

Publicación de los valores de las bibliotecas universitarias españolas a través de sus sedes web

Publication of the values of Spanish university libraries on their websites

Ana-Reyes Pacios; Paz Fernández-y-Fernández-Cuesta

Cómo citar este artículo:

Pacios, Ana-Reyes; Fernández-y-Fernández-Cuesta, Paz (2019). "Publicación de los valores de las bibliotecas universitarias españolas a través de sus sedes web". *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280508.

<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.08>

Artículo recibido el 25-04-2019
Aceptación definitiva: 11-09-2019



Ana-Reyes Pacios ✉
<https://orcid.org/0000-0003-2887-882X>
Universidad Carlos III de Madrid
Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Madrid, 126-128.
28903 Getafe (Madrid), España
areyes@bib.uc3m.es



Paz Fernández-y-Fernández-Cuesta
<https://orcid.org/0000-0003-1788-4677>
Fundación Juan March
Castelló, 77. 28006 Madrid, España
pfdez@march.es

Resumen

El objetivo del trabajo es analizar los valores que orientan las decisiones y la práctica profesional de los bibliotecarios de las universidades públicas españolas, así como la forma en que los comunican a través de sus sedes web. La búsqueda de estas declaraciones que enmarcan el comportamiento del personal de cada biblioteca conllevó el análisis de los documentos corporativos publicados en la web. Para evaluar la visibilidad y la accesibilidad que cada biblioteca otorga a los valores, se tuvo en cuenta la ruta de acceso desde la *home* de la biblioteca. Asimismo se consideró el nivel de relevancia del documento corporativo elegido para su difusión. Fruto del análisis se detectaron, en primer lugar, valores vinculados a la administración de lo público como el compromiso hacia la institución, los servicios y los usuarios. A continuación valores propiamente identitarios de la profesión como la defensa del acceso a la información, a los datos y a la ciencia. Los que más se repiten son la innovación y la profesionalidad. Se recomienda que las bibliotecas definan y comuniquen los valores por ser, junto a la misión y la visión, elementos de gran interés estratégico y comunicativo, tanto interno como externo, porque aportan ventajas a cualquier organización, al mostrarse transparente y permitir la identificación con su público objetivo.

Palabras clave

Comunicación organizacional; Comunicación corporativa; Biblioteca; Bibliotecas universitarias; Sedes web; Webs; Valores; Transparencia; Ética; Profesión; Profesionales; Bibliotecarios.

Abstract

The article aims to shed light on the values that guide professional practice in Spanish university libraries and the strategies deployed to publicise them on library websites. Identifying the statements that inform each library staff's behaviour called for analysing the corporate documents published on such sites. Value visibility and accessibility were assessed on the grounds of the length of the route from the home page. The prominence of the corporate document containing the information was also studied. The analysis initially revealed values relating to the administration of public assets, such as engagement with the institution, its services and users. That was followed by professional values such as defence of access to information, data and science. The values most frequently espoused were innovation and professionalism. Libraries are encouraged to define their values which, along with their mission and vision, are a significant component of their internal and external strategy and communication policy. Their publication, in turn, redounds to transparency and enhances the relationship with their target audience.

Keywords

Organizational communication; Library; Academic libraries; Web sites; Values statement; Transparency; Ethics; Profession; Professionals; Librarians.

1. Introducción

Martins y Terblanche (2003, pp. 65 y 67) definen la cultura de una organización como los valores y creencias profundamente arraigados y a menudo subconscientes compartidos por su personal, estimando que son factores críticos en el éxito de cualquier organización. Los valores de una organización, junto a las definiciones de misión y visión, son importantes para dirigir y orientar a las personas que forman parte de la misma. Se consideran el pilar de toda organización, bien tenga ánimo de lucro o no. Representan las normas ideales de comportamiento sobre las que descansa el clima organizacional (**Valbuena; Morillo; Salas**, 2006). Sirven en un marco estratégico como instrumento para movilizar a las personas en pos de un propósito común. También se ven como elementos dinamizadores de la actuación de las personas para alcanzar las metas de la organización y, por lo tanto, influir en el incremento de la productividad (**Dobni; Brent-Ritchie; Zerbe**, 2000; **Velasquez-de-Naime; Rodríguez-Monroy; Guaita**, 2012). Una declaración de valores también puede ayudar a una organización a atraer mejores empleados y generar más asociaciones con instituciones similares. De ahí el interés que tiene para cualquier organización definirlos y comunicarlos al exterior.

Si las organizaciones no definen, manejan y difunden estos elementos entre sus miembros se produce una falta de identidad, lo que no ayuda a conseguir un alto nivel de identificación ni una cultura e identidad corporativa sólida (**Ramírez; Sánchez; Quintero**, 2005). Hay diferentes perspectivas de este amplio concepto -organizacional y comunicacional- y de ahí el uso de los calificativos “organizativa” y “corporativa” que acompañan al término identidad, relacionados con su tratamiento en las disciplinas de gestión estratégica y marketing corporativo. Algunos ven la identidad corporativa como una forma explícita de expresión de la identidad organizacional (**Powell et al.**, 2009). Una versión mix considera la identidad como el conjunto de atributos que los miembros de una organización utilizan para describirla, contando con la comunicación, el comportamiento y el simbolismo corporativo como los elementos más comunes que expresan su personalidad (**Pérez; Rodríguez-Del-Bosque**, 2014, p. 103). Entre esos atributos están los valores y creencias con las que se identifica la organización.

Los valores se estudian desde cualquiera de las ciencias del comportamiento (Sociología, Psicología), además de otras relacionadas (Derecho, Administración, Política). Según el área de estudio, el concepto de valor toma matices y conexiones diferentes que a su vez se complementan. La ambigüedad del término ha llevado a algunos autores a realizar clasificaciones de los valores, atendiendo a las necesidades humanas (**Gouveia**, 2003), o bajo otras perspectivas, tanto a nivel individual como cultural (**Jaén**, 2009).

Los valores se comunican a cualquier nivel de las relaciones humanas (entre personas, organizaciones, culturas, sociedades, economías...) aunque el modo más habitual es a través de lo que se hace y cómo se hace. Toda organización dispone de valores, pero no siempre están escritos y declarados y, en caso de estarlo, no todas los comunican y difunden adecuadamente, ya sea hacia dentro o hacia fuera de la misma. Este hecho puede influir decisivamente, tanto a la hora de conseguir la eficacia de la organización (**James**, 2014) como unas relaciones externas idóneas para cumplir sus fines. De ahí que se hayan visto también como un indicador de transparencia en las organizaciones (**Herranz-De-la-Casa; Cabezuelo-Lorenzo**, 2009). En particular, en el ámbito de lo público, **Gómez-Pereira** (2014, p. 19), inscribe los valores en el marco de transparencia en la gestión, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio del cargo que se ocupa.

La comunicación a todos los empleados de la organización de identificadores estratégicos, entre ellos los valores, se considera indispensable para atraer y retener a los trabajadores y a los clientes (**Paarlberg; Perry**, 2006). Las sedes web se han convertido en un medio habitual e idóneo para darlos a conocer, declarando por esta vía sus intenciones, tanto explícita como implícitamente (**Wenstop; Myrmel**, 2006). Existe por tanto un claro vínculo de los valores con la comunicación al ofrecer a los miembros de la organización información sobre su cultura y, en un plano más profundo, posibilitar la socialización y aceptación de los valores y de esta forma compartirlos (**Marañón-Rodríguez; Bauza-Vázquez; Bello-Rodríguez**, 2006).

Las bibliotecas universitarias no son ajenas a la importancia de dicha comunicación y cada vez más difunden documentos relacionados con su identidad organizativa a través de diversos canales, entre ellos sus sedes web (**Pacios**, 2003). Es la vía que permite a sus *stakeholders* conocer lo que inspira su comportamiento en la organización, su saber hacer y el compromiso profesional de su personal. Por otra parte, los usuarios de estos servicios están cada vez más empoderados y requieren de valores y compromisos.

“ Los valores se comunican a cualquier nivel de las relaciones humanas (entre personas, organizaciones, culturas, sociedades, economías...) aunque el modo más habitual es a través de lo que se hace y cómo se hace ”

En este trabajo se investiga si las bibliotecas universitarias españolas tienen valores declarados, entendidos como elementos constitutivos de su estilo laboral y su cultura e identidad organizativa, así como los cauces seleccionados para su comunicación formal a través de sus webs. La identificación de estos valores permitirá conocerlos, ver su tipología y si existe coincidencia con los valores declarados en los códigos deontológicos de las asociaciones bibliotecarias, en particular las universitarias.

2. Valores en las bibliotecas

En la bibliografía sobre gestión y dirección de organizaciones se pueden encontrar definiciones de lo que se debe entender por valores y su diferencia con otros términos relacionados, como principios o cultura corporativa. Como ejemplo, Palom-Izquierdo y Tort-Raventós definen los valores como:

“un conjunto de convicciones profundas u opciones fundamentales que manifiestan la identidad de una organización, tanto en su vida interna como en sus relaciones con el mundo exterior” (**Palom-Izquierdo; Tort-Raventós**, 1991, pp. 86-87).

Sirven para guiar la actividad de la organización y suscitan en los individuos un estilo o manera de comportarse y de actuar que la caracteriza. Se relacionan con la visión del líder. Su objetivo es, por tanto, contar con un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización. Representan una filosofía de gestión, una base conceptual para dirigir la organización con influencia sobre el comportamiento de sus miembros. **Allen** (1998) observó las diferencias de valores entre trabajadores de ámbitos laborales distintos. Están por tanto supeditados a las culturas, profesiones y zonas geográficas.

Si nos ceñimos a las bibliotecas, se observan ya desde finales del siglo pasado algunas tendencias claras en la bibliografía relacionada con los valores. Algunas no difieren en gran medida de otras áreas de estudio y se resumen en los siguientes puntos:

1) El interés por precisar el significado del término “valor” y diferenciarlo de los principios. Bajo esta perspectiva se ha definido el valor como

“síntesis de los principios, modelos supremos, guías de acción, portadores de fuerza normativa, que se crean y construyen como resultado de un proceso de análisis y valoración de experiencias sociales y de acuerdos humanos” (**Pérez-Pulido**, 2007, p. 14).

La autora indica además que se caracterizan por su relatividad, ya que permanecen, se perfeccionan, pierden vigencia o desaparecen.

Sin embargo, en ocasiones queda patente la consideración de estas declaraciones bajo la doble categoría de valor y principio, lo que revela una asimilación de ambos conceptos. Sucede por ejemplo con la libertad intelectual, principio básico sobre el que se sustenta el primer código de ética de la *American Library Association* (**Pérez-Pulido**, 2001), pero declarado también como valor principal en el que se deben sustentar otros como la confidencialidad o privacidad (**Estrada-Vélez**, 2004/2005; **Pérez-Pulido**, 2018).

2) La preocupación por identificar y clasificar valores asociados a la profesión y a los servicios que se prestan desde las bibliotecas (**Allen**, 1998; **Branch**, 1998; **Berg; Jacobs**, 2016). Más aún en etapas en las que los cambios tecnológicos y su impacto provocaron modificaciones importantes en el trabajo bibliotecario (**Dole; Hurych; Koehler**, 2001; **González-Pérez et al.**, 2006). Donald J. Sager, que fue director de la *Chicago Public Library*, afirmó: “Sin valores comunes no somos una profesión” (recogido por **Flagg**, 2000, p. 81). Esta frase revela su necesidad para guiar a los miembros de la profesión y ayudar al personal de la biblioteca a desarrollar su curriculum, además de dar respuesta a las preguntas de su público.

Gorman (2001), basándose en su experiencia y en la bibliografía sobre bibliotecas, identifica ocho valores fundamentales ligados al perfil de un bibliotecario referencista:

- administración (*stewardship*),
- servicio,
- libertad intelectual,
- racionalismo,
- alfabetización y aprendizaje,
- igualdad de acceso,
- privacidad, y
- democracia.

Otros trabajos se han centrado en identificar los valores que gozan de una mayor reputación, a través de encuestas dirigidas a los bibliotecarios y a los que en un futuro pudieran llegar a serlo (**Dole; Hurych; Koehler**, 2000; **Adebayo; Akole; Salau**, 2016). Los resultados han permitido ver diferencias por países, especialmente entre los desarrollados y en vías de desarrollo, además de influir la categoría y función profesional que desempeñe el entrevistado.

Pérez-Pulido (2018) clasifica los valores de los profesionales de la información en tres tipos:

- tradicionales: los que son atemporales y se mantienen desde el comienzo (como la libertad intelectual);
- emergentes: resultado de la evolución de la sociedad y de los nuevos entornos laborales (propiedad intelectual);
- redefinidos: algunos tradicionales pero que han evolucionado como consecuencia de nuevos sistemas de trabajo (privacidad y confidencialidad).

3) Su relación con la ética y con los códigos ligados a la profesión. Las bibliotecas tienen una misión y unos objetivos de carácter social que conllevan una serie de valores añadidos. Las tareas que realizan los profesionales que trabajan en ellas implican una conducta ética, lo que supone el reconocimiento de que los profesionales dedicados a la gestión de la información sean responsables moralmente ante sí mismos y ante la sociedad en conjunto. A esto se añade, como en el caso que nos ocupa, el que las bibliotecas sean servicios de instituciones públicas, como son las universidades públicas. Así, los valores se consideran inherentes a la profesión de servicio público, a la ética pública, si se persigue el beneficio de la comunidad (**Chávez-Ramírez; Vargas-Hernández; Gómez-Ramírez, 2014; Diego-Bautista, 2008**). Se ve por ello la necesidad de que estén integrados en las estructuras, procesos y sistemas de las organizaciones para hacer de los valores compartidos una parte integral de la cultura de servicio público (**Kernaghan, 2003**).

Pese a que los códigos de ética son un instrumento para la promoción y fomento de los valores, no son un fin; es decir, no basta con lograr su aparición (**Diego-Bautista, 2008**). Es preciso que haya personas que los divulguen, propaguen y fomenten, otro argumento más para que se comuniquen de forma eficaz y clara.

Miller (2007, pp. 7-8) indica que aunque los términos ética y valores con frecuencia se usan indistintamente en la bibliografía sobre bibliotecas, son términos que tienen significados distintos y contribuyen a la discusión entre sus profesionales de diferentes modos. Distingue los valores de la ética porque, en su opinión, los primeros representan creencias e ideales muy arraigados, mientras que la ética y los códigos de ética son pautas establecidas que intentan describir estándares e influir en el comportamiento para que éste cumpla con esos estándares. Al analizar la bibliografía a partir de 114 artículos identifica la presencia de 298 valores ligados a los servicios bibliotecarios. Los que aparecían con frecuencia más alta fueron:

- servicio,
- educación y aprendizaje a lo largo de la vida,
- profesionalismo, y
- acceso.

Sin embargo, algunos como diversidad, bien público, preservación, responsabilidad social, democracia, confidencialidad / privacidad y libertad intelectual, aparecieron con menos frecuencia de lo que esperaba. Otros como **Dutta** (2015), han establecido la relación entre los valores de las bibliotecas y el código de ética del país al que pertenecen.

Pero es en la bibliografía específica sobre planificación de bibliotecas donde se encuentra siempre referencia a los valores, profundizando en la forma y el modo de redactarlos en el marco de la gestión estratégica, en particular al abordar la elaboración de un plan estratégico, a la vez que se definen la misión y la visión (**Nelson, 2008**). **Corrall** (1994) aconseja la participación del personal de la biblioteca en su definición y su aceptación por consenso. Hay ejemplos, como el de las bibliotecas del *MIT*, que muestran esta forma de proceder. A través de su web, **Fay** (2017) indica que el proceso de articulación de la misión, la visión y los valores fue muy colaborativo e incluyó una sólida discusión en toda la organización, en la que cualquier miembro tuvo la oportunidad de dar su opinión, comentar y debatir sobre las propuestas. Otros autores, incluso, consideran que en su definición deben participar también los que la financian (**Poustie, 1999**). **Nelson** (2008) recomienda además auditar los valores, lo que implicaría una revisión de las políticas, la evaluación del rendimiento de la biblioteca y las relaciones entre los jefes y empleados, de lo que se infiere que deberían actualizarse.

Las principales asociaciones bibliotecarias se han preocupado de definir y compartir valores desde bien temprano a través de sus códigos de ética. El de la *American Library Association (ALA)* es un ejemplo cuya redacción se remonta a 1939 y ha servido para inspirar muchos textos posteriores. Las asociaciones profesionales disponen de un conjunto de valores fundamentales (*core values*) que están expuestos en sus sitios web (*ALA, 2019*). La revisión de los publicados por la principal asociación profesional internacional (*IFLA, 2012*) y por otras nacionales de varios países (*ALIA, 2007; Cilibi, 2017; Fesabid, 2013*) permite identificar más diferencias que semejanzas, al menos en lo que atañe a las denominaciones que utilizan. Se observan como valores comunes a todas:

- acceso a la información,
- servicio,
- calidad,
- libertad intelectual,
- profesionalismo, y
- diversidad.

En el conjunto de valores que reúnen (comunes y no comunes) los hay que se mantienen en el tiempo y otros que se han ido incorporando sensibles a las preocupaciones y a las transformaciones de la sociedad. Unos se refieren a la biblioteca como institución, otros se enfocan a las formas de conducta de los bibliotecarios y otros tienen que ver con las características de los servicios de la biblioteca.

En particular, si se tienen en cuenta los valores de las asociaciones y redes particulares de bibliotecas universitarias, académicas, de investigación y especializadas [Association of College and Research Libraries (ACRL, 2018), Special Libraries Association (SLA, 2018) y la Red Española de Bibliotecas Universitarias (Rebiun, 2012a)], se percibe que asumen valores fundamentales que están presentes en las principales asociaciones bibliotecarias referidas anteriormente (ej. igualdad, libertad intelectual, etc.), pero además añaden otros definitorios de su misión (ej. comunicación científica y acceso abierto).

En resumen, la atención a unos u otros valores demuestra su evolución y su particular forma de ver la profesión, según territorios y culturas. Existe un número de valores que se reafirman por su presencia en todas las asociaciones citadas -valores conservadores, tradicionales o atemporales- y por su mantenimiento como nucleares en sucesivas actualizaciones. A la vez aparecen otros nuevos calificados como modernos y abiertos por surgir para dar respuesta a los cambios en las funciones y en los procedimientos que la sociedad impone. Teniendo esto en cuenta se pueden establecer dos tipos de valores (tabla 1):

- conservadores (también llamados tradicionales, nucleares): coincidentes y propios de las instituciones públicas (Kernaghan, 2003; Chávez-Ramírez; Vargas-Hernández; Gómez-Ramírez, 2014) que se recogen en los valores reseñados por las asociaciones profesionales;
- modernos y abiertos al cambio, también asumidos por las asociaciones profesionales, que se aproximan a los enunciados por corporaciones y empresas, como la creatividad y la innovación (Lencioni, 2002; James, 2014).

La bibliografía reciente sobre valores además los clasifica –ya sean conservadores o modernos– en tres subclases:

- profesionales: los estrictamente relacionados con la actividad;
- democráticos: los que buscan el bien de la sociedad;
- éticos: los íntimamente relacionados con el ciudadano como individuo.

Tabla 1. Tipología de valores en las bibliotecas (conservadores y modernos)

Conservadores			Modernos		
Profesionales	Democráticos	Éticos	Profesionales	Democráticos	Éticos
-Formación continua -Conservación y preservación -Excelencia en el servicio -Profesionalismo -Calidad -Imparcialidad en la compra y evaluación de los recursos -Lealtad y compromiso institucional	-Acceso universal, libre e igualitario -Colaboración / cooperación -Bien público -Respeto a los derechos humanos -Propiedad intelectual -Derechos de autor -Responsabilidad Social	-Confidencialidad y privacidad -Libertad intelectual -Libertad de expresión -Respeto a la diversidad -Integridad -Imparcialidad -Transparencia y multiculturalidad	-Nuevas ideas y perspectiva global -Innovación -Liderazgo -Aceptación del cambio -Formación y tecnología educativa	-Resultados y rendición de cuentas -Comunicación científica -Acceso abierto	-Transparencia -Frente al acoso y al hostigamiento de cualquier índole

3. Metodología

Con el fin de mostrar una perspectiva de los valores vinculados al quehacer bibliotecario que las bibliotecas universitarias españolas comunican a través de su web, así como la forma de hacerlo en cuanto a accesibilidad y visibilidad, en esta investigación se ha seguido la siguiente metodología:

1) Elección de la muestra de bibliotecas que serían objeto del trabajo. Se eligieron las 50 universitarias públicas que forman parte de *Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun)*. Las bibliotecas seleccionadas comparten aspectos comunes: mantienen redes de colaboración a través de esta red y su financiación depende de los fondos públicos. Como servicios de una institución pública, los profesionales que desarrollan su actividad en estas bibliotecas están obligados a la transparencia en la gestión por ser éste un principio que inspira el código de conducta de los empleados públicos (*Real decreto legislativo 5/2015*, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la *Ley del estatuto básico del empleado público*). La observancia de este principio se supuso que debía influir también en una mayor predisposición a comunicar estas declaraciones, si se tiene en cuenta que sus actividades están sometidas a una mayor visibilidad pública (Martín-Castilla, 2006, p. 29). Además, se consideró que todas debían compartir valores como servicios públicos en su actuación profesional y en sus relaciones con los usuarios.

2) Búsqueda y exploración en la sede web de cada biblioteca de los valores, realizada en enero de 2019. La búsqueda de las declaraciones se hizo a través de los enlaces que agrupan los documentos corporativos que tienen accesibles las bibliotecas. Partiendo de la página principal de la biblioteca se revisaron los enlaces y la información que contenían. Cuando no se localizó de este modo se hizo una búsqueda a través del buscador de su web utilizando el término “valores”.

3) Recogida y clasificación de los valores. A la vez que se identificaban en cada sede web se recogían en una hoja Excel para detectar los más comunes, los de menor presencia y los obviados (según códigos de la profesión), así como para reconocer coincidencias y variantes en la terminología utilizada y facilitar el recuento de los resultados.

4) Análisis de los sitios web en los que se publican, evaluando su ruta de acceso en función del número de clics y su relación con el documento o página en donde se encuentran para valorar su visibilidad y accesibilidad. Se consideró la visibilidad como la información que es fácilmente accesible y está situada en un lugar claramente perceptible (Norman, 1988). Teniendo en cuenta esto, se calificó de “visible” cuando el enlace en el que se ubican estas declaraciones utiliza este término y permite su localización rápida.

4. Resultados y discusión

4.1. Número y forma de los valores localizados

Los 62 valores publicados que se recogieron corresponden a 27 (54%) bibliotecas de las 50 que componen la muestra (en el Anexo se muestra la relación de bibliotecas en las que se encontraron valores en su web). En el resto de las bibliotecas (23) no se consiguió hallar ninguna de estas declaraciones.

En cuanto al modo de comunicar estos 62 valores, se detectan tres formas:

- enumeración simple (ej., calidad, orientación al usuario);
- enumeración explicativa (ej., calidad: ofrecer a nuestros usuarios servicios de excelencia);
- enumeración explicativa exhaustiva, incluyendo términos alusivos o relacionados con los principios en los que se apoya (ej., reconocer la singularidad de cada usuario y respetar su derecho a la privacidad).

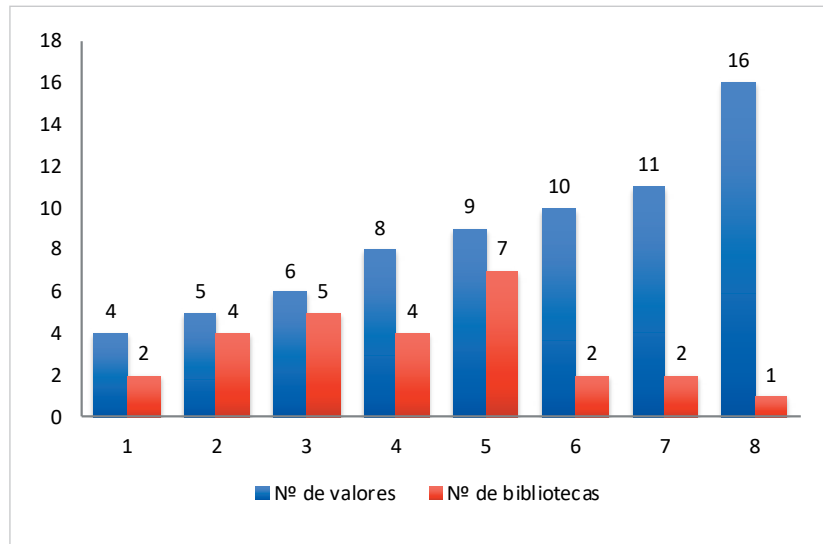


Figura 1. Coincidencia en el número de valores que comunican las bibliotecas

Sólo en un caso, el de la *Universidad de Cádiz*, la biblioteca los agrupa atendiendo a una clasificación: derecho, de relaciones y de organización y funcionamiento (ej., ámbito de los derechos: igualdad, justicia y equidad).

El número de valores explícitos en las 27 bibliotecas oscila entre un mínimo de 4 y un máximo de 16, siendo 9 el número de valores que se declaran en un mayor número (7) de bibliotecas (figura 1).

4.2. Visibilidad y accesibilidad de los valores

La búsqueda y localización de los valores indica que, a tenor del título y lugar del enlace utilizado para su publicación, no cuentan con una buena visibilidad en la mayoría de las bibliotecas. Sólo aparece el término “valores” en el enlace de forma literal en el 3,53% de las bibliotecas. La ubicación que les dotaría de mayor visibilidad es cuando aparecen unidos a la misión y la visión de la biblioteca, al ser declaraciones regularmente formuladas al elaborar un plan estratégico, al igual que los valores. Sin embargo, sucede que sólo si la persona que busca los valores conoce la terminología propia de la planificación los puede localizar fácilmente, en caso de que el enlace no contenga explícitamente este término. Por ejemplo, lo podría hacer cuando la biblioteca dispone de un plan estratégico, documento en el que, generalmente, se encuentran definidos los valores.

En general, para llegar a los valores hay que pasar por enlaces que agrupan documentos relacionados con la gestión, algunos en particular con la gestión de la calidad. En ciertos casos se pudieron localizar en más de un sitio o documento (ej. plan estratégico, carta de servicios y reglamento). También hay bibliotecas que cuentan con código ético (ej. de *Cádiz*, *Córdoba*, *Granada*, *Sevilla*, *La Laguna*, *Valladolid* y *UNED*) o bien, por pertenecer a una comunidad con un colegio profesional que tiene código ético (ej. universidades catalanas), se suscriben al mismo a través de un enlace que permite acceder a su contenido desde la web de la biblioteca.

La ubicación con mayor visibilidad es cuando aparecen unidos a la misión y la visión de la biblioteca, al ser declaraciones regularmente formuladas al elaborar un plan estratégico, al igual que los valores

En relación con la visibilidad de estas declaraciones, y por lo tanto con las características o elementos que posibilitan y facilitan su localización, el enlace de inicio más habitual —y que da acceso a otros enlaces en los que se ubican los valores— está en la página principal de la biblioteca y contiene información general sobre la misma. Responde a títulos como “Conócenos”, “La biblioteca”, “Sobre la biblioteca”, “Información general”, “Presentación”, “Descúbrenos”. Sólo en un caso aparece bajo el dedicado a la “Transparencia”, el de la *UNED*.

Una vez abierto este primer enlace la casuística es diversa (tabla 2):

- en 9 bibliotecas el enlace es compartido con la misión y/o la visión; al visualizarse el mismo término en el enlace resulta muy fácil localizarlos, resultando ésta la forma más idónea de comunicarlos y por ello la recomendable. Sólo en 2 bibliotecas se encontraron bajo el enlace de la misión y la visión, a pesar de que no se usó el término valor en el mismo;
- en 8 bibliotecas estaban en los documentos correspondientes a los planes estratégicos o planes de actuación;
- en 6 se localizan dentro de la carta de servicios;
- otras ubicaciones están relacionadas con enlaces que contienen documentos de gestión, como las memorias del servicio o los informes de evaluación de la calidad.

La accesibilidad, ensombrecida por la escasa visibilidad, podría calificarse de mediana considerando que el recorrido para llegar a estas declaraciones no excede en la mayoría de 2 clicks: un 41% requieren de 2, el 34,4% lo hace mediante 3, el 13,70% de 4. Sólo en una biblioteca, la de *Burgos*, se requirió hacer uso del buscador para localizarlos.

Un elemento que suele acompañar a las declaraciones de los valores es la fecha de su adopción o actualización, aunque en 9 casos no aparece. En el conjunto de los localizados se encuentran años que van desde 2001 hasta 2017, lo que da idea de su puesta al día.

Tabla 2. Ubicación de los valores en la web de las bibliotecas universitarias, según título del enlace (visibilidad) y el número de clicks para su acceso (accesibilidad).

Denominación de los enlaces (y ruta a seguir) en los que se ubican las declaraciones de los valores
1. Enlaces que presentan el término valores (mayor visibilidad)
<i>Conócenos</i> > Misión y valores
<i>Conócenos</i> > Misión, visión, valores, usuarios
<i>Conócenos</i> > Evaluación y calidad > Misión, visión y valores
<i>Conoce el CRAI</i> > Estrategia y calidad > Misión, visión, valores
<i>Documentos</i> > Estrategia, calidad, normativa > Misión, visión, valores
<i>Presentación</i> > Biblioteca y calidad > Misión visión y valores
<i>Biblioteca transparente</i> > Carta de servicios > Misión, visión y valores
<i>Información general</i> > Gestión de calidad > Misión, visión, valores
<i>Sobre la biblioteca</i> > Calidad y biblioteca > Misión, visión y valores
2. Valores bajo los enlaces de la misión y visión prescindiendo del término valores
<i>Información</i> > Misión y visión
<i>Conócenos</i> > Estrategia, calidad, normativa > Misión y Visión
3. Valores en las cartas de servicios
<i>Evaluación y calidad - Documentos</i> > Carta de servicios
<i>Que hacemos</i> > Carta de servicios
<i>La biblioteca</i> > Carta de servicios
<i>Conócenos</i> > Misión y actividad > Carta de servicios
<i>Descúbrenos</i> > Compromiso corporativo > Normativa, reglamentos y normas de uso > Carta de servicios
4. Valores en los documentos relacionados con la planificación
<i>Conocernos</i> > Planificación estratégica
<i>La biblioteca</i> > Normativa > Plan estratégico
<i>Biblioteca</i> > Estrategia y calidad > Plan de actuación
<i>Conócenos</i> > Gestión y organización > Estrategia
<i>Información general</i> > Documentos sobre la biblioteca > Plan estratégico
<i>La biblioteca</i> > Planificación estratégica > Plan estratégico
<i>Conócenos</i> > Planificación estratégica > Período 2014-16
<i>Conocernos</i> > Gestión y normativa > Gestión de la calidad > Plan estratégico
5. Otras ubicaciones de los valores relacionadas con documentos de gestión
<i>Conoce las bibliotecas</i> > Gestión
<i>Información general</i> > Presentación general y normativa
<i>Presentación</i> > Normativa > Memorias de actividades

4.3. Tipos de valores que guían la actividad de los bibliotecarios de las universidades públicas españolas

La identificación de los 62 valores muestra que los que gozan de mayor consenso entre los profesionales de las bibliotecas universitarias españolas, por contar con más de 10 menciones, son: innovación (20), profesionalismo (14), acceso a la información (13), cooperación (12), responsabilidad social (12), responsabilidad personal (12), mejora continua (11) y calidad (10).

La innovación se asocia a la creación de nuevos servicios o procesos, y es muestra de cambio y renovación. Aunque la innovación no es nueva en las bibliotecas sí se podría considerar un valor emergente, fundamentalmente asociado a los cambios tecnológicos (Riaza-Chaparro, 2014). Siendo la innovación el valor más común se infiere que estas bibliotecas son favorables a la creatividad y a los cambios. Es un valor muy relacionado con otros también presentes en el conjunto como el trabajo en equipo y la colaboración.

Los valores con mayor consenso entre los profesionales de las bibliotecas universitarias son: innovación, profesionalismo, acceso a la información, cooperación, responsabilidad social, responsabilidad personal, mejora continua y calidad

La profesionalidad o profesionalismo es una de las principales características positivas que se desea en todo profesional de la información, independientemente del país en el que ejerza su actividad (Yaya; Kikelomo, 2015). Es una actitud ligada al desarrollo de la actividad profesional y al área de especialización que implica compromiso, modo de actuar con y entre las personas, dentro y fuera del ámbito laboral, acorde a la formación específica que se tenga y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente. Una manera de ver la actitud de alguien es valorar aspectos como el nivel de compromiso con las tareas que asume, su dedicación, la solidaridad con las personas de su entorno o la forma en que se dirige a los clientes, entre otros aspectos. Bivens-Tatum indica lo que demuestra ser profesional:

“...vernos a nosotros mismos en nuestra biblioteca, pero también en La Biblioteca, y ver a La Biblioteca en el mundo” (Bivens-Tatum, 2008).

El acceso a la información es uno de los valores de tipo ético fundamental ligado a los bibliotecarios, dado que constituye la misión principal de la biblioteca, encontrándose tradicionalmente unido a la libertad intelectual (Pérez-Pulido, 2015). El acceso incluye el apoyo a los principios del acceso abierto, código abierto y licencias abiertas. De ahí que aparezca en ocasiones acompañado de los calificativos “abierto” y “libre”. Es también un valor vinculado a los códigos de conducta de los funcionarios públicos en algunos países preocupados por la transparencia.

La cooperación relacionada con la colaboración –presente en 5 bibliotecas–, ha sido esencial para que las bibliotecas que forman parte de redes, sistemas, consorcios u otras formas de trabajo conjunto puedan contar con materiales y servicios que individualmente no podrían ofrecer. Ha sido fundamental para mejorar el acceso global al conocimiento entre los bibliotecarios, incluso en casos en los que pudiera existir una brecha tecnológica entre las bibliotecas como se demuestra en algunas experiencias (Onifade; Bridges, 2016). La cooperación-colaboración ha sido siempre una prioridad entre los objetivos de las bibliotecas y para los bibliotecarios. Al compartir experiencia y construir alianzas es posible abordar problemas comunes de manera mucho más efectiva que cuando se trabaja solo, tal y como lo demuestran en algunos temas (ej. copyright, preservación, etc.) (Mark, 2007).

La responsabilidad social es un valor en consonancia con la función docente e investigadora de la universidad, comprometida con la transferencia de conocimiento a la sociedad. El informe de *Rebiun* (2012b) sobre este tema indica la preocupación por la sostenibilidad ambiental, económica y social en la idea de que la supervivencia de las universidades y de sus bibliotecas está ligada a su viabilidad económica, a su compromiso con la sostenibilidad ambiental y a su actuación socialmente responsable (Marraud, 2013), razón que justificaría la adopción de este valor por las bibliotecas universitarias. No se deja de lado la responsabilidad (personal) como el valor de aceptar y cumplir con lo que corresponde al puesto de trabajo en cuestión, asumiendo las consecuencias de decisiones y acciones, algo común a cualquier trabajador de cualquier organización.

La mejora continua y la calidad, valores estrechamente relacionados, están muy presentes en las bibliotecas universitarias españolas desde que la *Aneca* en 2005 inicia su programa específico de evaluación de las bibliotecas (Balagué, 2007).

Otros valores que aparecen con menor presencia entre los 62 localizados, después de hacer una asimilación de las diferentes denominaciones utilizadas, pero con el mismo o similar significado, revelan un amplio abanico:

- unos son en su mayoría comunes a otros entornos de trabajo como sucede con los ya referidos: ej. vocación de servicio, lealtad y compromiso institucional, orientación al usuario, formación y desarrollo profesional, igualdad, etc.;
- otros, en clara inferioridad, están más vinculados a la profesión: ej. derechos de autor, propiedad intelectual, alfabetización informacional, resolver las necesidades de información, comunicación con el usuario.

Aunque la mayoría de los valores localizados son compartidos por más de una biblioteca hay otros que sólo han sido adoptados por una (ej. honestidad, respeto –a las ideas, a las personas–, cordialidad, pluralidad, integración, solidaridad, liderazgo, autoexigencia, polivalencia e integridad).

En los valores recogidos se puede observar que está presente la mayoría de los que ya identificó Branch (1998) en la encuesta llevada a cabo entre los profesionales de las bibliotecas universitarias, lo que demuestra su pervivencia:

servicio al cliente, respeto a la diversidad de opiniones, alfabetización informacional, diversidad cultural, igualdad de acceso, derechos de autor, confidencialidad y neutralidad, entre otros. Algunos son valores que se encuentran también entre los que recogen los códigos de ética de los profesionales de varios países, como ya observó **Pérez-Pulido** (2001), en particular el de los profesionales españoles (*Fesabid*, 2013). Sin embargo, sorprende la ausencia de algunos como la preservación y conservación, valores tradicionales ligados al quehacer bibliotecario y en este caso, por tratarse de bibliotecas que, en su mayoría cuentan con colecciones patrimoniales (**Herrera-Morillas**, 2019). Sólo una biblioteca, la de la *Universidad Complutense de Madrid*, cuenta con un valor denominado “patrimonio” que podría relacionarse con ambos. Otros como la libertad intelectual, propiedad intelectual y los derechos de autor tienen una escasa presencia aunque, tal y como se percibe a través de las bibliotecas que cuentan con un código de ética, son considerados principios que han servido para orientar a los valores definidos con los que trabajan.

Una agrupación de los tipos de valores localizados atiende a los siguientes aspectos:

- relacionados con el buen ejercicio de la profesión y con sus responsabilidades (ej. profesionalismo, imparcialidad, formación continua);
- con los compañeros y con los profesionales del sector (trabajo en equipo, colaboración, cooperación, etc.);
- con la prestación del servicio a los usuarios (ej. satisfacción de sus necesidades de información, alfabetización informacional, orientación al usuario, etc.);
- con los recursos de información que maneja (acceso a la información, visibilidad de la investigación, protección de datos, etc.);
- con la institución de la que depende (compromiso institucional, lealtad institucional);
- con la sociedad en su conjunto (responsabilidad social, sostenibilidad).

Sin embargo, cualquier clasificación es susceptible de incluir valores compartidos por varias categorías. Es el caso por ejemplo de la excelencia o la transparencia, dos valores que podrían integrarse en las categorías de valores éticos y también profesionales.

5. Conclusiones

Poco más de la mitad de las bibliotecas que componen la muestra (54%) comunican a través de la web sus valores, lo que no implica que las que no los tienen declarados en su web no los hayan definido o se hayan adherido a los del código de la institución matriz o al de la asociación profesional con la que se identifican mejor. Hay que destacar el esfuerzo y compromiso que demuestran las que un modo u otro han optado por transmitirlos por esta vía.

La identificación de los 62 valores en este grupo de 27 bibliotecas universitarias (sobre un total de las 50 analizadas) pone de manifiesto la disposición en mostrarse transparentes en el desempeño de la profesión, además de promocionar su imagen organizativa al igual que hacen empresas y organizaciones de todo tipo. Sin embargo, teniendo en cuenta su visibilidad y accesibilidad, se deduce que no siempre las bibliotecas eligen el lugar más adecuado para comunicar estas declaraciones, no resultando fácil por ello su localización, y más aún a quienes no están familiarizados con la planificación. El elenco de documentos en los que se han encontrado es variado: planes estratégicos, cartas de servicio, informes de evaluación de la calidad, memorias o informes anuales, códigos de ética, además de los que aparecen en las páginas de presentación general de la biblioteca. Dado el carácter comunicador de los valores, tanto interno como externo, se recomienda que se utilice el literal del término en el enlace donde se ubican, además de hacerlo junto a las declaraciones de misión y visión. Es junto a ellas donde se puede transmitir una imagen más completa de la biblioteca, siguiendo el ejemplo de muchas entidades.

El elenco de valores recogidos demuestra que abarcan un amplio abanico, con predominio de los atemporales. La mayoría son comunes a otras profesiones (formación continua, profesionalismo) y sólo unos pocos están más relacionados con este entorno de trabajo (alfabetización informacional). También se observa la combinación de valores tradicionales (profesionalismo, acceso universal, etc.), que son los dominantes, junto a otros valores modernos y abiertos al cambio y en clara sintonía con el mundo empresarial (innovación, liderazgo). En los dos grupos conviven los de tipo profesional, democrático y ético. En función de su mayor presencia en el conjunto se puede afirmar que los bibliotecarios coinciden en tener como guías principales de su actuación la innovación, la cooperación y la colaboración, así como la calidad de los servicios que prestan y su mejora continua. Y todos, salvo uno (la mejora continua), están recogidos en los que muestran las asociaciones profesionales relacionadas con las bibliotecas universitarias. La mejora continua, a pesar de su afinidad con la calidad, es el único que no está recogido en las mencionadas asociaciones (*ACRL*, *SLA* y *Rebiun*).

La mayor parte de los valores asumidos por los bibliotecarios de estas bibliotecas están presentes en el código ético de los profesionales españoles (*Fesabid*, 2013) aunque algunos tienen menor presencia de lo esperado. Los valores coincidentes más frecuentes en el conjunto (innovación, profesionalidad, responsabilidad social, calidad del servicio y lealtad a la organización) combinan tradición y modernidad. Es escasa la presencia de otros atemporales muy ligados a esta profesión como la confidencialidad, derechos de autor y propiedad intelectual, conservación y preservación.

Se recomienda a las bibliotecas universitarias que cuenten con valores explícitos y declarados, su definición y comunicación por ser, junto a la misión y la visión, elementos de gran interés estratégico y comunicativo, tanto interno como externo, porque aportan ventajas a cualquier organización. Es una forma de mostrarse transparentes y permiten la identificación con su público objetivo. Los valores las simbolizan y representan, diferenciándolas de otras.

Anexo. Relación de universidades en cuyas bibliotecas se localizaron valores en su web

Consulta realizada en enero 2019

Universidad Autónoma de Madridhttp://biblioteca.uam.es/sc/mision_vision_valores2010.html*Universidad Complutense de Madrid*<https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/60-2015-01-26-PLAN%20ESTRATEGICO%20enero%202015.pdf>*Universidad de Alcalá*http://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan_2015-2017.pdf*Universidad de Burgos*<https://www.ubu.es/la-biblioteca/sobre-la-biblioteca/q-bub-calidad-y-biblioteca/mision-vision-y-valores>*Universidad de Cádiz*<http://biblioteca.uca.es/mision-y-valores>*Universidad de Cantabria*http://web.unican.es/buc/Documents/Normativa_formularios_varios/plan_estragico_15_18.pdf*Universidad de Córdoba*http://www.uco.es/servicios/biblioteca/eyc/BIB-CS.pdf**Universidad de Extremadura*<http://biblioteca.unex.es/informacion-general/presentacion-y-normativa.html>*Universidad de Granada*http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/evaluacion/efqm-500/memoria5002016renovacion/%21*Universidad de Jaén*<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/biblio/vision-mision-valores-usuarios>*Universidad de La Laguna*<https://www.ull.es/servicios/biblioteca/evaluacion-y-calidad/#mision-vision-valores>*Universidad de Málaga*https://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/PlanEstrategicoDeLaBiblioteca_2013_2016.pdf*Universidad de Murcia*<http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/informacion/conocenos/vision>*Universidad de Sevilla*https://bib.us.es/sites/bib3.us.es/files/pe_2020_def.pdf*Universidad de Zaragoza*<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/plan-estrategico-2013-2016-una-red-tu-servicio>*Universidad de Oviedo*<http://buo.uniovi.es/descubrenos/compromisocorporativo/normativa>*Universidad de Valladolid*<http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/1.informaciongeneral/1.7.sistemasdegestiondecualidad/1.7.04.misionevaluacionyvalores/index.html>*Universidad Miguel Hernández*<http://biblioteca.umh.es/files/2011/01/MEMORIA-2015.2016-BIBLIOTECAS.pdf>*Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)*http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/TRANSPARENCIA/PLAN16_20.PDF*Universidad Pública de Navarra*http://www2.navarra.es/gesadj/servicioBiblioteca/Carta_de_Servicios.pdf*Universidade de Santiago de Compostela*<http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/biblioteca/descargas/plan-estrategico.pdf>*Universitat Autònoma de Barcelona*<http://www.uab.cat/web/coneix-les-biblioteques/gestio-1345725892258.html>*Universitat d'Alacant*https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12832/1/plan_estragico_SIBID_07_09.pdf*Universitat de Barcelona*<http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/estrategia-qualitat/missio>*Universitat de les Illes Balears*https://biblioteca.uib.cat/digitalAssets/175/175405_693_carta_serveis_SBD-SGQ-D001__4_.pdf*Universitat de Lleida*<http://bid.udl.cat/ca/biblioteca/estrategia-i-qualitat/pla-dactuacions>*Universitat Politècnica de Catalunya*http://biblioteca.upc.edu/info/planificacio-estrategica*

* Este url ya no está operativo.

6. Referencias

- ACRL (2018). "Core organizational values". En: *ACRL Plan for excellence*.
<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/strategicplan/stratplan>
- Adebayo, John-Oluwaseye; Akole, Olatubosun-Busuyi; Salau, Idris-Tunde** (2016). "Core values of librarianship and practice of information ethics by librarians in four higher institutions in Oyo State, Nigeria". *Library philosophy and practice*, n. 1469.
<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1469>
- ALA (2019). *Core values of librarianship*. American Library Association.
<http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues>
- ALIA (2007). *ALIA core values policy statement*. Australian Library and Information Association.
<https://www.alia.org.au/about-alia/policies-standards-and-guidelines/alia-core-values-statement>
- Allen, Gillian** (1998). "Work values in librarianship". *Library & information science research*, v. 20, n. 4, pp. 415-424.
[https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(98\)90029-9](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(98)90029-9)
- Balagué, Núria** (2007). "Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones". *El profesional de la información*, v. 16, n. 4, pp. 338-342.
<https://doi.org/10.3145/epi.2007.jul.06>
- Berg, Selinda; Jacobs, Heidi L. M.** (2016). "Valuing librarianship: Core values in theory and practice". *Library trends*, v. 64, n. 3, pp. 459-467.
<https://scholar.uwindsor.ca/leddylibrarypub/37>
- Bivens-Tatum, Waine** (2008). "Marks of professionalism". En: *Academic librarian. On libraries, rhetoric, poetry, history, & moral philosophy*.
https://blogs.princeton.edu/librarian/2008/04/marks_of_professionalism
- Branch, Katherine** (1998). "Librarians value service most". *College and research libraries news*, v. 59, n. 3, pp. 176-177.
<https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/18378/20730>
- Chávez-Ramírez, Alejandra; Vargas-Hernández, José-Guadalupe; Gómez-Ramírez, Miguel-Hidalgo** (2014). "Los valores en el servicio público desde el nuevo gerencialismo". *Explanans*, v. 3, n. 2, pp. 39-80.
https://www.researchgate.net/publication/314175220_Los_valores_en_el_servicio_publico_desde_el_nuevo_gerencialismo
- Cilip** (2017). *Ethics and values*. The Library Information Association.
<https://archive.cilip.org.uk/pksb/ethics-values>
- Corrall, Sheila** (1994). *Strategic planning for library and information services*. London: Aslib. ISBN: 0851423302
- Diego-Bautista, Óscar** (2008). "Los valores en el servicio público: estudio comparativo sobre los códigos de gobierno de Estados Unidos, Reino Unido, España y México". *Sistema. Revista de ciencias sociales*, n. 205, pp. 73-92.
- Dobni, Dawn; Brent-Ritchie, J. R.; Zerbe, Wilf** (2000). "Organizational values: The inside view of service productivity". *Journal business research*, v. 47, n. 2, pp. 91-107.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00058-7](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00058-7)
- Dole, Wanda V.; Hurych, Jitka M.; Koehler, Wallace C.** (2001). "Values for librarians in the information age". *Journal of information ethics*, v. 10, n. 2, pp. 38-50.
- Dutta, Nandini** (2015). "Identifying values of special library professionals of India with reference to the Joclai code of ethics". *Library management*, v. 36, n. 1/2, pp. 142-156.
<https://doi.org/10.1108/LM-06-2014-0071>
- Estrada-Vélez, Sergio** (2004/2005). "De la jerarquización filosófica de los valores a la coordinación jurídica de los principios". *Revista telemática de filosofía del derecho*, n. 8, pp. 61-97.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1112213>
- Fay, Brigham** (2017). "MIT libraries adopts new statements of its vision, mission, and values". *All news*, September 25.
<https://libraries.mit.edu/news/libraries-adopts/25955>
- Fesabid** (2013). *Código ético para los profesionales de la información y documentación en España*. Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística.
<http://www.fesabid.org/repositorio/federacion/codigo-etico-para-bibliotecarios-y-profesionales-de-la-informacion-en-espana>
- Flagg, Gordon** (2000). "Core values, outsourcing dominate agenda". *American libraries*, v. 31, n. 8, pp. 81-83.
- Gómez-Pereira, Fernando** (2014). "Valores y ética aplicados a la función pública". En: Soares-De-Lima, Carlos; Gómez-Pereyra, Fernando; Pérez-Piera, Adolfo; Acosta-Casco, Natalia. *Manual de capacitación. Ética y valores en la función pública*. Montevideo: Junta de Transparencia y Ética Pública.
<https://cutt.ly/gwKSlvT>

- González-Pérez, Yanelis; Rosell-León, Yorbelis; Piedra-Salomón, Yelina; Leal-Labrada, Osvaldo; Marín-Milanes, Franklin** (2006). "Los valores del profesional de la información ante el reto de la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación". *Acimed*, v. 14, n. 5.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500007
- Gorman, Michael** (2001). "Values for human-to-human reference". *Library trends*, v. 50, n. 2, pp. 168-182.
https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8391/librarytrendsv50i2c_opt.pdf?sequence=1
- Gouveia, Valdiney V.** (2003). "A natureza motivacional dos valores humanos: evidências acerca de uma nova tipologia". *Estudos de psicologia*, v. 8, n. 3, pp. 431-443.
<https://doi.org/10.1590/S1413-294X2003000300010>
- Herranz-De-la-Casa, José-Luis; Cabezuelo-Lorenzo, Francisco** (2009). "Comunicación y transparencia en las organizaciones sociales". *Icono14*, v. 13, pp. 172-194.
<https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/322>
- Herrera-Morillas, José-Luis** (2019). "Sobre la conservación del fondo antiguo en bibliotecas españolas". *Anales de documentación*, v. 22, n. 2.
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/348471>
<https://doi.org/10.6018/analesdoc.348471>
- IFLA** (2012). *Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información*.
<https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>
- Jaén, Inmaculada** (2009). *Una revisión teórica de los valores en el estudio de la intención emprendedora*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
<http://institucional.us.es/vie/documentos/resultados/ValoresIntencionEmprendedoraInmaJaen.pdf>
- James, Paula S.** (2014). "Aligning and propagating organizational values". *Procedia economics and finance*, v. 11, pp. 95-109.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00180-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00180-4)
- Kernaghan, Kenneth** (2003). "Integrating values into public service: The values statement as centerpiece". *Public administration review*, v. 63, n. 6, pp. 711-719.
<https://doi.org/10.1111/1540-6210.00334>
- Lencioni, Patrick M.** (2002). "Make your values mean something". *Harvard business review*, n. 7, pp.113-117.
<https://hbr.org/2002/07/make-your-values-mean-something>
- Marañón-Rodríguez, Enrique; Bauzá-Vázquez, Eriberto; Bello-Rodríguez, Ana-Argelia** (2006). "La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria". *Revista iberoamericana de educación*, v. 40, n. 5, pp. 1-9.
<https://doi.org/10.35362/rie4052488>
- Mark, Timothy** (2007). "National and international library collaboration: Necessity, advantages". *Liber quarterly*, v. 17, n. 3-4.
<http://doi.org/10.18352/lq.7883>
- Marraud, Gerardo** (2013). "Las bibliotecas y la responsabilidad social universitaria: informe de Rebiun". En: *Actas XIII Jornadas españolas de documentación - Fesabid*, pp. 63-64.
<http://eprints.rclis.org/20107>
- Martín-Castilla, Juan-Ignacio** (2006). "Valor y valores de una administración al servicio público". *Auditoría pública*, n. 38, pp. 25-34.
http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200604_38_25.pdf
- Martins, Ellen-Caroline; Terblanche, F.** (2003). "Building organizational culture that stimulates creativity and innovation". *European journal of innovation management*, v. 6, n. 1, pp. 64-74.
<https://doi.org/10.1108/14601060310456337>
- Miller, Rebeca K.** (2007). *The value of values-based literature: An exploration of librarianship's professional discussion of core values*. A master's paper. Faculty of the School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill.
<https://ils.unc.edu/MSpapers/3339.pdf>
- Nelson, Sandra** (2008). *Strategic planning for results*. Chicago: American Library Association.
<https://www.alastore.ala.org/content/strategic-planning-results>
- Norman, Donald A.** (1988). *The design of everyday things*. London: MIT. ISBN: 978 0 465 06710 7
- Onifade, Fehintola-Nike; Bridges, Laurie** (2016). "Our sister library cooperation: Inspiring cross cultural capability for librarians". In: *82nd IFLA World library and information congress*.
<http://library.ifla.org/2080/1/S27-2016-onifade-en.pdf>

- Paarlberg, Laurie E.; Perry, James L.** (2006). "Values management. Aligning employee values and organization goals". *The American review of public administration*, v. 37, n. 4, pp. 387-408.
- Pacios, Ana-Reyes** (2003). "Management-related information on Spanish university library web pages". *The electronic library*, v. 21, n. 6, pp. 528-537.
<https://doi.org/10.1108/02640470310509081>
- Palom-Izquierdo, Francisco-Javier; Tort-Raventós, Lluís** (1991). *Management en organizaciones al servicio del progreso humano*. Madrid: Espasa-Calpe. ISBN: 978 84 86743321
- Pérez, Andrea; Rodríguez-Del-Bosque, Ignacio** (2014). "Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa". *Cuadernos de gestión*, v. 14, n. 1, pp. 97-126.
<http://www.redalyc.org/pdf/2743/274330593005.pdf>
- Pérez-Pulido, Margarita** (2001). "Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información: comentario y análisis comparativo". *Boletín de la Anabad*, v. 51, n. 3, pp. 37-58.
- Pérez-Pulido, Margarita** (2007). "Ètica i deontologia per a professionals de la biblioteconomia i documentació". *Item*, v. 45, pp. 7-28.
<http://eprints.rclis.org/19144/>
- Pérez-Pulido, Margarita** (2015). "El acceso a la información como valor ético en bibliotecas". *Biblioteche oggi*, v. 1, n. 1, pp. 69-81.
<https://doi.org/10.3302/2421-3810-201501-069-1>
- Pérez-Pulido, Margarita** (2018). *Ethics management in libraries and other information services*. Oxford: Chandos Publishing. ISBN: 978 0 081018941
- Poustie, Kay** (1999). "Gestión estratégica". En: Campbell, Nicola; Sutherland, Sue; Poustie, Kay. *Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann. ISBN: 84 930934 0 8
http://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/01_ByG1.pdf
- Powell, Shaun; Elving, Win J. L.; Dodd, Chris; Sloan, Julia** (2009). "Explicating ethical corporate identity in the financial sector". *Corporate communications*, v. 14, n. 4, pp. 440-455.
<https://doi.org/10.1108/13563280910998772>
- Ramírez, Fanny; Sánchez, Margarita; Quintero, Hugo** (2005). "El papel de los valores en la identidad corporativa". *Revista negotium*, v. 1, n. 1, pp. 35-54.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78211104.pdf>
- Rebiun (2012a). *Valores*. Madrid: CRUE; Rebiun.
<https://www.rebiun.org/quienes-somos/rebiun/valores>
- Rebiun (2012b). *Contribución de las bibliotecas en materia de responsabilidad social y sostenibilidad universitarias*. Madrid: CRUE; Rebiun.
<https://cutt.ly/NwCnsGb>
- Riaza-Chaparro, Maribel** (2014). *Innovación en bibliotecas*. Barcelona: UOC. Colección El profesional de la información, n. 26. ISBN: 978 84 9064 251 1
- Sedic (2013). *Código deontológico*.
https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/codigo_deontologico_sedic.pdf
- SLA (2018). *Vision, mission, and core values statements*.
<https://www.sla.org/about-sla/vision-mission-core-value>
- Valbuena, María; Morillo, Roselia; Salas, Doris** (2006). "Sistema de valores en las organizaciones". *Omnia*, v. 12, n. 3, pp. 60-78.
<http://4www.redalyc.org/articulo.oa?id=73712303>
- Velasquez-de-Naime, Yngrid; Rodríguez-Monroy, Carlos; Guaita, Wilfredo** (2012). "Los valores organizacionales: referencia para la evaluación de la productividad". En: *XVI Congreso de ingeniería de organización*, Vigo, 18-20 julio.
<http://oa.upm.es/19402>
- Wenstop, Fred; Myrmel, Arild** (2006). "Structuring organizational value statements". *Management research news*, v. 29, n. 11, pp. 673-683.
<https://doi.org/10.1108/01409170610715990>
- Yaya, Japheth-Abdulazeez; Kikelomo, Adeeko** (2015). "Professionalism in librarianship: Librarians' functions, challenges and the way forward". *International journal of education and information technology*, v. 1, n. 3, pp. 70-79.
<http://files.aiscience.org/journal/article/pdf/70390011.pdf>