

Reference desk dilemmas: the impact of new demands on librarianship

Marcella Knibbe-Haanstra

Reference & User Services Quarterly, Vol. 48, n. 1, 2008

El artículo trata de los problemas a los que se enfrenta el servicio de referencia y del impacto de las nuevas demandas que surgen en Biblioteconomía. Se comentan los estereotipos de los bibliotecarios, y se dice que hasta ahora en esta profesión no ha habido estrés en comparación con otras, pero que comienza a aparecer con los avances tecnológicos, con la carga de trabajo, con el trato a los usuarios y con un mayor número de responsabilidades. El artículo es una buena síntesis de la literatura sobre la gestión del estrés, las expectativas de los usuarios que cada vez son más exigentes, la evolución de la tecnología y el cambio de roles de los bibliotecarios de referencia que deben ir adaptándose a las nuevas tecnologías aunque sea de una forma lenta. Se dan posibles soluciones contra el estrés como: el tiempo para la gestión y el desarrollo personal, la cooperación entre compañeros, el apoyo por parte de la dirección y mantener el sentido del humor fuera del lugar de trabajo. También se comenta que los bibliotecarios del futuro deberán estar más preparados para atender a los usuarios y que el estrés se podrá mermar porque ya se conocen sus causas. Como conclusión se dice que los bibliotecarios de referencia tienen una gran responsabilidad hacia los usuarios y hacia la biblioteca, que ésta responsabilidad conlleva el cumplimiento de numerosas expectativas lo que podría dar lugar a un gran nivel de estrés en un lugar de trabajo que carece de un sistema de apoyo. Muchos bibliotecarios comienzan a aceptar este cambio.

Resumen elaborado por : Emilio J. González Alfayate