



## IFLA Digital Reference Guidelines

## IFLA Lignes Directrices de Référence Numériques

### Introduction :

« Les termes « référence virtuelle », « référence numérique », « e-référence », « services d'information sur Internet », « référence en direct », et « référence en temps réel » sont utilisés d'une manière interchangeable pour décrire les services de références qui utilisent la technologie informatique en quelque sorte... »

[Virtual Reference Canada](#)

[Référence virtuelle Canada](#)

### **I. But :**

Le but de ces lignes directrices est de promouvoir les meilleures pratiques de référence numérique à l'échelle internationale. L'environnement en ligne est particulièrement bien placé pour les modèles de consortiums de travail et le développement des ressources partagées. Les bibliothèques dans les différents pays peuvent avoir des traditions différentes du service public, qui affectent toutes les deux leurs pratiques de référence actuels et les attentes des clients. Mais c'est important encore de reconnaître que la nouvelle technologies permettra aux bibliothécaires de redéfinir le cadre de leurs services publics.

Ces lignes directrices visent à créer des normes communes de diverses traditions dans l'espoir que cela permettra à la communauté mondiale des bibliothécaires d'explorer librement les possibilités.

Certaines des questions soulevées dans ces lignes directrices peuvent finalement justifier la considération supplémentaire et les extension-questions, tels que la gestion du changement : comment l'administrateur d'un projet de référence numérique atténue l'impact de nouveaux modèles de travail sur les employés d'une institution, le calendrier, et les clients ? Travail supplémentaire peut également être effectuée pour déterminer les besoins de financement précis de ces efforts dans une variété de différentes communautés, en matière de dotation, l'acquisition de ressources et d'équipement.

« ...La nature unique de référence numérique introduit un nouveau domaine des enjeux et de défis. Le besoin de lignes directrices et de normes devient encore plus important que les services a l'échelle de référence numériques consortium continuent a évoluer... »

## **II. L'Histoire :**

Le groupe de discussion de l'IFLA sur la référence se sont réunit en 1998. Il a été créé pour répondre aux effets des nouvelles technologies sur le travail de référence et sur les attentes des utilisateurs. En 2002, reconnaissant l'importance de ces questions ainsi que l'audience croissante, IFLA a créé le Comité permanent officiel sur la référence du travail. Ces lignes directrices sont nées des ateliers de référence et des réunions tenues au cours de plusieurs années.

## **III. Cadre :**

Ce document répond aux besoins des administrateurs de la bibliothèque ainsi que des bibliothécaires de terrain:

**Section 1 :** L'Administration des services de référence numérique, a été écrit en tenant compte les responsabilités des administrateurs de programme.

**Section 2 :** La pratique de référence numérique, donne des indications au praticien de référence numérique, et définit les normes de pratique pour faciliter le travail collaboratif.

### **Définition de la base de l'utilisateur:**

Avant d'établir un service de référence numérique, il est important de clarifier la clientèle cible. De même, considérer comment utiliser la technologie peut effectuer et / ou élargir la base d'utilisateurs de l'institution. L'emplacement physique est moins importante lorsque l'établissement dispose d'une présence en ligne. En plus des utilisateurs traditionnels de la bibliothèque, les nouveaux et différents types d'utilisateurs peuvent choisir de profiter des services en ligne.

### **L'administration de service de référence digital :**

Examiner les procédures et les politiques institutionnelles existant avant de créer les nouveaux services. Déterminer comment ceux-ci pourraient être affectées par une transition ou l'ajout d'un environnement numérique. Il peut être nécessaire de revoir les longue date des politiques de services, de clarifier et de les adapter à ce nouvel environnement.

#### **1.1 Politique de Référence :**

- Clarifier les objectifs de ce nouveau service de référence.
- Identifier un surveillant ou un groupe de surveillance chargé de créer les meilleures pratiques, définir un comportement acceptable et d'articuler un code de conduite et les conséquences de les violer.
- Rédiger les lignes directrices applicables par l'intégration des politiques et procédures en vigueur à ces objectifs, en s'assurant qu'ils sont conformes à la mission globale de l'institution.

- Considérez combien de fois il faut examiner ces politiques, décrire la procédure et désigner une responsabilité.
- Assurent le respect des droits d'auteur et tous les autres restrictions légales applicables.
- Déterminer qui peut utiliser le service. Définir et cibler la clientèle principale. Si vous servez tout le monde peu importe leur âge, race, sexe, l'orientation sexuelle, la religion, le statut social, le statut économique ou d'invalidité, dites-le. S'il ya des personnes exclues (par exemple, les clients de l'extérieur d'une communauté particulière) - l'application devrait être uniforme.
- Déterminer s'il existe des types de questions que l'institution aller ou n'aller pas répondre. Par exemple «Nous allons répondre à des questions factuelles et de prêt-référence. Nous ne répondrons pas à des questions concernant des conseils médicaux ou juridiques. Les questions de notre clientèle principale ont la priorité sur les autres ... »
- Élaborer une politique pour mauvaise comportement de client. Les personnes qui utilisent ce service doivent le faire d'une manière compatible avec ses objectifs et ses fonctions.

## 1.2 Planification :

La cadre du service fournis doit être fondée sur une planification réaliste et des ressources financières disponibles, ainsi que sur les besoins perçus de la communauté servie.

- Créer un groupe de travail des administrateurs et des praticiens au sein de l'institution pour explorer les options de service et établir les priorités de service.
- Développer des buts concrètes -une vision - comment ce service pourra satisfaire les besoins de la communauté? Comment peut-il se développer au fil du temps?
- Rédiger un projet d'action initial.
- Evaluer les logiciels et les services disponibles.
- Déterminer les sources probables de financement.
- Solliciter les rétroactions des clients.
- Déterminer si d'autres institutions (local, régional, etc) pourraient être intéressés à la mutualisation des ressources pour développer un service coopératif.
- Réévaluer le plan d'action initial en fonction des résultats des étapes 1.2.4-1.2.7.
- Présenter le plan d'action et de soutien de gestion sécurisé.

(Voir: Révision des lignes directrices de l'IFLA pour les bibliothèques publiques: financement: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> ) (à examiner)

## 1.3 Recrutement :

- Sélectionnez employés participant à la base de l'intérêt initial (ce qui est essentiel) la capacité, la disponibilité, les compétences informatiques, et les compétences de communication interpersonnelle. Définir clairement les responsabilités et les missions spécifiques.
- Considérez combien de bibliothécaires à plein temps sont nécessaires, ainsi que le nombre des techniciens , pour distribuer des questions et répondre aux questions.
- Maintenir suffisamment de flexibilité en matière de dotation pour intégrer les membres du personnel qui expriment leur intérêt à participer après avoir habitués à l'idée. (Rappeler que le future du projet dépend d'encourager l'intérêt plutôt que le décourager).

- Si un service de 24 heures par jour ne peut pas être réalisée ou n'est pas souhaité, planifier les dotations durant les heures que l'information répondent mieux aux besoins et aux attentes des clients. Ceci est particulièrement important si vous utilisez des outils de référence de chat.
- Examiner et évaluer la planification et la répartition du travail bibliothécaire sur une base continue. Réglez au cas nécessaire et possible.
- Créer un calendrier centralisé pour les participants primaires ainsi que le soulagement et / ou participants de sauvegarde.
- Déterminer qui, au sein de l'institution ou du consortium fournira l'appui technique nécessaire [un groupe de soutien technique organisée est essentielle à la réussite d'un service de référence numérique.]
- Déterminer quel membre du personnel / s sera veiller au respect des limitations sur l'utilisation comme n'importe quel contenu dans les accords de licence.
- Déterminer quel membre du personnel / s aura la responsabilité de s'assurer que les normes de référence sont maintenus.
- Planifier l'intégration du service dans les procédures quotidiennes et flux de travail. Normaliser les procédures de sorte que lorsque les membres du personnel prennent un congé, pas de questions de référence seront perdues.

#### **1.4 Formation: Les bases:**

- Déterminer qui formera le personnel et consacrer du temps pour la formation du personnel, l'orientation et le développement professionnel.

#### **Les compétences clés d'un bibliothécaire de référence numérique devraient inclure:**

- Multitâches.
- Compétences de communication clairs, particulièrement dans l'écriture.
- Base de données et compétences de recherche en ligne.
- Techniques d'entretien - pour compenser le manque de repères visuels et auditifs.
- La connaissance des ressources de référence.
- Familiarité avec le logiciel sélectionné.
- Mettre à jour la formation nécessaire. Encourager et permettre aux membres du personnel de se rencontrer régulièrement pour discuter leurs expériences et les nouveaux développements dans ce domaine.

#### **1.5 Conception de l'interface:**

Le service de référence en ligne devrait être conçu pour permettre l'accès aux ressources et l'expertise pour le plus grand nombre de personnes, quelque soit la langue, les capacités techniques et les obstacles physiques. Notez s'il vous plaît: Bien que vous planifiez pour un

service en ligne, ne négliger pas les détails physiques et logistiques nécessaires pour assurer efficacement la référence numérique : offrir au personnel un espace de travail approprié - mobilier, matériel informatique, logiciels, ressources papier, un accès Internet, les navigateurs Web et soutenir comptes de messagerie - est aussi important pour le service que ce que les clients voient sur leurs écrans.

## **Il est également important de mettre en place votre espace de travail virtuel correctement:**

- Exemplifier "convivial" 'user friendly' l'interface et la navigation facile.
- Établir une structure standard et conception, et l'appliquer uniformément sur tout le site, de sorte qu'un utilisateur novice peut comprendre comment naviguer sur le site après avoir utilisé un ou deux écrans. Placez le lien vers le service [le bouton 'Demandez au bibliothécaire'] systématiquement sur toutes les pages web de l' institution.
- Utilisez les icônes et les images autant que possible pour orienter l'utilisateur. Essayez de ne pas remplir la page avec de longs blocs de texte.
- Identifier clairement l'institution, et fournir un lien pour la page d'accueil de la bibliothèque.
- Inclure un bref paragraphe définissant la cadre des services de référence de l'institution et indiquer combien de temps les utilisateurs peuvent attendre une réponse à leurs demandes (par exemple «... toutes les questions soumises à ce service seront répondues dans un délai de 5 jours ouvrables ...").
- Offrir de l'information pour guider l'utilisateur à travers la forme. (I.e. le champ "Ressources consultées» doit contenir au moins un exemple montrant à l'utilisateur qu'il est important d'inclure vol. Nombre, Numéro de page, la date, le titre et les informations de l'auteur, etc ...).
- Les domaines communs d'information que vous pourriez envisager d'ajouter à votre formulaire Web inclure les essentiels comme "adresse email" et "texte de la question», ainsi que les champs facultatifs tels que: «Nom», «Numéro de téléphone», «Niveau de scolarité" [de réponse souhaitée], et "Raison pour la recherche», etc ...
- Créer des domaines pour les informations que vous sentez vous aurez besoin de afin d'offrir le service le plus efficace, mais pas tant de domaines à être rebutant.
- Offrir des liens vers des ressources en ligne internes et externes (examiner et mis à jour régulièrement) –Pages d'accueil, catalogues en ligne, bases de données, QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES (FAQ).
- Offrir un lien pour les détails sur référence générale / politiques et de services de correspondance des lignes directrices de l'institution.
- Identifier et offrir des informations de contact pour tous les moyens de communication avec le personnel des bibliothèques: via le service de chat en direct, adresse mél, formulaire web, fax, courrier postal, téléphone, etc ...
- Prenez en considération les limites potentielles de matériel et de sophistication technique des utilisateurs finaux lors de la planification du site. La configuration matérielle minimale requise pour l'utilisation du service doivent être clairement indiqués.
- Intégrer les politiques et se conformer aux lois qui garantissent que tous les utilisateurs, y compris les personnes handicapées, sont capable d'accéder au service.
- Indiquer clairement qui répond aux questions et indiquer que ce que service ne fera pas.

## Par exemple :

**En raison de contraintes de temps, et le volume des questions que nous recevons, nous ne pouvons pas:**

- Télécopier les matériels aux clients.
- Créer bibliographies.
- Mener des recherches approfondies.
- Renouveler les matériaux a travers ce service...
- Déclaration de confidentialité, avertissement, etc ... [Basé sur le code juridique de la localité ...]. Par exemple: La politique de confidentialité du site web « British Library »: <http://www.bl.uk/privacy.html>  
Le but de cette déclaration est d'informer les utilisateurs de ce site les informations collectées à leur sujet quand ils visitent ce site, comment cette information est utilisée et si elle est divulguée.  
En commun avec la plupart des sites web, le site de la British Library enregistre automatiquement certaines informations concernant chaque question envoyée. Cette information est utilisée pour l'administration système et de produire des statistiques d'usage. Sommaire des statistiques sont extraites de ces données et certains d'entre eux peuvent être mis à la disposition du public, mais ceux-ci ne contiennent pas d'information à partir de laquelle les individus peuvent être identifiés. Sous-ensembles pertinents de ces données peuvent être utilisées dans le cadre des enquêtes sur les abus ordinateur impliquant ce site (voir aussi nos lignes directrices sur l'utilisation) ...
- Déterminer combien de temps les transcriptions et les questions chat sont archivés, et qui y aura accès. Déterminer s'il est nécessaire de maintenir le client anonyme en enlevant tous les renseignements personnels et mettre en place le processus de maintenance et le calendrier.
- offrir un moyen pour les clients de fournir une rétroaction-sondage, méls, etc ...

## 1.6 Les aspects juridiques :

Il est important pour tous les bibliothécaires de se familiariser avec l'état actuel de la législation sur l'information du public dans leur région, et savoir quand elle affecte l'étendue des services offerts, pour partager cette information avec leurs clients.

- Référence numérique et accès à l'information / la culture locale.
- Politiques nationales de l'information - Quel est le paysage politique?
- Lois sur l'information publique.
- Législation relative.
- Le droit d'auteur.
- Questions de confidentialité.
- Accords de licence.
- Relations consortiaux.

[Voir: Révision de l'IFLA pour les bibliothèques publiques  
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

## 1.7 Publicité et promotion :

- Identifier les publics clés.

- Développer le projet «identité» et le logo / nom avec la communauté ciblée.
- Encourager la promotion bouche-à-bouche parmi le personnel à des clients à long terme.
- Créer des liens stratégiques à partir du site web de la bibliothèque, et / ou les sites de partenaires institutionnels potentiels.
- Contactez les médias locaux - journal de la communauté, le bulletin des Amis de la bibliothèque, la station de radio locale et les éducateurs locaux.
- Publier des annonces aux listes de diffusion professionnelles et d'intérêt particulier.

### **1.8 Evaluation :**

- Mener des enquêtes de l'utilisateur des clients et du personnel. L'écoute des préoccupations, des problèmes et des questions des personnels et des usagers.
- Rassembler et évaluer des statistiques de l'activité de service, ainsi que des questions techniques ou politiques possibles.
- Réaliser des changements aux services basés sur l'analyse statistique et la rétroaction des bibliothécaire et des clients.

### **1.9 collaboration :**

Les outils en ligne permettent aux bibliothèques de partager leurs ressources avec d'autres institutions similaires ou complémentaires. Cela leur permet d'offrir à leurs clients une gamme élargie de services et d'expertise.

Mais le travail collaboratif n'est pas sans ses défis. Les collaborateurs doivent:

- Établir une vision commune des services de la nouvelle entité offrira.
- Élaborer des lignes directrices communes pour la pratique et les procédures.
- Construire confiance entre les partenaires - établir les responsabilités.
- Réfléchissez aux questions qui peuvent limiter la livraison de ressources partagées, par exemple: le droit d'auteur, les accords de licences, la responsabilité, les politiques nationales de l'information, etc ...

## **LA PRATIQUE DE RÉFÉRENCE NUMÉRIQUE :**

### **2.1 Directives générales :**

Des services de référence numériques doivent respecter les mêmes normes comme les services de référence traditionnels. Les participants devraient:

- Être engagé à fournir l'assistance la plus efficace.
- Faire preuve de courtoisie professionnelle et le respect en répondant aux questions.
- Respecter les principes de la liberté intellectuelle.
- Accuser la réception des questions de client. Offrir aux clients des réponses aussi rapidement que possible. Lettres et autres formes de communication doivent être traitées rapidement et courtoisement (IFLA PL Site web)
- Créer et respecter la politique de redressement de réponse indiquée.
- Se conformer aux accords de licence contractuels pour les matériaux électroniques et imprimés, ainsi que les restrictions d'utilisation spécifiques, et les lois du droit d'auteur régissant les matériaux en question.
- Adoptez de bonnes stratégies de recherche.

- (Voir le document RUSA: Lignes directrices pour la performance comportementale de référence et des services professionnels de l'information. Section 4.0 Recherche. Comité spécial RASD annonce sur les lignes directrices du comportement de référence et d'information. Approuvé par le conseil d'administration RASD, Janvier 1996
- Répondre à 100% des questions qui sont assignées, si ce n'est que pour dire: «Je suis désolé, je ne sais pas, mais vous pouvez essayer ...»

## 2.2 Contenu du lignes directrices :

- Service de référence numérique doit être informatif; Promouvoir maîtrise de l'information en offrant aux clients des informations sur la façon dont vous avez trouvé une réponse à leur question.
- Maintenir l'objectivité et ne pas intervenir des jugements de valeur sur la matière ou la nature de la question dans la transaction.
- Utiliser une technique d'entretien d'interrogation neutre pour déterminer «la vraie question», et une fois que cela est déterminé, offrir aux utilisateurs des réponses précises, appropriées à la longueur, au niveau et a l'exhaustivité pour la nécessité. Inclure la notification que la question peut être transmise aux partenaires du consortium, si c'est le cas.
- Pour les questions qui demandent des réponses plus précis, l'aide peut être accordée éventuellement. Le temps de recherche devrait être limitée à la durée que superviseur recommande.
- Une réponse bien écrite et structurée avec une tête, corps et fermeture.

1. **Titre:** Saluez le client, inclure une mention générique de grâce pour l'utilisation du service, et se référer directement à l'objet de demande du client :

Exemple: «Information sur \_\_\_\_\_ peut être trouvée \_\_\_\_\_ »

Pour en savoir plus \_\_\_\_\_, nous recommandons \_\_\_\_\_ »

2. **Corps:** Citer les sources entièrement, et dans un style uniforme. Décrire tous les matériaux (s'il y a) envoyées sous pli séparé ou attachés. Expliquer comment l'information pertinente a été trouvé, son positionnement par rapport à la ressource suggérée, si ce n'est pas immédiatement évidente.
3. **Signature:** Une signature devrait être une partie de chaque fermeture. La signature du bibliothécaire peut contenir le nom ou les initiales bibliothécaire, titre, institution et l'information de contact, comme cela est prescrit par le superviseur. Exemples: «Nous espérons que les informations que nous avons offert vous aidera dans votre recherche»; "J'espère que vous trouverez ces informations utiles»; "Nous espérons que cela répond à votre question. Si vous avez d'autres questions, s'il vous plaît contactez-nous et nous serons heureux de vous offrir une aide supplémentaire ...»

- Évitez le jargon, les acronymes, ou les abréviations de l'internet (tels que: BTW, IMHO).



- Rédiger toutes les réponses clairement et les relier au niveau du demande (autant que possible).
- Apporter des réponses précises - vérifier les faits et savoir (évaluer) les sources.
- Vérifier l'orthographe dans les réponses écrites, et valider les URL.
- Sélectionnez et ne citer que des ressources d'autorité:
  - Les critères d'évaluation des ressources sur papier: auteur, date de publication, édition ou révision, éditeur, titre, Public visé, couverture, et style d'écriture.
  - Les critères d'évaluation pour les examens, la précision, l'autorité, l'actualité et l'objectivité.
  - Les critères d'évaluation des ressources Web: auteur, contenu, nom de domaine, date de la dernière révision, l'objectivité, l'autorité, et la précision.
  - Citer toujours les sources d'information complètement, soit page web, livre de référence, base de données, ou autre. Utiliser un style uniforme dans tout l'institution, si possible.
- Le bibliothécaire doit ajouter de la valeur à l'information soit par l'analyse, la description, les mots clés, les voies, ou la reformulation.
- Le bibliothécaire doit faire de son mieux pour trouver et recommander au moins une ressource pour chaque question.

### **2.3 Lignes directrices du chat :**

- Idéalement, clavarder avec un client doit être initié dès que le client entre dans la file de chat.
- Questions de chat devraient être répondues dans l'ordre où elles sont reçues.
- Les bibliothécaires qui sont au service des clients a travers le chat devraient s'identifier dès le début de la conversation. [traite' en 2.3.8.]
- Soyez conscient des autres clients en attente. (Recherche de divers projets de chat a indiqué une session moyenne peut s'attendre à environ 15 minutes. Les bibliothécaires peuvent utiliser leur propre jugements dans ce domaine).
- Comme vous recherchez, rassurer périodiquement le client qu'il n'a pas été déconnecté.
- Bookmark URL fréquemment utilisées.
- Utilisez l'orthographe, la grammaire et "parle chat" de la capitalisation appropriée est généralement plus conversationnel que la prose formellement écrite.
- Développer des scripts institutionnelles généralisées pour aider les bibliothécaires à gagner du temps, et d'offrir un service uniforme au sein de l'institution. L'administrateur du service doit approuver son institutionnels.
- Encourager les membres du personnel pour développer des scripts que nécessaire pour:
  - Recevez des questions qui nécessitent des réponses similaires sur des sujets ne sont pas traités par des autres.
  - Manipuler sujets de spécialité qui méritent son exécution personnalisées.
  - Faire la même référence à une autre institution, association, ressource ou site web.
  - Mettre en place une forme cohérente de salutation ou de fermeture qui est différent du script institutionnelle ou du groupe.
- Si la session ne peut pas être fermé dans un délai de temps raisonnable et / ou il ya un autre client dans la file d'attente, offrir au mél de réponse, offrir une estimation du

temps, par exemple, "Je vais continuer à chercher une réponse et je vous enverrai un e-mail dans X heures ou minutes"; "Est-ce suffisant pour vous aider à démarrer?" "est-ce que je peux vous envoyer une réponse par e-mail?"

- Travailler avec plusieurs clients à la fois, éventuellement. Si vous vous sentez à l'aise, vous pouvez aussi prendre le second client (il est recommandé que vous utilisez un autre navigateur). Par exemple "Je travaille actuellement avec un autre client. Je vais revenir à cette session de chat le plus vite possible. «Voulez-vous s'il vous plaît m'attendre cinq minutes?"

## 2.4 Lignes directrices pour les sessions de chat :

- Clarifier la nécessité de l'information. Permettre au client d'expliquer pleinement sa / son besoin d'information avant de répondre.
- Utiliser les techniques de questions ouvertes pour encourager l'utilisateur à développer la demande, par exemple "S'il vous plaît dites-moi plus sur votre sujet." ou "Quelles sont les informations supplémentaires que vous pouvez me donner?" ou "Quelle quantité d'informations avez-vous besoin?"
- Utilisez des questions pour affiner la demande de recherche. Par exemple «Qu'avez-vous déjà trouvé?" ou "Quel type d'information avez-vous besoin (livres, articles, etc)?" ou "Avez-vous besoin d'informations actuel ou historique?"
- Diviser les longues réponses en quelques blocs (par exemple 30 mots par bloc), ce qui évite de longues pauses et le client peut commencer la lecture de votre réponse pendant que vous la complétez.
- Expliquez votre processus de recherche au client et décrivez ce que vous trouvez si c'est possible. Rappelez-vous que le client ne peut pas vous voir. Laissez le patron savoir ce que vous cherchez et où vous cherchez.
- Si vous allez vérifier les sources imprimées ou prendre un peu de temps à la question, soit offrir patron w / ressource à regarder, ou leur offrir la possibilité de suivi par e-mail.
- Utilisez des citations complètes.
- Si un demande doit être référé à un autre bibliothécaire, donnez au client les informations détaillées sur la personne à demander, comment les contacter et quoi demander.
- «Comportement inapproprié»: Lorsque le comportement de patron est inapproprié (tel que déterminé par les directives institutionnelles), envoyer un message d'avertissement ou de mettre fin à l'appel. Les récidivistes devraient être signalés.
- Tapez comme vous parlez, dans un ton de conversation.
- Utilisez le nom du client et leur poser des questions éventuellement.
- Évitez oui / non réponses. Oui / non peuvent être interprétés comme froid et hostile, tout comme dans la référence face-à-face.
- Clarifier la terminologie ambiguë et éviter le jargon excessif. Utiliser une terminologie qui est compréhensible pour le client.

## **RESOURCES**

### **Ressources utilisées pour réaliser l'avant-projet:**

**IFLA Public Library Guidelines** (Revised) <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 01/12/2006].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (DRAFT)  
Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

#### **QuestionPoint Member Guidelines:**

<http://www.questionpoint.org/policies/memborguidelines.html> [Accessed 01/12/2006]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Accessed 01/12/2006]

[Reference Guidelines:](#) [Accessed 01/12/2006]

Sloan, Bernie, ed. **Digital Reference Services: Bibliography**. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign. <http://alexia.lis.uiuc.edu/> [Accessed 01/12/2006]

#### **Virtual Reference Desk:**

#### **Facets of Quality for Digital Reference:**

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 01/12/2006] Version 5 - June 2003: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 01/12/2006]

**Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services** Created by Abby S. Kasowitz (1998) <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 01/12/2006]