



TABLA DE CONTENIDO

Prólogo	13
Introducción	21
CAPÍTULO I	
Antecedentes históricos y definiciones conceptuales	27
CAPÍTULO II	
Planificación y organización del servicio de referencia	35
Etapas de planeamiento	37
Estructura organizacional	39
Niveles de planeamiento	40
Niveles del servicio de referencia	43
Recursos humanos	44
Infraestructura y tecnología	49
Recursos financieros y económicos	50
Proceso presupuestario	53
CAPÍTULO III	
Estudio de la comunidad y estudio de usuarios	55
Estudio de la comunidad	55
Estudios de usuarios	56
Elaboración de un estudio de usuarios	60

CAPÍTULO IV

Desarrollo de la colección de referencia	67
Selección	71
Adquisición	75
Descarte	82
Evaluación	87

CAPÍTULO V

Colección de referencia	89
Clasificación de fuentes de información	89
Fuentes secundarias	92
Fuentes terciarias	108

CAPÍTULO VI

Marketing	113
Atracción del mercado	115
Segmentación del mercado	116
Investigación de mercado	116
Estrategias y variables de marketing	117
Promoción	121

CAPÍTULO VII

Entrevista de referencia	131
Modelos de entrevista de referencia	136

CAPÍTULO VIII

Servicios de referencia.....	141
Referencia rápida	143
Preguntas frecuentes	143
Verificación de citas bibliográficas	145
Obtención y suministro de documentos	146
Alerta de novedades	147
Diseminación Selectiva de la Información (DSI)	149
Guía de lectura	150
Biblioterapia	152
Servicio de información y referencia comunitaria	153
Formación de usuarios	156
Búsqueda de información	156
Compilación de bibliografías	156
Asesoría de información para la investigación	159

CAPÍTULO IX

Formación de usuarios	161
Orientación	162
Instrucción/capacitación	162
Alfabetización informacional o competencia informativa	163
Técnicas de formación	172
La comunicación oral y escrita	181
La comunicación por imágenes	186
Experiencia de formación de usuarios	191

CAPÍTULO X

El proceso de búsqueda de información	197
Estrategias de búsqueda	199
Búsqueda temática en fuentes de información electrónicas: obras de referencia bibliográficas	203
Búsqueda en Internet	205

CAPÍTULO XI

Evaluación del servicio de referencia	211
Normas	213
Gestión de calidad	215
Evaluación de los recursos humanos	220
Evaluación de infraestructura, mobiliario y tecnología	227
Evaluación de la colección	229
Evaluación de los servicios	231

CAPÍTULO XII

El servicio de referencia: ejes para la acción	237
Los derechos humanos	237
El acceso a la información pública	240
Acceso abierto (Open access)	243
La brecha digital y social, la discapacidad	244
La propiedad intelectual	245
Licencias Creative Commons	246
La cooperación	246

Anexo I

Formulario de préstamo interbibliotecario	249
---	-----

Anexo II

Formulario de Servicio de Referencia: consulta	253
--	-----

Bibliografía	257
--------------------	-----

Lista de tablas, figuras y cuadros

Introducción

Figura 1. Estructura funcional de la biblioteca 24

Figura 2. Proceso del servicio de referencia 26

2. Planificación y organización del servicio de referencia

Tabla 1. Tipos de estructura organizacional39

Figura 3. Niveles de planeamiento 41

Tabla 2. Áreas de acción, programas, actividades 42

Figura 4. Niveles del servicio de referencia 43

Tabla 3. Estructura profesional de recursos humanos del servicio de referencia 45

Figura 5. Ingresos 51

Tabla 4. Gastos de la biblioteca por rubro 52

Figura 6. Proceso presupuestario 54

4. Desarrollo de la colección de referencia

Figura 8. Proceso del desarrollo de la colección de referencia 68

Figura 9. Recursos de la colección de referencia 71

Figura 10. Selección y adquisición 72

Tabla 5. Criterios de selección 73

Cuadro 1. Guía general para el descarte por tipo de fuente 86

5. Colección de referencia

Cuadro 2. Fuentes de información documentales 91

6. Marketing

Figura 11. El ciclo de vida del servicio 119

7. Entrevista de referencia

Cuadro 3. Canales de comunicación 134

Cuadro 4. Modelo de entrevista de referencia de Bopp (2000) 137

Figura 12. Modelo de entrevista de referencia de Sabor (1984) 138

Figura 14. Propuesta de modelo de entrevista de referencia 139

8. Servicios de referencia

Figura 15. Interacción referencista, usuarios, colección y servicios 142

Cuadro 5. Presencia de los servicios de referencia por tipo de biblioteca 160

9. Formación de usuarios

Cuadro 6. Recursos utilizados en las técnicas de formación, requerimientos y disposición 170

Tabla 6. Caracterización de la formación 172

Cuadro 7. Técnicas de formación individuales y grupales clasificadas desde el control del formador 173

10. El proceso de búsqueda de información

Tabla 7. Características de la búsqueda temática y factual 199

Figura 16. Tipos de estrategias de búsqueda 199

Tabla 8. Operadores 207

11. Evaluación

Cuadro 8. Clasificación de documentos, responsables y acciones 216

Figura 17. Modelo de Ishikawa “Diagrama causa-efecto” 218

Tabla 8. Ejemplo: Insatisfacción de consulta: diferenciar factores, causas y acciones 218

Figura 18. Competencias para armar 223

Cuadro 9. Competencias por niveles 224

Cuadro 10. Evaluación de infraestructura y ambiente 228

Tabla 9. Evaluación de mobiliario 229

Tabla 10. Evaluación de tecnología 229

Cuadro 11. Técnicas de evaluación de la colección 230

Figura 19. Indicadores y medidas en la evaluación del servicio de préstamo interbibliotecario 233

A “Hu” por su paciencia y nuestra pasión.

A nuestras familias



PRÓLOGO

El libro de texto y la consolidación disciplinaria

Es un lugar común afirmar que el desarrollo actual de la tecnología dedicada a las computadoras y a las comunicaciones ha transformado y, en alguna medida, trastocado los procedimientos tradicionales que se realizan en las bibliotecas. Y no sólo ha puesto en cuestión muchas operaciones sino que también ha acelerado a un ritmo impensable los cambios a los que deben adaptarse los profesionales, para quienes los conocimientos operativos, las habilidades asociadas con el desempeño laboral y las competencias técnicas adquiridas en sus carreras de grado les sirven unos pocos años, más allá de la fecha en que hayan recibido su diploma. Llegados a este punto en nuestra reflexión, es lícito plantearse una pregunta inquietante: ¿cómo se puede superar esta coyuntura cuando se elabora un libro de texto que servirá, en forma preponderante, al propósito de transmitir los fundamentos teóricos de una actividad tan preciada y tan necesaria como es el servicio de referencia en la biblioteca contemporánea? ¿A qué recursos discursivos y retóricos se puede apelar para no quedar irremisiblemente desfasados de la realidad? Creo que las autoras de

esta obra se habrán planteado estas cuestiones de difícil resolución pero que necesitan de decisiones para superar lo perentorio y rescatar lo permanente.

Quizás valga la pena plantearse otro interrogante más inquietante aún: ¿Para qué implementar hoy el servicio de referencia? El actual panorama de acceso a la información en línea y de prestaciones “amigables” diseñadas para los usuarios finales pareciera borrar o, al menos, esfumar el contacto personal. En este sentido, es conveniente detenerse en el calificativo mismo, dado que apela a la humanización de un dispositivo meramente automático que se convierte en amistoso porque es más fácil de manipular. Cualquier software que se aprecie incluirá “ayudas”, denominación menos pesada del siempre tedioso y, muchas veces incomprensible, manual de uso.

Artículos de revistas dedicados a la educación en Bibliotecología/Ciencia de la Información insisten, una y otra vez, en las “nuevas” habilidades y cualidades necesarias para el “nuevo” profesional que debe desempeñarse en un mundo saturado de información, tecnológicamente inestable y cambiante, con bibliotecas sin paredes, sin colecciones tangibles, sin contacto humano directo... Produce cierto escozor revisar la literatura profesional publicada en las décadas comprendidas entre 1930 y 1950. En ese momento, también se había introducido una tecnología nueva que posibilitó a un número mayor y mucho más variado de personas el acceso a la biblioteca. Me refiero al teléfono, y la bibliografía de la época sobre referencia nos habla de sus ventajas pero también de sus desafíos y contratiempos; por ejemplo, ¿cuál sería el mecanismo más adecuado para distinguir entre preguntas más o menos importantes cuando éstas se plantean por teléfono?, ¿cómo diferenciar entre temas urgentes en su resolución de otros más banales?, ¿el servicio de referencia telefónico debería centralizarse dedicándole una línea especial?, ¿sería mejor contar con personal diferente al del escritorio *in situ*?, ¿qué recursos de información se le deberían dedicar?, ¿qué tipos de políticas serían los más útiles para regular su funcionamiento?, ¿la gente que concurre en persona al escritorio de referencia, merecería un servicio mejor y más rápido que quienes lo hacen por teléfono? Y así podríamos seguir con planteos semejantes que, tal como puede observarse, no distan demasiado de las inquietudes de implementación del servicio de referencia diferido que se vale de la computadora como canal de comunicación.

