



Linee Guida per il servizio di digital reference (IFLA Digital Reference Guidelines)

Sezione Reference Work (Reference Work Section)

July 2004

Introduzione:

- I. Obiettivi
- II. Storia
- III. Indirizzo

Gestione

- I. Politiche
- II. Pianificazione
- III. Personale
- IV. Addestramento
- V. Interfaccia e architettura
- VI. Aspetti legali
- VII. Marketing
- VIII. Valutazione/Qualità
- IX. Collaborazione

Aspetti pratici

- I. Linee Guida generali
- II. Linee Guida sui contenuti
- III. Linee Guida per le sessioni chat

Risorse utilizzate

Introduzione

I termini “virtual reference”, “digital reference”, “e-reference”, “Internet information services”, “live reference”, “real-time reference” vengono usati in modo intercambiabile per descrivere servizi di reference che utilizzano la rete e il computer in vario modo...” [...]

Virtual reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

I. Obiettivi

Obiettivo di queste linee guida è estendere le best practices del servizio di digital reference su base internazionale. Il modello consortile di organizzazione del lavoro e lo sviluppo di risorse condivise si adattano perfettamente all’ambiente della rete. Nonostante le biblioteche nei diversi paesi possano avere tradizioni differenti di servizi al pubblico che condizionano le metodologie adottate nel servizio di reference e le aspettative degli utenti, bisogna riconoscere che le nuove tecnologie consentiranno ai bibliotecari di rimodellare tali servizi. Queste linee guida tentano di definire

standard comuni partendo dalle diverse tradizioni nella speranza che questo consenta alla comunità globale dei bibliotecari di esplorare liberamente nuove potenzialità.

Alcune tematiche sollevate in queste linee guida potrebbero in definitiva giustificare ulteriori considerazioni come, per esempio, la gestione del cambiamento: come può il responsabile di un progetto di digital reference mitigare l'impatto di nuovi modelli di organizzazione del lavoro sul personale del proprio ente, sui propri piani di lavoro e sui propri utenti? Un ulteriore sforzo sarà quindi quello inerente alla definizione dei finanziamenti necessari per affrontare questo impegno nell'ambito di comunità diverse, riguardo alle differenti esigenze di personale, acquisizione di risorse ed attrezzature.

“L'unicità delle caratteristiche del digital reference introduce nuove tematiche e sfide. La necessità di linee guida e di standard diventa ancora più importante nel momento in cui i servizi di reference digitale gestiti ormai in modo consortile continuano ad svilupparsi...”

Vera Fullerton

II. Storia

Il Gruppo di Discussione dell'IFLA sul Reference si è riunito per la prima volta nel 1998: è stato costituito per occuparsi degli effetti delle nuove tecnologie sul servizio di reference e sulle aspettative degli utenti. Nel 2002, riconoscendo l'importanza di queste tematiche e l'interesse crescente del pubblico per le attività del gruppo, l'IFLA ha creato ufficialmente lo Standing Committee on Reference Work. Le presenti linee guida sono il risultato di workshops e riunioni che hanno avuto luogo nel corso di questi anni.

III. Indirizzo

Questo documento è indirizzato ai responsabili delle biblioteche e ai bibliotecari che in esse prestano servizio:

Sezione 1. *Gestione [dei servizi di digital reference]* è stato scritto tenendo conto delle responsabilità di coloro che saranno chiamati a gestire i progetti dal punto di vista amministrativo.

Sezione 2 *Aspetti pratici* fornisce una guida per gli addetti al servizio di digital reference ed enuncia standard pratici per agevolare la strutturazione di attività collaborative.

Definizione del “bacino di utenza”: prima di istituire il servizio di reference digitale, è importante definire il proprio target di utenza. Bisogna quindi valutare come l'utilizzo della tecnologia può condizionare e/o espandere tale bacino. L'ubicazione fisica dell'utente riveste un'importanza minore se l'istituzione è presente in rete in quanto, oltre all'utenza tradizionale dell'istituzione, tipologie nuove e diverse di pubblico possono scegliere di avvalersi dei servizi in linea.

LA GESTIONE DEI SERVIZI DI DIGITAL REFERENCE

E' necessario esaminare procedure e politiche istituzionalizzate prima di strutturare nuovi servizi e determinare come queste possano essere condizionate dalla transizione o l'avvento dell'ambiente digitale.

Potrebbe essere necessario rivisitare modalità di servizio esistenti da lunga data, ridefinirle e adattarle al nuovo ambiente.

1.1 Politiche del reference

- 1.1.1. Chiarire gli obiettivi del nuovo servizio
- 1.1.2. Identificare un gruppo di supervisione responsabile della creazione di regole di best practices, della definizione dei comportamenti accettati, e dell'articolazione di un codice di condotta che includa le penalità previste in caso di infrazioni.
- 1.1.3. Preparare una bozza di linee guida integrando le politiche e le procedure esistenti con gli obiettivi, assicurandosi che questi siano coerenti con la missione complessiva dell'ente.
- 1.1.4. Decidere quanto frequentemente debba essere effettuata una revisione di queste politiche, descrivere la procedura e nominare i responsabili della revisione.
- 1.1.5. Prendere le misure relative al rispetto del copyright e ogni altra norma limitativa che si possa applicare all'area di lavoro designata.
- 1.1.6. Decidere chi può usare il servizio. Definire e circoscrivere la clientela primaria. Se il servizio è rivolto a tutti, senza discriminazione di età, razza, genere, sesso, religione, classe sociale, reddito o handicap, questo va dichiarato apertamente. Se sono previste esclusioni (ad es. utenti che sono al di fuori di una specifica comunità) il divieto deve essere applicato uniformemente.
- 1.1.7. Decidere quali sono i tipi di domande a cui l'ente risponderà o *non* risponderà. Per esempio: “ *Risponderemo a quesiti fattuali o di orientamento [ready reference]. Non risponderemo a quesiti di carattere legale o medico. Le richieste della nostra clientela primaria hanno la priorità rispetto agli altri quesiti.....*”
- 1.1.8. Sviluppare politiche rispetto a comportamenti scorretti da parte dell'utente. Le persone che usano il servizio devono comportarsi in modo adeguato rispetto agli obiettivi e le funzioni del servizio stesso.

1.2 Pianificazione

Gli obiettivi del servizio fornito dovrebbero essere fondati su una programmazione realistica che tenga conto delle risorse finanziarie disponibili e anche dei bisogni percepiti della comunità servita.

- 1.2.1. Creare un gruppo di lavoro di responsabili e addetti al servizio all'interno dell'ente per indagare le opzioni di servizio attivabili e definire le priorità.
- 1.2.2. Sviluppare un'ottica globale di lavoro per obiettivi concreti - come risponderà il servizio ai bisogni della comunità? Come potrebbe svilupparsi il servizio nel tempo?
- 1.2.3. Preparare una bozza di proposta d'azione iniziale
- 1.2.4. Valutare i servizi ed i software disponibili
- 1.2.5. Definire la fonte di finanziamento più appropriata

1.2.6. Sollecitare il feedback dagli utenti

1.2.7. Definire se vi sono altre istituzioni (locali, regionali, ecc.) che potrebbero essere interessate a condividere risorse per sviluppare un servizio cooperativo

1.2.8. Rivedere il piano d'azione, sulla base dei dati ottenuti. Dal punto 1.2.4. al punto 1.2.7.

1.2.9. Presentare ufficialmente il piano d'azione e assicurarsi il sostegno dei propri dirigenti.

[revision ifla----]

1.3 Personale

1.3.1. Selezionare il personale che parteciperà al servizio sulla base del loro iniziale interesse (questa è la chiave!), capacità, disponibilità, abilità informatica, e propensione alle relazioni interpersonali. Definire chiaramente le loro specifiche responsabilità e compiti.

1.3.1.1. Valutare quanti bibliotecari full time sono necessari, e quanti tecnici – se è il caso – per distribuire e rispondere alle domande.

1.3.1.2. Mantenere una certa flessibilità nel gruppo del personale coinvolto per poter inserire bibliotecari che vogliano partecipare dopo aver familiarizzato con l'idea del servizio [Ricordatevi che il futuro del progetto dipende dal saper promuovere l'interesse, non dallo scoraggiarlo].

1.3.1.3. Se un servizio esteso sulle 24 ore non è né richiesto né fattibile, programmare la presenza del personale in modo da rispondere al meglio alle aspettative e ai bisogni degli utenti. Questo è particolarmente importante per gli strumenti di chat reference.

1.3.1.4. Analizzare e valutare la programmazione e la distribuzione dei carichi di lavoro in modo ricorrente. Apportate delle modifiche in qualsiasi momento lo riteniate necessario e possibile.

1.3.1.5. Creare un programma di lavoro imperniato sull'apporto lavorativo degli addetti principali ma prevedere ricambi/sostituti per questi bibliotecari.

1.3.2. Decidere chi, all'interno dell'ente o del consorzio, si fa carico del necessario supporto tecnico informatico [un gruppo di supporto tecnico informatico è essenziale per il successo del servizio di digital reference]

1.3.3 Decidere chi, all'interno dello staff, sorveglierà le limitazioni d'uso e di accesso contenute nei contratti e licenze per le risorse elettroniche.

1.3.4. Decidere chi sarà responsabile del rispetto degli standard prefissati.

1.3.5. Pianificare l'integrazione del servizio nelle procedure e nell'organizzazione del lavoro quotidiano. Standardizzare le procedure al fine di evitare che vengano trascurate domande in caso di assenza del personale.

1.4 Addestramento: aspetti basilari.

1.4.1. Decidere chi addestrerà il personale, e tener conto del tempo necessario per l'addestramento, l'orientamento e l'aggiornamento individuale degli addetti.

Le capacità chiave di un digital librarian includono:

- approccio multitasking
- capacità di comunicare con chiarezza, specialmente per iscritto
- abilità nel fare ricerche bibliografiche su basi dati e risorse online

- abilità nell'intervista – in grado di compensare la mancanza di comunicazione analogica
 - conoscenza approfondita delle fonti di consultazione
 - familiarità con il software selezionato.
- 1.4.1 Predisporre attività di aggiornamento quando è necessario. Incoraggiare lo staff e metterlo in condizione di incontrarsi con regolarità per discutere esperienze e nuovi sviluppi in quest'area.

1.5 Predisposizione dell'interfaccia

La “scrivania” (desktop) per il digital reference dovrebbe essere strutturata per consentire l'accesso a risorse e competenze per il più alto numero possibile di persone, a prescindere dalla lingua, dalle capacità tecniche e dagli handicap fisici. Si noti bene: nonostante si stia pianificando un servizio in linea non bisogna trascurare i dettagli fisici e logistici necessari per fornire un servizio di digital reference efficiente: occorre dotare il personale di uno spazio di lavoro appropriato – mobili, hardware, software, fonti cartacee, accesso a internet, browser web, indirizzo e-mail : tutto questo è rilevante quanto ciò che l'utente vede sullo schermo.

E' importante organizzare correttamente lo spazio virtuale:

- chiarire cosa significa “amichevole per l'utente” e di facile navigazione.
- definire un design e una struttura standard e applicarla coerentemente a tutto il sito, in modo che l'utente che vi accede per la prima volta possa farsi un'idea di come navigare alla prima o seconda schermata. Posizionare il link al servizio [il bottone “chiedi a un bibliotecario”] in modo coerente in tutte le pagine web dell'istituzione.
- usare il più possibile icone e disegni per orientare l'utente. Evitare di riempire le pagine con blocchi di testo.
- Identificare chiaramente l'istituzione e creare un link all'homepage della biblioteca
- Includere un breve paragrafo che definisca lo scopo dei servizi di reference dell'ente e dichiarare quanto tempo gli utenti possono aspettarsi di attendere per la risposta alle loro domande (ad es.: “...tutte le richieste pervenute a questo servizio riceveranno risposta entro cinque giorni lavorativi...”)
- Fornire informazioni che guidino l'utente nella compilazione del modulo di richiesta (ad es.: La parte “risorse consultate” deve includere almeno un esempio che mostri all'utente che è importante citare il volume, la pagina, il numero e la data, il titolo e l'indicazione dell'autore, ecc.)
- I campi informativi comuni che potrebbero essere inseriti nel modulo su web dovrebbero includere alcuni dati essenziali quali: “indirizzo e-mail”, “testo della domanda”; come pure altri campi opzionali come “nome”, “numero di telefono”, “titolo di studio” (per il livello di risposta) e “scopi della ricerca”, ecc.. Creare tutti i campi ritenuti necessari per dare un servizio efficiente, ma non troppi da infastidire l'utente.
- Creare links alle risorse informative interne ed esterne rilevanti (rivisti e aggiornati regolarmente), homepages, cataloghi in linea, basi di dati, FAQ, ecc.
- Fornire links ai dettagli sulla politica dell'ente per il reference e le linee guida del servizio
- Identificare e fornire informazioni su come contattare (con ogni mezzo) lo staff della biblioteca: via chat, via email, via modulo web, fax, posta normale, telefono, ecc.

Nella pianificazione del sito tenere conto dei possibili limiti hardware e software dell'utente finale: è necessario dichiarare chiaramente i requisiti minimi dell'hardware per l'uso del servizio.

Adottare politiche e aderire alle norme che garantiscono a tutti gli utenti, anche a quelli disabili, l'accesso al servizio.

Dichiarare chiaramente chi risponde alle domande e cosa il servizio non sarà in grado di offrire.

Per esempio:

“ Per limiti di tempo e a causa del volume delle richieste ricevute, non possiamo:

- inviare documentazione via fax agli utenti
- approntare bibliografie
- effettuare ricerche bibliografiche approfondite
- rinnovare prestiti tramite questo servizio.....

Publicare una dichiarazione sulla privacy [basata sulla relativa legge nazionale]

Si veda ad esempio la dichiarazione sulla privacy della British Library: (www.bl.uk/privacy.html)

“La finalità di questa dichiarazione è di informare gli utenti su quali informazioni personali vengano registrate nel corso della navigazione sul nostro sito, come queste vengano usate e quando rese disponibili.

Come succede nella maggioranza dei siti web, il sito della British Library registra automaticamente nel suo logfile alcune informazioni per ogni richiesta inviata. Queste informazioni vengono utilizzate dall'amministratore di sistema per produrre statistiche d'uso. Da questi dati, vengono estratte sintesi statistiche, alcune delle quali potrebbero essere rese pubbliche, ma esse non includono informazioni che possano consentire l'identificazione dell'utente. Alcuni sottoinsiemi di dati possono essere utilizzati per indagini sull'uso non adeguato del computer per la navigazione su questo sito (si vedano anche le nostre linee guida...)”

Decidere per quanto tempo le trascrizioni delle chat e delle domande verranno tenute in archivio e chi può accedervi. Definire se è necessario mantenere l'anonimato dell'utente cancellando tutte le informazioni personali. Stabilire un programma e una procedura di manutenzione.

Fornire agli utenti canali per esprimere un feedback (indagini, emails, ecc.)

1.6 Aspetti legali

E' importante per tutti i bibliotecari familiarizzarsi con la legislazione corrente sull'informazione pubblica locale e nazionale, e condividere questa informazione con gli utenti quando questa influenza le modalità del servizio.

- servizio di reference in linea e libertà di informazione- in rapporto alla cultura locale
- politiche nazionali di informazione: qual è il panorama politico ?
- legislazione sull'informazione pubblica
- legislazione correlata
- copyright
- tematiche relative alla privacy
- licenze e contratti

- relazioni consortili

[vedi: Revision of IFLA Public Library Guidelines <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Pubblicità e promozione

- identificare i destinatari chiave
- sviluppare una “identità” del progetto ed un logo/nome tenendo in mente il target della comunità
- incoraggiare la promozione attraverso il passaparola tra lo staff e gli utenti a lungo termine
- creare links strategici dal sito web della biblioteca, e/o i siti delle istituzioni potenziali partners
- contattare i “media” locali – giornale locale, notiziario per gli amici della biblioteca, radio locali e insegnanti nelle scuole della zona
- annunciare il servizio sulle liste di discussione professionali e di interesse specifico

1.8 Valutazione

- condurre indagini sia tra gli utenti che all’interno del personale addetto. Registrare preoccupazioni, problemi e quesiti sia tra gli utenti che tra il personale
- compilare e valutare statistiche dell’attività di servizio, come pure possibili problematiche tecniche o legate alle politiche
- sviluppare i cambiamenti al servizio basandoli sull’analisi delle statistiche e sul feedback di bibliotecari e utenti.

1.9 Collaborazioni

Gli strumenti in linea danno la possibilità ai bibliotecari di condividere le loro risorse con altri enti simili o complementari. Ciò consente loro di offrire agli utenti una quantità più estesa di servizi e consulenze.

Ma il lavoro collaborativo non è privo di sfide. Chi collabora deve:

- stabilire una visione d’insieme del servizio che verrà fornito dalla nuova entità
- sviluppare linee guida per procedure e pratiche comuni
- costruire la fiducia tra i partners – costituire un comune senso di responsabilità
- stimolare la riflessione sulle motivazioni che possono limitare l’offerta del servizio ad es. leggi sul copyright, contratti e licenze, affidabilità, politiche di informazione nazionali, ecc.

Si veda: Implementing Online Reference Services: Co-operation and Resource Sharing (From: IFLA Public Library Guidelines <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>)

PRATICHE E PROCEDURE RELATIVE AL DIGITAL REFERENCE

2.1 Linee guida generali

I servizi di Digital reference devono adeguarsi agli stessi standard del servizio tradizionale. Gli operatori devono:

- Impegnarsi a fornire l'assistenza più efficace
- Essere cortesi in modo professionale e mostrarsi rispettosi nel rispondere alle domande.
- Sostenere i principi della libertà intellettuale
- Confermare di aver ricevuto la domanda dell'utente. Fornire risposte all'utente il più velocemente possibile. Occorre rispondere alle lettere o ad altri messaggi con prontezza e cortesia (IFLA PL Website)
- Elaborare una precisa politica di gestione delle risposte e attenersi a questa politica.
- Rispettare gli accordi contrattuali sulle licenze, per quanto riguarda sia il materiale stampato sia il materiale in formato elettronico e rispettare le specifiche limitazioni d'uso ed eventuali leggi sul copyright relative al materiale in questione.
- Applicare valide strategie di ricerca.
- (Cfr. Documento RUSA: Linee guida relative al comportamento per i professionisti nel settore dei servizi informativi e di consultazione. Paragrafo 4.0 Ricerca. Comitato ad hoc RASD sulle Linee guida comportamentali per Servizi informativi e di consultazione. Approvato dal Consiglio di Amministrazione RASD, gennaio 1996 su:
<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>
- rispondere al 100% delle domande che vengono rivolte, anche se solo con: *“Sono spiacente, non lo so, ma può provare...”*

2.2 Linee guida sui contenuti

- Il servizio di digital reference deve essere informativo. E' importante promuovere l'information literacy fornendo all'utenza informazioni sulla strategia seguita per rispondere alla loro domanda.
- Mantenere l'obiettività e non esprimere giudizi di merito sull'argomento in questione o sul tipo di domanda che è stata posta.
- Utilizzare una tecnica di indagine neutra al fine di identificare *“la vera domanda”* e, una volta determinata, fornire agli utenti risposte precise e adeguate dal punto di vista della lunghezza, del livello e del grado di completezza rispetto alla richiesta. Se è il caso, fare comparire l'avviso che la domanda può essere inoltrata a partner consortili.
- Se opportuno, fornire assistenza in caso di domande che richiedano risposte più approfondite. I tempi di ricerca dovrebbero limitarsi ai tempi raccomandati dal supervisore.
- Una risposta scritta ben strutturata è costituita da una parte iniziale, un corpo e una formula di chiusura.
 - **Parte iniziale:** Salutare l'utente e ringraziare per la scelta del servizio, fare riferimento diretto all'argomento oggetto della richiesta. Ad esempio:” *Le informazioni su _____ si possono trovare _____, Per saperne di più su _____, consigliamo _____*”

- **Corpo:** citare le fonti in maniera esauriente e adeguata. Descrivete tutto l'eventuale materiale inviato a parte o in allegato. Spiegare come le informazioni rilevanti sono state trovate e fornire la loro posizione nell'ambito della fonte consigliata, se ciò non è subito evidente.

Firma: la firma deve sempre essere presente in ogni formula di chiusura. La firma del bibliotecario può contenere il nome o la sigla del bibliotecario stesso, la qualifica, eventuali informazioni sui contatti e sull'istituto, secondo quanto prescritto dal supervisore. Esempi: “Speriamo che le informazioni che Le abbiamo fornito siano utili alla Sua ricerca”; “*Speriamo che queste informazioni Le siano d'aiuto*”; “*Speriamo con questo di aver risposto alla Sua domanda. Se ha altre domande, La preghiamo di contattarci nuovamente e saremo lieti di fornire ulteriore assistenza...*”

- Evitare di utilizzare espressioni gergali, acronimi o abbreviazioni in uso su Internet (quali BTW, IMHO).
- Scrivere tutte le risposte in modo chiaro e appropriato al livello della domanda (per quanto possibile).
- Fornire risposte precise – occorre verificare i fatti e conoscere (valutare) le fonti.
- Verificare l'ortografia nelle risposte scritte e controllate l'URL.
- Fare una selezione e proporre delle citazioni che provengano esclusivamente da fonti autorevoli:

Criteri di valutazione per fonti su carta: Autore, Data di Pubblicazione, Edizione o Revisione, Editore, Titolo, Pubblico a cui il testo è destinato, Argomento, Stile.

- Criteri di valutazione per riviste: Precisione, Autorevolezza, Attualità, Obiettività.
- Criteri di valutazione per fonti su web: Autore, Contenuto, Nome del Dominio, Data dell'ultima revisione, Obiettività, Autorevolezza e Precisione.
- Citate sempre le fonti delle informazioni in modo esauriente, sia che si tratti di pagine web, libri di consultazione, banche dati o altro. Utilizzate uno stile di citazione coerente, se possibile a livello dell'intera istituzione.
- Il bibliotecario deve dare un valore aggiunto alle informazioni, mediante analisi, descrizioni, parole chiave, percorsi o riformulazioni.
- Il bibliotecario deve fare del suo meglio per trovare e consigliare almeno una fonte per ogni domanda.

2.3 Linee guida relative alla Chat-line

- L'ideale sarebbe iniziare ad attivare una conversazione sincrona interattiva – detta in breve *chat* - appena il cliente entra nella coda di chat.
- Occorre rispondere alle query in chat nell'ordine in cui vengono ricevute.
- I bibliotecari che si occupano degli utenti in chat devono identificarsi immediatamente all'inizio della conversazione. [cfr. 2.3.8.]

