

Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia?

Buss, Stephen P.

The Reference Librarian, ISSN 1541-1117, Vol. 57, n. 4, 2016, p. 265-271

La cuestión de si los servicios de referencia constituyen un componente esencial e incluso necesario dentro del repertorio bibliotecario ha recibido una mayor atención en la última década. Debido al desarrollo de Internet hacia la Web 2.0 y a buscadores como Google, muchas personas tanto de dentro como de fuera de la profesión han cuestionado si aún necesitamos servicios de referencia. Estos cambios están generando ansiedad para muchos bibliotecarios, en parte porque el servicio de referencia durante mucho tiempo se ha considerado como esencial para lo que un bibliotecario es y hace. Por mucho que estudiantes, investigadores y miembros de una comunidad en general puedan determinar la identidad de un presidente con una rápida búsqueda en Google, todavía se enfrentan a dilemas como, por ejemplo, encontrar los ratios financieros retrospectivos de la industria farmacéutica o determinar si una revista de acceso abierto en particular es digna de lectura o publicación. Incluso las preguntas de respuesta "fácil" en Google se pueden beneficiar de la mano guiadora de un bibliotecario ya que muchos usuarios no entienden las peculiaridades y características avanzadas de Google o de cualquier otro motor de búsqueda. Por eso, muchas necesidades de información requieren instrucción y orientación de un bibliotecario profesional, así como discreción, juicio y técnicas avanzadas, tales como la formulación de una estrategia de investigación o la elección de bases de datos adecuadas. En la University of the Sciences in Philadelphia (USciences), el servicio de referencia es una responsabilidad compartida entre todos los bibliotecarios de la J.W. England Library. En el presente artículo, se analiza la situación actual del servicio de referencia de ésta biblioteca durante los últimos 5 años, donde el número de consultas se ha mantenido bastante constante. También se cuestiona la necesidad o no de un mostrador de referencia físico. Lo que sí es cierto es que los bibliotecarios no están definidos por un determinado tipo de pregunta o lugar particular de actividad, se definen por una ética de servicio, de colaboración y asociación, y continuarán ayudando a los usuarios en la solución de sus necesidades de información. Mientras la gente sigue sintiendo curiosidad por su entorno y buscan crear un mundo mejor, siempre habrá déficit entre la información en mano y la información necesaria. Por lo tanto, cuando se cuenta con la totalidad de los servicios de referencia (mostrador, chat, recursos especializados, archivos, etc...) y la naturaleza compleja de las necesidades de información de los usuarios, se hace evidente que la referencia es tan vital hoy como lo fue siempre en las generaciones anteriores.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria