



Руководство ИФЛА по цифровой справке
IFLA Digital Reference Guidelines

Введение

«Термины «виртуальная справка», «цифровая справка», «электронная справка», «информационные услуги Интернета», «живая справка» (live reference), «справка в реальном времени» взаимозаменяемы и применимы для описания справочных услуг с каким-то использованием компьютерной технологии...»

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

I. Цель

Это руководство должно содействовать распространению во всем мире лучшей международной практики по электронной справке. Интерактивное окружение превосходно подходит к моделям работы консорциумов и развитию распределённых ресурсов. Библиотеки разных стран могут иметь различные традиции обслуживания читателей, что влияет как на текущую практику их справочной работы, так и ожидания их клиентов. Важно также признать, что новая технология даст возможность библиотекарям переопределить масштаб обслуживания читателей. В этом руководстве сделана попытка создать общие стандарты на базе разных традиций в надежде, что это позволит библиотечному сообществу всего мира свободно изучить имеющиеся возможности. Некоторые поднятые вопросы могут, в конечном счете, стать предметом дополнительного рассмотрения и расширения. Это управление переменами: как администратор электронного справочного проекта может смягчить воздействие новых моделей работы на персонал, расписание, клиентов? Возможно, придется дополнительно определить точные финансовые потребности в организации этой работы в разных населённых пунктах с точки зрения кадров, комплектования ресурсов, оборудования.

«...Уникальная природа электронной справки вводит новую область вопросов и проблем. Потребность в руководстве и стандартах становится ещё важнее по мере продолжения развития электронных справочных служб консорциума».

Вера Фуллертон (Vera Fullerton). IFLA Digital Reference Standards Project, 12/2002.

II. История

Первое заседание Дискуссионной группы ИФЛА по справочной работе состоялась в 1998 году. Она была создана для изучения влияния новой технологии на справочную работу и читательские ожидания пользователей. В 2002 г. ИФЛА признала важность этих вопросов и рост аудитории группы и создала официальную Секцию по справочной работе с Постоянным комитетом. Данное Руководство стало плодом деятельности рабочих семинаров и заседаний по справочной работе в течение нескольких лет.

III. Сфера деятельности

Этот документ посвящён потребностям библиотечных администраторов и библиотекарей-практиков.

Раздел 1 «Управление электронной справочной службой» написан с точки зрения программных администраторов.

Раздел 2 «Практика цифровой справки» – руководство для практикующего работника в области электронной справки, в нем изложены стандарты практики для облегчения сотрудничества.

Управление электронной справочной службой

Определение пользовательской базы. Перед организацией цифровой справочной службы важно выявить целевой контингент клиентуры. Следует учесть, как использование технологии может воздействовать на пользовательскую базу и/или расширить её. Физическое местонахождение не имеет значения, если учреждение работает в интерактивном режиме. В дополнение к традиционным пользователям к онлайн-услугам библиотеки могут обратиться пользователи новых и разных типов.

1. Управление электронной справочной службой

Перед организацией новых служб нужно рассмотреть существующие институциональные процедуры действия. Нужно определить, какое влияние на них окажет переход на компьютерный метод или его появление наряду с прежними методами. Может оказаться необходимым пересмотр долгосрочной политики обслуживания, ее уточнение и приспособление к новому окружению.

1.1. Справочная политика

- Уточнить цели новой справочной службы.
- Назначить контролёра или контрольную группу для выработки наилучших методов, определения приемлемого поведения и формулировки кодекса поведения и последствий его нарушения.
- Составить проспект Руководства, включив существующие способы и процедуры с учетом целей; при этом они должны совпадать с основной миссией учреждения.
- Рассмотреть, как часто следует пересматривать эту политику, описать процедуру и установить ответственность.
- Предусмотреть соответствие с авторским правом и всеми прочими юридическими ограничениями.

- Установить, кто может пользоваться службой. Определить целевой первичный контингент. При обслуживании всех вне зависимости от возраста, расы, пола, половых предпочтений, религии, социального и экономического положения, инвалидности указать это. Если кто-то исключен из этого круга (например, клиенты за пределами данного сообщества), подход к исключению должен быть единообразным.
- Установить, имеются ли такие типы вопросов, на которые учреждение будет или не будет отвечать. Например: «Мы будем отвечать на фактические вопросы и вопросы, на которые имеются готовые ответы. Мы не будем отвечать на вопросы, требующие медицинских или юридических советов. На вопросы нашего первичного контингента мы будем отвечать в первую очередь».
- Разработать политику в отношении недостойного поведения клиентов. Те, кто пользуется службой, должны вести себя соответственно её целям и функциям.

1.2. Планирование

Сфера предлагаемого обслуживания должна исходить из реалистичного планирования и наличия финансовых ресурсов, а также из осознанных потребностей данного сообщества.

- Образовать рабочую группу администраторов и практиков данного учреждения для изучения мнений об обслуживании и выработать его приоритеты.
- Поставить перед собой конкретные цели. Как эта служба удовлетворит потребности населения? Как эта служба может измениться со временем?
- Составить первоначальный план действий.
- Оценить имеющиеся программы и услуги.
- Установить наиболее вероятные источники финансирования.
- Обеспечить обратную связь с клиентами.
- Узнать, заинтересованы ли другие учреждения (местные, региональные и др.) в концентрации ресурсов для создания кооперативной службы.
- Пересмотреть первоначальный план действий, исходя из результатов мероприятий 1.2.4. – 1.2.7.
- Представить план действий и обеспечить поддержку руководства.

[см. *Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: Funding (Пересмотр Руководства ИФЛА для публичных библиотек: финансирование)*: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gp1.htm>]

1.3. Кадры

- Подобрать участников на основе предварительного интереса (это ключевой момент), способностей, доступности, компьютерных навыков, навыков общения с другими людьми. Четко определить их конкретные обязанности и задачи.

- Решить, сколько необходимо библиотекарей, работающих на полную ставку, и сколько нужно специалистов–техников (если они вообще нужны) для распределения вопросов и ответа на них.
- Сохранить достаточную кадровую гибкость для включения работников, которые проявили интерес к участию, после того, как они привыкнут к идее. Нужно помнить, что будущее проекта зависит от возбуждения интереса, а не от обескураживающего отношения к нему.
- Если нельзя организовать круглосуточное обслуживание или если это нежелательно, то нужно выделить сотрудников на те часы, которые лучше всего подходят для удовлетворения информационных потребностей и ожиданий читателей. Это особенно важно при использовании справочных чатов.
- Проверить и оценить расписание и распределение трудовой нагрузки библиотекарей на непрерывной основе. Вносить изменения по мере необходимости и возможности.
- Выработать централизованное расписание для первичных, а также вспомогательных и заменяющих участников.
- Назначить тех, кто в учреждении или консорциуме обеспечит необходимую техническую поддержку [группа технической поддержки жизненно необходима для успеха электронной справочной службы].
 - Определять, кто будет контролировать соблюдение режима использования любых ограничений, которые содержатся в лицензионных соглашениях.
 - Определять, кто отвечает за соблюдение справочных стандартов.
 - Составить план интеграции службы в ежедневный производственный процесс. Стандартизировать процесс так, чтобы при отсутствии работников ни один вопрос по справкам не остался без ответа.

1.4. Обучение: основные элементы

- Назначить сотрудников, обучающих персонал. Выделить время на обучение персонала, его ориентацию и профессиональный рост. Вот ключевые навыки квалификации, которыми должен владеть справочный библиотекарь:

- работа по нескольким направлениям;
- чёткие навыки общения, прежде всего в письменной форме;

- навыки работы с базами данных и ведения поиска в интерактивном режиме;
 - навыки интервьюирования читателей для компенсации отсутствия визуальных и аудиальных ориентиров;
 - знание справочных ресурсов;
 - хорошее знание избранного пакета программного обеспечения.
- Необходимо повышение квалификации. Нужно стимулировать регулярные собрания работников для обсуждения опыта и новинок в этой области.

1.5. Дизайн интерфейса

Интерактивный справочный стол необходимо устроить так, чтобы имелся доступ к ресурсам и специалистам для максимального числа людей вне зависимости от языка, технических способностей и физических недостатков. Пожалуйста, отметьте: хотя речь идёт о планировании службы «он-лайн», следует учесть физические и материально-технические обстоятельства, требующиеся для эффективной электронной справки: обустройство надлежащих рабочих мест для персонала – мебель, оборудование, программное обеспечение, бумага, доступ в Интернет, веб-браузеры, объёмы электронной почты.

Это так же важно для обслуживания, как и то, что клиенты видят на экране.

Важно также правильно организовать виртуальное рабочее место:

- Привести примеры удобного обращения с интерфейсом и лёгкой навигации.
 - Установить стандартную структуру и дизайн, и применять это последовательно по всему сайту так, чтобы новый пользователь смог понять, как вести навигацию сайта после использования одного или двух окон. Установить ссылку на службу [кнопка «спроси библиотекаря»] последовательно на всех веб-страницах организации.
 - Максимально использовать символы и изображения для ориентирования пользователей. Нельзя загромождать страницы длинными отрывками текста.
 - Нужно чётко указать организацию, и дать прямую ссылку к домашней странице библиотеки.
 - Включить короткий параграф с определением сферы деятельности справочной службы учреждения и указать, как долго пользователям нужно ждать ответа/реакции на свои запросы (например, «на все вопросы, заданные службе, будет получен ответ в течение пяти рабочих дней...»).
 - Дать информацию в помощь пользователю через наглядный пример (поле «Просмотренные ресурсы» должно содержать как минимум один пример, который покажет пользователю важность указания номера тома, номера страницы, даты, заголовка, сведений об авторе и так далее).

- Общие поля информации, которые могут содержать дополнительные сведения в вашей веб-форме, должны иметь такие пункты, как «адрес электронной почты», «текст вопроса», а также такие факультативные поля, как «имя/фамилия», «номер телефона», «уровень образования», [желаемого ответа], «причина поиска», и так далее.

- Создать поля для любой информации, которая может понадобиться для представления наиболее эффективной услуги, но не такое множество полей, количество которых было бы излишним.

- Обеспечить ссылки с надлежащими внутренними и внешними интерактивными ресурсами (регулярно просматриваемыми и обновляемыми). Это домашние страницы, интерактивные каталоги, базы данных и часто задаваемые вопросы (FAQs).

- Обеспечить ссылку к деталям общей политики организации в области справок, корреспонденции и правилам её обслуживания.

- Идентифицировать и предоставить контактную информацию обо всех средствах общения с библиотекарями: служба живого чата, электронная почта, web-форма, факс, почтовый адрес, телефон, и т.п.

- Учесть потенциальные ограничения оборудования и техническую сложность для конечных пользователей при проектировании сайта. Нужно чётко сформулировать минимальные требования к оборудованию, используемому в службе.

- Изложить направления работы в соответствии с законами, по которым все пользователи, в том числе и с ограниченными возможностями, могут прибегать к данным услугам.

- Чётко заявить, кто отвечает на вопросы, а также перечислить функции, которые служба не выполняет.

Например:

«Из-за отсутствия времени и объема вопросов, полученных нами, мы не можем:

- высылать материалы читателям по факсу,
- составлять библиографии,
- вести обширные исследования,
- возобновлять материалы через эту службу».

- Заявление о конфиденциальности, опровержении, и т.д. [основано на юридическом кодексе данной местности]. Например: политика конфиденциальности сайта Британской библиотеки: <http://www.bl.uk/privacy.html>

«Цель этого заявления – информировать пользователей веб-сайта, какие сведения о них собираются при посещении сайта, как эти сведения используются и раскрываются ли они. Подобно большинству веб-сайтов, сайт Британской библиотеки автоматически регистрирует определённую информацию о каждом присланном запросе. Она используется для управления

системой и составления статистики пользователей. Из этих данных извлечена суммарная статистика, и некоторые её части могут быть переданы в общественное пользование, но к ним не относится информация, на основании которой можно идентифицировать отдельных людей. Соответственные поднаборы этих данных можно использовать как часть исследования злоупотреблением компьютером, к которому причастен этот сайт (см. также правила пользования)....»

- Установить, за какой отрезок времени будет воспроизводиться переписка вопросов и ответов через чат, и кто будет иметь доступ к ним. Определить, нужно ли хранить анонимность пользователя, отсекая все личные данные. Установить процесс и график хранения.
- Обеспечить пользователям возможность обратной связи – обзор, электронная почта, и т.д.

1.6. Юридические вопросы

Всем библиотекарям важно ознакомиться с текущим состоянием законодательства о публичной информации в их регионе. Если это оказало воздействие на масштаб предложенных услуг, нужно поделиться этой информацией с читателями.

- Электронная справка и свобода информации/местная культура.
- Национальная информационная политика. Каков политический ландшафт?
- Законодательство о публичной информации.
- Смежное законодательство.
- Авторское право.
- Вопросы частной жизни и конфиденциальности.
- Лицензионные соглашения.
- Отношения консорциума.

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

1.7. Реклама и пропаганда

- Выявить ключевую аудиторию.
- Разработать проект «идентичность» и логотип/название, имея в виду обслуживаемое население.
- Стимулировать устную пропаганду силами персонала среди постоянных читателей.
- Создать стратегические ссылки из веб-сайта библиотеки и/или сайтов потенциальных партнёрских организаций.
- Вступить в контакт с местными медиа: городской газетой, бюллетенем «Друзья библиотеки», городской радиостанцией, городскими учебными заведениями.

- Разместить объявления в профессиональных и специализированных списках рассылки.

1.8. Оценка

- Провести пользовательские обзоры читателей и библиотекарей. Вести мониторинг забот, проблем, вопросов библиотекарей и читателей.
- Составить и оценить статистику работы по обслуживанию, а также список возможных технических или политических проблем.
- Внести изменения в работу служб, основанных на статистическом анализе и обратной связи с читателями и библиотекарями.

1.9. Сотрудничество

Благодаря интерактивным программам, библиотеки могут делиться своими ресурсами с другими аналогичными или смежными учреждениями. Поэтому они могут расширить диапазон услуг и экспертизы для читателей.

Сотрудничество не обходится без проблем.

- Организации-участницы должны выработать общий взгляд на услуги, которые окажет новый участник.
- Разработать общие правила практической работы и процедур.
- Создать атмосферу доверия между партнёрами и установить отчётность.
- Продумать вопросы, которые могут ограничить доставку распределённых ресурсов, например, авторское право, лицензионные соглашения, обязательства, национальная информационная политика и т.д.

Практика цифровой справки

2.1. Общие правила

Электронная справочная служба должна соответствовать тем же стандартам, что и традиционные справочные службы. Участники должны:

- быть преданы идее оказания наиболее эффективной помощи;
- демонстрировать профессиональную вежливость и уважение, отвечая на вопросы;
- придерживаться принципов интеллектуальной свободы;
- подтверждать получение читательских вопросов; отвечать читателям как можно быстрее; своевременно и вежливо отвечать на письма и прочие виды коммуникации (IFLA PL Website);
- выработать и придерживаться установленной политики оборота вопросов и ответов;

- соблюдать договорные лицензионные соглашения, как по электронным, так и по печатным материалам, а также конкретные ограничения использования и законы авторского права, которые регулируют эти материалы;
- использовать оптимальную стратегию поиска;
- (См. документ RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals. Section 4.0 Searching. RASD Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. Approved by the RASD Board of Directors, January 1996);
- отвечать на все полученные вопросы, даже если ответ будет таков «*К сожалению, я не знаю, но вы можете попробовать...*».

2.2. Содержательные правила

- Электронная справочная служба должна быть информативной. Нужно пропагандировать информационную грамотность, объясняя читателям, как был найден ответ на их вопрос.
- Соблюдать объективность и избегать оценочных суждений о предмете или природе вопроса, который находится в работе.
- Использовать нейтральные методы интервьюирования для определения «данного вопроса». Определив это, дать пользователям точные ответы надлежащего объема, уровня, полноты в соответствии с потребностью. Включить уведомление, что вопрос может быть передан партнёром по консорциуму, если это имеет место.
- В случае необходимости оказать помощь при вопросах, требующих детальных ответов. Время поиска ограничить рекомендованным в Руководстве отрезком времени.
- Хорошо структурированный письменный ответ состоит из заголовка, основной части и заключения.
 - **Заголовок:** приветствие читателю, включающее общую благодарность за использование службы, прямая ссылка на предмет запроса читателя. Например: «Информацию о _____ можно найти _____»
Для нахождения дополнительных сведений о _____ мы рекомендуем _____»
 - **Основная часть:** Полностью процитировать источники согласно стилю цитирования. Описать все материалы (в случае их наличия), которые посланы отдельно или в приложении. Объяснить, как была найдена нужная информация, её местонахождение в предложенном ресурсе, если это не очевидно.
 - **Подпись:** Подпись должна быть частью любого заключения. Подпись библиотекаря может содержать его фамилию или инициалы, звание, учреждение, любую

контактную информацию, как это предписано руководителем. Например: *«Мы надеемся, что информация, которую мы дали, поможет вам в ваших исследованиях»; «Я надеюсь, что вы найдёте эту информацию полезной»; «Мы надеемся, что ответили на ваш вопрос. Если вы имеете дополнительные вопросы, мы будем рады оказать дополнительную помощь...»*

- Избегать применения жаргонизмов, акронимов или аббревиатур из Интернета (например: ВТW, ИМНО).
- Писать все ответы чётко и соотносить их с уровнем запроса (по мере возможности).
- Давать аккуратные ответы – проверять и оценивать факты и источники.
- Контролировать правописание и проверять URL (унифицированный локатор ресурсов).
- Выбирать и цитировать только авторитетные источники.
 - Критерии оценки ресурсов на бумаге: автор, дата издания, издание или пересмотренное издание, издательство, название, целевая аудитория, охват, стиль написания.
 - Критерии оценки журналов: точность, авторитетность, регулярность, объективность.
 - Критерии оценки веб-ресурсов: автор, содержание, имя домена, дата последнего пересмотра, объективность, авторитетность и точность.
 - Всегда указывать источники информации полностью, независимо от их вида: веб-страничка Интернета, справочник, база данных или др. Использовать последовательный стиль цитирования с полным названием учреждения по мере возможностей.
- Библиотекарь должен увеличить ценность информации путем анализа, описания, ключевых слов, путей доступа, изменения формулировки.
- Библиотекарь должен стараться выявить местонахождение как минимум одного ресурса на каждый вопрос и порекомендовать его.

2.3. Правила чата

- В идеальном случае разговор с читателем нужно начать как можно быстрее с того момента, как только читатель вошел в чат.
- На запросы нужно отвечать в порядке их поступления.
- Библиотекари, обслуживающие посетителей чата, должны представляться немедленно после начала разговора.
- Следует иметь в виду, что другие читатели ждут. (Изучение различных проектов чатов показало, что средний сеанс длится приблизительно 15 минут; библиотекари должны полагаться на свое усмотрение).
- В ходе поиска, регулярно напоминать пользователю, что он не отключен.

- Отмечать часто используемые URL.
- Использовать правописание, грамматику и написание заглавных букв надлежащим образом – язык чата в целом носит более разговорный характер, нежели формальная переписка.
- Развивать обобщенные сценарии (scripts) учреждения для сохранения времени сотрудников и обеспечения последовательного обслуживания внутри учреждения. Администратор сектора обслуживания должен утверждать сценарии учреждения.
 - Стимулирование отдельных сотрудников в плане развития сценариев по мере необходимости для:
 - получения вопросов, которые требуют аналогичных ответов по темам, которыми не занимаются другие;
 - обращаться к предметным специальностям, которые заслуживают персонализированных структурных описаний;
 - давать аналогичные ссылки к другим учреждениям, ассоциациям, ресурсам или веб-сайтам;
 - устанавливать последовательный сценарий приветствия или заключения, которые отличны от институционального или общего образца.
 - Если сеанс нельзя завершить за разумный отрезок времени и/или если ожидает ответа другой пользователь, предложите ответ по электронной почте, оценив предположительное время поиска, дайте ответ, например: «Я продолжу поиск на ваш запрос и пришлю вам ответ по электронной почте через 10 минут.../10 часов»; «Этого достаточно для вас?», «Вам можно отправить ответ по электронной почте?».
 - Работайте одновременно с несколькими пользователями, если это возможно. Если вы полагаете это возможным, вы можете подключиться ко второму пользователю (рекомендуется использовать отдельный браузер). Например: «В данный момент я работаю с другим пользователем. Я вернусь к нашему разговору, как только смогу», «Подождите, пожалуйста, пять минут».

2.4. Правила ведения разговора в чате

- Предоставлять информацию предельно чётко. Позволить пользователю полностью сформулировать запрос, в котором он/она нуждается.
- Использовать не ограниченный временем способ расспроса, чтобы заставить пользователя сделать свой запрос более развёрнутым, например: «Пожалуйста, расскажите подробнее о вашем запросе», «Какие дополнительные сведения вы можете дать о теме вашего вопроса?» или «Какой объём информации вам необходим?».

- Использовать вопросы для уточнения поискового запроса. Например: «Что именно вы уже нашли?», «Информация какого типа вам нужна (книги, статьи и т.д.)?» или «Вас интересует текущая или историческая информация?»
- Разбить длинные ответы на несколько частей (например, по 30 слов). Это устраним долгие паузы, и пользователь сможет приступить к изучению вашего ответа, прежде чем вы завершите его.
- Объяснить ваш поисковый процесс пользователю и, когда это возможно, информировать о том, что вы находите. Помните, что пользователь не видит вас. Дайте ему знать, что и где вы ищете.
- Если вам требуется проверить печатные источники или потратить время на вопрос, предоставьте пользователю ресурс, который он может просмотреть или предложите отправить сопроводительное письмо по электронной почте.
- Использовать точные библиографические описания.
- Если запрос необходимо перенаправить другому библиотекаря, нужно сообщить пользователю подробные сведения о том, кого и о чём спросить, и оставить контакты.
- Несоответствующее поведение. Если поведение пользователя не соответствует правилам учреждения, необходимо послать письменное предупреждение или прекратить связь. Повторных нарушителей необходимо регистрировать.
- Использовать разговорный стиль общения.
- Использовать имя клиента и задавать вопросы, по мере необходимости.
- Избегать ответов «да», «нет». Ответы «да», «нет» можно истолковать как холодные и недружественные, так же как и при личном запросе.
- Разъяснять путанную терминологию и избегать излишних жаргонизмов. Пользоваться терминологией понятной читателю.

Ресурсы, использованные при составлении проекта:

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

Library of Congress. **QuestioPoint 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/memborguidelines.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]