

Staffing an information desk for maximum responsiveness and effectiveness in meeting research and computing needs in an Academic Library

Christa E. Poparad

The Reference Librarian, ISSN 1541-1117, Vol. 56, n. 2, 2015, p. 83-92.

Los inicios del servicio de referencia se remontan a finales del siglo XIX y este servicio ha continuado en la actualidad aunque las nuevas tecnologías hayan cambiado en los últimos tiempos el proceso de investigación. La experiencia desarrollada en el College of Charleston consistió en elegir el lugar apropiado del mostrador de circulación y el de información dentro de la biblioteca. El mostrador de circulación proporcionaba la circulación de fondos y el servicio de reservas mientras que el de información realizaba búsquedas y servicios de apoyo informático. El modelo escalonado de servicio de referencia implementado por Brandeis en 1990 se ha seguido por las bibliotecas universitarias y se ha asentado en un servicio de referencia que ofrece circulación, referencia y/o soporte informático a los usuarios. Este mismo modelo se aplicó al personal compuesto por bibliotecarios, profesionales de las tecnologías de la información y estudiantes empleados para este proyecto. Cuando un usuario se acercaba al mostrador cualquier miembro de la plantilla actuaba de primer filtro, es decir, toda la plantilla podía atender a cualquier usuario. Si después, el servicio requerido era más especializado, el personal le remitía al segundo nivel especializado en el área contigua o se les daba cita para consultarlo en otro momento. En éste segundo nivel estaban los bibliotecarios referencistas, el préstamo interbibliotecario y el soporte informático. Se utilizó como organizador una herramienta de Google incluida en las aplicaciones de la universidad que incluía las políticas y procedimientos para monitorizar y ayudar a la plantilla en las diferentes tareas. En la plantilla de los referencistas había personal docente y se invirtió tiempo y recursos en su formación específica. El desarrollo del trabajo en el mostrador de información aumentó el papel del bibliotecario en los miembros del personal docente. Las dudas y consultas de los usuarios mostraron cual era la información transmitida en las aulas y en las guías y tutoriales; y, por tanto, cuáles eran las necesidades de los usuarios. Las mejoras producidas derivadas de la interacción con éstos no hubieran existido si los bibliotecarios no hubieran estado en el mostrador. Estudiantes y docentes identificaban el mostrador como el lugar donde encontrar a los bibliotecarios para resolver sus dudas. Un alto porcentaje de consultas se hicieron en persona durante el curso académico 2013-2014, pero también el mostrador fue el medio para las consultas en línea. Los resultados demuestran que el servicio de referencia sigue siendo esencial en nuestros días con el personal bibliotecario pero,

que ha evolucionado en las bibliotecas universitarias al desarrollar otras funciones como ser proveedores de búsquedas, soporte informático a usuarios; de lo que se deriva que existe una mayor responsabilidad y efectividad en las necesidades de los usuarios de este tipo de bibliotecas.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria