

Bibliotecología y bibliotecas: valgo por lo que soy, no por el lugar donde estoy

RUTH HELENA VALLEJO SIERRA

Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá

BIBLORED, Colombia

INTRODUCCIÓN

Este provocador título tiene su sentido a partir de lo señalado por Shera (1990), “[...] el conocimiento fundamental del bibliotecólogo sólo puede entenderse desde el punto de vista de la función que desempeña la biblioteca en la sociedad” y por Osman (1995) afirman que el reconocimiento social depende de cómo la sociedad ve la contribución de los bibliotecólogos y el trabajo de las bibliotecas; estas reflexiones nos inducen a pensar si la valoración que tiene la profesión está asociada a su misión o al lugar dónde se ejerce.

Desde la mirada de Aylwin (1999), la bibliotecología va construyendo su historia a partir de esa dimensión fundamental que es el trabajo que realiza en la sociedad, de la misión que se siente llamada a desarrollar, y del significado que le atribuye a su experiencia. De ahí que surjan no sólo a determinantes del ejercicio profesional (mercado laboral, reconocimiento social e iniciativas para proyectar la profesión), sino también las relaciones que establece la profesión con la sociedad a partir de:

- La utilidad social que se le atribuye a la bibliotecología, y que se refleja en su praxis, para garantizar su autonomía de conocimiento y el reconocimiento por parte de la sociedad.
- Cuando la sociedad logra reconocer esa utilidad de la bibliotecología, de inmediato le concede una valoración social, de

El valor social de las bibliotecas...

acuerdo con ese nivel de beneficio que se obtiene de ella, evaluado desde la perspectiva de Solari (2005), por la importancia de los servicios que presta a la sociedad, las necesidades que satisface y el grado en que hace esto.

- Esa sociedad, a través de su escala de valores, cuantifica esa valoración con respecto a otras profesiones y esto le permite determinar el prestigio profesional de la bibliotecología.
- El entorno social genera estereotipos de los profesionales y de la profesión, condicionando las maneras como ésta se representa en los distintos espacios y convirtiendo algo de esto en factores estructurantes de su posición o estatus social.
- Y finalmente, la compensación social que ha ganado la profesión en la sociedad a través de su mercado laboral.

Para explicar estas condiciones, es indispensable precisar que existe un sinnúmero de variables para analizar la valoración social y al plano en que esta se asuma, por ejemplo: el nivel de beneficio colectivo que se percibe y el sector económico en que se ubique (productivo o de servicios), pero fundamentalmente por el contexto y el momento que se esté valorando y las transformaciones que se vayan generando en correspondencia con los avances propios de la ciencia y la tecnología.

Por otra parte, la finalidad de la profesión cobra en este contexto significado y, siguiendo a Berumen (2005), un doble sentido: 1) referente a la finalidad particular de la profesión y 2) en cuanto al valor que tiene el quehacer profesional y su repercusión sobre el individuo y la sociedad, siendo estos dos actores los que en general reciben el producto del trabajo profesional. Baruchson (2004), menciona que existen diversos análisis que tratan de centrarse en los factores subyacentes de prestigio profesional y estatus, sugiriendo tres causas de valoración social: lo económico, la autoridad y el conocimiento.

Adicionalmente, hay que considerar variables como el valor de la información, las instituciones donde circula la misma, los profesionales que la gestionan y las profesiones que la estudian.

Frente al valor de la información registrada, en el caso de la bibliotecología, será mayor si se acrecienta la percepción social del

valor de ésta como una mercancía social, escenario más favorable al reconocimiento de la profesión, en correspondencia con progresos de orden social y económico y alcanzado en el modelo de la sociedad industrializada. Sin embargo, Baruchson (2004) se refiere al hecho de que el producto que los bibliotecólogos proporcionan; es decir, la información, no se percibe como perteneciente exclusivamente a los bibliotecarios y a las bibliotecas.

Otro punto de vista, son las diversas relaciones que se pueden suscitar en la bibliotecología, partiendo como lo explica Placzek (2013) de que la información todavía está en el núcleo de lo que hace el bibliotecólogo, y la forma en que se construyen y mantienen esas relaciones define lo que se hace y lo que se es como profesión y el valor que le aporta a las organizaciones. Bundy y Wasserman (1968) veían a los bibliotecarios en términos de tres relaciones estructurales: con los clientes/usuarios, con la institución en la que trabajan y con su grupo profesional.

En cuanto al usuario, Matthews (2007) presenta un enfoque desde la importancia del usuario y sus necesidades en lo que respecta a la búsqueda de información. Lo que el usuario considere valioso de un servicio o producto tiene que ser de suma importancia para un bibliotecólogo. Al mirar las bibliotecas desde un ángulo de negocios, el trabajo de la biblioteca y el bibliotecario es satisfacer al *cliente* o usuario y darle lo que él desea cuando entra en una biblioteca, ya sea una novela, acceso a una computadora o alguna otra información. En términos de valor, entonces, la biblioteca ve sus posibilidades de creación de valor *en la vida de sus clientes*.

Otro punto de vista tiene que ver con el marco de evaluación de la biblioteca, en cuanto a la periodicidad con la que circulan los materiales (impresos, digitales, otros) o con la frecuencia con la que se utilizan los recursos (por ejemplo: computadores de acceso público), bajo el supuesto de que un mayor uso es de mayor valor que un menor uso. Sin embargo, la valoración debería darse sobre la base de “[...] qué logros está alcanzando la Biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad” (Jaeger, 2011).

Este tema de la biblioteca también se ve directamente asociado a la función que se le asigna a la misma: facilitar el acceso a

El valor social de las bibliotecas...

la información, incrementar el consumo, formar usuarios autosuficientes para la búsqueda de información etc. Pero en general, es la capacidad que tiene la biblioteca de generar beneficios tanto en cada individuo como en la ciudadanía. Muchos autores e investigadores coinciden en afirmar que la bibliotecología tiene dificultad para hacerse notoriamente visible, insustituible e identificable, en relación con su objeto de conocimiento y con su desempeño profesional, hecho que impacta directamente en la aceptación y apreciación que la sociedad hace del papel que cumple esta profesión.

Otro punto a analizar tiene que ver con elementos de valor económico, hoy hay muchos esfuerzos para demostrar el valor que las bibliotecas tienen, este punto tiene muchas aristas, el análisis de costo beneficio, el cálculo del retorno de la inversión a los usuarios, y la percepción de que la inversión en estas instituciones sea un gasto y no una inversión, toda vez que el uso de la biblioteca produce beneficios intangibles.

Otro problema es la percepción de las bibliotecas asociada al mundo impreso, como lo explica Dempsey (Anglada, 2014). En el pasado, esta percepción de la biblioteca le otorgaba una valoración social alta ya que, cuando el libro impreso era el único medio de difusión de la información y de registro de la cultura, la biblioteca –almacén de libros– recibía el mismo valor asociado. El desarrollo de Internet ha disociado a la información entre sí misma y su soporte documental. Ésta fluye en la Red habiéndose independizado de su soporte, y su costo de acceso (en tiempo y dinero del usuario) no hace más que descender. En el mundo de lo impreso (que estamos abandonando) la percepción de la gente que equiparaba la biblioteca con libros era positiva para las bibliotecas, ya que los libros, o, mejor dicho, su acceso, era escaso (y lo que abundaba era el tiempo del usuario para acceder a la información).

Otro sentido es la manera como es aceptado el trabajo que realiza la profesión, que no siempre se armoniza con la percepción que como profesionales tienen los bibliotecólogos de sí mismos y de su profesión y de lo que hace su entorno. En ese sentido, cuando los bibliotecólogos declaran que la sociedad desconoce su labor, valdría la pena considerar que algunos sectores sociales co-

nocen las funciones y acciones que estos realizan, pero la valoración que hacen de ellas no equipara lo que dichos profesionales esperan por su desempeño laboral.

Esto es lo que lleva a que los bibliotecólogos estén en permanente búsqueda de su reivindicación profesional y social, pues aunque discutan las bases científicas de las funciones y actividades que realizan en torno a la gestión de la información, objeto de estudio y de trabajo de la profesión, la sociedad considera que la aportación que hace la bibliotecología a la sociedad es poco significativa, ya que el conjunto de saberes que se aplica en la gestión de la información no es privativo de los bibliotecólogos. Precisamente, el que la sociedad considere que los saberes de los bibliotecólogos pueden simplemente ser realizados por cualquier persona, hace que sus servicios profesionales tengan una valoración desigual en el contexto de las profesiones.

Otro elemento a considerar es que existe una mirada diversa del bibliotecólogo ideal y del que en realidad es, de lo que se espera que haga y de lo que realmente puede hacer. De esta manera, la sociedad espera una función de la profesión, pero el desarrollo de esta puede ir más allá de lo que esa misma sociedad reconoce. Esto le da sentido a la actuación profesional, porque es a través de ello que el profesional le encuentra una razón a su profesión y así reafirma su vocación y los rasgos profesionales que identificarán su quehacer, pues las formas como los bibliotecólogos entienden o le dan significado a su trabajo inciden definitivamente en los mecanismos que utiliza el profesional para interactuar en el medio.

Siendo así, al hablar de legitimidad en el actuar profesional, el primer punto que es necesario reconocer es que el bibliotecólogo logra obtener un título profesional que lo habilita socialmente a ejercer su profesión. El siguiente criterio por considerar es la institucionalidad de su saber, visto desde la manera como controla el acceso a la profesión, como el usuario evalúa ese trabajo y cómo aquel se ubica laboralmente.

Es evidente que en el trabajo diario con los usuarios se conforma el conocimiento adquirido por la sociedad sobre quiénes son los bibliotecólogos. Esta interacción donde se observa qué les compete,

El valor social de las bibliotecas...

qué hacen, cómo y para qué, influye en la opinión que la sociedad tiene del nivel profesional de su ejercicio. Por ello, si de la práctica profesional que realizan los bibliotecólogos depende el significado social de su profesión, puede intuirse, que este profesional no ha sabido transmitir la profesionalidad de su trabajo y que la valoración que hoy se hace de éste se corresponde con lo que sus profesionales han mostrado, con lo cual hay una corresponsabilidad, en el sentido de que aun cuando la sociedad lo desconozca y subvalore, esto se encuentra bastante influido por el resultado de lo que los propios bibliotecólogos han hecho de su ejercicio profesional.

En cuanto a la ubicación del profesional, la bibliotecología tiene un espacio ganado en la administración de las bibliotecas, esto puede asociarse con que la formación profesional continúa privilegiando los procesos de administrar la biblioteca y los bibliotecólogos están satisfechos con que éste sea su campo de dominio, aunque quieran ampliarlo.

En este camino es posible afirmar, que la bibliotecología no ha alcanzado su institucionalización. Esto puede explicarse porque la propia profesión no puede regular el acceso a sí misma, dado que existen muchos casos en que otros profesionales están ocupando el campo profesional asignado a la bibliotecología, y otras profesiones están encontrando en la gestión de la información un espacio en que su profesión tiene algo que aportar; por otra parte el acceso a la información ha desbordado el espacio físico de la biblioteca. Esto se relaciona con que hoy no es posible afirmar que una sola profesión pueda satisfacer exclusivamente las necesidades de información de la sociedad, lo cual hace muy difícil establecer fronteras de conocimiento y que se esté reconfigurando el trabajo de la biblioteca más allá de la técnica bibliotecológica. De esta manera, el bibliotecólogo debe compartir su campo profesional, con lo cual se debilitan los mecanismos a través de los cuales la profesión puede regular el acceso de quienes cumplen la función social que se le atribuye a la profesión.

Es claro entonces que la legitimidad del actuar profesional se fortalece con la certificación de una formación profesional para ejercerlo, pero también que la bibliotecología no ha logrado insti-

tucionalizar su saber: no controla su demanda, no ha logrado captar al público; y su ubicación en el mercado laboral es restringida.

Ahora bien, la sociedad fácilmente ha sustituido el trabajo del bibliotecólogo, pues la base de su conocimiento no es exclusiva, ya que hoy se puede acceder a la información sin que haya una mediación del bibliotecólogo y de la biblioteca, punto de vista que ha debilitado su credibilidad social, ya que considera que cualquiera puede hacer gestión de la información, con lo cual los servicios profesionales tienen un reconocimiento disminuido en el entorno de las profesiones. Esto puede tener origen además en que los profesionales no han logrado demostrar su especialidad, porque en algunos casos su ejercicio ha carecido de calidad y profesionalismo, lo que hace que lo que se muestra como profesión a la sociedad esté por debajo de las expectativas de ésta.

VISIBILIDAD SOCIAL

Existen numerosos trabajos donde estudiar la imagen socio-profesional de los bibliotecólogos y las repercusiones de esto en los diferentes aspectos del ejercicio profesional, en los que ya se revela cómo la imagen que los públicos y la sociedad tienen de los bibliotecólogos no coincide con la identidad profesional de este grupo, es decir, con lo que realmente los bibliotecólogos son y hacen, lo cual repercute negativamente en su reconocimiento social.

Asimismo, se continúa acentuando el papel de los medios de comunicación en la permanencia de los estereotipos sobre los bibliotecarios, así como la falta de rasgos profesionales que los identifiquen. Otros factores que en este sentido se consideran son el poco prestigio, el bajo nivel de desarrollo profesional, la poca autonomía profesional, el carácter de dependencia en el ejercicio profesional y la práctica centrada en la biblioteca, por lo que se percibe una imagen poco profesional del ejercicio, que tanto se refuerza debido a la imagen individual y colectiva equivocada que han transmitido los profesionales de su ejercicio. De alguna manera, esto ha contribuido a que persista la imagen negativa

El valor social de las bibliotecas...

del bibliotecario, conjuntamente con la aparición de nuevos estereotipos donde se asocia el ejercicio profesional exclusivamente con las bibliotecas y sólo con el formato libros.

Esta imagen social afecta el proceso de profesionalización, ya que el reconocimiento se alcanza cuando la sociedad logra identificar la utilidad de la bibliotecología y reconoce que no es posible sustituir, lo que finalmente indica el nivel de autonomía que la bibliotecología ha desarrollado y el control que tiene de su ejercicio profesional. De esta manera, se puede observar cuál es esa identidad que están transmitiendo y qué imagen se está construyendo la sociedad.

Ahora bien, estos resultados pueden asociarse a los tres rasgos estructurales de la identidad que mejor definen a la profesión: su historia, su misión actual en la sociedad y la cultura corporativa (Villafañe, 1999); es decir, en estos elementos pueden encontrarse muchas de las razones que generan la imagen que hoy se tiene de la profesión.

Siendo así, es preciso tener en cuenta que el origen de la bibliotecología se relacionaba con la conservación y el cuidado del conocimiento que se produjo desde la Antigüedad, limitado a un grupo reducido de personas que podían tener acceso a él. Esta imagen de custodio se mantuvo por mucho tiempo. Adicionalmente, el bibliotecario era un erudito porque contaba con la sabiduría adquirida a través del material a su cargo, lo cual lo hacía posicionarse como un personaje altamente calificado tanto por su saber como por la técnica que utilizaba.

Esto nos permite definir que aunque la profesión en sí misma ha evolucionado, esto no se ha logrado transmitir para que se le vaya confiriendo un papel relevante en la Sociedad de la Información. De esta manera, desde sus comienzos, la bibliotecología ha sido asociada a los libros y su actividad es identificada por la sociedad con la biblioteca, y a través de estos puntos es que de alguna manera se justifica la presencia de la profesión ante la sociedad. Pero los bibliotecólogos reclaman un reconocimiento en la totalidad de los ámbitos de la información y en congruencia con su avance profesional.

Esto nos lleva al punto: la misión de la profesión, en relación con el rol profesional específico e insustituible que los bibliotecólogos desempeñan en la actualidad y los proyectos

y expectativas que el colectivo se ha planteado para satisfacer sus metas. De esta manera, las condiciones actuales han dejado en claro que hoy el bibliotecario no es custodio, y que no es el único que organiza la información en todos sus formatos. Sus procesos siguen enmarcados y reconocidos en el formato papel y en los libros que están dispuestos en la biblioteca, y no es el único mediador, porque ya el usuario satisface sus necesidades sin que haya de por medio un bibliotecólogo.

Finalmente, es preciso hacer mención de la cultura corporativa, formada por la opinión positiva o negativa que el público se forma de los bibliotecólogos, en función de algunos comportamientos de éstos, y que se refiere a todo aquello que es observable y constatable en su quehacer diario, suponiendo una manera particular de hacer las cosas. Estos comportamientos, comunicados voluntariamente o no, se transmiten a esos públicos una parte del ejercicio profesional, lo cual hace que el perfil del bibliotecólogo no sea captado en su esencia; es decir, si el momento de contacto del público con la profesión se da especialmente en el préstamo de material, a través de él, éste define si ese servicio requiere formación profesional o si el bibliotecólogo es el único apto para prestárselo, lo que también se refleja en los medios de comunicación, el cine, la literatura etc. Esto lleva a preguntarse por la responsabilidad individual de cada miembro del grupo en la imagen actual y en la autoimagen que tienen los profesionales de sí mismos.

Esta imagen de sí mismo tiene una gran influencia en la actuación profesional y las relaciones que se establecen con los colegas y los usuarios, y el compromiso mismo con la profesión. De esta manera se establece además la satisfacción con el trabajo que se realiza. Así, los bibliotecólogos se auto-reconocen como profesionales que se prestan un gran servicio a la sociedad, con sentido de pertenencia a la profesión y con gran orgullo de hacer parte de este colectivo.

Es así como la configuración de la autoestima profesional se da en la biblioteca, en donde se evidencia la identidad y se realiza como tal, debido al reconocimiento que de ella hacen los usuarios. Pero es necesario considerar que la aparición de usuarios autónomos tiende a que no se reconozca el trabajo del bibliotecario, pues en el espacio

El valor social de las bibliotecas...

clásico del ejercicio profesional se daba por sí mismo un reconocimiento intrínseco, hecho que hoy no es tan evidente.

Se puede decir que las diferencias entre la identidad y la imagen del profesional en bibliotecología están asociadas a que junto al reconocimiento de las funciones que se realizan en la biblioteca, persista el estereotipo del bibliotecario como una persona de desagradable aspecto, con carácter difícil y encargado de hacer cumplir unas normas estrictamente; además, con la ausencia de rasgos profesionales que realmente lo visualicen y diferencien, e invisibles en el análisis de los avances de la Sociedad de la Información.

De esta manera, puede afirmarse que la percepción que tienen los bibliotecólogos de sí mismos y de su profesión no se corresponde con el reconocimiento que la sociedad les otorga; es decir, que cuando se afirma que la sociedad no tiene clara la función de la bibliotecología, habría que plantearse que tal vez la sociedad sí conoce la utilidad de la profesión y su quehacer, pero que la valoración que se hace no se corresponde con lo que esperarían los bibliotecólogos por su ejercicio profesional y sus niveles de formación académica.

Es así como en la evaluación social de los atributos de la profesión, se percibe una discordancia entre lo que ha logrado la bibliotecología en el ciclo de profesionalización, especialmente en el campo de la calidad de la formación, y en el mejoramiento de las condiciones laborales, frente a la valoración social y el nivel de prestigio. Dicho de otra manera, los bibliotecólogos se enfrentan a una realidad que los subvalora en tres aspectos: el reconocimiento de su tarea, el aporte que hacen y su nivel de ingresos.

En este contexto y desde la visión de Dubar (1998), podemos afirmar que la identidad profesional-laboral de la bibliotecología está socialmente reconocida en el marco de las bibliotecas, y ambos aspectos de este binomio se identifican mutuamente en este trabajo y empleo, compartiendo de manera colectiva la praxis, entendiendo que el servicio que le ofrece la bibliotecología a la sociedad tiene un espacio propio limitado en el marco de la Sociedad de la Información y que la sociedad y las organizaciones confían en la profesión en la administración de las bibliotecas, y que estas instituciones tie-

nen un alto reconocimiento que además no está asociado a la profesión y que no necesariamente el reconocimiento de la biblioteca en la sociedad incluye a los profesionales que trabajan en ella.

En este camino, la profesión pretende un espacio irremplazable en su ejercicio, más allá de las bibliotecas, el cual la sociedad no le otorga porque sólo ha logrado transmitir que su misión está asociada exclusivamente a ella, papel que por demás debería mantener, perfeccionar y profundizar, porque evidentemente refleja la capacidad de la profesión de darse un lugar en la sociedad, aunque no sea éste el que desea su colectivo.

Esto se convierte en una oportunidad para el mejoramiento, al redimensionar esos imaginarios y lograr que se articule la real identidad profesional con la imagen social de la bibliotecología. Pues cuando una profesión alcanza el reconocimiento social por comunicar eficazmente su verdadera identidad a la sociedad, esto se traduce en beneficios tales como: mejoramiento de las condiciones laborales, prestigio, imagen social y valoración social.

CONCLUSIONES

¿Es posible pensar en el profesional de la Bibliotecología en un lugar diferente a la biblioteca?, esta percepción está directamente relacionada con la apreciación que se tiene de la biblioteca y con el hecho de ser ésta el espacio profesional por excelencia para la práctica. Las razones de ello pueden estar asociadas a diferentes motivos de carácter cultural, educativo, tecnológico, económico y social, en el sentido de que a través de la profesión no se ha logrado cambiar la relación de los usuarios con ella. Sigue siendo éste un espacio de circulación del libro, en el cual el bibliotecólogo intermedia el proceso o logra organizar el material para hacerlo accesible. Esto en términos de cómo se transfiere el conocimiento hoy, desdibuja el papel del profesional y desvirtúa el papel que ésta desempeña.

De esta manera, el significado que se le atribuye al ejercicio profesional de la bibliotecología está asociado a la conciencia social sobre la importancia de las actividades que esta realiza en la

El valor social de las bibliotecas...

biblioteca, lo que le exige a la bibliotecología disputarse un espacio social que reivindique y amplíe su reconocimiento, y adapte y ponga en consonancia con las necesidades apremiantes de la sociedad en términos de información.

Esto indicaría que la revisión de la bibliotecología y sus interacciones sociales debe considerarse desde tres visiones: la validación social que se le atribuye al ejercicio profesional; el significado social de la misión que desarrolla el profesional; a través del cual afirma y establece sus relaciones con el medio y cómo se hace visible; y el trabajo que realiza en la sociedad como mecanismo para lograr la aceptación social. Desde estas perspectivas se forja la mirada del ascenso social y la estimación de la práctica social de la profesión. Y esto finalmente repercute en que la bibliotecología logre justificarse en el medio social.

Por otra parte, la valoración social no es estática, se ha venido transformando en función de factores como la aparición de la imprenta, el acceso público a los libros, la cantidad de información producida, los avances tecnológicos y las facilidades de acceso, mostrando que en cada época esto se ha realizado de acuerdo con el momento histórico y las necesidades sociales. Hoy el trabajo del bibliotecólogo no es suficientemente recompensado en el plano económico, ni parece ser necesitado socialmente; por lo cual se le contrata sin exigirle título profesional, e incluso también a profesionales de otras áreas. Además, se desconoce su nivel de profesionalización y las potencialidades que tiene para desempeñarse más allá de las bibliotecas.

En este sentido, es claro que la Bibliotecología quiere buscarse una valoración propia, que la independice del lugar de trabajo, pero este proceso no será fácil, pues implica redimensionar su campo de acción, la dinámica de sus profesionales y el reconocimiento social de la biblioteca.

BIBLIOGRAFÍA

Anglada, Lluís (2014), “¿Son las bibliotecas sostenibles en un mundo de información libre, digital y en red?”, en *El profesional de la información*, 23, 6, 603- 611. Recuperado de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2014/nov/07_esp.pdf

Aylwin, Nidia (1999). “Identidad e historia profesional”, en *Revista Colombiana de Trabajo Social*, 13, 19-23.

Baruchson-Arbib, Shifra (2004), “A Study of Israeli Library and Information Science Students Perceptions of Their Profession”, en *Libri*, 54, 82-97. Recuperado el 20 de diciembre de <http://www.librijournal.org/pdf/2004-2pp82-97.pdf>

Berumen de los Santos, Nora María, Gomar Ruiz, Silvia y Gómez Danés, Pedro (2005), *Ética del ejercicio profesional*. México: CECSA.

Bundy, Mary Lee y Wasserman, Paul (1968), “Professionalism Reconsidered”, en *College Research Libraries*, 29, 3-26.

Dubar, Claude y Tripier, Pierre (1998), *Sociologie des professions*. París: Armand Colin.

Jaeger, Paul T. et ál. (2011), *Describing and Measuring the Value of Public Libraries: The Growth of The Intenet of The Evolution of Library Value*. First Monday, 16, 11. Recuperado de <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3765/3074>

Matthews, J. R. (2007), *The Evaluation and Measurement of Library Services*. Westport, Conn: Libraries Unlimited.

El valor social de las bibliotecas...

Osman, Zaiton (1995), *Enhancement of the Library Profession: An Asian Perspective*. Recuperado el 20 de octubre de 2012, de http://eprints.oum.edu.my/41/1/Enhancement_library.pdf

Placzek, Sandy (2013), "The Importance of Relationships: Our Relationships with Various Constituents Define What We Do and Who We Are", en *AALL Spectrum*, (julio),28-29. Recuperado el 16 de Enero de 2014 de <http://www.aallnet.org/main-menu/Publications/spectrum/Archives/vol-17/No-9/relationships.pdf>

Shera, Jesse H. (1990), *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Solari, Adriana y Jure, Inés (2005), *Representaciones sobre la significación social de las profesiones de educación especial*. Recuperado el 20 de julio de 2011, de http://rapes.unsl.edu.ar/Congresos_realizados/Congresos/IV%20Encuentro%20-%20Oct-2004/eje3/60.htm.

Villafañe, Justo (1999), *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Ediciones Pirámide.