

# Reference, readers' advisory, and relevance

Barry Trott

*The reference librarian*, Vol. 53, n. 1, 2012

Existe la práctica común en las bibliotecas de separar los Servicios de referencia de los Servicios de orientación al lector pero, y pese a la objeción de algunos bibliotecarios referencistas que sienten que no están preparados para trabajar con lectores, también existen razones convincentes acerca de por qué deben combinarse. Este artículo propone la integración de los servicios al lector en los servicios de referencia y destaca las enormes similitudes que existen entre ambos. En una primera fase (de pregunta inicial), en ambos servicios se abre un canal de comunicación entre el usuario y el bibliotecario, este último realiza preguntas para concretar más la consulta del usuario o lector y también para que le permitan establecer conexiones entre sus necesidades y los recursos que tiene la biblioteca. En la segunda fase (de búsqueda), de nuevo similitudes entre ambos, ya que se trata de la búsqueda de información o bien de la sugerencia de títulos. Esta fase realizada habitualmente por el bibliotecario, tiene más posibilidad de éxito si intervienen ambos. En la tercera fase (de clausura), ambos servicios también comparten aspectos, desde el tipo de respuesta – una lista de recursos, un listado de títulos, o una referencia a recursos externos a la biblioteca – hasta conseguir que el usuario/lector realice otra consulta en el futuro. En términos de interactuar con el usuario, la abrumadora similitud entre ambos servicios ofrece posibilidades a las bibliotecas que están viendo decrecer sus estadísticas del servicio de referencia y su combinación puede atraer a usuarios y lectores ofreciendo una variedad de servicios que mejorarán la percepción de la biblioteca para los usuarios. Para llevarlo a

cabo, bibliotecas y bibliotecarios necesitarán reconocer que el servicio de orientación al lector es una pieza fundamental en el trabajo bibliotecario y un servicio esencial a los usuarios de la biblioteca.

Resumen elaborado por: Marta Pertierra Torreño