



المقدمة:

تستخدم كل من مصطلحات "المرجعية الافتراضية"، "المرجعية الرقمية"، "المرجعية الإلكترونية"، "خدمات معلومات الإنترنت"، "المرجعية الحية" و "مرجعية الوقت الفعلي" بشكل متبادل لوصف الخدمات المرجعية التي تستخدم تكنولوجيا الكمبيوتر بطريقة ما ... "

المراجع الافتراضية كندا

الهدف:

والهدف من تلك الإرشادات هو تعزيز أفضل الممارسات للمرجعية الرقمية على الصعيد الدولي. كما تناسب البيئة الإلكترونية بشكل فريد لنماذج العمل الجماعي وتطوير الموارد المشتركة. قد تختلف المكتبات في الدول المختلفة فيما يتعلق بالتقاليد المتبعة في الخدمة العامة، وكلاهما يؤثر على ممارساتها المرجعية الحالية وتوقعات عملائهم ". ولكن يتوجب علينا أيضا أن ندرك أن التكنولوجيا الجديدة ستمكن أمناء المكتبات من إعادة تعريف نطاق خدماتها العامة. كما تسعى تلك الإرشادات إلى خلق بعض المعايير المشتركة من التقاليد المتنوعة أملا في أن يسمح ذلك للمؤسسة الدولية لأمناء المكتبات لاستكشاف الإمكانيات بدون قيود.

قد تضمن بعض القضايا المطروحة في تلك الإرشادات في النهاية الأمر دراسة إضافية وقضايا متوسعة مثل إدارة التغيير: كيف يمكن لمدير مشروع المرجعية الرقمية التخفيف من أثر نماذج جديدة للعمل على مؤسسة الموظفين، والجدول الزمني، والعملاء؟ ويمكن أيضا اللجوء إلى عمل إضافي لتحديد المتطلبات الدقيقة لتمويل تلك الجهود في العديد من المجتمعات المختلفة، فيما يخص التوظيف، واقتناء الموارد والمعدات.

" ... الطبيعة الفريدة للمرجعية الرقمية تقدم عالم جديد من القضايا والتحديات. كما أصبحت الحاجة إلى المبادئ التوجيهية والمعايير أكثر أهمية مع استمرار خدمات المرجعية الرقمية على نطاق دولي و متحد في تطوير... "

فيرا فوليرتون، مشروع المعايير المرجعية الرقمية الخاص بـ "إفلا"، 2002/12.

التاريخ:

اجتمعت مجموعة "إفلا" لأول مرة لمناقشة المرجعية في عام 1998. و قد تم إنشاؤه لمعالجة آثار التكنولوجيا الجديدة على العمل المرجعي وعلى توقعات المستخدمين. في عام 2002، تم الاعتراف بأهمية تلك القضايا وكذلك الجمهور المتزايد، أنشئت IFLA اللجنة الدائمة الرسمية للعمل المرجعي. نمت تلك الإرشادات من ورش العمل واجتماعات عقدت على مدى عدة سنوات.

الإطار:

وتتناول تلك الوثيقة احتياجات مديري المكتبات وكذلك أمناء المكتبات المتمرسين:

القسم الأول: إدارة شؤون الخدمات المرجعية الرقمية تم صياغتها بالإضافة إلى مسؤوليات مديري البرنامج.

القسم الثاني: توفر ممارسة المرجعية الرقمية إرشادات لممارس المرجعية الرقمية، وتوضح معايير الممارسة لتسهيل العمل التعاوني.

تحديد قاعدة المستخدمين: قبل إنشاء خدمة المرجعية الرقمية، يتوجب تعيين العملاء المستهدفين و معرفة مدى تأثير استخدام التكنولوجيا و / أو توسع قاعدة المستخدمين للمؤسسة. فالمقر الفعلي للمؤسسة يعد أقل أهمية في حالة تواجدها على الإنترنت. و إضافة إلى مستخدمي المكتبة المعتادين، فالمستخدمين الجدد و المختلفين قد يفضلوا الاستفادة من الخدمات عبر الإنترنت.

إدارة الخدمات المرجعية الرقمية:

ينبغي دراسة الإجراءات والسياسات القائمة في المؤسسة قبل إنشاء خدمات جديدة. و تحديد الكيفية التي قد تتأثر بها عن طريق التحول إلى أو الإضافة إلى البيئة الرقمية. قد يكون من الضروري إعادة النظر في سياسات الخدمة المتبعة منذ فترة طويلة، وتوضيحها وتكييفها مع تلك البيئة الجديدة.

1.1 سياسة المرجع:

- توضيح أهداف الخدمة المرجعية الجديدة.
- تحديد أحد المشرفين أو مجموعة الرقابة المسؤولة عن إنشاء أفضل الممارسات، و تحديد السلوك المقبول، وصياغة مدونة لقواعد السلوك والنتائج المترتبة على مخالفتها.
- إعداد المبادئ التوجيهية المطبقة من خلال دمج السياسات والإجراءات القائمة مع تلك الأهداف، و التأكد من تماشيها مع المهمة الشاملة للمؤسسة.
- النظر في مدى أهمية مراجعة تلك السياسات، و وصف الإجراءات وتعيين المسؤوليات.
- الالتزام بحقوق الطبع والنشر وجميع القيود القانونية الأخرى المطبقة.
- تحديد من يمكنه استخدام تلك الخدمة. تحديد واستهداف العملاء الأولين. إذا كنت تخدم الجميع بغض النظر عن العمر أو العرق أو الجنس أو الميول الجنسية أو الدين أو الوضع الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي أو العجز، فقل ذلك. إذا كان هناك مستبعدين (مثل العملاء من خارج مجتمع معين) - يجب أن يكون التطبيق موحد.
- تحديد ما إذا كان هناك أنواع محددة من الأسئلة ستقوم المؤسسة بالإجابة أو عدم الإجابة عليها. على سبيل المثال: "سوف نجيب على الأسئلة الواقعية و ذات المرجح الحاضر. و لن نجيب على الأسئلة المتعلقة بالنصائح الطبية أو القانونية. و سيكون للعملاء الأولين أولوية الرد على أسئلتهم المطروحة ..."
- تطوير السياسة المتعلقة بسوء السلوك العميل. الأشخاص المستخدمين لتلك الخدمة يجب أن يقوموا بذلك بطريقة تتفق مع أغراضها ومهامها.

1.2 التخطيط:

وينبغي أن يستند نطاق الخدمة المقدمة على التخطيط الواقعي والموارد المالية المتاحة، وكذلك على الاحتياجات المتصورة للمجتمع المتمتع بالخدمة.

- إنشاء فريق عمل من الإداريين والعاملين داخل المؤسسة لاستكشاف خيارات الخدمة المتاحة وتحديد أولوياتها.
 - تطوير الأهداف المحددة _ و رؤية_ كيف ستمكن تلك الخدمة من تلبية احتياجات المجتمع؟ وكيف يمكن تطويرها مع مرور الوقت؟
 - صياغة اقتراح العمل المبدئي.
 - تقييم البرامج والخدمات المتاحة.
 - تحديد المصادر المحتملة للتمويل.
 - استطلاع آراء العملاء.
 - تحديد ما إذا كانت المؤسسات الأخرى (محلياً وإقليمياً، الخ) مهتمة في تجميع الموارد لتطوير الخدمات التعاونية.
 - إعادة تقييم خطة العمل المبدئية على أساس النتائج من الخطوات 1.2.4-1.2.7.
 - تقديم خطة العمل وتأمين الدعم الإداري.
- [انظر: مراجعة إرشادات "إفلا" للمكتبات العامة: التمويل: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [التي ستناقش]

1.3 التوظيف:

تحديد الموظفين المشاركين على أساس المصلحة الأولية (و الذي يعتبر أساسياً)، في القدرة، والإتاحة، مهارات الحاسب الآلي، ومهارات التواصل مع الآخرين. كما يتوجب تحدد مسؤولياتهم ومهامهم بوضوح.].

- تعيين عدد أمناء المكتبات المرغوب فيهم بدوام كامل، بالإضافة إلى عدد التقنيين اللازم لنشر الأسئلة و الرد عليها.
- الحفاظ على مرونة مع الموظفين بما يكفي لدمج من يعبر فيهم عن اهتمامه بالمشاركة بعد اعتيادهم على الفكرة. [تذكر أن مستقبل المشروع يعتمد على تشجيع الاهتمام بدلا من تثبيطه].
- إذا لم تتمكن من تحقيق خدمة على مدار 24 ساعة في اليوم أو لم تكن مرغوبة، فيتوجب جدولة الموظفين خلال الساعات التي تتزامن مع احتياج العملاء للمعلومات و تطلعائهم. هذا أمر مهم خاصة في حالة استخدام الأدوات المرجعية للمحادثة .
- دراسة وتقييم جدولة وتوزيع عبء العمل على أمناء المكتبة بصورة مستمرة. و التعديل كلما كان ذلك ضروريا وممكنا.
- إنشاء جدول مركزي للمشاركين الأساسيين إضافة إلى نسخة احتياطية للمشاركين.
- تحديد من داخل المؤسسة أو والاتحاد سيقوم بتوفير الدعم التقني اللازم [تعتبر مجموعة الدعم التقني المنظمة أمر حيوي لنجاح الخدمة المرجعية الرقمية].
- تحديد الموظفين المسؤولين عن الإشراف على مراعاة أي قيود على الاستخدام مثل الواردات في اتفاقيات الترخيص.
- تحديد الموظفين المسؤولين عن التأكد من المحافظة على معايير المرجعية.
- خطة لدمج الخدمة في الإجراءات اليومية وسير العمل. توحيد الإجراءات حتى لا نفقد أي أسئلة مرجعية في حالة العطلات.

1.4 التدريب: الأساسيات:

- تحديد من سوف يقوم بتدريب الموظفين وتخصيص وقت للتدريب والتوجيه والتطوير المهني.
- المهارات الأساسية الواجب توافرها في أمين المكتبة المرجعية الرقمية:
 - متعدد المهام.
 - مهارات التواصل، خاصة في الكتابة.
 - قاعدة بيانات ومهارات البحث على الانترنت.
 - مهارات إجراء المقابلات - لتعويض عدم وجود الإشارات البصرية والسمعية.
 - معرفة الموارد المرجعية.
 - معرفة مجموعة البرامج التي تم اختيارها.
- تحديث التدريب عند الضرورة، تشجيع وتمكين الموظفين للمقابلة بانتظام لمناقشة تجاربهم والتطورات الجديدة في ذلك المجال.

1.5 تصميم الواجهة:

- وينبغي تصميم مكتب المرجعية الإلكتروني بطريقة تتيح توصيل الموارد والخبرات لأكثر عدد من الناس، بغض النظر عن اللغة، والقدرة الفنية والعوائق المادية. يرجى ملاحظة: على الرغم من التخطيط للحصول على الخدمة عبر الإنترنت، فلا يجب أن نغفل عن التفاصيل المادية اللازمة لتوفير المرجعية الرقمية بكفاءة: توفير مساحة عمل مناسبة للموظفين - و مفروشات وأجهزة وبرامج وموارد ورقية، و خدمة إنترنت، متصفحات الويب ودعم حسابات البريد الإلكتروني - فكل ذلك يعد مهم للخدمة كأهمية ما يراه العملاء على شاشاتهم.
- ومن المهم أيضا لإنشاء مساحة عمل افتراضية بشكل صحيح:

- تجسيد واجهة "سهل الاستخدام" وسهولة التصفح.
- إنشاء هيكل و تصميم موحد، وتطبيقه باستمرار في جميع أنحاء الموقع، بحيث يتمكن المستخدم لأول مرة من معرفة كيفية التصفح على الموقع بعد استخدام شاشة أو اثنين. ضع رابط لخدمة [و زر "أسأل أمين المكتبة"] باستمرار على جميع صفحات الويب الخاصة بالمؤسسة.
- استخدام الرموز والصور بقدر الإمكان لتوجيه المستخدم. و المحاولة بقدر المستطاع تجنب ملء الصفحة بنصوص طويلة.
- تحديد المؤسسة بشكل واضح، وتوفير رابط للصفحة الرئيسية للمكتبة.
- إدراج فقرة قصيرة توضح نطاق الخدمات المرجعية للمؤسسة وتحديد المدة التي يتوقع فيها المستخدمين الرد على استفساراتهم (على سبيل المثال "... وسيتم الرد على جميع الأسئلة المرسله لتلك الخدمة خلال 5 أيام عمل...").
- توفير المعلومات لتوجيه المستخدم من خلال النموذج. (أي يجب أن يحتوي مجال "موارد الاستشارة" مثال واحد على الأقل يظهر للمستخدم أنه من المهم إدراج عدد المجلد، رقم الصفحة والتاريخ والعنوان و مؤلف المعلومات، الخ...).
- وتشمل المجالات المشتركة من المعلومات التي قد تفكر في إضافتها إلى صفحة الويب الخاصة بك و بعضها أساسية منها "عنوان البريد الإلكتروني"، و "نص السؤال" وكذلك المعلومات الاختيارية مثل: "اسم"، "رقم الهاتف"، "مستوى التعليم" [الجواب المطلوب]، و "سبب البحث"، وغيرها ...

- إنشاء مجالات لأي معلومات تشعر أنك سوف تحتاج إليها من أجل توفير الخدمة الأكثر فعالية، ولكن ليس الكثير من المجالات ليكون منفرداً.
- توفير روابط إلى الموارد الداخلية والخارجية ذات الصلة بالإنترنت (و التي يتم مراجعتها وتحديثها بانتظام) -الصفحة الرئيسية، الكتلوجات الإلكترونية، قواعد بيانات، الأسئلة المتداولة.
- توفير رابط إلى التفاصيل حول المرجعية العامة للمؤسسة / سياسة المراسلات و إرشادات الخدمة.
- تحديد وتوفير معلومات الاتصال لكافة وسائل التواصل مع موظفي المكتبة: عبر خدمة المحادثة الحية، والبريد الإلكتروني، موقع شبكة الإنترنت، الفاكس، البريد العادي، والهاتف، الخ ...
- أخذ القيود المحتملة من الأجهزة والتطور التقني من المستخدمين النهائيين في الاعتبار عند التخطيط للموقع. ينبغي تحديد الحد الأدنى من متطلبات الأجهزة اللازمة لاستخدام الخدمة.
- دمج السياسات والالتزام بالقوانين التي تضمن لكافة المستخدمين، بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، القدرة على الانتفاع بالخدمة.
- تحديد من يقوم بالإجابة على الأسئلة و ما لم تتمكن الخدمة من توفيره.
- على سبيل المثال: نظراً لضيق الوقت، وكم الأسئلة التي نتلقاها لن نتمكن من:
 - إرسال المواد للعملاء عبر الفاكس.
 - إنشاء الفهارس.
 - إجراء أبحاث واسعة النطاق.
 - تجديد المواد عبر تلك الخدمة ...
- بيان الخصوصية، تنويه، الخ ... [استناداً إلى الشفرة القانونية للمجتمع المحلي ...]. على سبيل المثال: سياسة الخصوصية للموقع الخاص بالمكتبة البريطانية: <http://www.bl.uk/privacy.html>
- والغرض من هذا البيان هو إطلاع مستخدمي هذا الموقع على المعلومات التي يتم تجميعها عنهم عند زيارتهم للموقع، وكيفية استخدام تلك المعلومات وإذا تم الإفصاح عنها. من القواسم المشتركة مع معظم المواقع، يقوم موقع المكتبة البريطانية بتسجيل معلومات معينة عن كل طلب موجه إليها تلقائياً. وتستخدم تلك المعلومات في نظام الإدارة ولإنتاج إحصائيات الاستخدام. يتم استخراج إحصاءات موجزة من تلك البيانات وبعضها يجوز إتاحتها للجمهور، لكنها لا تشمل المعلومات التي يمكن من خلالها التعرف على الأفراد. يمكن استخدام مجموعات فرعية ذات الصلة بتلك البيانات كجزء من التحقيقات في إساءة استخدام الكمبيوتر التي تشمل هذا الموقع (انظر أيضاً للإرشادات المستخدمة لدينا) ...
- تحديد الوقت الذي سيتم خلاله حفظ نصوص المحادثة والأسئلة، ومن سيتمكن من الوصول إليها. تحديد ما إذا كان من الضروري الحفاظ على عدم كشف هوية المستخدم عن طريق تجريد المعلومات الشخصية. و إنشاء عملية صيانة وجدول زمني.
- توفير وسيلة للمستخدمين لتوفير مسح التعليقات، و رسائل البريد الإلكتروني، الخ ...

1.6 المسائل القانونية:

يتوجب على جميع أمناء المكتبات التعرف على الوضع الحالي لتشريعات المعلومات العامة في منطقتهم، ومتى تؤثر على نطاق الخدمات المقدمة، لتبادل تلك المعلومات مع عملائهم.

- المراجع الرقمية وحرية الإعلام / الثقافة المحلية.

- سياسات المعلومات القومية - ما هو المشهد السياسي؟
- تشريعات الإعلام.
- التشريعات ذات الصلة.
- جميع الحقوق محفوظة.
- خصوصية وسرية القضايا.
- اتفاقيات الترخيص.
- العلاقات المتحدة.

[انظر: مراجعة IFLA لإرشادات المكتبة العامة <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 الدعاية والترويج:

- تحديد الجماهير الرئيسية.
- تطوير مشروع "الهوية" والشعار / الاسم مع المجتمع المستهدف.
- تشجيع "كلمة من فمه" بين الموظفين للمستخدمين على المدى الطويل.
- إنشاء روابط إستراتيجية من موقع المكتبة على شبكة الإنترنت، و / أو مواقع الشركاء المؤسسين المحتملين.
- الاتصال بوسائل الإعلام المحلية - صحيفة المجتمع، و النشرة الإخبارية لأصدقاء المكتبة، محطة الإذاعة المحلية والمعلمين المحليين.
- الإعلان عن أحر قوائم التعميم المهنية والمصالح الخاصة.

1.8 تقييم:

- إجراء استطلاعات المستخدم لكلا من العملاء والموظفين. مراقبة المخاوف والمشاكل والأسئلة من الموظفين والمستخدمين.
- تجميع وتقييم الإحصاءات المتعلقة بنشاط الخدمة، وكذلك المسائل التقنية و السياسات المحتملة.
- تطبيق التغييرات على الخدمات استنادا إلى التحليل الإحصائي، استطلاعات رأى أمناء المكتبة و المستخدمين.

1.9 المساهمة:

أدوات المتوفرة عبر الإنترنت تتيح للمكتبات مشاركة مواردها مع مؤسسات أخرى مماثلة أو مكملتها مما يسمح لهم بتوفير لعملائهم مجموعة أكبر من الخدمات والخبرات.

ولكن العمل التعاوني لا يخلو من التحديات. فيتوجب على المتعاونين:

- وضع رؤية مشتركة للخدمات سيقوم بتوفيرها الكيان الجديد.
- وضع مبادئ توجيهية مشتركة للممارسة والإجراءات.
- تعزيز الثقة بين الشركاء - إنشاء المحاسبة.
- التفكير في القضايا التي قد تعيق وصول الموارد المشتركة، مثل: قانون حق المؤلف، واتفاقيات الترخيص، والمسؤولية، وسياسات وطنية للمعلومات، الخ ...

ممارسة المرجعية الرقمية:

2.1 إرشادات عامة:

يجب أن تستوفى الخدمات المرجعية الرقمية نفس المعايير والخدمات المرجعية التقليدية. فيتطلب من المشاركين:

- أن يلتزم بتقديم المساعدة الأكثر فعالية.
- إظهار المحاملة المهنية والاحترام عند الإجابة على الأسئلة.
- دعم مبادئ الحرية الفكرية.
- الإقرار باستلام سؤال العميل و الرد عليه في أسرع وقت ممكن. كما يجب أن يتم الرد على الرسائل وغيرها من وسائل الاتصال على وجه السرعة و بلباقة (IFLA موقع PL)
- إنشاء والانضمام إلى سياسة التحول و الاستجابة المعلنة.
- الامتثال لاتفاقيات الترخيص التعاقدية لكل من المواد الإلكترونية والمطبوعة، وكذلك ضوابط الاستخدام، وأية قوانين تتعلق بحقوق النشر و التي تنظم مواد السؤال.
- ممارسة استراتيجيات بحث جيدة.
- (انظر في مستند RUSA: مبادئ توجيهية للأداء السلوكي للمرجعية و متخصصي خدمات المعلومات. القسم 4.0 للبحث. RASD اللجنة المختصة بشأن المبادئ التوجيهية السلوكية للمرجعية وخدمات المعلومات و التي أقرها مجلس إدارة RASD في يناير 1996.
- الرد على 100٪ من الأسئلة التي تم تعيينها، إلا إذا قيل "أعتذر أنني لا أعرف، ولكن يمكنك المحاولة..."

2.2 إرشادات المحتوى:

- يجب أن تكون خدمة المرجعية الرقمية غنية بالمعلومات. كما يجب تعزيز الثقافة المعلوماتية من خلال إمداد العملاء بمعلومات عن كيفية الوصول لأجوبة على أسئلتهم.
- الحفاظ على الموضوعية وعدم إقحام أحكام تقديرية حول الموضوع أو طبيعة السؤال في المعاملات.
- استخدام أسلوب مقابلة استحواب محايد لتحديد "السؤال الحقيقي"، وبمجرد تحديد ذلك، تقدم الإجابات للمستخدمين بحيث تكون دقيقة وملائمة في الطول، ومستوى، واكتمالها للحاجة. و يشمل الإخطار إمكانية إرسال السؤال إلى الشركاء المتحدين، إذا كان هذا هو الحال.
- لطرح الأسئلة التي تتطلب المزيد من الإجابات المتعمقة، يمكن تقديم المساعدة إذا اقتضى الأمر. كما ينبغي أن يقتصر وقت البحث على مقدار الوقت الذي يوصي به المشرف.
- تحتوى الإجابة جيدة التنظيم على مقدمة وموضوع وخاتمة.
- المقدمة: تحية العميل، وتشمل تقديم شكر لاستخدام الخدمة، ثم الرجوع مباشرة إلى مطلب العميل: مثال: " معلومة عن _____ من الممكن العثور عليها _____".
- لمزيد من المعرفة عن _____، اقترح _____"

- الموضوع: ذكر المصادر كاملة، وبأسلوب اقتباس متسق، ووصف جميع المواد (إن وجدت) المرسله منفصلة أو مرفقة. شرح كيف تم الوصول إلى المعلومات ذات الصلة، و مدى أهميتها فيما يتعلق بالموارد المقترحة، إذا لم يكن ذلك واضحاً.
- التوقيع: وينبغي أن يكون توقيع جزء من كل خاتمة. فقد يحتوي توقيع أمين المكتبة على اسمه، أو الأحرف الأولى، أو العنوان، أو المؤسسة وأي معلومات للإتصال به، كما يصفه المشرف. أمثلة: "نأمل أن تكون المعلومات التي قدمناها لك أفادتك في البحث". "وأمل أن تكون تلك المعلومات مفيدة". " نأمل أن نكون قد أجبنا على سؤالك. و إذا كانت لديك أسئلة أخرى، يرجى التواصل معنا مرة أخرى، وسوف نكون سعداء بتقديم مساعدات إضافية ..."
- تجنب استخدام المصطلحات، والمختصرات، أو اختصارات الإنترنت (IMHO, BTW).
- إرسال إجابات واضحة وربطها بمستوى السؤال المطروح (قدر الإمكان).
- تقدم إجابات دقيقة - و مراجعة الحقائق ومعرفة (تقييم) المصادر.
- التأكد من الهجاء في الإجابات المكتوبة، والتحقق من صحة عناوين المواقع.
- اختيار والاستشهاد فقط من الموارد الموثوقة:
 - معايير التقييم للموارد الورقية: الكاتب، تاريخ النشر، و الطبعة أو المراجعة، و الناشر، و العنوان، و الجمهور المعنى، و التغطية، و أسلوب الكتابة.
 - معايير التقييم للمراجعة، و الدقة، و الهيئة، و الرواج، و الموضوعية.
 - معايير التقييم لموارد الإنترنت: الكاتب، و المحتوى، اسم المجال، تاريخ مراجعة الأخيرة و الموضوعية و الهيئة، و الدقة.
 - ذكر دائما مصادر المعلومات بأكمل، سواء صفحة ويب، كتاب مرجعي، قاعدة البيانات، أو غيرها. و استخدام أسلوب موحد للاقتباس المتسق على نطاق المؤسسة، إن أمكن.
- يجب على أمين المكتبة أن يضيف قيمة إلى المعلومات سواء من خلال التحليل أو الوصف أو الكلمات الرئيسية أو السبل، أو إعادة الصياغة.
- يتوجب على أمين المكتبة أن يبذل جهده لتحديد و تقديم مورد واحد على الأقل لكل سؤال.

2.3 إرشادات المحادثة:

- من الناحية المثالية، يجب أن تبدأ المحادثة مع العميل بمجرد دخوله قائمة انتظار المحادثة.
- يجب أن يتم الرد على استفسارات المحادثات وفقاً للترتيب الذي وردت به.
- يجب على أمناء المكتبات الذين سيقومون بالرد على العملاء في المحادثة تعيين أنفسهم فور بدء المحادثة. [المغطاة في 2.3.8].
- يتوجب إدراك العملاء الآخرين على قائمة الانتظار. وقد أشارت الأبحاث عن مشاريع محادثات مختلفة أنه من المتوقع أن تكون الجلسة حوالي 15 دقيقة. أمناء المكتبات قد يستخدم أمناء المكتبة تقديرهم الخاص في هذا المجال).
- كما يمكنك أثناء البحث، طمأنة العميل أنه لم يتم قطع الاتصال.
- استخدام عناوين المواقع المرجعية بشكل متكرر.
- استخدام الإملاء والنحو و تكبير الحروف بشكل مناسب - "كلام المحادثة" بشكل عام يعتبر أكثر تحاطباً من النشر المكتوب.
- تطوير البرامج النصية المؤسسية العامة لمساعدة أمناء المكتبات على توفير الوقت، وتوفير خدمة متسقة داخل المؤسسة. كما يجب أن يوافق مسئول الخدمة على البرامج النصية للمؤسسة.
- تشجيع الموظفين لتطوير النصوص اللازمة ل:

- تلقي الأسئلة التي تتطلب اجابات مماثلة حول مواضيع لم يتم طرحها من قبل الآخرين.
 - التعامل مع التخصصات التي تخضع لنصوص شخصية.
 - تخصيص نفس المرجع إلى أي مؤسسة أو جمعية أو مورد أو موقع على شبكة الإنترنت.
 - إنشاء شكل متسق للتحية أو الخاتمة و الذي يختلف عن البرنامج النصي للمؤسسة أو المجموعة.
- في حالة عدم التمكن من إنهاء الجلسة في الوقت المحدد أو أن هناك عميل آخر في قائمة الانتظار، فتقدم بعرض إرسال الإجابة عبر البريد الإلكتروني و تحديد الوقت فعلى سبيل المثال "سأستمر في البحث عن إجابة و سوف أرسل لك على البريد الإلكتروني في خلال X ساعات أو دقائق". هل هذا يكفي لتصل إلى إجابتك؟" "هل يمكنني إرسال الجواب عبر البريد الإلكتروني؟"
 - العمل مع عميل أو أكثر في وقت واحد، إذا كان ذلك مناسباً. فإذا كنت تشعر بالراحة، يمكنك أيضا الرد على عميل ثان (و يوصى باستخدام متصفح منفصل). على سبيل المثال "أنا أعمل حالياً مع عميل آخر. سأعود إلى تلك المحادثة بأسرع وقت ممكن." "يمكنك الانتظار لخمس دقائق؟"

2.4 مبادئ توجيهية لجلسات المحادثة:

- توضيح الحاجة للمعلومة و السماح للعميل بشرح ما يريد من معلومات بالكامل قبل الرد.
- استخدام تقنيات استحواب ذات النهايات المفتوحة لتشجيع العميل على توسيع نطاق طلبه، فعلى سبيل المثال "من فضلك أريد أن اعرف أكثر عن الموضوع الخاص بك." أو "ما المعلومات الإضافية التي يمكنك أن تقدمها لي؟" أو "ما كم المعلومات التي تحتاج إليها؟"
- استخدام أسئلة لتقليل طلب البحث. على سبيل المثال "ما الذي وجدته بالفعل؟" أو "ما نوع المعلومات التي تحتاج إليها؟ (كتب ومقالات وغيرها)؟" أو "هل تحتاج إلى معلومات حالية أو تاريخية؟"
- تجزئة الردود الطويلة إلى أجزاء صغيرة (على سبيل المثال 30 كلمة في الجزء)، مما يساعد على تجنب التوقف الطويل ويمكن للعميل أن يبدأ قراءة الرد في حين أنك تكمله.
- شرح عملية البحث للعميل وإمداده بالمعلومات التي تجدها كلما أمكن ذلك. و تذكر أن العميل لا يمكنه أن يراك فقم بالسماح له بمعرفة ما كنت تبحث عنه وأين كنت تبحث؟.
- إذا كنت على وشك أن تفحص المصادر المطبوعة أو أخذ بعض الوقت في السؤال، سواء تقدم للعميل موارد للبحث فيها أو توفير لهم خيار المتابعة عبر البريد الإلكتروني.
- استخدام الاستشهادات كاملة.
- إذا تطلب أحد الاستفسارات العرض على أمين مكتبة آخر، فيجب إمداد العميل بمعلومات مفصلة عن الشخص الذي يجب أن يسأله، و كيفية الاتصال بهم وماذا تطلب؟.
- سلوك غير لائق: "عندما يكون سلوك العميل غير لائق (على النحو الذي تحدده المبادئ التوجيهية للمؤسسة)، يجب إرسال رسالة تحذير أو إنهاء المكالمة. وينبغي الإبلاغ في حالة المخالفة المتكررة.
- أكتب كما تتحدث، بطريقة حوارية.
- استخدام اسم العميل وتقديم الأسئلة لهم عند الحاجة.
- تجنب إجابات ال نعم / لا يمكن أن تفسر على أنها باردة وغير ودية، تماماً كما في الإشارة وجهها لوجه.

- توضيح المصطلحات وتجنب الخلط بين المصطلحات المفرطة و استخدام مصطلحات يسهل على العميل فهمها.

الموارد:

الموارد المستخدمة في إنشاء مشروع:

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/memberguidelines.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]