales, técnicos, etc., el planeamiento, ejecución y control de las actividades diversas, evaluación de la calidad de sus operaciones y servicios, ambientes de trabajo y de los sectores en que se cumplen sus servicios, normas de seguridad, formación profesional, adiestramiento del mismo personal, etc.

Las relaciones laborales, son un tema también tratado muy poco en biblioteconomía y de vital importancia. Estas relaciones son las actitudes psicológicas de los distintos agentes humanos respecto a los otros integrantes del personal.

Ya sean superiores, iguales o subordinados, y a la biblioteca misma considerada como instituto patronal, debe tender al desarrollo de un espíritu de amplia colaboración; a través de condiciones de trabajo satisfactorias, una elevada moral y espíritu de grupo que contribuye al logro del éxito del método para cada tarea o servicio.

Esta actitud espiritual de estrecha colaboración se logra mediante la transformación lenta y progresiva del comportamiento de cada uno hasta lograr el nivel óptimo; la autoridad, la disciplina, las unidades de mando y de dirección, la subordinación de los intereses particula-

res al interés general, la remuneración, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad del personal, la iniciativa y unidad personal - principios de administración sustentados por Fayol - coadyuban a lograr el clima necesario.

Otra de las cuestiones previas al mejoramiento de los métodos de trabajo son: iluminación, temperatura, ventilación, ruidos, limpieza, espacio para trabajar, seguridad, disposición de los diversos sectores que integran la biblioteca, etc.

Es difícil determinar el grado exacto en que las buenas condiciones físico-ambientales que rodean al agente de la biblioteca puedan contribuir a su productividad personal, pero hay indicios indudables de que un ambiente atractivo y confortable sirve de estímulo para efectuar las tareas y servicios bibliotecarios.

V.- NATURALEZA HUMANA

Hay un punto de vista alternativo que sostiene que el problema mismo de la naturaleza humana y sus características corresponde a los aspectos sociales de la psicología, al menos tanto como a los aspectos individuales. Si la naturaleza humana está creada o afectada, en todo o en parte por factores sociales, entonces las características de la naturaleza humana son de interés directo para el psicólogo social. Por supuesto las diversas teorías sobre la naturaleza humana, tienen consecuencias prácticas así como teóricas. Los debates acerca de los cambios posibles en nuestro sistema económico frecuentemente giran en torno de "el instinto de adquisición" que es natural en el hombre, o de si este estaría dispuesto a trabajar en cualquier otro sistema que no fuera el de la competencia.

Frecuentemente se pone en duda la posibilidad de la abolición de la guerra, basándose en la agresividad que es un "rasgo humano fundamental". Por lo tanto resulta de suma importancia descubrir cuales son las características esenciales de la conducta humana, así como los límites de su variabilidad.

Así se encuentra implícita la controversia entre aquellos que creen que la naturaleza humana original, es relativamente fija e inmutable, y los que sostienen que lo que llamamos naturaleza humana se encuentra determinado socialmente y es modificable.

Como se ha señalado antes, esta controversia no es nueva. Aristóteles y Platón defendieron los puntos de vista opuestos hace muchos siglos.

Independientemente de cualquier otra cosa que pueda incluir la naturaleza humana, una característica fundamental y universal del hombre es su variabilidad,

su maleabilidad ante condiciones sociales y culturales bajo las cuales crece y se desarrolla. El niño se convierte gradualmente en hombre a causa de los procesos de crecimiento y de maduración, determinados fisiológica y biológicamente, pero crece y madura hasta convertirse en una clase especial de hombre, particularmente como resultado de lo que aprende de otros en su sociedad. Este proceso de aprendizaje puede ocurrir de acuerdo con las leyes que son muy semejantes para todos los seres humanos, quizá hasta para todos los organismos biológicos; suele haber reacciones semejantes a recompensas que estimulan y vigorizan el aprendizaje, o a castigos que sirven de disuasivos; puede haber un proceso constante de generalización, partiendo de lo que se ha aprendido, hacia otras situaciones que al sujeto le parecen semejantes a aquellas a que se ha enfrentado anteriormente. Sin embargo, lo que aprende varía enormemente y el efecto consiguiente en su conducta será igualmente grande.

La capacidad del hombre para la socialización - el proceso por el cual se convierte en miembro de determinada sociedad - y lo que se ha llamado "indulturación" por medio de la cual se adapta a una porción considerable de la cultura que le rodea y la incorpora a su persona, debe por lo tanto considerarse como característica esencial de la naturaleza humana. Quizá sea sumamente difícil demostrar que a causa de la naturaleza humana, el hombre actúe de determinada manera. Pero es mucho menos difícil demostrar que, precisamente a causa de la naturaleza humana, el hombre actuará de muchas maneras distintas, de acuerdo con su medio social y cultural.

Se afirma que el hombre se ve empujado a la acción por sus instintos. Si va con sus compañeros, es el "instinto de rebaño" el que lo acompaña; si lucha es el "instinto de pugnacidad"; si cede a las demandas de otro

es el "instintno de autodegradación "; si hace girar los pulgares, es el instintno de girar ociosamente los pulgares; y así todo se explica con la facilidad de la magia.

La forma de cualquier pauta o institución es, principalmente el resultado de invenciones sociales, contactos culturales, y el medio ambiente total, tanto natural como cultural en el que se desarrolla y funciona la pauta o institución.

Como todos estos factores son por naturaleza variables, las pautas, si se consideran como fenómenos distintos solo pueden explicarse desde el punto de vista histórico.

Así pués las variaciones en la cultura suelen obedecer a situaciones en el ambiente físico; a factores económicos, a contactos con otros pueblos, quizá también a la naturaleza de los individuos que componen el grupo.

Sin embargo sea cual fuere su origen, lo que aquí nos interesa es el estudio de las variaciones en la conducta humana que obedecen a tales diferencias y de las uniformidades que siguen encontrándose, no obstante las variaciones culturales.

VI.- EL INDIVIDUO Y EL GRUPO

Todo individuo normal quiere conocer y comprender; desea obrar y crear; anhela poseer y poder; busca - progresar; tiene un determinado ideal de belleza, de bondad y de felicidad; se esfuerza por merecer la - aprobación y la estima de su contorno. Estas tendencias varían según la edad, el sexo y el medio. Algunas son innatas, otras adquiridas; pero determinan las - relaciones que existen entre el individuo y el grupo en la vida cotidiana.

Cada generación, cada porción de sociedad tiene su - lenguaje propio y su peculiar manera de pensar.

Los medios de que el hombre se vale para comunicarse con los demás son el lenguaje y la escritura, el tono, los gestos, las actitudes, las expresiones de la fisonomía. El sentido social empieza con el juicioso empleo de todos estos medios de enlace.

Para que los hombres se entiendan y colaboren, es necesario en primer lugar, que sepan establecer y mantener relación entre sí.

En cualquier grupo humano hay buenos, mediocres y malos. Hay agresivos y conciliadores, activos y pasivos, conductores y conducidos, conformistas y refractarios, positivos y negativos. Hasta se puede admitir que una sociedad en que el acuerdo y la armonía reinan sin excepción no es una muestra representativa de la humanidad, sino una excepción.

El individuo es en ocasiones, mucho más absoluto y mucho menos comprensivo como miembro de un grupo, que tomado aisladamente. Por lealtad a aquellos con los cuales está asociado, o en razón del fin del grupo y del espíritu que ha presidido su constitución, tiene tendencia a ser más categórico y exclusivo.

Se ha dicho que la personalidad humana es compleja, y

sus maneras de reaccionar al contacto con los demás son variables. Es muy difícil describir con exactitud lo que ocurre cuando el individuo se encuentra en un grupo. Es juguete de un conjunto de sentimientos que va desde el interés amistoso al antagonismo, al que mezcla quizá una especie de aceptación de lo inevitable.

La atmósfera de un grupo depende en gran medida del espíritu de tolerancia que cada uno tiene y demuestra. La tolerancia implica humildad, aceptación y competencia del otro y flexibilidad de espíritu que permite estudiar de nuevo, desde otro ángulo, una cuestión que se creía ya resuelta.

A veces una persona no acierta a comprender a su interlocutor, no porque no acepte el sentido de sus palabras, sino porque, atribuyendo, gratuitamente al otro una intención oculta, no escucha sus argumentos, que precisamente podrían ofrecerle ocasión para un acercamiento; suponiendo de antemano las conclusiones lejanas a las que el otro quiere llegar, y que juzga inaceptables, descuida los puntos intermedios sobre los cuales ambos podrían ponerse de acuerdo.

Las divergencias de opinión y las oposiciones de sentimientos pueden razonarse o analizarse y ser objeto de explicaciones. No ocurre lo mismo con las prevenciones y los prejuicios, a veces inconscientes, que desempeñan un papel de capital importancia en toda colectividad. Nadie es inmune contra estos sentimientos apasionados, favorables o desfavorables hacia algún individuo o colectividad, o hacia determinadas cosas o ideas.

Las contradicciones más ilógicas y los más inexplicables equívocos en el comportamiento social se deben a prejuicios.

Basta recordar aquí los relativos a la raza, la clase o la religión, que pueden llevar a una persona a obrar de un modo absolutamente contrario al que le dictarían su ideal moral y sus opiniones religiosas o filosóficas.

Se da la semilla de la intolerancia, de discordia, de odio y de guerra cuando el hombre (o un grupo de hombres) deja de respetar la personalidad y la conciencia del adversario o del oponente; cuando admite deliberadamente que no hay más que una concepción de la verdad y una sola manera de interpretarla; cuando reinan la intransigencia dogmática y el absolutismo doctrinal.

En un grupo en el que surgen verdaderos conflictos de opiniones, espíritus lúcidos y escrutadores, conciencias delicadas, deben tener suficiente valor y lealtad para llegar hasta el fondo de las cuestiones perturbadoras que necesariamente tienen que plantearse.

Cuando consideramos al bibliotecario como ser humano que realiza su trabajo y que por lo tanto tiene sus reacciones humanas, podemos citar lo que Karl Ettinger dice: "Como ser humano cada una de las personas de una empresa tiene su propia individualidad, con cualidades heredadas o adquiridas, con deseos y pasiones, con temores y esperanzas, con motivos y sentimientos."

El hombre como factor de la producción, merece, al menos, la misma atención y el mismo estudio sistemático que otros elementos esenciales para los negocios, como son las necesidades técnicas y financieras.

En igual forma que la dirección no puede dejar a la casualidad las cuestiones técnicas o monetarias, tampoco puede ignorar las características de los trabajadores.

Por regla general, todas las personas que trabajan para una institución de cualquier índole, dedican a la tarea solo una parte de su tiempo, de su energía y de su atención. Hay una gran cantidad de intereses distintos que influyen sobre sus acciones y que tienen sus ideas. Su conducta personal está determinada por los lazos familiares, por sus ideas políticas y sus creencias religiosas, por las tradiciones de la comunidad, por los deportes y entretenimientos y por la totalidad del mundo exterior que se encuentra dentro del alcance del ser humano.

Hay un campo privado de interacción entre las personas que trabajan juntas en los mismos o en distintos niveles del trabajo.

En toda corporación hay una red de relaciones e influencias ajenas a las actividades laborales, que son el resultado de las simpatías y relaciones sentimentales que se encuentran siempre en las relaciones humanas.

VII.- PRODUCTIVIDAD HUMANA

La tarea de la dirección debe ser la de conocer las actitudes, ambiciones e influencias sociales que - existen dentro y fuera de la empresa y que entran en la formación de las características psicológicas del personal.

Los hábitos, los anhelos y las pretenciones del personal de una corporación tienen su origen en las circunstancias culturales generales; muchas veces son distintos a lo esperado por la dirección al proyectar sus propios motivos e ideas. Es un serio error creer que los motivos e ideas que existen en los empleados sean los mismos que espera la dirección.

La forma de pensar y el razonamiento que existe tras las acciones o la inactividad del empleado no deben darse por supuestos por la dirección.

Bajo el influjo de las enseñanzas clásicas de la economía, los intelectuales tienden a suponer que los temas preponderantes en el pensamiento de todas las personas son las consideraciones económico-materiales. Ven al empleado como un individuo aislado al que le importan fundamentalmente las remuneraciones materiales personales y las buenas condiciones de trabajo.

Imaginan que el individuo está movido por los siguientes incentivos principales:

Recibir buena paga

Tener trabajo seguro

Tener horario moderado

Estar protegido contra accidentes

Ser tratado justamente

Que se haga reconocimiento de su dignidad personal

Estos motivos con todo lo importantes que pueden ser no incluyen los elementos no materiales siempre presentes que tienen influencia sobre las decisiones y la conducta de los que trabajan.