- Tenere presente che ci sono altri utenti in attesa. (Ricerche in vari progetti relativi alle chat hanno indicato che una sessione dura in media circa 15 minuti. I bibliotecari possono comportarsi a loro discrezione in questo settore).
- Durante la ricerca, assicurare periodicamente l'utente sul fatto che è ancora collegato.
- Memorizzare tra i "preferiti" le URL usate frequentemente.
- Utilizzare ortografia, grammatica e lettere maiuscole in modo corretto, "lo stile di conversazione in chat" è generalmente più colloquiale rispetto alla prosa scritta in maniera formale.
- Creare degli script standard a livello d'istituzione per aiutare i bibliotecari a risparmiare tempo e fornire servizi regolari. L'amministratore del servizio deve approvare gli script dell'ente.
 - Incentivare ogni membro dello staff a creare degli script per:
 - Ricevere domande che richiedono risposte simili su argomenti non trattati da altri.
 - Occuparsi delle richieste su argomenti particolari che meritano script personalizzati.
 - Utilizzare lo stesso riferimento per altra istituzione, associazione, fonte o sito web.
 - Creare una formula di saluto iniziale o di chiusura che sia diversa da quella dell'istituto o dallo script comunemente utilizzato.
 - Se la sessione non si può chiudere in tempi ragionevoli e/o è presente un altro utente in coda, rendetevi disponibili ad inviare una risposta via e-mail fornendo una previsione dei tempi necessari, per es. "Continuerò a cercare una risposta e Le invierò un messaggio e-mail entro x ore o minuti"; "E' sufficiente per iniziare?" "Posso inviarle una risposta via e-mail?"
 - Se è opportuno, lavorare con più di un utente alla volta, talvolta comunicando con il secondo utente (si consiglia di usare un altro browser). Per es. "Al momento sto lavorando con un altro utente. Ritournerò in questa sessione di chat il prima possibile. "Può attendere per cinque minuti?"

2.4 Linee guida per sessioni chat

- Chiarire bene qual è il bisogno informativo. Fare in modo che l'utente spieghi in modo esauriente le proprie esigenze prima di rispondere.
- Utilizzare la tecnica della "domanda aperta" per incoraggiare l'utente a fornire ulteriori informazioni sulla richiesta, per es. "Per cortesia, mi dica di più su questo argomento" oppure "Quali informazioni supplementari mi può fornire?" oppure "Di quante informazioni ha bisogno?"
- Porre delle domande per definire ulteriormente la richiesta. Per es. "Quali informazioni possiede già?" oppure "Di che tipo di informazioni ha bisogno (libri, articoli, ecc.?)" oppure "Ha bisogno di informazioni di attualità o storiche?"
- Suddividere le risposte lunghe in alcune sezioni (per es. 30 parole per ogni sezione). Ciò evita che ci siano lunghe pause e l'utente può iniziare a leggere la risposta mentre voi la state completando.
- Ogni volta che è possibile, spiegare all'utente il processo di ricerca e descrivere quanto rintracciato. Non dimenticare che l'utente non può vedere il bibliotecario: è necessario quindi che sappia quello che è oggetto di ricerca e dove.

- Se si intende verificare su fonti cartacee o si necessita di tempo per rispondere alla domanda, è consigliabile comunicare all'utente quali sono le ulteriori fonti da consultare oppure che è possibile far seguito alla comunicazione tramite e-mail.
- Utilizzare citazioni complete.
- Se una richiesta deve essere passata ad un altro bibliotecario, fornire all'utente informazioni dettagliate sulla persona a cui rivolgersi, come contattarla e cosa chiedere.
- "Comportamento non corretto": Quando il comportamento dell'utente non è corretto (secondo le linee guida dell'istituto) inviare uno script di avvertimento o terminare la chiamata. Coloro che ripetutamente hanno un comportamento scorretto devono essere segnalati.
- Scrivere in maniera colloquiale.
- Quando opportuno, chiamare l'utente per nome e porre domande.
- Evitare risposte sì/no. Questo tipo di risposte può essere interpretato come freddo e non amichevole, così come può accadere quando ci si incontra di persona.
- Spiegare la terminologia non chiara ed evitare l'uso eccessivo di espressioni gergali. Utilizzate una terminologia comprensibile per l'utente.

RISORSE UTILIZZATE

Resources Used to Create Draft:

IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 10/30/2003].

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/web/members/memberguidelines.html> [Accessed 10/30/2003]

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

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

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/~b-sloan/digiref.html> [Accessed 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 10/30/2003]



[Back to Reference Work Section page](#)



[Back to top](#)