

Servicios Técnicos vs Servicios Públicos

M.L.S. Alice Miranda Arguedas

Profesora
Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información
Universidad Nacional

Coloquio presentado ante el Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica.

Introducción

A propósito de este tema, me parece oportuno citar a [Gorman](#) quien dice: Y vino a pasar esto cuando Kutta, la asistente de Dios hizo la primera biblioteca, ella observó que era buena. Entonces, llamó a todos los bibliotecarios juntos y los dividió como un pastor divide las ovejas y las cabras. Al primer grupo le habló diciendo: ustedes morarán en la claridad y servirán a los lectores y su gloria será grandiosa. Luego, se volvió al segundo grupo y le habló diciendo: ustedes morarán en la oscuridad. Secreto debe ser su esfuerzo y oculto su trabajo. Ustedes no conocerán al lector ni éste los conocerá a ustedes. Váyanse y clasifiquen... y así ha sido hasta estos días (1979, p. 435).

La Biblioteca

En sus inicios la biblioteca funcionaba como un todo ya que su fin primordial era la conservación del conocimiento. La Biblioteca como bodega o almacén debía mantenerse en estricto orden. A lo que el profesor [William A. Katz](#) en su libro **Introduction to Reference Work** escribe " Justin Winson dedicado a emplear mujeres en 1877 dijo: "la familiaridad con sus tareas de amas de casas podrían hacer de ellas excelentes trabajadoras de bibliotecas" (1982, p. 4-5). Sin embargo, la biblioteca como una institución dinámica fue afinando sus funciones y especializando sus servicios.

Para 1986, de acuerdo con el Profesor [Katz](#), el padre del proceso de referencia en América fue Samuel Green, quien estableció el primer servicio formal de referencia en la Biblioteca Pública de Worcester, Massachusetts (1982, p. 4). Antes de que Green estableciera esta política los bibliotecarios tan solo se miraban unos a otros y se preocupaban de mantener la biblioteca en orden a través de sistemas de clasificación que han evolucionado desde la antigüedad.

Dichosamente, los bibliotecólogos se dieron cuenta que su misión va mas allá de la de guardar, conservar y prestar en forma muy rigurosa alguno que otro documento. Y surgió una nueva etapa: la diversificación de funciones; y vemos entonces como van surgiendo en las bibliotecas los diferentes tipos de servicios, todos ellos con el fin principal de servir al cliente.

La especialización de las bibliotecas volvió a dar auge a nuevos servicios que le facilitan al usuario la información que él necesita. Un nuevo elemento se adhiere a los servicios bibliotecológicos y es la tecnología (i.e. servicios en línea, sistemas expertos, CD ROM, etc.). Este nuevo elemento ha hecho que volvamos a pensar en la integración de los servicios y reestructurar algunos de ellos.

Servicios Públicos

Los servicios públicos en las bibliotecas están relacionados con la recuperación, préstamo y transferencia de información, solicitada por un cliente de la biblioteca. Estos servicios públicos han sido creados para ayudar al cliente a localizar, alguna pieza de información a través de un producto final trabajado en la unidad de servicios técnicos.

Servicio de Referencia

De acuerdo con Jack King en su artículo "Put a Prussian Spy in Your Library" son cuatro los pasos cíclicos del servicio de referencia:

1. Desarrollar los elementos básicos de información
2. Recoger la información.
3. Registrar, clasificar, evaluar e interpretar la información.
4. Diseminar el proceso de información al usuario.

Los servicios de referencia podrían dividirse a la vez en dos grandes categorías: **servicios directos y servicios indirectos.**

1. Los Servicios Directos son:

- a. Referencia o servicio de información: la cual le da al usuario un poco de información.
- b. Instrucción a los usuarios ya sea formal o informal.

2. Servicios Indirectos son:

- a. Selección de materiales.
- b. Administración del servicio.
- c. Préstamo interbibliotecario.
- d. Evaluación de la Sección de Referencia.
- e. Otras tareas. Ej: Ayudar en fotocopias, intercalar tarjetas, etc.

Servicios Técnicos

Los servicios técnicos en las bibliotecas realizan los siguientes procesos: adquisición y procesamiento de los materiales para que pueden ser utilizados por los clientes de la información. Al respecto [McCombs](#) escribe: ha sido costumbre de la unidad de catalogación ser responsable de describir y clasificar de alguna manera la colección existente en una biblioteca y crear un registro bibliográfico del documento, con el único propósito, de que el documento pueda ser recuperado por el cliente (1986, p. 25).

Servicio de Catalogación

La catalogación en su sentido más amplio es la base de la organización de cualquier biblioteca o unidad de información, entendiendo la organización como la catalogación y clasificación de colecciones. Incluye además la creación de un índice de todos los materiales que la organización o biblioteca posee para que los clientes puedan conocer sus existencias.

La catalogación ha sido un proceso no solo importante sino necesaria e imprescindible desde la antigüedad. Conocemos que la Biblioteca de Asurbanipal estaba clasificada en dos grandes categorías (cielo y tierra).

Entre los procesos que una sección de catalogación debe realizar están: catalogación parcial, catalogación original y algunas veces catalogación en la publicación, para la creación de la base de datos (índice) de la colección de la biblioteca.

Las funciones más importantes son:

1. Verificación
2. Descripción bibliográfica
3. Asignación de la signatura topográfica
4. Asignación de encabezamientos de materia
5. Actualización de la base de datos manual o automatizada
6. Marbeteo de documentos

Le corresponde además velar por la normalización y la calidad del sistema. Participar en sistemas de catalogación cooperativos y/o centralizados.

Evolución de los Servicios Públicos y Técnicos

Servicios Técnicos

Los servicios públicos como circulación de libros también se remontan a la antigüedad y se realizaron de una manera sumamente restringida, o sea, sólo los eruditos, el clero y la aristocracia tenían acceso a las colecciones. Pero, los servicios públicos como una función de referencia en el cual se pretende ayudar al usuario o al cliente para que haga el mejor uso de la biblioteca y la colección data de 1876, cuando el así llamado padre del servicio de referencia Samuel Green escribe para la **American Library Journal** un artículo en el cual se explicita por primera vez una propuesta para que el bibliotecario atienda al usuario.

Green pone en práctica este servicio en la Biblioteca Pública de Worcester, en el estado de Massachussets, aunque ya en Harvard College desde 1820 se daba instrucción bibliográfica como un servicio de extensión de la biblioteca a los académicos. En 1880 Melvil Dewey en Columbia College establece el Departamento de Referencia en la Biblioteca, con personal destacado para que asista al usuario. En 1891 se usa por primera vez el término "Trabajo de Referencia" y aparece en el índice de la publicación Library Journal. Durante 1900(s) el escritorio de referencia o de información fue un rasgo bien caracterizado en las más grandes bibliotecas de los Estados Unidos de América. De 1930(s) a 1940(s) se le prestó mucha más atención a las fuentes de referencia que a los productos y servicios que se necesitaban para satisfacer a los usuarios. En 1960(s) se da una relación interpersonal entre el usuario y el referencista a través de entrevistas con énfasis en factores de comunicación y psicólogos. En 1970(s) se inician las evaluaciones y mediciones de los servicios de referencia y se empieza a discutir la escasez de normalización y guías. Más recientemente se han hecho estudios que reportan que muchas de las preguntas hechas en los escritorios de referencia son contestadas incorrectamente; que ha decaído la satisfacción del referencista por su trabajo; que aumenta el número de actividades por las cuales el referencista es responsable, el papel del computador en el proceso de referencia; un cuestionamiento de los patrones tradicionales del servicio y el rol del escritorio de referencia en la actualidad ([Ford](#), 1988, p. 578-582).

Servicios Técnicos

Los servicios técnicos dentro de las bibliotecas abarcan selección, adquisición y catalogación la que incluye el procesamiento y almacenamiento de los materiales. Para los efectos de este trabajo únicamente nos referiremos a la catalogación de colecciones.

El servicio de catalogación se remonta a la antigüedad con la clasificación de la Biblioteca de Asurbanipal en dos grandes categorías (cielo y tierra). Ya para el Siglo III a. de C. Calímaco ideó un sistema de cinco categorías con el cual clasificó la Biblioteca de Alejandría. En la Edad Media, las Bibliotecas de los monasterios europeos se clasificaron por categorías, tamaño y alfabéticamente por autores. Y aún sobreviven catálogos del SXII. En los Siglos XVI-XVII se compilan los primeros catálogos bibliográficos clasificados en 12 clases principales ([Litton](#), 1971, p. 21-26). Ya para 1800 existían clasificaciones de 20 a 40 categorías. En 1843 Panizzi del Museo Británico dictó las primeras normas tituladas Reglas para la compilación de un catálogo. En 1876 los sistemas de clasificación son ampliados y Dewey compila su sistema con

mil clases, Charles Ammi Cutter define los objetivos del catálogo y en 1903 este mismo bibliotecario publica Reglas para un catálogo diccionario. En este mismo año la American Library Association publica la lista de encabezamientos de materia para usar en un catálogo diccionario. Entre 1903-30 la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América publica sus reglas para tarjetas impresas.

El catálogo clasificado y el clasificado alfabético quedan fuera de serie. También Cutter publica las reglas para un catálogo diccionario impreso, las cuales superan las reglas de Charles C. Jewett. En 1908, 41 y 49 se publican las reglas de la American Library Association, las cuales son criticadas y censuradas por ser muy elaboradas y a menudo arbitrarias.

En 1930(s) se publica el National Union Catalog. En 1940 se inaugura una nueva etapa, con lo que se inicia en las bibliotecas la catalogación automatizada para lo cual usaron tarjetas perforadas. En 1949 se publican las reglas para la descripción catalográfica de la Biblioteca del Congreso, a la cual se le consideró más simple que las de la American Library Association. Entre 1950 y 197 se da un aumento en la preocupación por la catalogación de materiales audiovisuales, sobre sistemas bibliotecarios y sobre catalogación centralizada. En 1960 se crean los primeros tesauros, los que fueron diseñados típicamente en bibliotecas que hacían su propia catalogación, para luego elaborar bibliografías especializadas y también para ser usadas en agencias de información.

Entre 1960(s) y 1970(s) la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos se convierte en la primera Agencia Central de Catalogación en el país y empieza su programa de automatización MARC. También se analizan los aspectos de reconversión. En 1961 se celebra en París con la participación de 53 países, la Conferencia Internacional sobre Principios de Catalogación, la cual apunta hacia una normalización bibliográfica internacional. En 1967 se publican las Reglas de Catalogación Angloamericanas y se reimprimen en 1970 con algunos cambios. En 1970(s) la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios empieza a desarrollar sesiones de trabajo para establecer el propósito del desarrollo de normas en el orden y contenidos, para la descripción bibliográfica y empiezan a surgir todas las normas ISBD. En 1978 se publican las RCAA2, su progreso se dirige hacia normas internacionales no solo para la descripción de monografías sino también publicaciones seriadas y materiales audiovisuales ([Boll](#), 1985, p. 226-238).

Se empieza a hablar de la desaparición del catalogador. En 1980(s) se desarrollan paquetes computacionales para la catalogación de documentos. En 1985 se inicia la elaboración de sistemas expertos de catalogación. En 1986 la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos publica Bibliofile (tres CD ROM(s) con más de 6 millones de documentos) catalogados por dicha Biblioteca. En 1988 se desarrolla el CDI (disco compacto interactivo) lo cual es un gran avance en catalogación pues no permite hacer las modificaciones necesarias en el mismo disco. En 1989 se analiza el nuevo rol de catalogador en análisis de sistemas y diseño de sistemas integrados para bibliotecas. Se publican las Reglas de Catalogación Angloamericanas, segunda edición corregida y ampliada y para 1990 saldrá la tercera edición.

Servicios Técnicos vs Servicios Públicos

La división física entre los servicios de las bibliotecas se remonta al Siglo XIX, pero es en los años 50 cuando empieza la división y la pugna entre los servicios técnicos y los servicios al público. Algunos autores coinciden en que la división entre los servicios técnicos y los servicios públicos es una división específica entre catalogadores y referencistas, una lucha por demostrar cuál es el mejor y quiénes son los profesionales que realmente necesita la biblioteca. Este ataque se da en muchas bibliotecas y trasciende en la literatura que sobre catalogación y referencia se ha escrito.

Asimismo, esta gran división que ha existido entre dos servicios, ha tenido como consecuencia una tremenda desutilización de los recursos humanos. Al respecto, [Gorman](#) anota que existen catalogadores con enormes conocimientos en una materia específica, sobre la cual ellos han catalogado durante años y a los cuales nunca se les ha dado la oportunidad de que trabajen dándole servicio al público (1974, p. 435).

Por otra parte, Kuhlman refiriéndose a los códigos de catalogación manifiesta que es seguro decir que esa gran cantidad de reglas y rutinas para catalogar han sido establecidas solo para catalogadores (citado por [Pausbh](#), 1984, p. 102). Martelli agrega que los autores de los códigos de catalogación pareciera que tienen un deseo de alcanzar una sensación de orden en el trabajo bibliográfico, el cual es a menudo caótico y ese caos no se termina, más bien aumenta (1987, p. 85). También, [McCombs](#) sugiere que los catalogadores no pueden seguir trabajando en el vacío, catalogando con la concentración para resolver un crucigrama, sin ningún conocimiento de las necesidades del usuario (1986, p. 26). Y Peele escribe que los catalogadores no le permitirán a nadie más interpretar el catálogo, ya que ellos son los únicos en entender el sistema de ordenamiento (1980, p. 648). [Gorman](#) agrega que uno encuentra referencistas que menosprecian la catalogación como un proceso y están casi orgullosos de no tener habilidad para captar los conceptos básicos señalados en catalogación para la más importante y cara herramienta de la biblioteca -el catálogo- (1979, p. 435).

Por otra parte, Peele señala que todos los miembros de las secciones de referencia de las bibliotecas saben que ellos son los únicos en la biblioteca que hacen un verdadero trabajo profesional...los referencistas no entienden a los catalogadores, quienes se enfurecen y se enloquecen con solo que alguien toque las fichas del catálogo o el topográfico (1980, p. 648). [Bachus](#) afirma que el referencista es la estrella de la biblioteca, todos los ojos están puestos sobre él: amistoso, colaborador, informativo, entusiasta, alentador (1982, p. 233). Ford agrega que el escritorio de referencia representa la masa crítica de recursos (humanos, impresos y ahora electrónicos), configurados de una manera conveniente y con una localización predecible para que los usuarios de la biblioteca puedan encontrar el servicio y puedan encontrar a alguien que los ayude (1986, p. 491).

Sin embargo, estudios recientes manifiestan que los servicios de referencia no son tan buenos ni tan profesionales. Algunos de estos estudios indican que un 55% de las preguntas hechas en los escritorios de referencia fueron contestadas incorrectamente ([Ford](#), 1988, p. 582 y [Durrance](#), 1989, p. 33). También, estudios realizados en Canadá demostraron que los servicios de referencia atendidos por estudiantes universitarios, no de la carrera de Bibliotecología, pudieron contestar 278 preguntas de las 299 solicitadas (Peele, 1980, p. 1908 y [Durrance](#), 1989, p. 32). Dice [Miller](#) que para dar el servicio de referencia se cuenta con dos tipos de personal: personal capacitado y deseoso de trabajar que le aporta mucho tiempo a la biblioteca y personal problemático que explota ante el público y que desea dar respuesta a toda consulta sin moverse del escritorio. Nunca son voluntarios para nuevas tareas y por lo general es están inconformes, resentidos y celosos de los colegas más activos.

Podemos seguir ignorando los crecientes problemas del personal de servicios públicos? Sí, si escogemos 1. no ligar los servicios modernos a los tradicionales; 2. ignorar quién trabaja en el escritorio de referencia; 3. permitir que los bibliotecarios amargados, no actualizados y que explotan ante el público estén representando nuestra biblioteca y 4. asumir que los servicios básicos de referencia que estamos ofreciendo son de alta calidad e ignoramos, al menos oficialmente críticas y estudios que afirman que la mayoría de bibliotecas públicas y académicas en la actualidad no ofrecen servicios de referencia muy buenos (1984, p. 303-306, 321-322).

Ante esta disyuntiva de los servicios técnicos y los servicios públicos, algunos catalogadores han reaccionado a la crítica constante de su trabajo y Spalding escribe que muchas comunidades académicas han asociado las funciones de los servicios técnicos como barreras, en lugar de avenidas, para el acceso a la información. Y agrega, por años, el catalogador ha sido estereotipado como un campeón de ajustar reglas que nadie sigue de crear encabezamientos de materia que nadie usa y de conjuntos de misterios de reglas de catalogación, en lugar de aparecer como los facilitadores del acceso de la información. Los problemas suscitados en el control bibliográfico no existen porque los catalogadores son ignorantes, incompetentes o insensibles a las necesidades de los usuarios; existen por escasez de reconocimiento y presupuesto y estudios del problema por las autoridades de las bibliotecas (1985, p. 43-48).

En numerosos artículos se ha recogido información sobre opiniones que afirman que los catalogadores y referencistas deben tener relaciones más cercanas. Al respecto, Henry citada por [Pausch](#) dice que el referencista y el catalogador deben ser buenos amigos ya que ellos se necesitan uno al otro y a través del conocimiento y entendimiento de cada uno de ellos ayudan al cliente de la biblioteca (1984, p. 101).

Con la implantación de los catálogos en línea estas diferencias deben ser superadas ya que el trabajo del catalogador y del referencista debe ser un trabajo de equipo. Los referencistas pueden ayudar a los catalogadores informándolos sobre el uso y las necesidades del usuario en el manejo del catálogo, son los referencistas los primeros en detectar las fallas de los catálogos.

Perspectivas de la Catalogación la Referencia

Algunos autores aseguran que las bibliotecas deben analizar su papel y estar seguros de cuál va a ser su actividad, si prestar libros o proveer información ([FORD](#), 1988, p. 581). El referencista en esta era tecnológica va a funcionar más como un consultor de información que como un decodificador de nuestras complejas reglas de ordenamiento en los catálogos y de los sistemas de clasificación del pasado.

Esta tecnología sirve para que reestructuremos el servicio de referencia en lugar de amenazar las funciones del referencista en esta revolución de servicios en línea ([Rice](#), 1986, p. 17-19). [Miller](#) agrega que cada nuevo cambio tecnológico en las bibliotecas genera nuevas preguntas y demandará su propia cuota adicional de tiempo al referencista para instruir al usuario (1984, p. 322). Además, con la magia del sistema en línea nadie sabe que hay, nadie sabe cuál es la mejor estrategia de búsqueda, uno puede tener el cerebro de un chimpancé o la habilidad para digitar que tiene Lucille Ball y no hay problema. Si el referencista consulta el computador, el usuario considera que el referencista agotó todos los recursos para darle una respuesta, si no obtiene la respuesta, le indica, la computadora dice que no hay respuesta a su consulta y todo el mundo está contento ([Dillon](#), 1987, p. 23-25). Ford esquematiza un modelo teórico del servicio de referencia del futuro que puede reemplazar el escritorio y al referencista con una terminal de computadora, donde el usuario pueda ingresar preguntas y recibir respuestas en hojas sueltas impresas (1988, p. 582).

Por otra parte, [Bishoff](#) informa que durante los últimos 20 años se ha dicho que el catalogador no se va a necesitar más. Efectivamente, el aumento de la catalogación parcial a través de las utilidades bibliográficas, MARCFICHE y ahora por medio de sistemas basados en discos compactos le han dado una gran acogida a los profesionales en los Departamentos de Servicios Técnicos, inclusive algunos directores cuestionan si es necesario un bibliotecario para que ocupe la jefatura de ese servicio. Sin embargo, la autora considera que todavía hay muchas funciones que el catalogador debe asumir, cinco en especial: 1. capacitando el personal; 2. elaborando análisis de sistemas, especialmente, archivos de información local; 3. diseñando sistemas integrados; 4. administrando la sección de servicios técnicos y 5. elaborando catalogación original (1987, p. 694-696). [Roose](#) comenta que para el futuro los catálogos en línea deben ser enriquecidos, haciendo que cada palabra (o parte de una palabra) pueda ser buscada en el catálogo ya sea sola o combinada con otras palabras (1988, p. 76-79). También las secciones de catalogación van a estar enriquecidas con sistemas expertos, los cuales facilitarían el trabajo y lo harían más eficiente, para lo cual habrá que modificar las Reglas de Catalogación Angloamericanas, 2 ed. ampliada ([Meador](#), 1988, p. 166-171).

En síntesis, las bibliotecas tienen que reafirmar su rol como agencia vital de información de lo contrario, corren el riesgo de ser consideradas tan solo como símbolos de cultura y museos de libros ([De Gennaro](#), 1981, p. 1049). Llegó el momento para que la biblioteca defina su clientela y decida a quien puede asistir mejor con varios servicios. Usemos la tecnología para canalizar preguntas direccionales y de hechos (Ford, 1986, p. 494). Los grandes cambios a todo nivel y la explosión del conocimiento hacen difícil predecir el cliente y las fuentes del futuro. Cambios en la tecnología y las computadoras han marcado un campo en la profesión ([Ford](#), 1988, p. 582).

Literatura Consultada

- Avram, Henrieta D. Barriers : Facing the Problems / By Henriette D. Avram -- P. 64-66. -- En
Journal of Academic Librarianship. -- Vol. 10, no. 2 (1984).
- Bachus, Edwards J. The Integration of Technical & Reader Services / Edwards J. Bachus. -- P.
227-260.
-- En Journal of Academic Librarianship. -- Vol. 8, no. 4 (1982).
- Bishoff, Lizbeth J. Who says we don't need Catalogers? / By Lizbeth J. Bishoff. -- P. 694-696. --
En American Libraries. -- Vol. 18, no. 18 (Sept. 1987).
- Boll, John. Professional Literature on Cataloging : Then and now / John Boll. -- P. 226-238. --
En Library Resources and Technical Services. -- July/Sept. 1987).
- Cochrane, Pauline A. The changing Roles and Relationships of Staff in Technical Services and
Reference / Readers Services in the Era of Online Public Access Catalogs / Pauline A.
Cochrane.
-- P. 45-55. -- En the Reference Librarian. -- no. 10 (Spring/Summer 1984).
- Dallas, Larayne. The future of reference service : A response / By Larayne Dallas. -- P. 582-
584. -- En
College & Research Libraries New. -- Vol. 49, no. 9 (Oct. 1988).
- De Gennaro, Richard. Libraries & Networks in Transition : Problems and Prospects for the 1980
(s) /
By Richard De Gennaro. -- P. 1045-1049. -- En Library Journal. --- Vol. 106, no. 10 (1981).
- Dillon, Dennis. Some Straight Talk (and a few Liest) at the Reference Desk / Dennis Dillon. -- P.
23-25.
-- En Wilson Library Bulletin. -- Feb. 1987.
- Dillon, Dennis. The Future of Reference Service : Discussion Summary / By Dennis Dillon. -- En
College & Research Libraries News. -- Vol. 49, no. 9 (Oct. 1988)
- Durrance, Joan C. Reference Success : Does the 55 percent Rule Tell the Wholw Story? / By
Joan C.
Durrance. -- P. 31-36 -- En Library Journal. -- Vol. 114, no. 7 (Apr. 1989).
- Ford, Barbara J. Reference Beyond (and without the Reference Desk) / Barbara J. Ford. --
P.491-494.
-- En College & Research Libraries News. -- Vol. 49, no. 9 (Oct. 1988).
- Gorman Michel. On Doing Away with Technical Service Departments / Michael Gorman. -- P.
435-437.
-- En American Libraries. -- (July / Aug. 1979).
- Katz, William A. Introduction to Reference Work / William A. Katz. -- 4. ed. -- New York :
McGraw-Hill
Book Co., 1982. -- Vol 1.

Larason, Larry. The Reference Desk : Service Point of Barrier? / Larry Larason and Judith Schiek

Robinson. -- P. 332-338. -- En RQ. -- (Sprint 1984).

Litton, Gaston. Clasificacion y catalogs / Gaston Litton. -- Mexico : CRAT. 1971. -- 241 p.

McCombs, Gillian. Public and Technical Services : Desappearing Barriers / Gillian McCombs. -- P.25-28. -- En Wilson Library Bulletin. -- (Nov. 1986).

Meador, Roy. Expert Systems for Automatic Cataloging Based on AACR 2 : A Survey of Research /

Roy Meador and Glen R. Wittig. -- P. 166-171. -- En Information Technology and Libraries. -
- Vol. 7,
no. 2 (June 1988).

Miller, William. What's Wrong with Reference : Coping with Success and Failure at the Reference

Desk / William Miller. -- P. 303-306, 321-322. -- En America Libraries. -- Vol. 15, no. 5 (May. 1984).

Pausch, Lois M. Reference Technical Services Cooperation in Library Instruction / Lois M. Pausch,

Carol B. Penka. -- P. 101-107. -- En The Reference Librarian. -- No. 10 (Spring / Summer 1984).

Rice, James. The Golden Age of Reference Services : It is really over? / James Rice. -- P. 17-19. -- En

Wilson Library Bulletin. -- Dic. 1986.

Roose, Tine. Online Catalogs : Making Them Better Reference Tools / By Tine Roose. -- P. 76-77. --

En Library Journal. -- Vol. 113, no. 20 (Dec. 1988).

Van Houten, Stephan. In the fron Age of Cataloging / Stephen Van Houten. -- P. 362-373. -- En Library

Resources and Technical Services. -- (Oct.-Dec., 1981).

Williamson, Nancy J. Is There a Catalog in your Future? : Access to Information in the year 2006 /

Nancy J. Williamson. -- P. 122-135. -- En Library Resource & Technical Services. -- (Apr./June)

Woodard, Beth W. The Effect of the Online Catalogue on Reference : Osers, Services and Personnel /

Beth W. Woodard and Gary A. Golden. -- P. 338-345. -- En Information Technology and Libraries. --
(Dec. 1985).