

# Incorporar Referencia a un Punto de servicio unificado en una biblioteca académica: un caso práctico

Incorporating Reference into A Unified Service Point at an Academic Library: A Case Study

Anamika Megwalu & Kate Barron

*The Reference Librarian*, ISSN 1541-1117, Vol. 60, n. 4, 2019, p. 262-276

En algunas bibliotecas el servicio de referencia está reunificado en un solo espacio compartido. En la San Jose University (SJU) se le denominó "Punto de servicio unificado" (PSU). Se trata de un espacio específico, centralizado (físico o virtual), desde el que se ofrece una variedad de servicios de primera línea, que pueden incluir circulación, referencia, préstamo interbibliotecario, reservas de cursos, envío de documentos y apoyo multimedia. El uso del PSU tradicionalmente estaba reservado a las pequeñas bibliotecas, pero cada vez es más frecuente en grandes y medianas, variando mucho su morfología. En las bibliotecas académicas se ha implantado porque son más prácticas y baratas, y se adaptan a las necesidades de usuarios. Este sistema también se ajusta mejor al entorno de las nuevas tecnologías. En 2017 la biblioteca de la SJU decidió unificar su sistema de referencia. Pronto se comprobó el descenso de las preguntas de información general, mientras que las preguntas de referencia simples y complejas se mantuvieron, lo que daba más tiempo para poder profundizar en las respuestas. En octubre de 2018 se realizó una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al modelo. Los resultados muestran que los

estudiantes hacen preguntas muy variadas. La mayoría buscan recursos relevantes que incluyen artículos de revistas y libros. Muchos estudiantes llegan enviados por los instructores de sus cursos. Al parecer gran parte de ellos no conocen el servicio que los bibliotecarios pueden proporcionar respecto al servicio de referencia. También es habitual que los estudiantes hagan consultas sobre el uso de software. Los resultados del estudio permitieron modificar el servicio de chat, con nuevas pautas y protocolos. También se están haciendo esfuerzos por dar a conocer la nueva ubicación. La unificación también puede causar algunos problemas, como que parte del personal no esté cualificado para responder a cuestiones de referencia, o que los bibliotecarios especializados no sepan atender el servicio de circulación. La información obtenida por este tipo de estudios puede ayudar a ajustar los procedimientos y a incrementar la satisfacción de los usuarios.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02763877.2019.1625295>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela