

# First impressions and the reference encounter: the influence of affect and clothing on librarian approachability

Jennifer L. Bonnet, Benjamin McAlexander

*The Journal of Academic Librarianship*, ISSN 0099-1333, Vol. 39, n. 4, 2013, p. 335-346

Entre las recomendaciones de actuación que la American Library Association hace a las personas que proporcionan servicios de información, una esencial, es que el bibliotecario sea accesible. La mayoría de los estudios empíricos sobre interacciones en referencia se han centrado en las comunicaciones que se producen después de que los usuarios hayan iniciado contacto con el bibliotecario. Este trabajo, sin embargo, se centra en el momento en el que el usuario decide si se acerca o no a preguntar al bibliotecario. Para ello, presenta un estudio de evaluación de imágenes que analiza la influencia de la cordialidad y el atuendo en la impresión de los usuarios sobre la accesibilidad del bibliotecario. Durante la primavera de 2012, los participantes recibieron una encuesta en línea en las que se les pedía que clasificaran la accesibilidad de un gran y diverso conjunto de imágenes de hipotéticos bibliotecarios. Las imágenes iban variando sistemáticamente con respecto a la expresión facial y el atuendo, pero estaban equilibradas en cuanto a género, edad y raza. Al final, los encuestados tenían que responder preguntas sobre su propia demografía y características

personales. Las imágenes se centraron en la expresión facial, la dirección de la mirada, la formalidad de la ropa y su color. Los resultados mostraron que una expresión facial sonriente aumentaba la accesibilidad de los bibliotecarios, independientemente de su categoría demográfica, aunque aumentaba más en las mujeres y en los jóvenes, que en los hombres y los mayores. Las imágenes que mostraban al bibliotecario mirando un libro o un ordenador disminuían la percepción media de accesibilidad, pero en mayor grado para las bibliotecarias comparadas con los bibliotecarios y los mayores comparados con los jóvenes. Esto coincide con estudios anteriores que señalan que el contacto visual es clave para la accesibilidad del bibliotecario. El estudio también probó que llevar una tarjeta identificativa aumenta la accesibilidad, aunque más en los jóvenes que en los mayores. La ropa formal incrementó las calificaciones de accesibilidad para los objetivos hombres y mayores, pero disminuyó en los objetivos mujer y en los jóvenes. Por último, el color de la ropa no afectó a la percepción de accesibilidad.

Resumen elaborado por Natividad Escavias Extremera