



IFLA Digital Reference Guidelines

Recomandările IFLA cu privire la referințele digitale

INTRODUCERE

„Termenii „referință virtuală”, „referință digitală”, „referință electronică”, „servicii de informare Internet”, „referință „live” și „referință în timp real” sunt utilizate interschimbabil pentru a descrie serviciile de referință care utilizează în careva fel tehnologia calculatorului...”

[Virtual Reference Canada](#)

I. Scopul:

Scopul acestor recomandări este de a promova la nivel internațional cele mai bune practici ale referințelor digitale. Mediul online se potrivește într-un mod excepțional modelelor de muncă în consorții, precum și pentru dezvoltarea resurselor partajate. Bibliotecile din diferite țări au diverse tradiții de deservire a utilizatorilor, care acționează atât asupra practicilor actuale de referințe, cât și asupra așteptărilor utilizatorilor. Este important să recunoaștem, că noile tehnologii vor permite bibliotecarilor să redefească sfera serviciilor sale publice. Aceste recomandări încearcă să creeze unele standarde comune în baza diverselor tradiții, în speranța că acest lucru va permite comunității mondiale bibliotecare să exploreze liber posibilitățile oferite.

Unele întrebări principale scoase în evidență de către aceste recomandări, în cele din urmă, pot fi un obiect suplimentar de examinare și extindere – de exemplu, managementul schimbărilor: cum administratorul unui proiect de referințe digitale poate atenua impactul noilor modele de lucru asupra personalului, programului și utilizatorilor? De asemenea, s-ar putea face lucrări suplimentare pentru a determina necesitățile exacte de finanțare în aceste domenii, de exemplu în ceea ce privește personalul, completarea cu resurse și echipamente într-o varietate de comunități diferite.

„...Esența unică a referințelor digitale introduce un nou domeniu de probleme și provocări. Necesitatea orientărilor și standardelor devin și mai importante, pe măsură ce serviciile de referință digitale la nivel de consorțiu continuă să evolueze...”

Vera Fullerton, [IFLA Digital Reference Standards Project](#), 12/2002.

II. Istorie

Grupul IFLA de discuții privind aspectul referințelor s-a întrunit pentru prima dată în 1998. Acesta a fost creat pentru cercetarea efectelor noilor tehnologii asupra așteptărilor utilizatorilor și a referințelor. În anul 2002, recunoscând importanța acestor probleme, precum și audiența în creștere a grupului, IFLA a creat o secție oficială a activității de referință cu un Comitet permanent. Recomandările date au devenit rodul activității atelierelor de referință și întâlnirilor organizate pe parcursul a mai multor ani.

III. Domeniul de aplicare

Acest document abordează necesitățile managerilor de bibliotecă, precum și ale bibliotecarilor practicieni.

Secțiunea 1: Managementul serviciilor de referință digitale a fost scris luând în considerație responsabilitățile administratorilor de programe.

Secțiunea 2: Practica referințelor digitale oferă îndrumări pentru practicianul de referințe digitale și articulează standardele practice pentru a facilita munca de colaborare.

Definirea unei baze de utilizatori: Înainte de a crea un serviciu digital de referință, este important să clarificați grupul țintă. Luați în considerație modul în care utilizarea tehnologiei poate afecta și / sau extinde numărul utilizatorilor de bază a unei instituții. Când o instituție are o prezență online, localizarea fizică este mai puțin importantă. Pe lângă utilizatorii tradiționali ai bibliotecii, alte tipuri, inclusiv tipuri noi de utilizatori, aleg să profite de serviciile online.

ADMINISTRAREA SERVICIILOR DE REFERINȚĂ DIGITALĂ

Înainte de a stabili un serviciu nou, examinați procedurile și politicile instituționale existente. Determinați, cum acestea ar putea fi afectate de către tranziția sau adăugarea unui mediu digital. Poate fi necesar să revizuiți politicile serviciilor de lungă durată, să clarificați și să le adaptați pentru acest mediu nou.

1.1 Politica de referințe

- Clarificați obiectivele pentru acest serviciu nou de referință.
- Identificați un supraveghetor sau un grup de supraveghere, responsabil pentru crearea celor mai bune practici, definirea comportamentelor acceptabile și articularea unui cod de conduită și consecințele încălcării lui.
- Elaborați recomandări aplicabile prin integrarea politicilor și procedurilor existente cu obiectivele noi, asigurându-vă că sunt conforme cu misiunea generală a instituției.
- Luați în considerație cât de des ar trebui să aibă loc o revizuire a acestor politici. Descrieți procedura și desemnați responsabilitățile.
- Asigurați respectarea drepturilor de autor și a tuturor celorlalte restricții juridice aplicabile.
- Stabiliți cine poate utiliza serviciul. Definiți și vizați grupul țintă primordial. Dacă deserviți pe toți, indiferent de vârstă, rasă, sex, preferințe sexuale, religie, statut social, statut economic sau handicap, stipulați aceasta. Dacă există persoane excluse (de exemplu, utilizatorii din afară sau a unui anumit loc din comunitate), aplicarea acestei excluderi ar trebui să fie uniformă.
- Determinați, dacă există tipuri de întrebări la care instituția va răspunde sau nu. De exemplu: „Vom răspunde la întrebări de facto și de referință. Nu vom răspunde la întrebările care solicită sfaturi medicale sau juridice. Întrebările primite de la grupul țintă primordial sunt prioritare în comparație cu întrebările parvenite de la alte grupuri...”
- Elaborați politici pentru comportamentul necorespunzător al utilizatorului. Persoanele care utilizează serviciul ar trebui să-l exercite în concordanță cu scopurile și funcțiile serviciului.

1.2 Planificare

Domeniul de aplicare al serviciului furnizat ar trebui să se bazeze pe planificarea reală și pe disponibilitatea resurselor financiare, precum și asupra necesităților percepute ale comunității deservite.

- Creați un grup de lucru, alcătuit din manageri și practicieni din cadrul instituției pentru explorarea opțiunilor de servicii disponibile și stabiliți prioritățile de serviciu.
- Elaborați obiectivele concrete - o viziune - cum acest serviciu va acoperi necesitățile comunității? Cum serviciul dat s-ar putea dezvolta în timp?
- Elaborați o primă variantă a planului de acțiune.
- Evaluați software-ul și serviciile disponibile.
- Determinați cele mai probabile surse de finanțare.
- Asigurați colectarea feedback-ului utilizatorilor.
- Stabiliți dacă alte instituții (la nivel local, regional etc.) ar putea fi interesate de punerea în comun a resurselor pentru dezvoltarea unui serviciu cooperativ.
- Reevaluați planul de acțiune inițial pe baza constatărilor din etapele 1.2.4 - 1.2.7.
- Prezentați planul de acțiune și asigurați suportul managerial.

[Vezi: Revizuirea ghidurilor IFLA pentru bibliotecile publice: finanțare:

<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.3 Personal

- Selectați personalul participant în baza interesului inițial (aceasta este calea de rezolvare), a abilităților, disponibilității, abilităților de utilizare a calculatorului și a abilităților de comunicare interpersonală. Definiți în mod clar specificul responsabilităților și a sarcinilor.

- o Luați în considerație câți bibliotecari cu normă întreagă sunt necesari, precum și câți lucrători tehnicieni (dacă e necesar), pentru a distribui și a răspunde la întrebări.

- o Mențineți suficientă flexibilitate a personalului pentru a încorpora membri ai personalului care își exprimă interesul de a participa (după ce s-au obișnuit cu ideea). Țineți minte, că viitorul proiectului depinde mai degrabă de încurajarea interesului, decât de descurajarea acestuia.

- o Dacă un serviciu 24 de ore nu poate fi realizat sau nu este dorit, programați personalul pentru orele care se potrivesc cel mai bine necesităților și așteptărilor de informare ale utilizatorilor. Aceasta este deosebit de important dacă utilizați chatul în calitate de instrument de referință.

- o Examinați și evaluați programarea și distribuția volumului de muncă a bibliotecarilor în într-un mod continuu. Ajustați ori de câte ori este necesar și posibil.

- o Creați un program centralizat pentru participanții primordiali, precum și / sau program de rezervă pentru alți participanți.

- Stabiliți cine din cadrul instituției sau consorțului va oferi sprijinul tehnic necesar [un grup organizat de asistență tehnică este vital pentru succesul unui serviciu digital de referință].
- Stabiliți reprezentantul (reprezentanții) personalului care vor supraveghea respectarea oricăror limitări de utilizare, precum cele conținute în acordurile de licențiere.
- Stabiliți care dintre membrii personalului vor fi responsabili pentru asigurarea respectării standardelor de referință.
- Planificați integrarea serviciului în procedurile zilnice și în fluxul de lucru. Standardizați procedurile astfel, încât atunci când membrii personalului își iau concediu, întrebările de referință să nu fie pierdute.

1.4 Instruire: noțiuni de bază:

- Stabiliți cine va instrui personalul și alocați timp pentru instruirea și orientarea personalului, precum și pentru dezvoltarea profesională.

Competențele cheie pe care un bibliotecar de referințe digitale ar trebui să le posede includ:

- o Multifuncționalitate;
 - o Abilități evidente de comunicare, în special în scris;
 - o Abilități de utilizare a bazelor de date și de căutare online;
 - o Abilități de interviuare - pentru a compensa lipsa de indicii vizuali și auditivi;
 - o Cunoașterea resurselor de referință;
 - o Familiarizarea cu pachetul software selectat.
- Actualizați instruirea după necesitate. Încurajați și permiteți membrilor personalului să se întâlnească regulat pentru a discuta experiențele lor și noile evoluții în domeniu.

1.5 Design-ul interfeței:

Seviciul online de referințe ar trebui să fie conceput pentru a permite accesul la resurse și expertiză a unui număr cât mai mare de persoane, indiferent de limbă, abilitățile tehnice și impedimentele fizice. Vă rugăm să rețineți: deși intenționați să livrați un serviciu online, nu treceți cu vederea detaliile fizice și logistice necesare pentru a furniza eficient referințele digitale: asigurarea personalului cu un spațiu de lucru adecvat - mobilier, hardware, software, resurse de hârtie, acces la Internet, browsere web și conturi de e-mail – acestea sunt la fel de importante pentru serviciu, ca și ceea ce văd utilizatorii pe ecranele lor.

De asemenea, este important să vă configurați spațiul de lucru virtual în mod corespunzător:

- Implementați o interfață prietenoasă utilizatorului ("user friendly") și o navigare ușoară.
 - o Stabiliți o structură și un mod de elaborare standard și aplicați-le în mod constant pentru tot site-ul, în așa fel, încât un utilizator care navighează pentru prima dată poate să-și dea seama cum să navigheze după ce folosește una sau două pagini. Poziționați link-ul către serviciu [butonul „Întreabă un bibliotecar”] în mod constant pe toate paginile web ale instituției.

o Folosiți cât mai mult posibil pictograme și imagini pentru a orienta utilizatorul. Faceți un efort ca să nu umpleți pagina cu bucăți lungi de text.

o Identificați în mod clar instituția și furnizați un link către pagina principală a bibliotecii.

o Includeți un scurt paragraf, care definește sfera serviciilor de referință ale instituției și indicați în cât timp utilizatorii pot aștepta un mesaj / răspuns la întrebările lor (de ex.: „...toate întrebările trimise acestui serviciu vor primi răspuns în termen de până la 5 zile lucrătoare...”).

o Furnizați informații pentru a ghida utilizatorul în completarea formularului. (Adică câmpul „Resursele consultate” trebuie să conțină cel puțin un exemplu care să arate utilizatorului că este important să se includă numărul volumului, numărul de pagini, data, titlul și informațiile despre autor, etc...).

o Câmpurile generale de informații pe care le-ați putea include în formularul dvs. web ar putea fi de bază, cum ar fi: „Adresa de e-mail” și „Textul întrebării”, precum și câmpurile opționale, cum ar fi: „Nume”, „Număr de telefon”, „Nivel de școlarizare” [a răspunsului dorit] și „Motivul cercetării”, etc.

o Creați câmpuri pentru orice informație de care credeți, că veți avea nevoie pentru a furniza serviciul cât mai eficient, dar nu chiar așa de multe încât să fie descurajant.

o Furnizați link-uri către resursele online interne și externe relevante (revizuite și actualizate în mod regulat): pagini de pornire, cataloage online, baze de date, ÎNTREBĂRI FRECVENTE (FAQ).

o Furnizați un link către detaliile despre politica generală a activității de referință, corespondență a instituției și recomandările cu privire la servicii.

o Identificați și furnizați informații de contact cu personalul bibliotecii prin toate mijloacele de comunicare: prin intermediul serviciului de live chat, e-mail, formular web, fax, poștă, telefon, etc.

- Luați în considerație potențialele limitări pentru utilizatorii finali ale hardware-ului și sofisticările tehnice la planificarea site-ului. Ar trebui să fie clar menționate cerințele minime de hardware pentru utilizarea serviciului.

- Incorporați politici și respectați legile care asigură ca toți utilizatorii pot accesa serviciul, inclusiv cei cu dizabilități.

- Declarați clar cine răspunde la întrebări și spuneți ce nu va face serviciul.

De exemplu:

Din cauza timpului restrâns și a volumului de întrebări pe care le primim, nu putem:

o Să trimitem utilizatorilor materiale prin fax;

o Să facem bibliografii;

o Să efectuăm cercetări ample;

o Să reînnoim împrumutul prin acest serviciu...

- Declarațiile de confidențialitate, declarațiile de responsabilitate, etc... [Bazate pe codul legal al localității...]. De exemplu: politica de confidențialitate pentru site-ul British Library: <http://www.bl.uk/privacy.html>. Scopul acestei declarații este de a informa utilizatorii despre informațiile colectate despre ei atunci când vizitează acest site, cum sunt utilizate aceste informații și dacă sunt dezvăluite. La fel ca majoritatea site-urilor web, site-ul British Library înregistrează automat anumite informații despre fiecare accesare. Aceste informații sunt utilizate pentru administrarea sistemului și pentru producerea de statistici de utilizare. Statisticile rezumative sunt extrase din aceste date și unele din acestea pot fi puse la dispoziția publicului, dar acestea nu includ informații, prin care indivizii ar putea fi identificați. Părțile componente ale acestor date pot fi utilizate ca parte a investigațiilor privind utilizarea abuzivă a calculatorului prin accesarea acestui site (consultați și recomandările noastre de utilizare)...

- Stabiliți cât timp vor fi arhivate înregistrările și întrebările chat-ului și cine va avea acces la ele. Determinați dacă este necesar să mențineți anonimatul utilizatorului, eliminând toate informațiile personale. Stabiliți un proces și un program de întreținere.

- Furnizați utilizatorilor un mijloc de a lăsa feedback-ul: sondaj, e-mailuri, etc.

1.6 Probleme juridice

Este important, ca toți bibliotecarii să se familiarizeze de sine stătător cu starea actuală a legislației din regiunea lor cu privire la informațiile publice și, atunci când ea afectează sfera serviciilor oferite, să împărtășească aceste informații cu utilizatorii lor:

- Referințele digitale și libertatea de informare / cultura locală
- Politici naționale de informare - care este mediul politic?
- Legislația privind informațiile publice
- Legislația conexasă
- Drepturile de autor
- Probleme de confidențialitate și a vieții private
- Acorduri de licențiere
- Relațiile de consorțiu

[Vezi: Reviziunea recomandărilor IFLA pentru bibliotecile publice

<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7. Publicitate și promovare

- Identificați publicul cheie.
- Dezvoltați „identitatea” proiectului și sigla / numele având în vedere comunitatea vizată.
- Încurajați promovarea orală, de la om la om, în rândul personalului către utilizatorii permanenți (deservirea pe termen lung).
- Creați legături strategice pe site-ul web al bibliotecii și / sau site-urile potențialilor parteneri instituționali.

- Contactați mass-media locală – ziarul comunitar, buletinul informativ pentru prietenii bibliotecii, stația locală de radio, instituțiile de învățământ.
- Pregătiți anunțuri pentru abonații listelor de informații profesionale și celor de interese speciale.

1.8 Evaluare

- Efectuați sondaje de utilizare atât pentru utilizatori, cât și pentru personal. Monitorizați preocupările, problemele și întrebările personalului și a utilizatorilor.
- Compilați și evaluați statistici privind activitatea serviciilor, precum și posibile probleme tehnice sau politice.
- Implementați modificări ale serviciilor pe baza analizei statistice și a feedback-ului bibliotecarului și a utilizatorului.

1.9 Colaborare

Datorită mediului online, bibliotecile pot partaja resursele sale cu alte instituții similare sau complementare. Acest lucru le permite să ofere utilizatorilor o gamă mai mare de servicii și de expertiză. Dar munca colaborativă nu este lipsită de provocări. Organizațiile care colaborează:

- Stabilească o viziune comună a serviciilor pe care le va furniza noua entitate.
- Elaborează proceduri și recomandări comune pentru lucrul practic.
- Încurajează dezvoltarea încrederii între parteneri și stabilească responsabilitățile.
- Elucidează problemele care ar putea constrânge livrarea de resurse comune, de exemplu: legea drepturilor de autor, acordurile de licențiere, angajamentele, politicile naționale informaționale, etc.

PRACTICA REFERINTELOR DIGITALE

2.1 Orientări generale

Serviciile de referințe digitale trebuie să îndeplinească aceleași standarde ca și serviciile de referință tradiționale. Bibliotecarii ar trebui să:

- Fie disponibili să ofere cea mai eficientă asistență;
- Manifeste curtoazie profesională și respect atunci când răspund la întrebări;
- Respede principiile libertății intelectuale;
- Confirme primirea întrebării de la utilizator; ofere utilizatorilor răspunsuri cât mai repede posibil. Răspunsurile la scrisori și alte forme de comunicare trebuie să fie prompte și amabile (IFLA PL website);
- Creeze și să respede politica anunțată de oferire a răspunsului;
- Respede acordurile contractuale de licențiere, atât pentru materiale electronice, cât și pentru materialele tipărite, precum și restricțiile specifice de utilizare și orice legi privind drepturile de autor care guvernează materialele în cauză;

- Exerseze strategii bune de căutare;
- (A se vedea documentul RUSA: Recomandările pentru performanța comportamentală pentru profesioniștii din domeniul de referință și informații
<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937> Secțiunea 4.0 Căutarea. Comitetul ad hoc RASD pentru recomandări comportamentale pentru serviciile de referință și informații. Aprobate de Consiliul de administrație al RASD, ianuarie 1996);
- Răspundă la 100% din întrebările care sunt primite, fără a se limita la a spune: „*Îmi pare rău, nu știu, dar dvs. puteți încerca să...*”

2.2 Recomandări privind conținutul

- Serviciile de referințe digitale ar trebui să fie informative; promovați alfabetizarea informațională prin furnizarea informațiilor utilizatorilor despre cum ați găsit un răspuns la întrebarea lor.
- Mențineți obiectivitatea și nu interveniți cu careva judecăți despre subiect sau natura întrebării în tranzacție.
- Folosiți o tehnică neutră a interviului de interogare pentru a determina „adevăratele întrebări” și, odată ce aceasta este determinată, oferiți utilizatorilor răspunsuri exacte, adecvate în ceea ce privește lungimea, nivelul și completitudinea în raport cu necesitatea. Includeți notificarea că întrebarea poate fi transmisă partenerilor de consorțiu, dacă este cazul.
- Pentru întrebări, care necesită răspunsuri mai aprofundate, poate fi oferită asistență, dacă este cazul. Timpul de căutare ar trebui să fie limitat la timpul recomandat de persoana ierarhic superioară.
- Un răspuns în scris bine structurat are o introducere, corp (partea de bază) și încheiere.

1. Introducere: Salutați utilizatorul, includeți o formulă generică de mulțumire pentru utilizarea serviciului, indicați subiectul cu care s-a adresat utilizatorului. Exemplu: „Informația despre _____ poate fi găsită _____, "Pentru a afla mai multe despre _____, vă recomandăm _____”.

2. Corp: citați complet sursele și într-un singur stil de citare. Descrieți toate materialele (dacă există), trimiteți cu o copertă pe o foaie separată sau atașată. Explicați cum au fost găsite informațiile relevante, aranjarea sa în ceea ce privește resursele sugerate, dacă acest lucru nu este imediat evident.

3. Încheiere: fiecare încheiere ar trebui să includă o semnătură. Semnătura bibliotecarului poate conține numele bibliotecarului sau inițialele, titlul, instituția și orice informații de contact, așa cum este prescris de supervisor. Exemple: „Sperăm că informațiile pe care le-am furnizat vor fi de ajutor pentru cercetarea dvs. "; "Sper că această informație va fi utilă "; "Sperăm că acest lucru va răspunde solicitărilor dvs. Dacă aveți întrebări suplimentare, vă rugăm să ne contactați din nou; vom fi bucuroși să vă oferim asistență suplimentară...”

- Evitați să utilizați jargoanele, acronimele sau abrevierile utilizate pe Internet (cum ar fi: BTW, IMHO).

- Scrieți clar toate răspunsurile și racordați-le la întrebarea solicitată (pe cât e de posibil).
- Oferiți răspunsurile exacte - verificați faptele și faceți cunoștință cu sursele (evaluați sursele).
- Verificați ortografia la răspunsurile scrise și validați adresele URL.
- Selectați și citați numai din sursele autoritare:
 - Criteriile de evaluare a resurselor pe suport de hârtie: autor, data publicării, ediție sau ediție revizuită, editură, titlu, public destinat, acoperire, stil de scriere.
 - Criteriile de evaluare pentru recenzii: acuratețe, autoritate, valabilitate, obiectivitate.
 - Criteriile de evaluare a resurselor web: autor, conținut, nume de domeniu, data ultimei revizuirii, obiectivitate, autoritate și acuratețe.
 - Citați întotdeauna complet sursele de informații, indiferent dacă este o pagină web, o carte de referință, o baza de date sau altele. Utilizați consistent un singur stil de citare la nivel de instituție, dacă este posibil.
- Bibliotecarul ar trebui să vină cu o valoare adăugată la informația furnizată fie prin analiză, descriere, cuvinte cheie, căi de accesare sau reformulare.
- Bibliotecarul ar trebui să facă tot posibilul pentru a localiza și recomanda cel puțin o resursă pentru fiecare întrebare.

2.3 Recomandări pentru chat-uri

- La modul ideal, chat-ul cu un utilizator ar trebui să fie inițiat de îndată ce acesta intră în fereastra chat-ului.
- La întrebările din chat trebuie să se răspundă în ordinea în care sunt primite.
- Bibliotecarii care deserveșc utilizatorii chat-ului ar trebui să se identifice imediat după inițierea conversației. [Vezi 2.3.8.]
- Fiți conștienți de timpul de așteptare a altor utilizatori. (Cercetările din diferite proiecte referitoare la chat au indicat, că o sesiune medie poate dura aproximativ 15 minute. Bibliotecarii pot folosi propriile lor considerații în acest domeniu).
- În timp ce căutați, periodic anunțați utilizatorul că nu a fost deconectat.
- Marcați adresele URL utilizate frecvent.
- Folosiți corect ortografia, gramatica și scrierea, acceptabilă cu majuscule: „comunicarea prin chat” este, în general, mai mult conversațională / orală, decât o comunicare formală.
- Elaborați texte instituționale generalizate pentru a ajuta bibliotecarii să economisească timp și să ofere consecvență serviciului în cadrul unei instituții. Administratorul serviciului ar trebui să aprobe textele instituționale.
 - Încurajați membrii aparte a personalului să pregătească texte după cum este necesar pentru:
 - Primirea întrebărilor care necesită răspunsuri similare pe subiecte care nu sunt tratate de alții.

- Efectuarea managementului subiectelor specifice care solicită texte personalizate.
 - Efectuarea aceleiași referințe de către altă instituție, asociație, resursă sau website.
 - Stabilirea unei forme consistente de salut sau încheiere, care să fie diferită de textul instituțional sau de grup.
- Dacă sesiunea nu poate fi terminată într-o perioadă rezonabilă de timp și / sau există un alt utilizator la rând, oferiți-vă să-i trimiteți un răspuns prin e-mail cu o estimare a timpului, de ex.: "Voi continua să caut un răspuns și vă voi trimite un e-mail în termen de X ore sau minute"; "Este suficient pentru Dvs. pentru început?", "Vă pot trimite un răspuns prin e-mail?"
 - Lucrați cu mai mulți utilizatori la un moment dat, dacă este cazul. Dacă vă simțiți confortabil, puteți aborda, de asemenea, cel de-al doilea utilizator (se recomandă să utilizați un alt browser). De exemplu: „În prezent lucrez cu un alt utilizator. Voi reveni la sesiunea din acest chat cât mai curând posibil”, "Vă rog să așteptați timp de cinci minute".

2.4 Sesiuni de chat

- Clarificați necesitățile informaționale. Permiteți utilizatorului să explice pe deplin necesitățile sale de informare înainte de a răspunde.
- Folosiți tehnici de interogare deschisă pentru a încuraja utilizatorul să-și extindă cererea, de ex.: „Vă rog să-mi spuneți mai multe despre subiectul dvs.”, sau „Ce informații suplimentare puteți să-mi dați?” sau "De câtă informație aveți nevoie?"
- Utilizați întrebări pentru a rafina aria de căutare. De exemplu: „Ce ai găsit deja? sau „În ce format aveți nevoie de informație (cărți, articole etc.)?” sau "Aveți nevoie de informații curente sau istorice?"
- Împărțiți răspunsurile lungi în câteva bucăți (de exemplu, 30 de cuvinte pe bucată) - acest lucru evită pauzele lungi, iar utilizatorul poate să înceapă să citească răspunsul dvs. în timp ce îl completați.
- Explicați utilizatorului procesul de căutare și descrieți ceea ce găsiți ori de câte ori este posibil. Amintiți-vă că utilizatorul nu vă poate vedea. Anunțați utilizatorul ce căutați și unde cautați.
- Dacă aveți de gând să verificați sursele tipărite sau să vă luați ceva timp pentru întrebare, oferiți utilizatorilor resurse pentru a le privi sau oferiți-le opțiunea de revenire prin e-mail.
- Folosiți citate complete.
- Dacă o întrebare trebuie transferată către un alt bibliotecar, oferiți utilizatorului informații detaliate - de cine să întrebe, cum să îl contacteze și ce să ceară.
- "Comportament inadecvat": când comportamentul utilizatorului este inadecvat (așa cum este stabilit de ghidurile instituționale), trimiteți un mesaj de avertizare cu text generalizat sau terminați apelul. Răufăcătorii repetitivi ar trebui să fie înregistrați.
- Scrieți ca și cum ați vorbi, într-un mod conversațional.

- Folosiți numele utilizatorului și puneți-i întrebări atunci când este cazul.
- Evitați răspunsurile “da”, “nu”. „Da”, „nu” poate fi interpretat ca rece și neprietenos, la fel ca și pe parcursul efectuării referințelor față-în-față.
- Clarificați terminologia confuză și evitați jargoanele excesive. Folosiți terminologia care este înțeleasă pentru utilizator.

RESURSE

Resurse utilizate pentru crearea schiței:

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/membguidelines.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]

Disclaimer:

The text of this document has been translated into Romanian and differences from the original text may occur. This translation is provided for reference purposes only.

Mariana Kiriakov
National Library of the Republic of Moldova
28.10.2021

Declarație de responsabilitate:

Textul acestui document a fost tradus în limba română și, în comparație cu textul original, pot fi careva diferențe. Această traducere este furnizată numai în scopuri de referință.

Mariana Kiriakov
Biblioteca Națională a Republicii Moldova
28.10.2021