Ignoran la situación esencialmente social del hombre medio y no toman en consideración que estas acciones no son el resultado de una meditación solitaria, sino consecuencia de la huella que dejaron ellos de la sociedad en que viven. Los hábitos sociales y las ideas de prestigio y valía determinan en gran medida la conducta del hombre medio.

Entre las influencias sociales hay algunas que tienen su origen en el lugar donde el empleado ocupa la mayor parte de su energía, en que pasa la mayor parte de sus horas de trabajo y en el que se gana la vida.

Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son por consiguiente un elemento importante y de incalculable valor para la productividad.

La dirección no puede atenerse a las observaciones o supuestos de tiempos pasados si quiere enfrentarse a los problemas actuales de relaciones humanas.

Tiene que conocer tanto las cualidades generales del individuo como las tradiciones o influencias locales, toda vez que las tradiciones pueden variar de un sitio a otro y ciertas influencias pueden cambiar al cabo del tiempo.

El ser humano está sujeto a las presiones sociales y a las ideas de valía de un medio ambiente inmediato, las que no se manifiestan fundamentalmente a través de exigencias materiales. La posición social y la conciencia de grupo de un hombre son al menos tan importantes para su satisfacción como el dinero y mas mejoras materiales del sitio donde trabaja.

El hombre medio solo desarrolla una parte de su capacidad potencial. La mayoría de nosotros podríamos hacer diez veces más de lo que hacemos si estuviéramos adecuadamente motivados.

Luego el problema es hacer surgir la capacidad proporcionando motivaciones eficaces, si es verdad que el

grupo en que se mueve tanto fuera como dentro del trabajo tiene influencias sobre la actuación de una persona; la dirección lógicamente debe crear condiciones bajo las cuales la influencia de la comunidad del grupo o de la familia favorezcan las finalidades del trabajo.

Esto quiere decir que entre la relación de jefe con el subalterno debe de considerarse tan valiosa la colaboración del subalterno como los deseos del jefe. Los estímulos y anhelos que mueven a las personas son la clave de su cooperación. La única forma de hacer que los demás cooperen es creandoles el deseo de cooperar.

Para las relaciones humanas enfocadas desde dos puntos de vista: el lector y el empleado, la comprensión de la conducta individual es muy importante.

Para Malcolm Knowles los grupos son principalmente colecciones de individuos. En consecuencia la comprensión de la conducta de los grupos tiene que comenzar por la comprensión de la conducta de los individuos. Mucho de la investigación de la dinámica de grupos tiene como finalidad lograr una mejor comprensión de las causas y de la dinámica del comportamiento del individuo dentro del grupo y los estudios de la dinámica de grupo hacen uso abundante de los descubrimientos de la conducta individual realizados por ciencias afines especialmente psiquiatría y psicología clínicas.

Existen fuerzas basadas en las necesidades psicológicas que vamos a enunciar.

Las necesidades biológicas tales como la comida, el agua, el descanso, la actividad, etc. son ampliamente reconocidas. Menos bien comprendidas son las necesidades psicológicas comunes a todos los seres humanos que constituyen un blanco de gran cantidad de investigación efectuada por psicólogos y antropólogos.

Aunque se da a menudo diferentes nombres a estas necesidades, incluyen ideales tales como la necesidad de --

seguridad, la necesidad de afecto y respuesta, la necesidad de posición y reconocimiento, la necesidad de nuevas experiencias, etc.

Esas necesidades no tienen la misma fuerza para todos los individuos, ni para la misma persona en diferentes épocas. Cada individuo tiene su único y propio esquema de necesidades en un momento dado. Lo que es más, existe la presunción de que una necesidad puede expresarse en tipos de conducta totalmente diferentes, según se trata de individuos diferentes y aún del mismo individuo tratándose de situaciones diferentes.

Un importante punto de vista que emerge del estudio de las necesidades psicológicas es que no son materia apropiada para basar juicios morales. Tiene tanto sentido de culpar a una persona que necesita reconocimiento como culparla de que tenga hambre cuando su estómago está vacío. Si su necesidad de reconocimiento hace que irrite al grupo para monopolizar la discusión o por otra conducta captora de atención, la falta no está en su necesidad de reconocimiento, sino en no saber como obtenerlo en forma socialmente aceptable.

Otro conjunto de fuerzas que influyen en la conducta del individuo son centrípetas más que centrífugas. Son estas sus propias metas, normas y valores, sus propias percepciones de la realidad, temores y concepciones de lo que es él y de lo que desea ser. Aunque estas fuerzas se han originado en todas las demás influencias existentes en la vida, les ha dado una configuración única, por la forma en que las ha agrupado, son los imanes del mundo privado. Y llegado el momento pueden llegar a ser el factor más influyente en la determinación de su conducta. Cierta grado de investigación sugiere que cuando una situación permite a una persona ser ella misma (actuar

libremente y con integridad) su conducta será constructiva y creadora hasta el máximo punto de que esta persona es capaz.

Y es precisamente cuando se encuentra sometido a presiones que tratan de inducirle a hacer algo distinto de lo que en realidad es, a hacer algo ajeno a sí mismo cuando se convierte en una personalidad problema.

VIII.- EL LECTOR

Con mucha razón afirma Gaston Litton que uno de los campos de la biblioteconomía que menos atención han recibido es el que se ocupa del lector. Nadie ha estudiado sobre la personalidad del lector, acerca de las susceptibilidades y deseos. Afirma acertadamente que al hablar del "lector" se entiende una heterogénea colectividad humana que puede ser dividida en varias clases según sus aspiraciones y necesidades.

Para el bibliotecario es muy importante distinguir los diferentes tipos de lectores, conocer sus preferencias en materia de lectura para poder así manejar más eficientemente sus instrumentos de trabajo.

Al lector como "individuo que frecuenta la biblioteca en busca de información o de datos, y ocasionalmente de lecturas recreativas" debe respetársele su carácter de ciudadano, así como otorgarle el derecho de entregarse a estas lecturas y a recibir de la biblioteca la información que necesite.

"Lector es la persona que usa o consulta los volúmenes de una biblioteca y empleado el término en plural engloba el conjunto de personas que concurren a una biblioteca". Las necesidades de lectura e información del lector en cualquier grado que se manifieste obligan al bibliotecario a:

- a) Escuchar y en lo posible atender su petición.
- b) Informarle sobre los diversos recursos de la institución.
- c) Facilitarle cualquier tipo de servicio que necesite, ya sea préstamo de libros, consulta, reproducción de material, etc.

Debemos tener en cuenta sin embargo, las clases de lectores que Litton nos cita y que son:

- 1.- Lector in situ: que es el que utiliza todos los recursos de la institución, es el lector tradicional, que desde tiempos atrás viene frecuentando la institución.
- 2.- El lector externo: es aquel que utiliza los recursos

bibliográficos de la institución pero por medio del servicio de préstamo a domicilio, jamás lo veremos leer dentro de la biblioteca.

3.- El lector extraordinario: es aquel individuo que solo ocasionalmente utiliza los servicios de la biblioteca debido a una consulta urgente que surge en su trabajo o en el medio donde se desarrolla.

4.- El lector moroso: es aquel que retrasa todo, que pide prestado a domicilio, no paga las multas, abarca mucho material dentro de la sala de lectura cuando en realidad solo necesita un libro, etc.

5.- El lector investigador: es el que utiliza la biblioteca por un largo tiempo en el curso de un estudio -- exhaustivo de la literatura de algún asunto; predomina en las bibliotecas especializadas y universitarias. Suelen utilizar cubículos u otros gabinetes aislados.

6.- El lector general: es el que predomina en la biblioteca pública. No pertenece a ninguna categoría o clasificación en especial. Decir "lector general" es como significar que en un grupo de diez personas cada una es distinta de la otra en lo que a preferencias y hábitos se refiere.

7.- El lector colectivo: es el que forma grupos bien definidos en la biblioteca pública ya sea como estudiante, como miembro de alguna sociedad o asociación, etc.

8.- Los lectores que aprovechan servicios especiales: muchas personas utilizan regularmente una colección o servicio especial de la biblioteca, tal como las micropelículas, las colecciones de una determinada materia, la fotocopia, y así se constituyen en clientes fijos.

Litton nos cita además los siguientes tipos de lectores

que no debemos olvidar y que son:

Por edad: Niños, jóvenes y adultos.

Por ocupación: obreros, funcionarios públicos, comerciantes, profesionales, etc.

Por educación: recién alfabetizados, estudiantes a distintos niveles, gente de cultura media, profesores, etc.

El lector en cualquiera de las clases y tipos citados es relativamente inofensivo en términos generales, sin embargo existe un porcentaje de individuos peligrosos que debemos tener siempre en cuenta porque su indisposición social puede deberse a problemas de tipo psicológico que los lleva a actuar antisocialmente. La reacción ante la represión del empleado puede llegar a ser violenta. De allí que surgan los problemas que no son desconocidos a todo bibliotecario.

Citaremos en primer lugar el robo de libros en que las bibliotecas sufren pérdidas considerables causadas por cleptómanos, es decir por individuos que practican el robo de libros compulsivamente.

Son verdaderos bibliómanos que practican la "bibliocleptomafia".

En segundo lugar las mutilaciones son otro grave delito, tal vez peor que el robo, y es el que cometen los mutiladores de libros, quienes marcan o cortan las hojas de libros o revistas. Muchos países tienen leyes que condenan la mutilación de libros.

Y en tercer lugar surge el de orden en la biblioteca. Nos ha tocado vivir en la época de la desobediencia civil, que adopta muchas y muy variadas formas, y la biblioteca no está libre de estas manifestaciones de inconformismo, violencia y maldad. Cuando se vive en una época así, la biblioteca y su personal corre peligro, es responsabilidad de la dirección dar las instrucciones pertinentes de protección.

Podemos concluir diciendo que la gran mayoría de los lectores que acuden a una biblioteca no originan problemas de ninguna clase, pero hay otros que los crean constantemente para todo. Se trata de personas neurasténicas o exéntricas, que nunca se cansan de exigir con actitud unas veces cortés aunque insistente, y otras con tono autoritario, que se les haga alguna excepción personal en la interpretación del reglamento.

El empleado debe estar previamente advertido sobre esta posibilidad y debe conocer la política de la biblioteca en tales casos para actuar con confianza y sin vacilaciones.

IX.- EL BIBLIOTECARIO

La producción de un libro es un complicado proceso que realizan en común muchas personas: el autor, el tipógrafo, el ilustrador, el encuadernador, el editor, el librero y algunos otros.

Después de algunos meses de trabajo intenso surge la nueva obra cuyo destino no debe ser acumular polvo en los estantes de una biblioteca sino atraer lectores e inspirar las acciones positivas.

Todos cuantos colaboran en la confección de un libro, ya esté su labor vinculada a la parte material o se refiera al aspecto intelectual, albergan siempre la esperanza de no haber trabajado en vano. Quieren que su libro sea leído, pero el libro es un objeto inerte que por sí solo, no se mueve del lugar donde se lo deja. Le corresponde entonces al bibliotecario la misión de servir de enlace entre los lectores potenciales de la comunidad.

El bibliotecario sabe muy bien que en la naturaleza humana se dan ciertos defectos o limitaciones que conspiran contra la lectura: la pereza, la indiferencia y la volubilidad o inconstancia en las cosas serias: él no puede razonablemente cambiar la naturaleza humana, pero sí comprometerse a trabajar con el mayor entusiasmo para que los diferentes tipos de lectores puedan disfrutar de los materiales bibliográficos reunidos en la institución.

Por tratarse de una institución pública que está al servicio de toda la comunidad, la biblioteca funciona dentro del marco de ciertas modalidades y su personal actúa dentro de ciertas normas. El bibliotecario es un empleado de una institución cultural y maneja diversos impresos, que son instrumentos de difusión de ideas.

El bibliotecario debe ser además un funcionario público con una responsabilidad adicional como servidor de la cultura.

Los lectores que están aguardando a las puertas de la biblioteca a que el bibliotecario llegue para abrir constituyen una ínfima minoría. Son mucho más numerosos los individuos que llegan después y esperan que la institución les tenga todo listo y servido.

Con estas personas el bibliotecario tendrá que vencer resistencias antes de lograr convertirlas en auténticos lectores.

Uno de los grandes desafíos para el bibliotecario es idear alicientes para que los libros sean leídos por todas las personas indiferentes a los hechos culturales y que desconocen los beneficios de las lecturas sanas y adecuadas.

El profesional debe desarrollar programas de promoción de la lectura a nivel de las necesidades de la comunidad. Este estímulo y el sostenimiento del interés de los lectores exige recurrir a normas y medios de publicidad.

Se puede aprovechar la experiencia de publicistas profesionales, quienes adaptarán sus creaciones y técnicas a las condiciones en que se desenvuelve la biblioteca.

Para comprender al público es importante identificar las diferentes asociaciones que actúan en una comunidad, las personas que las componen, los intereses que las mueven y otros detalles similares.

Entre los diferentes grupos que existen en una comunidad podemos citar los siguientes ejemplos: grupos políticos, agrupaciones religiosas, literarias, artísticas, científicas, históricas, educativas y de recreación.

Acerca de cada grupo la biblioteca debe informarse de los siguientes puntos:

- a) Cuales son sus intereses principales.
- b) Qué medios psicológicos serían más eficaces para atraer al grupo.
- c) Qué leen sus miembros.

Las bibliotecas medianas o grandes deben destinar personal para trabajar únicamente en la orientación de lectores poco acostumbrados a la utilización de la biblioteca, de la cual desconocen la variedad de servicios que presta y los recursos y medios bibliográficos con que cuenta. El consejero de lectores debe preocuparse exclusivamente por aquel tipo de lectores que parecen "estar fuera de su ambiente". Su función además es la de atraer lectores. Con esto debe aclararse que el consejero no debe limitarse a brindar asesoramiento circunstancial a un lector desorientado, sino que la suya es una labor de promoción de los méritos del catálogo público, la sección de referencia o consulta y la diversidad de fuentes con que cuenta la institución.

Para concluir, del bibliotecario se requiere entonces: un sentido de servicio generoso y voluntario, adelantándose a las necesidades del lector proporcionándole el material de lectura y consulta que necesite.

El lector como individuo y como ciudadano, merece, por parte del personal el más absoluto respeto, pero no por su posición social o económica ni por ninguna otra razón que no sea el derecho inherente a su condición de usuario de la biblioteca, una institución pública. Este respeto puede asumir muchas formas y el bibliotecario debe manifestarlo con generosidad y espontaneidad.

Como todo ser humano, el lector es una persona sensible. Por educación el bibliotecario respetará en el lector todas aquellas características de raza, religión y condición social o económica que lo pueden diferenciar de otros ciudadanos.

A la vez el bibliotecario debe recordar que el lector como humano es sensible a cualquier manifestación de simpatía y solidaridad.

El lector, también, es anónimo y a veces quiere que su búsqueda de datos sea respetada como una cuestión personal, sin que nadie se entere del porqué está allí. El lector tiene perfecto derecho de hacer sus averiguaciones y hacer sus consultas a solas, cuando lo desee. El bibliotecario cuidará la colección bibliográfica y hará cumplir el reglamento, pero de una manera amigable e inteligente y actuará con todo cuidado, con discreción para no ofender al lector. El bibliotecario sabe que los libros son más caros y que los fondos de una biblioteca son insuficientes, pero a la vez el bibliotecario debe otorgar ahora al lector una posición de mayor importancia que antes.

"En este sentido, como en otros, los tiempos marcan un progreso paulatino de la biblioteca, el profesional que entienda estas sutilezas del servicio y dé atención al lector contribuirá a que la institución alcance una etapa nueva en su desarrollo".

X.- CONCLUSIONES

1.- El concepto de cultura es de valorización. Es indudable que para el hombre hay un rango en las actividades humanas, y las más altas, las óptimas pertenecen a la cultura.

Aunque la idea de cultura es única, podemos contemplarla en varios y distintos aspectos, y los más importantes son: el científico, el ético, el artístico y el dinámico que normalmente se llama adelanto.

2.- Nels Ferré dijo: "La libertad es auténtica, no cuando la gente hace lo que quiere después de haber sido instruida según las normas autoritarias, sino cuando obra según su discernimiento y su opción personal en todo cuanto está de acuerdo a su naturaleza cabal."

Las bibliotecas, entonces, representan el interés social de una labor grande y reconocidamente difícil. Su obligación debe consistir en hacer una contribución a la sociedad mediante sus libros, con una intelectualidad cada vez más informada, sensible y crítica.

3.- La educación en el sentido moderno de la expresión se ha convertido en una adaptación a la situación de la vida; los servicios de orientación están destinados a apoyar y emplear el programa real de la escuela que tiende a ese fin. "Ayudan al individuo en el proceso de la autocomprensión del medio socioeconómico actual y del posible medio futuro."

4.- La organización del trabajo bibliotecario participa del complejo que particulariza la estructura y los fines de la biblioteca misma.

Las relaciones laborales, son un tema poco tratado en biblioteconomía y de vital importancia. Estas relaciones son las actitudes psicológicas de los distintos agentes humanos respecto a los otros integrantes del personal.

5.- Si la naturaleza humana está creada o afectada, en todo o en parte por factores sociales, entonces sus características son de interés directo para el psicólogo

social. Independientemente de cualquier programa que se

incluir la naturaleza humana, una característica fundamental y universal del hombre es su variabilidad y su maleabilidad ante condiciones sociales y culturales bajo las cuales crece y se desarrolla.

6.- Cada generación, cada porción de sociedad tiene su lenguaje propio y su peculiar manera de pensar. Los medios de que el hombre se vale para comunicarse con los demás son el lenguaje y la escritura, el tono, los gestos, las actitudes, las expresiones de la fisonomía.

El sentido social empieza con el juicioso empleo de todos estos medios de enlace. Para que los hombres se entiendan y colaboren, es necesario en primer lugar, que sepan establecer y mantener relaciones entre sí.

7.- Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son un elemento importante y de incalculable valor para la productividad. La dirección no puede atenerse a las observaciones o supuestos de tiempos pasados si quiere enfrentarse a problemas actuales.

Tiene que conocer tanto las cualidades generales del individuo, como las tradiciones o influencias locales, toda vez que las tradiciones pueden variar de un sitio a otro, y ciertas influencias pueden cambiar al cabo del tiempo. El ser humano está sujeto a presiones sociales y las ideas de valía de un medio ambiente inmediato. La posición social y la conciencia de grupo de un hombre son al menos tan importantes para la satisfacción como el dinero y las mejoras materiales del sitio donde trabaja.

8.- Se ha estudiado poco acerca de la personalidad del lector, acerca de sus susceptibilidades y sus deseos. Sin embargo, debe existir la conciencia de que al lector como "individuo que frecuenta la biblioteca en busca de información o de datos, y ocasionalmente de lecturas recreativas" debe respetársele su carácter de ciudadano, así como otorgarle el derecho de entregarse a estas lecturas y a recibir de la biblioteca la información que necesite.

9.- Del bibliotecario se requiere: un sentido de servicio generoso y voluntario, adelantándose a las necesidades del lector proporcionándole el material de lectura y consulta que necesite.

El lector como individuo y como ciudadano, merece, por parte del personal el más absoluto respeto pero no por su posición social o económica, ni por ninguna otra razón que no sea el derecho inherente a su condición de usuario de la biblioteca.

Aurea Guzmán Muñoz
Maestra en Biblioteconomía.

BIBLIOGRAFIA

- ALEXANDER, CARTER. Métodos de investigación. Washington, D. C., Unión Panamericana, 1962.
- BAROJA, PIO. Las formas de la cultura. En: El libro y el pueblo (44) Sep. 1968.
- DIMITROFF, DEIETRIO. Conceptos de organización del trabajo aplicados a la biblioteca. En: Cuadernos bibliotecológicos, Núm.48 (s. a.)
- ETTINGER, KARL E. Relaciones humanas (Organización de empresas, principios y prácticas de productividad). México, Herrero Hnos. Sucs., S. A. (1965).
- INSTITUTE OF PUBLIC RELATIONS DE LA GRAN BRETANA. Práctica de las relaciones públicas. Barcelona, Ediciones Omega, S. A. (1963)
- JOHANNOT, HENRI. El individuo y el grupo; las relaciones interhumanas. Madrid, Aguilar (1964)
- KLINBERG, OTTO. Psicología social. México, Fondo de Cultura Económica (1965)
- KNOWLES, MALCOLM. Introducción a la dinámica de grupos. México, ELSA, 1965.
- LITTON, GASTON. Formación del personal. Argentina, Bowler, 1971.
- LITTON, GASTON. Los lectores en sus libros. Argentina, Bowler, 1971.

FOSER, LESLIE EUGENE. Asesoramiento y orientación.
Buenos Aires, Paidós (1968)

NASH, PAUL. Libertad y autoridad en la educación.
México, Ed. Pax-México (c1966)