De este modo, el servicio de referencia de 1950, tal como su predecesor de 1900 y como el presente del segundo milenio, refleja su contexto tecnológico pero también social, económico y profesional. Hoy enfrentamos tipos de preguntas muy similares, que se fundan en la múltiple y rápida introducción de la computadora y de la tecnología de redes en el mundo de la referencia. Es

sabido que los cambios tecnológicos tienen una velocidad imposible de aplicar a los cambios de mentalidad, estos procesos son de larga duración y van mucho más lentos, por eso es que la profesión intenta responder a los interrogantes planteados por la tecnología haciendo lo mismo que ha estado haciendo en el pasado para que se acomode al presente y al futuro más próximo, inyectando o agregando novedades a aquello que le es familiar y tradicional.

Por otra parte, el ambiente técnico-instrumental que nos rodea y nos permite proporcionar mejores prestaciones, ayuda a imponer la forma en la que se visualiza un servicio y así, aunque se continúe con rutinas ya consolidadas en el tiempo, como por ejemplo, la referencia vía telefónica y por correo postal acompañando a la presencial, lo que se brinde a los usuarios tendrá nuevos aires de modernidad. En este sentido, no es difícil hacer algo de futurología, sobre todo a corto plazo. En los próximos años, es probable que veamos un ambiente informativo dominado por una Internet que se usará en gran medida como la conocemos hoy, para la comunicación vía correo electrónico, *chat* y mensajería instantánea, para proveer servicios de información como los catálogos de las bibliotecas, las bases de datos bibliográficos, de texto completo, numéricos, musicales e icónicos y los recursos propios de la web; con facilidades tales como los motores de búsqueda, los portales y los directorios, así como todo tipo de ayudas para encontrar tanto aquello que se busca como lo que no. Seguirán creciendo y se abaratarán la banda ancha, la velocidad de procesamiento y las capacidades de almacenamiento, continuará la expansión del acceso y del uso tecnológico con ritmos diferentes, según se trate de países desarrollados o en vías de desarrollo, y más información de alta y baja calidad estará a disposición de una cantidad mayor de personas en diversas formas y formatos, a medida que transcurra el tiempo.

En este tipo de escenario, las bibliotecas proporcionarán una mezcla de servicios mediante una serie de procedimientos: servicios sincrónicos (cara a cara en el escritorio de referencia o concertando citas o consultas, vía telefónica o vía digital como el *chat* o la mensajería instantánea o video o voz a través de la PC) y asincrónicos (por correo postal o electrónico o formulario en la web). Cada una de estas variaciones se dirige y atrae a comunidades de servicio específicas. Cada una se presentará como la más conveniente para diferentes tipos de preguntas y de necesidades informativas. Cada una, por fin, probablemente sea elegida con más entusiasmo según las pericias y fortalezas del bibliotecario en cuestión.

El asunto es que profesores y alumnos examinen juntos estas posibilidades y otras que puedan surgir, que comprendan cuáles tienen más sentido en

relación con las comunidades de servicio, los tipos de información que necesitan esos usuarios y las situaciones reales en las que se encuentran, y aprendan a determinar la combinación apropiada de recursos (humanos, informativos, financieros, etc.) que se les asignará en cada coyuntura particular. Para lograrlo es ineludible que dominen el abecé de su profesión y, más específicamente, del área de recursos y servicios de información. Sin ese sustrato básico se cae en comentarios banales, se cree descubrir algo que hace mucho está instalado y se problematizan cuestiones que ya se han planteado y resuelto en situaciones y momentos particulares de la historia de nuestra disciplina. Si bien es verdad que ningún tiempo es igual a otro, del mismo modo que aquello que parece repetirse no lo hace en forma idéntica cada vez, reflexionar observando el pasado nos enseña que lo esencial es una cualidad escasa. De este modo, un texto como el de este libro contribuye a descubrir la sustancia al conceptuar, de modo sencillo y accesible, un proceso que, como tal, recorrerá diferentes etapas para convertirse en un servicio que se constituirá en la cara visible de la biblioteca, brindado mediante el uso de cierto tipo de fuentes de información con la intención explícita de desarrollar una serie de tareas que permita a quienes las desempeñan, nada más y nada menos, ayudar a las personas a encontrar y manipular la información necesaria para divertirse, educarse e informarse.

Fijar estas y otras cuestiones teóricas y prácticas es una de las funciones de los libros de texto y, en este sentido, las autoras de éste en particular lo han intuido y, por ende, han planificado tanto el discurso como la retórica de modo tal que pudiera sortear con fortuna los, a menudo, engañosos escollos de la novedad más perentoria.

En ciertos círculos académicos de las Ciencias Humanas en la Argentina se desvaloriza el esfuerzo de elaborar libros de texto y, en consecuencia, a la hora de las reuniones de cenáculo para evaluar a los pares se los considera productos menores que, casi por arte de birlibirloque, se redactan solos. Sin embargo, dentro del cúmulo de tareas universitarias hay pocas redacciones tan complejas como la de este formato, tanto en su contenido como en su organización. En el libro del médico polaco Ludwik Fleck, *La génesis y el desarrollo de un hecho científico* (Madrid: Alianza, 1986), el autor señala cuatro tipos de formatos bibliográficos que caracterizan al pensamiento colectivo de la Ciencia como una expresión de su organización social del conocimiento: la Ciencia de revista, la Ciencia vademecum, la Ciencia popular y la Ciencia libro de texto. Este último género se usa para introducir a los neófitos en lo que Fleck denomina círculo esotérico, o de los ya iniciados, círculo pequeño que incluye a los expertos especializados y generalistas en una disciplina, mientras

que el círculo exotérico reúne a los aficionados más o menos educados. Nos interesa en este punto resaltar las ideas de Fleck respecto de la construcción de la verdad de los hechos científicos. Este autor sostiene que las ideas construidas por los especialistas dentro del círculo esotérico, se ponen en circulación a través de las revistas especializadas mediante proposiciones cautelosas expresadas así: “parece ser un hecho que...” o “se trató de probar que...” y sólo alcanzan un status de conocimiento aceptado, de verdades, cuando se expresan en términos tales como: “se ha demostrado que...”, “es un hecho que...”. Ahora bien, ¿cuándo sucede esto? Cuando los especialistas generalistas las incluyen en los libros de texto.

En consecuencia, mientras en los círculos de investigadores se sigue cuestionando al conocimiento aceptado y se inician nuevas construcciones teóricas, en los círculos docentes hay que echar mano y transmitir “verdades” indiscutibles porque ya llegará el tiempo en el cual al menos una parte de los ya iniciados arremeterá contra lo aprendido, desmontando uno por uno los axiomas de sus libros de texto. Es por eso que estos formatos son, a la vez, benditos para los que estudian y malditos para quienes investigan. En su contradicción interna está la esencia misma de su ser, por eso, los buenos maestros saben plantar cada tanto, en la justa medida para no desorientar al neófito, alguna duda, matices y alternativas, como gustaba decir un profesor de Clasificación de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

Sin embargo, y más allá de estas disquisiciones, para ser útil a la sociedad cada biblioteca sólo necesita desempeñar tres funciones básicas: seleccionar y coleccionar información registrada, vinculando este proceso con las necesidades e intereses de su comunidad de servicio; organizar esa información elegida y reunida para facilitar su posterior recuperación; y prestar servicio a los miembros de su comunidad ayudando a las personas a encontrar la información que necesitan.

En el famoso y tan citado artículo sobre el servicio de referencia, “Personal Relations Between Librarians and Readers”, publicado en el primer volumen de *Library Journal*, aparecido en octubre de 1876 (pp. 74-81), Samuel Green sugirió que el referencista debía desempeñar cuatro funciones: instruir al lector en el uso de la biblioteca; asistirlo en sus preguntas; ayudarlo en la selección de obras buenas; y promover la biblioteca dentro de la comunidad. Aunque haya pasado más de una centuria, tal como se indica en este libro, esas cuatro funciones siguen siendo el núcleo duro del servicio de referencia del presente. Para poner a prueba la permanencia de estas cuatro actividades las vamos a analizar en su formulación inicial y en la actualidad.

El rol de instrucción, en su sentido original, se dirigió a la formación de los miembros del público, recientemente educado, en el aprendizaje de la organización

de la biblioteca, para que las personas pudieran sacar el mayor provecho del conocimiento contenido en los libros. Las bibliotecas actuales son mucho más complejas, contienen más recursos en más formatos y soportes y sirven a una mayor cantidad de usuarios en muy diversas localizaciones. La instrucción formal e informal ha crecido mucho y se ha convertido en una parcela mayoritaria dentro de las responsabilidades del referencista.

La segunda función, contestar las preguntas de los usuarios, es la que se asocia con mayor asiduidad al servicio de referencia. Para muchos, la imagen estándar del referencista es la de una mujer amable e informada, sentada detrás de un escritorio, en una habitación repleta de obras de referencia, con personas que se le acercan con preguntas complejas y simples. Esta es la función que en años recientes ha obtenido más publicidad. Sin embargo, siempre hay un pero, investigaciones que aplicaron técnicas no invasivas, señalaron que los referencistas proveen respuestas correctas sólo en un 55% de los casos y otros estudios estadísticos indican que la cantidad de preguntas planteadas está disminuyendo. Estas percepciones de pobre calidad y de cantidad declinante han desencadenado muchas de las iniciativas para repensar la referencia.

La tercera función planteada por Green –ayudar a los lectores a seleccionar obras buenas– es el vínculo entre el conocimiento que el bibliotecario tiene de las colecciones y las necesidades de los usuarios. En su origen, la palabra “buenas” se refería a libros moral y espiritualmente edificantes. Hoy, interpretamos buenos como apropiados, como aquellas fuentes que son las más relevantes respecto de las necesidades del usuario. Sin embargo, la práctica de ayudar al lector en la selección de obras buenas va más allá de la recomendación de novelas y ensayos. Con el crecimiento en número de recursos electrónicos y el advenimiento de Internet, el referencista recomienda fuentes y estrategias de búsqueda en casi cada una de las interacciones con los usuarios de la biblioteca.

La última actividad del bibliotecario de referencia es la de publicitar la biblioteca dentro de la comunidad. Samuel Green se dio cuenta de que la biblioteca era sólo un instrumento de la sociedad y que su éxito dependía del reconocimiento de la comunidad de pertenencia. La visibilidad fue la clave. Green deseó que sus referencistas deambularan por la biblioteca en busca de personas para ayudar, muy próximo a los lineamientos del modelo de servicio “referencista itinerante”. Al tener profesionales disponibles y accesibles para el público, creyó que la gente podría comprender, apreciar y apoyar mejor el trabajo de esos bibliotecarios. Entendió así la necesidad de relacionar las tareas de la biblioteca con las necesidades de su comunidad de servicio.

Aunque se considera que Samuel Green es el padre del servicio de referencia, en interpretaciones posteriores se han descuidado dos aspectos de su artículo original. En primer término, el artículo fue más un llamamiento que un informe de la práctica existente. La referencia se encontraba muy lejos de estar establecida cuando habló sobre sus posibilidades en la primera conferencia de la American Library Association. Es más, muchos de sus pares, incluso algunos tan notables como Charles Ammi Cutter y Justin Winsor, se mostraron muy escépticos respecto de esta idea. El título de la conferencia, que luego fue cambiado en el artículo del *Library Journal*, “The Desirableness of Establishing Personal Relations Between Librarians and Readers in Popular Libraries”¹, indica que aún no se había establecido el proceso y, con certeza, se trata de un llamado a la acción. Green visualizó un futuro donde los bibliotecarios ayudarían a los lectores; lo que pasó de verdad es que esa visión se corporizó.

En segundo lugar, Green puso un fuerte acento sobre las relaciones personales entre bibliotecarios y lectores. Imaginó muchos servicios que involucraban personalmente a los bibliotecarios, pero los mismos hubieran podido cumplirse de otro modo. Los lectores podrían contestar sus propias preguntas mediante la consulta de enciclopedias y de otras obras de referencia, orientarse buscando en el catálogo, y aprender cómo funciona la biblioteca operando por ensayo y error. El hecho de que el bibliotecario esté comprometido personalmente en cada una de esas funciones –y que las personalice para cada lector– fue la clave del éxito del programa de Green. La cuarta función: promover la biblioteca en la comunidad, trabaja tan bien, precisamente por esa personalización del servicio. Sin esta característica, el trabajo de referencia nunca se hubiera convertido en una función estándar de las bibliotecas. Por brindar un servicio personal, los referencistas han tenido un impacto directo en el éxito obtenido por las bibliotecas en países como los Estados Unidos. Quizás lo contrario se aplique a la Argentina que, si bien inició la enseñanza de la referencia a mediados del siglo pasado, no supo, no pudo o careció de voluntad política para establecer un servicio estándar, planificado y dotado de recursos y personal propio en todo tipo de biblioteca.

