РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ИФЛА ПО ЦИФРОВЫМ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫМ СЛУЖБАМ
(IFLA Digital Reference Guidelines)

Введение

Термины «виртуальная справочно-информационная служба» («virtual reference»), «цифровая справочно-информационная служба» («digital reference»), «электронная справочно-информационная служба» («e-reference»), «Интернет – информационная служба» («Internet information services»), «живая справочно-информационная служба» («live reference»), и «справочно-информационная служба в реальном масштабе времени» («real-time reference») используются как взаимозаменяющие, обозначающие справочно-информационные службы, которые тем или иным способом используют компьютерные технологии.*

* См. доклад Vera Fullerton, IFLA Digital Reference Standards Project 12/2002

I. Цель

Целью данного документа является продвижение лучшего опыта цифровых справочно-информационных служб на международной основе. Режим реального времени в наибольшей степени подходит для корпоративных проектов и для разработки разделенных ресурсов. В разных странах библиотеки могут иметь различные традиции обслуживания населения, определяющие как организацию справочно-информационного обслуживания, так и ожидания пользователей. Однако важно осознать, что новые технологии позволят библиотекарям переопределить границы обслуживания. В данном документе сделана попытка создать некие общие стандарты с учетом различных традиций, чтобы помочь мировому сообществу библиотекарей легче освоить открывающиеся возможности.

Некоторые поднятые здесь темы могут в дальнейшем послужить основой для подробного рассмотрения проблем, касающихся управления инновациями. Например: как администратор проекта цифровой справочно-информационной службы смягчает коллизии, связанные с влиянием новых методов работы на персонал организации, на порядок их работы, а также на пользователей.

«…Уникальная природа цифровых справочно-информационных служб вводит нас в новую область задач и вызовов. Потребность в основополагающих принципах и стандартах становится даже более значимой, чем продолжение развития корпоративных справочно-информационных служб …»*

* См. «Переработка основополагающих принципов ИФЛА для публичных библиотек: Финансирование»

II. История

Дискуссионная группа ИФЛА по справочно-информационному обслуживанию впервые появилась в 1998 году. Она была создана, чтобы обсудить воздействие новых технологий на справочно-информационную работу и на ожидания пользователей. В 2002 году в связи с признанием важности этих проблем и с расширением аудитории этой группы ИФЛА создала официальный Постоянный комитет по справочно-информационной работе (Standing Committee on Reference Work). Данный документ явился результатом рабочих семинаров и встреч по справочно-информационной тематике, проводившихся в течение нескольких лет.

III. Область применения

Этот документ адресован как библиотечным администраторам, так и библиотекарям-практикам.

Раздел 1 – «Администрирование цифровых справочно-информационных служб» – был

написан с учетом той ответственности, которую несут администраторы проектов.

В разделе 2 – «Практика цифрового справочно-информационного обслуживания» – даны важнейшие ориентиры практикам цифрового справочно-информационного обслуживания и сформулированы некоторые нормы, позволяющие облегчить работу коллектива.

Определение пользовательской базы: Прежде чем создать цифровую справочно-информационную службу, важно уточнить ее целевую клиентскую группу. Обдумайте, как использование технологий может повлиять и/или расширить пользовательскую базу вашей организации. Физическое местоположение организации становится менее значимым, когда у нее появляется возможность взаимодействовать в режиме реального времени. В отличие от традиционных пользователей библиотеки, новые группы пользователей могут предпочесть именно такие услуги. 1. Администрирование цифровых справочно-информационных служб Прежде чем создавать новые службы, изучите существующие в вашей организации подходы к обслуживанию и технологические процессы. Определите, как на них может повлиять полный переход на цифровые технологии. Возможно, придется пересмотреть старую стратегию обслуживания, четче адаптируя ее к новой среде.

1.1. Разработка стратегии справочно-информационного обслуживания

• Проясните задачи новой справочно-информационной службы.
• Выделите ответственного или группу ответственных за создание эффективно работающей службы, за определение критериев ее деятельности, разработку правил, по которым ведется обслуживание, и санкций за отступление от них.
• Наметьте основные стратегические принципы вашей деятельности, объединяя уже существующие подходы и технологические процессы с определенными ранее задачами новой службы, и проверьте, совпадают ли эти принципы с миссией вашей организации.
• Обдумайте, как часто вам придется пересматривать выработанную стратегию, опишите процедуру пересмотра и назначьте ответственных.
• Позаботьтесь о соответствии вашей стратегии авторскому праву и другим правовым ограничениям, применимым к вашей деятельности.
• Определите, кто может пользоваться вашими услугами. Установите целевую клиентскую группу. Если вы обслуживаете всех независимо от возраста, расы, пола, сексуальных предпочтений, религии, социального статуса, экономического статуса, физических ограничений, – скажите об этом. Если вы исключаете кого-то (например, представителей специфических сообществ) из числа пользователей – ограничения должны быть унифицированными.
• Определите, на какие типы вопросов служба будет или не будет отвечать. Например: «Мы будем отвечать на фактографические вопросы и вопросы, имеющие сугубо справочный характер. Мы не будем отвечать на вопросы, содержащие просьбы о медицинских или юридических консультациях. Вопросы наших постоянных пользователей имеют приоритет перед другими…».
• Разработайте меры воздействия на клиентов, нарушающих ваши правила. Пользователям службы следует вести себя в соответствии с ее целями и назначением.

1.2. Планирование

Планирование объема ваших услуг должно быть реалистичным; оно определяется как доступными финансовыми ресурсами, так и предполагаемыми потребностями сообщества, которое вы обслуживаете.

• Создайте рабочую группу из сотрудников организации – администраторов и практиков – для анализа возможных вариантов обслуживания и определения

приоритетов.
• Поставьте конкретные задачи, определите, как именно ваша служба будет удовлетворять потребности сообщества? Как она будет развиваться?
• Наметьте план первоначальных действий.
• Оцените имеющееся программное обеспечение и существующие услуги.
• Определите вероятные источники финансирования.
• Установите обратную связь с пользователями, уточните их мнения.
• Определите, какие организации (местные, региональные и т.п.) могут быть заинтересованы в объединении ресурсов для создания корпоративной службы.
• Пересмотрите предварительный план действий, опираясь на полученные сведения.
• Представьте свой план действий и обеспечьте ему управленческую поддержку.*

* Чат – двухсторонний текстовый и/или многосторонний диалог через Интернет в режиме реального времени.

1.3. Кадровое обеспечение

• Подбирать персонал для участия в проекте надо исходя из интереса специалистов к тематике проекта (в этом – ключ к успеху), из их способностей, наличия у них времени для этой работы, навыков общения как с техникой, так и с другими людьми, включенными в проект. Четко определите персональную ответственность и обязанности каждого.
• Определите, сколько библиотекарей, занятых полный рабочий день; и сколько технических работников (если они вообще понадобятся) потребуется для классификации вопросов и для ответов на них.
• Поддерживайте достаточную гибкость кадрового обеспечения, чтобы иметь возможность подключить к проекту тех сотрудников, которые проявят интерес к участию после того, как они привыкнут к самой идее. (Помните, что будущее проекта зависит от поощрения интереса, а не от его расхолаживания).
• Если круглосуточная работа службы невозможна или нежелательна, установите такой график работы, который в наибольшей степени соответствует информационным потребностям пользователей и их ожиданиям. Это особенно важно при работе справочно-информационной службы в режиме чата.*
• Постоянно анализируйте графики работы и загрузку библиотекарей. Регулируйте нагрузку, когда это необходимо и возможно.
• Формируйте общий график, как для основного, так для подменного и резервного персонала.
• Определите, кто в организации или консорциуме будет обеспечивать необходимую техническую поддержку; жизненно необходимую для успеха цифровой справочно-информационной службы.
• Определите, кто из сотрудников будет следить за соблюдением ограничений в использовании информации (например, тех, которые содержатся в лицензионных соглашениях).
• Определите, кто будет отвечать за поддержание стандартов справочно-информационной службы.
• Стремитесь к тому, чтобы работа службы стала единым каждодневным трудовым процессом. Стандартизуйте процедуры так, чтобы отсутствие какого-либо сотрудника не приводило к потере ни одного заданного клиентами вопроса.

* «Ask A Librarian» – «Спросите у библиотекаря» – популярная библиотечная услуга, часто сочетающая чат-технологии с немедленным ответом и технологии с отложенным ответом.

1.4. Подготовка персонала: основы

• Определитесь, кто будет обучать персонал; выделите ему соответствующее время на «вхождение в проблематику» и самоподготовку. Ключевые знания, умения и навыки, которые необходимы персоналу цифровой справочно-информационной службы, включают:
  • полифункциональность;
  • высокую коммуникабельность, особенно в письменном общении;
  • навыки поиска в базах данных и в Сети;
  • умение задавать пользователю дополнительные вопросы в случае нехватки полученной от него информации;
  • знание справочно-информационных ресурсов;
  • свободное владение стандартным набором программных пакетов.
• Проводите тренировки по мере необходимости. Предоставьте возможность сотрудникам регулярно собираться, чтобы делиться опытом и обсуждать инновации в сфере их деятельности; поощряйте такие встречи.

1.5. Разработка интерфейса

Работающая в реальном масштабе времени справочно-информационная служба должна обеспечивать доступ к ресурсам и знаниям для наибольшего числа людей, независимо от их языка, технических возможностей и физических ограничений. Поэтому, хотя вы собираетесь создать онлайновую службу, обратите особое внимание на материально-техническое обеспечение, необходимое для эффективной деятельности, на подобающие рабочие места для персонала. Мебель, техническое и программное обеспечение, информационные печатные материалы, технические и программные средства доступа в Интернет, наличие у сотрудников индивидуализированного доступа к электронной почте – все это столь же важно для создаваемой службы, как и то, что именно пользователи увидят на экранах своих терминалов.

Не менее важны правильные настройки виртуального рабочего места.

• Ваш интерфейс должен быть дружественным, а навигация – простой.
• Разработайте стандартную структуру и дизайн страницы; применяйте их по всему сайту, чтобы пользователь, зашедший к вам впервые, мог уяснить принципы навигации по сайту после работы с одним – двумя экранами. Установите единообразную ссылку на службу (например, кнопку «Спроси у библиотекаря»*) на всех страницах сайта вашей организации.

* В оригинале Frequently Asked Questions (FAQs)

• Чтобы пользователям было проще ориентироваться, как можно чаще используйте иконки и картинки. Старайтесь не загружать страницу длинными блоками текста.
• Однозначно идентифицируйте организацию, в рамках которой работает служба; установите на веб-страницах ссылки на головную страницу сайта библиотеки.
• В кратком разделе обозначьте цели справочно-информационной службы и сообщите, как долго пользователи могут ожидать отклика/ответа на свои вопросы. Например: «…ответы на все вопросы, заданные через данную службу, будут получены в течение пяти рабочих дней…».
• Обеспечьте пользователя информацией, помогающей работать с формой, по которой подается запрос. Например, поле «Материалы, которые Вы ищете» («Resources Consulted») должно содержать, как минимум, один пример, показывающий пользователю, что важно указать номер тома, номер страницы,

дату выхода издания, заглавие, автора и т.д.
• Ваша веб-форма может содержать как обязательные информационные поля (такие как «Адрес электронной почты» («Email Address»), «Текст вопроса» («Question Text»), так и факультативные – «Имя» («Name»), «Номер телефона» («Phone Number») «Уровень образования – со списком возможных ответов» («Education Level – of desired answer»), а также поле «Причина поиска этих материалов» («Reason for Research») и т.п. Предусматривайте поля для всей информации, которая, как вы предполагаете, может понадобиться для обеспечения эффективной деятельности службы; однако их не должно быть слишком много – чтобы клиент был в силах их заполнить.
• Давайте ссылки на соответствующие внутренние и внешние он-лайн ресурсы (их следует регулярно проверять и обновлять) – домашние страницы, он-лайн каталоги, базы данных, часто задаваемые вопросы (ЧаВо)*.

* Live chat service – двустороннее одновременное взаимодействие в режиме он-лайн.

• Установите ссылки на странички, где детально характеризуется общая стратегия вашей организации в вопросах выполнения справок, письменного общения с пользователями, а также принципы обслуживания.
• Предоставьте пользователям контактную информацию, позволяющую общаться с персоналом библиотеки через «живой чат» («live chat service»)*, веб-формы, по обычной и электронной почте, по факсу, телефону и т.д.

* См. новую версию «Основополагающих принципов публичной библиотеки» ИФЛА

• При создании сайта учтите, что возможности клиентов могут быть ограничены как их оборудованием, так и навыками работы. Постарайтесь, чтобы требования к аппаратному обеспечению, необходимому для пользования вашими услугами, были минимальными.
• Следуйте такой стратегии и таким правилам, которые обеспечивают доступ к информации всем пользователям, включая тех, кто имеет ограничения по состоянию здоровья.
• Четко укажите, кто отвечает на вопросы, и уточните, чего ваша служба не делает.
• Например: «В связи с ограничениями по времени и объемом получаемых нами вопросов, мы не можем:
  • отправлять материалы пользователям по факсу;
  • готовить библиографию;
  • проводить экстенсивный поиск информации;
  • обновлять материалы через данную службу…».
• Представьте положение о приватности, базирующееся на местных нормативных материалах. Для примера – текст «Политика приватности веб-сайта Британской библиотеки».
• «Цель данного положения – информировать пользователей этого веб-сайта о том, какая информация о них собирается в момент посещения, как эта информация используется и может ли она быть раскрыта. Как и большинство веб-сайтов, сайт Британской библиотеки автоматически собирает определенную информацию о каждом поступившем запросе. Эта информация используется для системного администрирования и статистического анализа. Полученные статистические данные частично могут быть обнародованы, однако публикуемая информация не включает сведения, по которым конкретный пользователь мог бы быть идентифицирован. Некоторые данные могут быть использованы для

исследования компьютерных нарушений, связанных с данным сайтом (см. также наши основные принципы деятельности)…».
• Определите, как долго протокол чата и заданные вопросы будут храниться в архиве и кто будет иметь к ним доступ. Примите решение, надо ли сохранять анонимность пользователей путем уничтожения всей соответствующей информации. Разработайте технологию и график этой деятельности.
• Обеспечьте пользователям возможность отклика на работу службы, обратной связи по электронной почте и т.п.

1.6. Правовые вопросы

Для всех библиотекарей важно ознакомиться с действующим в их регионе законодательством об общедоступной информации. Если оно влияет на сферу предлагаемых вами услуг, поделитесь с клиентами информацией по следующим темам:

• цифровая справочно-информационная служба и свобода информации/социокультурная ситуация в регионе;
• национальная информационная политика/что представляет собой «политический ландшафт»;
• законодательство об общедоступной информации;
• профильное законодательство;
• авторское право;
• вопросы приватности и конфиденциальности;
• лицензионные соглашения;
• взаимоотношения в консорциумах.*

* Listserv – традиционная для академического Интернета служба тематических дискуссионных рассылок по электронной почте с сохранением и предоставлением архива обсуждений.

1.7. Реклама и продвижение службы

• Определите свои целевые аудитории.
• Разработайте свой фирменный стиль (project «identity») и логотип с учетом своих потенциальных пользователей.
• Поддерживайте устную рекламу службы, проводимую персоналом среди пользователей;
• Создайте стратегические ссылки на вашу службу с веб-сайта библиотеки и/или сайтов потенциальных организаций-партнеров.
• Установите контакты с местными СМИ (газетой, бюллетенем «друзей библиотеки», радиостанцией, с местными образовательными организациями).
• Рассылайте информацию и анонсы через службы тематической рассылки (Listservs*).

* См. Внедрение онлайновых справочно-информационных служб: Кооперация и разделение ресурсов: Из основополагающих принципов ИФЛА для публичных библиотек

1.8. Анализ деятельности службы

• Изучайте как пользователей, так и персонал службы. Отслеживайте, какие у них возникают проблемы и вопросы, чем они озабочены.
• Собирайте и анализируйте статистические данные о работе службы; прогнозируйте, какие технологические и стратегические проблемы могут у вас возникнуть.

• Модифицируйте свои услуги, исходя из статистического анализа, на основе мнений библиотекарей и пользователей.

1.9. Сотрудничество

Онлайновые технологии позволяют библиотекам объединять свои ресурсы с подобными им организациями, тем самым предлагая своим пользователям больший диапазон услуг и большую компетентность.

Однако в корпоративной работе есть свои проблемы. Сотрудничающие организации должны:

• выработать общую концепцию службы, соответствующую новым реалиям;
• разработать общие подходы к организации работы;
• достичь взаимного доверия и договориться о взаимной ответственности;
• предусмотреть, что может помешать предоставлению пользователям распределенных ресурсов (например, законы об авторском праве, лицензионные соглашения, разного рода обязательства, национальная информационная политика и т.п.).*

* См. документ RUSA «Основные принципы профессионального поведения сотрудников справочных и информационных служб». Раздел 4.0. Поиск. Специальный комитет RASD по разработке основных принципов поведения сотрудников справочных и информационных служб, подготовленный советом директоров RASD, Январь 1996.

2. Практика цифровых справочно-информационных служб

2.1. Общие принципы

Цифровые справочно-информационные службы должны удовлетворять тем же стандартам, что и традиционные справочно-информационные службы. Их сотрудникам следует:

• считать своим долгом обеспечение эффективной поддержки пользователей;
• отвечая на вопросы, демонстрировать профессиональную вежливость и уважение к клиенту;
• поддерживать принципы интеллектуальной свободы;
• подтверждать получение вопросов от пользователей; отвечать на них как можно быстрее. На письма и другие виды сообщений следует отвечать быстро и вежливо (IFLA PL Website);
• установить срок, в течение которого служба должна ответить на вопрос пользователя, и твердо его придерживаться;
• предоставляя пользователю запрошенные им материалы, соблюдать контрактные лицензионные соглашения об электронных (машиночитаемых) и печатных ресурсах; ограничения по использованию информации; законы об авторском праве;
• пользоваться эффективными поисковыми стратегиями*
• отвечать на 100% заданных вопросов, даже если все, что вы можете сказать, это: «к сожалению, я не знаю, но Вы можете попытаться …».

* Акроним – аббревиатура, образованная из начальных букв слов или словосочетаний (например, МГУ)

Некоторые специалисты определяют акроним как аббревиатуру, читающуюся не по буквам, а как отдельное, целое слово (например, НАТО)

2.2. Содержание работы: основные принципы

• Цифровой справочно-информационной службе следует работать содержательно. Поддерживайте информационную грамотность, сообщая пользователям, как

именно вы нашли ответ на тот или иной вопрос.
• Соблюдайте объективность; общаясь с клиентом, избегайте замечаний и оценочных суждений по поводу темы и характера его вопросов.
• Если требуется уточнить смысл вопроса (определить «реальный вопрос»), пользуйтесь нейтральными методиками. Как только вопрос будет уточнен, дайте пользователю четкий ответ, соответствующий выявленной потребности в информации по объему, глубине и полноте. При необходимости сообщите, что вопрос может быть перенаправлен партнерам по консорциуму.
• Вопросы, требующие более глубоких ответов, принимаются исходя из возможностей службы. Время, отведенное на поиск, определяется рекомендациями руководства.
• Хорошо структурированный письменный ответ должен содержать заголовок, собственно текст ответа и завершающую часть.
• Заголовок: Поприветствуйте пользователя, используя общепринятые способы благодарности за обращение в вашу службу, и переходите прямо к теме запроса. Например: «Информация о _____ может быть найдена _____ Если требуется дополнительная информация, можно рекомендовать _____».
• Текст ответа: Приведите полное и единообразное описание источников. Опишите все материалы (если таковые имеются), посланные отдельными отправлениями или в качестве приложения. Объясните, как нужная пользователю информация была найдена, где она находится; обратите внимание клиента на те из предложенных материалов, релевантность которых может быть не сразу им осознана.
• Подпись: Подпись должна быть частью каждого завершения. Подпись сотрудника может включать имя и/или инициалы, должность, название организации и предписанную руководством завершающую контактную фразу. Примеры: «Мы надеемся, что предоставленная нами информация поможет вашим изысканиям»; «Я надеюсь, что Вы найдете эту информацию полезной»; «Мы надеемся, что это дает ответ на Ваши вопросы. Если у Вас есть дополнительные вопросы, просьба вновь обратиться к нам и мы будем рады предложить Вам дополнительную поддержку…».
• Избегайте использования жаргона, акронимов*, а также аббревиатур, часто употребляемых в Интернете (таких как: BTW – By The Way. IMHO – InMy Humble Opinion).

* URL (Uniform Resource Locator – унифицированный указатель информационного ресурса) – стандартизованная строка символов, указывающая местонахождение документа в Сети

• Отвечайте пользователю на понятном ему языке; насколько это возможно, соотносите свой ответ с уровнем запроса.
• Давайте достоверные ответы – проверяйте факты и источники информации.
• Проверяйте орфографию в письменных ответах и точность указываемых вами мест нахождения документов (URL*).

• Отбирайте и ссылайтесь только на авторитетные источники.
• Критерии для оценки печатных источников: автор; дата публикации, издания или переиздания; издатель; заглавие; предполагаемый адресат; позиция автора; стиль изложения.
• Критерии для оценки периодических изданий (обзоров, рецензий): точность,

компетентность, распространенность, объективность.
• Критерии для оценки ресурсов Интернета: автор; содержание; доменное имя; дата последнего обновления; объективность; компетентность; точность.
• Всегда описывайте источники полностью, будь то веб-страница, справочник, база данных и т.п.; используйте, если возможно, единый общепринятый стандарт описания.
• Библиотекарю следует указывать на важность информации, прибегая к анализу, описанию, используя ключевые слова, давая рассуждения по ее поводу или перефразирования.
• Библиотекарь должен делать все возможное, чтобы разыскать и рекомендовать по крайней мере один источник информации в ответ на каждый вопрос.

2.3.Основные принципы работы служб на основе чата

• В идеальном случае чат-общение с пользователем желательно начать сразу после того, как он встал в очередь на обслуживание.
• Ответы должны даваться в том же порядке, в каком поступали вопросы.
• Сотрудник службы должен назвать себя сразу после начала общения с пользователем.
• Учитывайте, сколько других пользователей ждет ответа. (Исследования, ведущиеся в рамках различных чат-проектов, показывают, что среднее время ожидания не превышает 15 минут.) Сотрудники службы могут исходить из собственных мнений по этому вопросу.
• В процессе поиска периодически убеждайтесь, что клиент, задавший вопрос, еще на связи.
• Сохраняйте в папке «Избранное» закладки на часто используемые указатели ресурсов (URL).
• Не злоупотребляйте орфографическим и грамматическим контролем, правилами использования заглавных букв – язык чата гораздо более разговорный, чем формальная письменная речь.
• Разработайте общие внутрифирменные инструкции, чтобы помочь персоналу сократить время и обеспечить должный уровень обслуживания. Руководство службы должно утвердить эти инструкции.
• Поощряйте сотрудников, разрабатывающих формы, которые позволяют:
  • получать вопросы, требующие однотипных ответов по темам, которыми не занимаются другие;
  • разбираться в подробностях, заслуживающих специальных лбъяснений;
  • делать единообразные ссылки на другие организации, ассоциации, ресурсы и веб-сайты;
  • разрабатывать постоянные формы приветствия или прекращения общения, которые отличались бы тех, что приняты в организации или в группе.
• Если сессия (сеанс общения с пользователем) не может закончиться в приемлемые сроки и/или если в очереди есть другой пользователь, предложите ответить по электронной почте, указав время, требуемое для подготовки. Например: «Я продолжу поиск и отошлю вам ответ по E-mail через X часов или минут» или «Достаточно ли полученной информации, чтобы вы могли начать работу?» или «Могу ли я выслать Вам ответ по E-mail?».
• Можно работать более чем с одним пользователем одновременно. Если Вы чувствуете, что вам это удобно, возьмите еще одного пользователя (рекомендуется использовать отдельное окно браузера). Например: «Я начал работать еще с одним пользователем и вернусь к работе с вами как только смогу» или «Будьте добры, подождите пять минут».

2.4. Основные принципы организации сессии по чату

• Выявляйте информационные потребности пользователя. Дайте ему возможность полностью объяснить свои информационные потребности перед тем, как начнете отвечать.
• Используйте технологию открытых вопросов, чтобы побудить пользователя развернуть свой запрос. Например «Пожалуйста, расскажите больше о вашей теме» или «Какую дополнительную информацию Вы можете дать мне?» или «Как много информации Вам нужно?».
• Задавайте вопросы, чтобы уточнить, что именно ищет пользователь. Например: «Что Вы уже нашли?» или «Информация какого типа Вам нужна (книги, статьи и т.п.)?» или «Вам нужна текущая или ретроспективная информация?».
• Разбивайте длинные ответы на несколько блоков (например, по 30 слов в каждом блоке) – это позволит избежать длинных пауз; пользователь может начать читать ваш ответ, пока вы продолжаете отвечать.
• Объясняйте пользователю, как идет процесс поиска; если это возможно описывайте, что Вы отыскали в данный момент. Помните, что пользователь не может Вас увидеть. Дайте ему возможность знать, что и где вы ищете.
• Если Вы собираетесь просматривать печатные источники или еще немного поработать с вопросом, предложите пользователю материал из Интернета, который он мог бы просмотреть за это время, предложите ему продолжить общение по электронной почте.
• Давайте полное описание источников.
• Если запрос необходимо перенаправить другому сотруднику, дайте пользователю детальную информацию о том, кого спросить, как с ним связаться и о чем его спросить.
• Если поведение пользователя становится некорректным (как это определено в нормативных документах организации), пошлите ему предписанное инструкцией предупреждающее сообщение или остановите сеанс. О повторных нарушениях следует сообщать руководству.
• Пишите, как говорите, – в разговорной манере.
• Называйте пользователя по имени и при необходимости задавайте ему вопросы.
• Избегайте, как и при личном общении, ответов типа да/нет: они могут быть показаться пользователю холодными и недружественными.
• Избегайте непонятных терминов и не злоупотребляйте жаргоном. Говорите с пользователем на понятном ему языке.

Источники, использованные при разработке проекта документа

Основополагающие принципы ИФЛА по публичным библиотекам (пересмотренный).
Библиотека Конгресса. Черновой вариант Основополагающих принципов «Пользовательские группы по проблеме QuestionPoint».
Lipow, Anne G. «Руководство библиотекарей виртуальных справочно-информационных служб New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.
QuestionPoint Member Guidelines: Основополагающие принципы для членов QuestionPoint.
Ассоциация пользовательских справочно-информационных сервисов [RUSA], Американская библиотечная ассоциация.
Основополагающие принципы по процедурам и развитию.
Основополагающие принципы по справочно-информационным службам.
Sloan, Bernie, ed. Цифровые справочно-информационные службы: Библиография.

Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.
Virtual Reference Desk: Грани качества цифровых справочно-информационных служб: Версия 4 – Октябрь 2000; Версия 5 – Июнь 2003.
Основополагающие принципы для информационных специалистов цифровых справочно-информационных служб К-12. Разработанные Abby S. Kasowitz (1998).

Перевод А.В.Пурника