

# Asking Questions: Considering the Patron from Direct Experience

Roy, Lorie, Gaylord, Lauren

*The Reference Librarian*, ISSN 0276-3877, Vol. 56, n. 3, 2015, p. 223-228.

Estudio llevado a cabo por Lorie Roy, maestro de la Escuela de Información de la Universidad de Texas (Austin), basado en la experiencia directa del profesor Lauren Gaylord y sus alumnos (curso básico de referencia) en el que se evalúa el servicio de referencia de tres maneras distintas: haciendo preguntas al bibliotecario cara a cara (entrevista de referencia), haciendo preguntas al bibliotecario mediante chats (entrevista virtual), y una consulta con una persona de atención al cliente no relacionada con la biblioteca. Todo ello considerando como patrones al profesor Gaylord y a sus alumnos, ya que el interés de las investigaciones se centra en las interacciones humanas, en las conversaciones y en las emociones. Evaluación del comportamiento y la predisposición tanto para quienes preguntan como para quienes responden. Tras analizar los resultados del estudio se llegó a las siguientes conclusiones: en primer lugar, las habilidades interpersonales son tan importantes como el conocimiento de la materia a tratar (el perfil del bibliotecario de sala es el de una persona experimentada y debe evitar que la fatiga en sus repetitivas labores referencistas pueda afectar a su manera de interactuar con el usuario); en segundo lugar, cuando no se puede leer el lenguaje corporal es fundamental el uso de un buen lenguaje escrito en el que quede constancia de que se está haciendo un seguimiento de la consulta (saludo entusiasta, preguntas de seguimiento, preguntas del tipo "háganos saber usted si necesita otra cosa" como colofón al diálogo con el usuario); y en tercer lugar es muy importante anticiparse a las necesidades de los usuarios y ofrecer información adicional (dar a conocer bases de datos que el usuario desconozca, ofrecer la posibilidad de hacer copias, etc.). En conjunto, tanto si se trata de un servicio de referencia como si se trata de un servicio de atención al cliente, estas habilidades crean una atmósfera agradable en la que el usuario ve al referencista como una persona que participa y satisface su búsqueda de la información.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria.