

Reference Desks in Public Libraries: What Happens and What To Know

Mary Wilkins Jordan

The Reference Librarian, ISSN 1541-1117, Vol. 55, n. 1, 2014, p. 196-211

El Servicio de Referencia en una biblioteca es muy valorado por el usuario sabedor de que se responde a sus preguntas o se solucionan sus dudas. Comprender las necesidades a las que se enfrentan los bibliotecarios referencistas es útil para diseñar formas de apoyar este servicio, especialmente en la toma de decisiones sobre dotación de personal o necesidades del servicio. Este estudio aborda esta cuestión, y basa su análisis en la información solicitada y obtenida de un grupo de profesionales que trabajan en los servicios de referencia de un conjunto de Bibliotecas Públicas norteamericanas. No sólo acerca de su trabajo diario sino también su opinión sobre las habilidades necesarias para realizarlo, y las perspectivas de futuro. El método de trabajo empleado se basa en la distribución de una encuesta en línea en la que participan 567 bibliotecas públicas, de las cuales 463 respondieron a ella. Encuesta basada en tres aspectos fundamentales del trabajo de referencia: qué actividades se realizan durante la mayor parte del tiempo; qué habilidades técnicas y personales son necesarias para realizar esta labor; y cuáles de ellas se observan que son carentes entre los profesionales de este servicio. Los resultados de la encuesta se exponen en tablas porcentuales, donde se analizan datos como gamas de edad de los participantes, años dedicados específicamente a esta labor, tipo de información comúnmente solicitada, o tareas frecuentes que realizan semanalmente en este servicio. Se describe y analiza una cuestión de especial interés cual es la identificación de las capacidades técnicas y personales que deben poseer los bibliotecarios referencistas actuales. Dichas capacidades son presentadas y comentadas separadamente en tablas según grados de relevancia. Se profundiza acerca de las habilidades que se consideran más importantes para los bibliotecarios referencistas en la próxima década, así como los cambios más importantes acaecidos en las bibliotecas en los pasados cinco-diez años, tanto en el aspecto tecnológico como en el del propio usuario. Especial mención realiza el autor sobre el diseño de la página web de la biblioteca puesto que es importante no sólo para proveer buenos servicios al usuario, sino también para interactuar con él y conocer sus necesidades y requerimientos. La función básica del servicio de referencia de una biblioteca es conseguir la óptima interacción con el usuario para proveerle de un buen servicio; interacción personal y virtual mediante herramientas informáticas adecuadas. Hacia ella debe ir orientada la formación del bibliotecario referencista mediante habilidades, que en conjunto son expuestas en un apéndice al final del trabajo.

Resumen realizado por la Sección de Documentación Bibliotecaria