

# Los efectos que tiene en el mostrador de préstamo la reubicación del mostrador de referencia

The effects of relocating the reference desk on the circulation desk

Scott Pfitzinger

*Journal of access services*, ISSN 1536-7975, Vol. 18, n. 3, 2021, p. 173-183

Existen estudios que han abordado la cuestión sobre cómo afecta la localización del mostrador de préstamo a las preguntas recibidas en el mostrador de referencia. Por el contrario, el autor de este artículo presenta un estudio de caso sobre el impacto que tiene la ubicación del mostrador de referencia en el mostrador de préstamo. En los últimos cinco años, la Murphy Library de la Universidad de Wisconsin-La Crosse ha situado su mostrador de referencia en tres ubicaciones de distintas, hecho que, como se demuestra en el estudio, ha afectado al número y a la naturaleza de las preguntas formuladas en el mostrador de préstamo. El artículo recoge las características de la biblioteca universitaria, así como la descripción de las tres localizaciones del mostrador de referencia y señala las categorías de preguntas que se han tenido en cuenta. A continuación, realiza un análisis acompañado de gráficos del número y tipo de preguntas recibidas en cada una de las ubicaciones. Además, destaca los términos clave más utilizados y sintetiza en forma de listas los cambios más significativos en la tipología de preguntas atendidas en el mostrador de préstamo, indicando, asimismo, su porcentaje de variación. En definitiva, los resultados

evidencian que la situación del mostrador de referencia influye directamente en el servicio que provee el mostrador de préstamo. La decisión de ubicar el mostrador de referencia en un lugar u otro puede deberse a múltiples factores, tales como falta de personal, limitaciones de espacio, preferencias de la institución o atender a estadísticas de consulta. En cualquier caso, este artículo pretende realizar una reflexión sobre la importancia de considerar el impacto que puede tener dicha decisión, de manera que se prepare a los trabajadores para los posibles cambios en las consultas que van a recibir. De este modo, podrán anticiparse a esta variación en la demanda y asegurar un servicio de atención al usuario consistente y de alta calidad.

<https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1980728>