
RESEÑA

MANSO RODRÍGUEZ, RAMÓN y PINTO MOLINA, MARÍA Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón: Trea, 2014, 232 págs. ISBN: 978-84-9704-797-5.

Es una realidad que dentro de modelo evolucionado de la biblioteca actual se ha pasado del interés e importancia hacia el almacenamiento y custodia de una cantidad inmensa de documentos e información, a la realidad actual de la creación de servicios que optimizan esa información para ofrecerla en el menor tiempo posible al solicitante, esta es la nueva realidad del servicio de referencia en bibliotecas.

Todo esto se ha hecho posible gracias al empuje de las TIC y las posibilidades de acción-reacción de las bibliotecas han aumentado de manera exponencial al mismo ritmo que lo han hecho los datos que estas son capaces de manejar y de poner a disposición de los clientes/usuarios de una forma cada vez más accesible.

Los profesores Ramón Manso y María Pinto plantean en este libro la realidad de un nuevo servicio de referencia, el Servicio de Referencia Virtual (SRV) que se encuentra en ese nuevo entorno de lo que conocemos como la biblioteca sin paredes, donde absorbe todo el protagonismo la utilización de las redes sociales y que denominamos biblioteca 2.0, donde hemos pasado de un casi inmovilismo a una potente interacción con el usuario, el cual se implica y colabora de una manera que parece no tener límites, donde los flujos de relación discurren en mucha mayor medida desde el usuario hacia la biblioteca, que al contrario.

Atendiendo a este movimiento, parecen vislumbrarse como una de las soluciones o de las respuestas a asuntos de importancia tales como la posible pérdida actual de atractivo de los usuarios hacia la biblioteca, la probable carencia de servicios demandados por estos, el afán continuista por parte sobre todo del personal bibliotecarios o el pronunciado descenso en el orden de prioridad de la biblioteca como espacio al cual dirigirse ante la necesidad de localizar información.

Este nuevo servicio de referencia virtual sigue manteniendo las características del servicio tradicional pero introduce nuevos e innovadores servicios acomodados a la realidad tecnológica, pero lo que insisten en señalar los autores como verdaderamente importante para el SRV es el usuario, al que consideran el verdadero centro de interés, y para ello el SRV evoluciona según unos modelos enfocados a la consecución de la calidad total dentro del desarrollo de entornos virtuales.

Los autores mantienen que la biblioteca debe ofrecer un SRV en el que usuarios, tecnologías y propuestas de información se encuentren con un alto nivel de imbricación y donde el usuario participe en el diseño y posterior desarrollo de todos aquellos servicios que la biblioteca provea, donde estos nuevos espacios de colaboración y de participación activa que ciertamente son capaces de generar un mayor estándar de calidad y que todo ello se convertirá

en una espléndida estrategia de marketing. Lo que sin lugar a dudas es muy conveniente como señalan los autores para afianzar a los usuarios actuales y para captar a otros nuevos, colaborando y consiguiendo de esta manera asegurar la supervivencia de la biblioteca.

El libro se estructura en seis capítulos, el primero de ellos nos introduce en los conceptos de biblioteca 2.0 y biblioteca virtual, en el segundo capítulo nos adentramos con mayor intensidad en el SRV, aportando una panorámica no solamente histórica sino también conceptual.

El capítulo tercero está enteramente dedicado a las fuentes y los recursos de información factibles de ser empleados en el SRV, aportando además una mirada a otras probables variedades de servicios de referencia encontrados en el firmamento virtual.

De gran relevancia resulta para los autores la terna formada por las competencias, las habilidades y las aptitudes del bibliotecario en el servicio de referencia virtual y de ello se ocupan en el capítulo cuatro, por considerarlo un elemento crucial para la consecución del modelo de calidad total hacia el que tiende este servicio. Este objetivo, el de la calidad total, junto con los aspectos relativos a la evaluación del servicio de

referencia ocupan por completo, el capítulo cinco del libro, lo que no da una idea de la trascendencia que adquieren estos dos aspectos para los autores y para el idóneo funcionamiento del SRV.

En el capítulo seis que lleva por título "el abecé del servicio de referencia virtual 2.0", nos presentan las bases y características del modelo de SRV, los elementos que deben ser tenidos en cuenta en la fase de diseño, los procedimientos y algunos caso de uso.

La inmediatez, la personalización y la movilidad son los valores concluyentes del SRV como señalan los autores de este libro, y de aspectos tales como la flexibilidad y la colaboración de los usuarios parece que dependerá que el servicio de referencia desaparezca, siga existiendo como lo hemos conocido o evolucione dentro de un contexto de cambio e innovación. Este libro resulta muy interesante para el mundo bibliotecario no solamente por calidad de sus planteamientos sino porque apunta hacia algunos de los itinerarios en los que debe adentrarse la biblioteca para afianzar su posición en un futuro próximo.

José Luis González Olivares
Biblioteca de Jumilla (Murcia)