

Entrevista a Juanita Jara

Por Delia Soto y Alejandra Manco

En abril del presente año, Juanita Jara vino a Perú a ofrecer el curso “Referencia digital para un mundo virtual. ¿Es la Web 2.0 la respuesta?”, aprovechamos la oportunidad para hacerle algunas preguntas sobre dicho tema:

¿Cual ha sido la evolución del servicio de referencia, que opinión tiene sobre esta evolución?

El servicio de referencia tal como servicio no ha evolucionado en realidad, se sigue dando lo mismo de siempre, y la única diferencia es que ahora ya no tenemos el contacto cara a cara, en la mayor parte de los casos estamos trabajando con la intermediación, digamos control remoto, no control remoto, sino a distancia, el usuario no esta necesariamente presente contigo; pero y la otra cosa que ha cambiado es el tipo de herramientas que usamos para responder las preguntas, que son herramientas digitales.

¿Existe una diferencia entre el termino referencia digital y el de referencia virtual?

Para la mayor parte de la literatura no, mucha gente utiliza el termino referencia virtual, referencia digital como si fueran sinónimos, pero hay autores como Merlo Vega que insisten en que no es lo mismo, que referencia digital es la que usa medios digitales, que hay una computadora de por medio, un sistema electrónico entre el usuario y el referencista mientras que la referencia virtual es cuando no existe un referencista real sino que es la maquina quien contesta, tipo miss Dewey o Second Life, donde no hay una persona real. Pero para la mayor parte de gente, lo usan indistintamente, y yo creo que debería diferenciarse porque no es virtual, tanto el usuario como el que responde son personas reales.

¿Ud. cree que el servicio de referencia digital favorece el acceso de información inmediata a los usuarios?

Yo creo que lo que el servicio de referencia digital hace es incrementar la cantidad de recursos que sirven para responder por lo tanto la respuesta va a ser más efectiva quizás y en algunos casos más rápida. En otros casos hay que hacer la investigación y no se puede responder inmediatamente, todo depende de la pregunta. El termino rapidez no es necesariamente la característica principal, la característica principal es que hay mas medios de acceso y la cuestión de la distancia entre donde esta el que responde y donde esta el que pregunta.

¿Cuales serian los principales cambios del servicio con los usuarios que son nativos digitales?

Los nativos digitales creen o sienten que deben de probar por si mismos primero, de manera que para ellos el referencista no es el primer sitio a donde acuden a encontrar su respuesta, siempre tratan ellos primero y si no consiguen lo que quieren, entonces acuden a alguien para que los ayude.

¿Ud. cree que el servicio de referencia digital permite un mayor acercamiento de los usuarios a las bibliotecas?

Yo creo que no, el servicio digital, en el caso de las universidades, tanto de alumnos como de profesores, la relación es transparente, ellos no se dan cuenta de que están teniendo acceso, si usan Google por ejemplo que están teniendo acceso a los materiales porque la biblioteca tiene una suscripción, no porque los están encontrando y muchas veces se les dice: hemos adquirido tal suscripción pueden ir Uds. a tal sitio y tratan de ir a través de Google y escriben y dicen no puedo, no me permite, me esta pidiendo código, porque no hay una comprensión exacta por la cuestión de la versión digital de que hay cosas que solo están disponible para ellos porque la organización a la que pertenecen tiene una suscripción.

¿Pero esa es una falta de comunicación entre la universidad y los usuarios?

No necesariamente, es el hecho que para un usuario esta frente a una computadora no resulta claro hasta que es gratis para todo el mundo y hasta aquí lo tengo yo porque estoy sentado en la oficina de la universidad, entonces cuando van a su casa encuentran que no les funciona y dicen que pasa, no se dan cuenta que en realidad no es algo que esta libre para todos, igual esta usando uno el Explorer o el tipo de interfaz, el navegador digamos, es el mismo, y entonces no se dan cuenta.

¿De acuerdo a su experiencia tiene un balance sobre las consultas del servicio de referencia antes y después de la implementación de los servicios digitales?

La literatura dice que cada vez hay menos gente que hace preguntas y yo creo que es cierto que el tipo de consultas que teníamos antes que eran consultas muy extensas ya no se dan y tenemos una gran cantidad de consultas que son realmente de información corriente, direccionales: donde queda esto, tiene Ud. tal cosa,

que no es propiamente referencia. La cuestión acá es que hay mas medios para que la gente pueda buscar y otra cosa es que la mayor parte de bibliotecas no han trabajado hacia tener un sistema único para contar las estadísticas y que a veces calcular y comparar estadísticas a través de los años resulta muy difícil porque no se sabe exactamente que parámetros se usaron. Entonces si hay esta percepción de que no hay la demanda de preguntas pero la cuestión es si nos centramos solamente en lo que es propiamente referencia no direccionales, o cosas muy directas digamos, para encontrar algo conocido y tomamos como referencia ayudar a encontrar fuentes que uno no conoce entonces posiblemente seguimos exactamente en lo mismo, puede ser, pero mucha gente esta usando directamente servicios públicos, van a Google y claro sobretodo cuando uno esta buscando material del que ha oído hablar, cosas conocidas, es muy probable que cualquier buscador de la respuesta, es cuando uno quiere hacer una investigación sobre un tema o algo así, la autentica referencia profunda, que el bibliotecario sigue siendo la fuente para ayudar al que busca la información.

¿Cuáles son los principales retos al momento de implementar un servicio de referencia digital?

Bueno, no tengo una experiencia, no he trabajado con otra gente, pero mi percepción es que hay muchas instituciones que se lanzan simplemente para no quedarse atrás porque todo el mundo esta implementando, ellos también implementan y no mide, no siempre se siguen los pasos de planear, evaluar, verificar, preparar, etc. Para que lo que se implementa tenga éxito.

¿Desde que año se comienza a implementar el servicio de referencia digital en las universidades de Norteamérica y en las latinoamericanas?

No se en las latinoamericanas pero en Norteamérica es desde los años 90, tan pronto hubo correo electrónico masivo, ya en el año 94 la mayoría de universidades tenia, aunque todavía no existía la WWW sino que todo se hacia por Telnet, unos sistemas básicos digitales, una comunicación de computadora a computadora y ya se comenzaba a enviar correo electrónico, te estoy hablando del año, cuando yo emigre a Canadá, 94 – 95 y ya la gente tenia su dirección de correo electrónico, cuanto lo usaban para referencia, no se, pero ya se recibían correos y cuando yo he comenzado a trabajar el año 98 ya teníamos una persona que se dedicaba a manejar el correo.

¿En su opinión cuales cree que deben ser las competencias que debe tener un bibliotecario especializado para realizar el trabajo de referencia virtual?

Bueno el trabajo de referencia virtual, especializado o no, requiere que uno conozca el sistema, todo lo que hemos visto sobre los distintos requisitos del bibliotecario, los comportamientos del bibliotecario, todo es básico, todas esas competencias son básicas, lo importante es que el bibliotecario se sienta cómodo con utilizar la tecnología y que conozca lo suficiente para no entrar en pánico cuando algo no funciona y puede encontrar medio alternativos para reconectarse con el usuario si el sistema falla, tener la seguridad, saber quien es el usuario para conectarse con el y claro el conocimiento, tener una cultura muy amplia para poder responder; claro que Uds. están preguntando por el especialista, pero para el usuario, muchas veces no es el especialista, van al servicio general y la mayor parte de portales que hay de portales que hay de Pregunte, Ask a librarian, etc. Son generales porque no hay posibilidad de que solamente especialistas de una determinada materia sean los que atiendan un portal especializado, excepto quizás en el caso de las bibliotecas médicas que es una red muy grande a nivel mundial entonces ahí tienen una cantidad enorme de gente que todos son especialistas en medicina, en cambio en otras áreas del conocimiento no hay, si hay un bibliotecario de religión y otro de música, es mucho, entonces como se forma una red para poder atender una cantidad apreciable de horas al día un servicio digital especializado. Pero hay gente de derecho, hay gente en el área sobre todo de ciencias de la salud es donde esta mas desarrollado este tipo de servicios, de redes cooperativas y probablemente vamos a llegar a lo mismo en el área de desarrollo internacional, pero el desarrollo internacional no es especializado en ese sentido porque es multidisciplinario.

Ahora que se habla de desintermediación y de explosión de información para los usuarios, como enfocaría el trabajo del referencista?, ¿Cuáles serían los principales cambios que ha observado?

La cuestión de explosión de información es un tema del cual se esta hablando hace mas de una década y el punto es que la mayor parte de los buscadores tipo Google, tratan de darnos la mayor cantidad posible de información, y los usuarios por eso sienten que hay un exceso de información recibida, pero no conocen las formas de poder poner limites y tratar de refinar sus búsquedas y ahí es donde estaría la tarea fundamental de los bibliotecarios, en instruir a los usuarios, ya sea creando módulos para que los usuarios puedan

orientarse o buscar alternativas de cómo puede hacerse para que el grueso público, digamos el mundo general de los usuarios que no pertenecen a un sitio donde obligatoriamente le van a dar una capacitación logre aprender a hacer una pregunta debidamente estructurada y con los necesarios límites para que el resultado que obtiene de su búsqueda sea tan relevante a su necesidad de información como sea posible.

A modo de conclusión, ¿que recomendaciones sugiere para mejorar la calidad del servicio de referencia digital?

Yo no creo que estoy capacitada para dar ningún tipo de recomendaciones para la referencia digital, no conozco bien porque no he hecho un análisis de la realidad de ningún país ni de la realidad de acá, creo que en muchos casos no hay realmente un servicio de referencia en las unidades de información y posiblemente se tiene que dar un salto cualitativo y pasar directamente de cero referencia a referencia digital y en ese caso aplicar los lineamientos de rusa, de IFLA, puede ser una manera de lograr tener un servicio de referencia digital que reúna condiciones como para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Muchas gracias, agradecemos su tiempo y esperamos tenerla nuevamente con nosotros.

Curso de referencia digital dictado por Juanita Jara, abril 2010

