

Is there a future for the reference desk? A point – counterpoint discussion

Sarah Barbara Watstein, Steven J. Bell

The Reference Librarian, Vol. 49, n. 1, 2008

En este artículo se debate por parte de dos expertos bibliotecarios americanos la posibilidad de que el mostrador o servicio de referencia tenga futuro como tal y pueda continuar ayudando a los usuarios. El debate se celebró en el «V Congreso Anual de Referencia de la Universidad de Columbia». Los dos expertos tomaron posiciones a favor y en contra de su continuación o desaparición. Uno de los autores cree que el mostrador de referencia es un servicio esencial de la biblioteca que debe ser atendido por bibliotecarios referencistas profesionales y que el trato personal a los usuarios no puede ser sustituido por máquinas. Además, necesitan la ayuda de un experto dada la gran cantidad de información que existe. Estos bibliotecarios conocen las herramientas, técnicas de búsqueda y las bases de datos más adecuadas para los usuarios. Este servicio es de gran utilidad en bibliotecas académicas. Por el contrario el otro experto piensa que con el avance de Internet y el uso de redes sociales, motores de búsqueda, Wikipedia, etc., este servicio tendrá que transformarse y adaptarse o su destino será su desaparición. Los usuarios, sobre todo las nuevas generaciones, tienden a utilizar más Internet para resolver sus dudas. El futuro del mostrador de referencia pasa por adaptarse a los cambios y tendencias.

Resumen elaborado por : Emilio J. González Alfayate