El peligro, tal como ya he advertido al inicio de este prólogo, es que, a menudo, enfocamos nuestros pensamientos sobre el cambio en la tecnología y en las herramientas que usamos mientras a nuestro alrededor, continuamente, se produce un

1. “La conveniencia de establecer relaciones personales entre bibliotecarios y lectores en las bibliotecas populares”.

cambio más profundo y más soterrado. El presente es el resultado inmediato de dos guerras mundiales, de exterminios raciales, del surgimiento y desaparición de modelos socio-políticos alternativos, del postmodernismo, del fin de las utopías y de la Historia, del desequilibrio más atroz en la distribución de la riqueza dentro de los países y entre las naciones, de la destrucción irreverente del ambiente natural, del expolio sin fin de todo tipo de recurso... No es en la tecnología donde hay que enfocarse sino en la evolución y en la maduración de las mentalidades que permitirán construir un mundo más justo para todos. En ese mundo y acompañando esos cambios tienen un lugar importante las bibliotecas donde, modesta y calladamente, un ser humano ayuda a otro a dar un paso, quizás pequeño, puede que poco importante, hacia esa mutación necesaria.

Por eso es que el bibliotecario sostiene el valor de la equidad en el acceso y en el uso de la información y, desde el servicio de referencia sirve a su comunidad dondequiera se localice, ya sea en la biblioteca, en el hogar, en el trabajo o viajando alrededor del planeta. La tecnología expande el alcance de la biblioteca para la comunidad y las demandas de esta última sobre la biblioteca.

De este modo, rizando el bucle de esta puerta que se abre para que los neófitos se introduzcan en un mundo sin fisuras pero no por eso menos apasionante, deseo primero congratularme con la aparición de una obra argentina dedicada al servicio de referencia y luego, para quienes inician su formación, necesito dejar establecidas tres constantes que permanecerán con nosotros por mucho tiempo.

La biblioteca será medida por su servicio a la comunidad. Las bibliotecas siempre deben recordar que son parte de una comunidad mayor. Servir para satisfacer sus necesidades es la única razón para existir y será la única medida de su éxito.

Los bibliotecarios de referencia seguirán desempeñando las cuatro funciones bosquejadas por Green. La instrucción, la asistencia para la búsqueda y recuperación de la información, la recomendación de las fuentes más convenientes y la promoción de la biblioteca en la comunidad permanecerán como funciones centrales de la misión del referencista.

Finalmente, el servicio personal se valorará cada vez más. En un mundo crecientemente impersonal, el bibliotecario seguirá dando servicio personalizado a los miembros de su comunidad. El servicio personal es el rasgo que diferenciará a la biblioteca de otros proveedores de información. Olvidar esto último equivale a condenarnos al olvido y a permitir que lo esencial sea reemplazado por lo banal. Me regocijo porque esta obra me ha posibilitado recordarlo una vez más.

Susana Romanos de Tíratel



INTRODUCCIÓN

Estructura funcional de la biblioteca

Las unidades de información desarrollan estructuras diversas; sin embargo, presentan entre sí rasgos comunes. Aunque existen unidades de información independientes, casi todas funcionan dentro de un marco institucional que las sustenta. Dicho marco permite la interacción de la unidad de información con la sociedad democrática organizada. En este sentido, se las puede caracterizar siguiendo la clasificación de A. Serrai¹, como dependientes del Estado, de la administración local, de universidades, de escuelas, de academias, de asociaciones (profesionales, culturales, sindicales, religiosas), de organismos internacionales, de organismos autónomos, de industrias, de entidades administrativas, de entidades de investigación.

A su vez, de acuerdo a su finalidad y objetivos, pueden clasificarse en:

1. SERRAI, A. 1990. *Guida alla Biblioteconomia*. Firenze: Sansoni.