



El servicio de referencia

El servicio de referencia de las bibliotecas es el principal medio para la satisfacción directa de las interrogantes de sus usuarios. Es el proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario". El suministro de información con calidad, oportuna, precisa y actualizada, es la base de la gestión de la información.

El principal objetivo del servicio de referencia es conseguir la máxima satisfacción de todas las informaciones requeridas por el usuario. Por ello, el servicio debe contar con una colección de consulta útil y requiere de personal especializado con dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información, debe brindar orientación y asesoramiento al usuario en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y Obras de Referencia, responder las interrogantes de los usuarios y remitirlos a otras instituciones que puedan ofrecer la información requerida. Al mismo tiempo deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesario para facilitar al usuario el acceso a la información. Se requiere también de la preparación y entrega de información factográfica.

Etapas fundamentales para la preparación y realización del servicio referencia presencial:

- Atención al usuario y precisión de su solicitud de información.
- Asesoría al usuario sobre las fuentes que pueden satisfacer sus requerimientos de información.
- Orientación al usuario en la utilización de los instrumentos de búsqueda, la ubicación de los repertorios y el llenado de los modelos.
- Orientación al usuario de las características y utilización de las fuentes.
- Entrega de la información.
- Control de la devolución de las fuentes consultadas.

El servicio de referencia que debe contemplar el bibliotecario y el usuario para que sea de forma exitosa es la entrevista de referencia y esta se da mediante:

Accesibilidad: se debe descubrir las necesidades de cada usuario que acude a la biblioteca para lo cual se importancia referencia del servicio de la requiere habilidades del bibliotecario y bibliotecario.

El usuario desde un inicio percibe si la persona que lo está atendiendo es accesible y amigable, y por ende la destreza del bibliotecario es descubrir lo que busca el usuario para poder ayudarlo.

Escuchar: es necesario que el usuario exprese su necesidad, con la finalidad de saber qué es lo que necesita y si es preciso parafrasear lo que está diciendo y llegar a la comprensión de lo que busca.

Interés: expresarse en un tono suave y relajado, manteniendo el contacto visual con el usuario para atenderlo de la mejor manera. Nuevas investigación.

Este desarrollo les ha permitido el almacenamiento, Tecnologías de la recuperación y diseminación de información.

Cuestionar: realizar preguntas abiertas para el usuario pueda expresar lo que necesita con sus propias palabras, y luego comprobar y asegurarse lo que el usuario requiere.

Responder: Expresar y dar la información claramente, y estar seguro de que el usuario entiende sobre la información que se le está brindando.

Búsqueda: Brindar información al usuario sobre el avance de la consulta, ofrecer referencias y dar la colección bien seleccionada y organizada.

Es de gran importancia los servicios técnicos, cuyo fin son un medio para que la prestación del servicio sea adecuada.

Oportunidad una de realizar búsqueda guiada con el usuario.

Seguimiento: Estar al tanto de que el usuario haya encontrado lo que buscaba y si es necesario preguntar para asegurarse.

IM

Manual de política y procedimientos Biblioteca Médica Nacional. 2016

AI



El servicio de referencia