

# SMERNICA IFLA PRE DIGITÁLNE REFERENČNÉ SLUŽBY



## **IFLA Digital Reference Guidelines**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2003

Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association

Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2008

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky

# SMERNICA IFLA PRE DIGITÁLNE REFERENČNÉ SLUŽBY

## ÚVOD

*„Termíny virtuálna referencia, digitálna referencia, e-príručka, internetové informačné služby, živá referencia a referencia v reálnom čase sa variabilne používajú na charakterizovanie referenčných služieb, ktoré určitým spôsobom využívajú počítačovú technológiu... .“*

*(Virtuálna referenčná služba, Kanada)*

## I. Účel

Cieľom týchto smerníc je propagovať najlepšie príklady digitálnych referenčných služieb na medzinárodnej úrovni. Online prostredie je mimoriadne vhodné na konzorciálne modely práce a na vývoj zdieľaných zdrojov. Knihnice v rôznych krajinách môžu mať rozdielne tradície verejnej služby, ktorá súčasne vplýva na ich aktuálne referenčné postupy a na očakávania ich používateľov. Je tiež dôležité rozpoznať, že nové technológie umožnia knihovníkom prehodnotiť rámec verejných služieb. Táto smernica sa pokúša vytvoriť určité spoločné štandardy vychádzajúce z rôznych tradícií v nádeji, že to umožní celosvetovej komunite knihovníkov ľahšie objavovať nové možnosti.

Niektoré otázky v týchto smerniciach môžu vyvolať dodatočné úvahy a doplňujúce otázky, ako napríklad manažment zmien: ako správca digitálneho referenčného projektu zmierňuje vplyv nových modelov práce na zamestnancov inštitúcie, časový plán a klientov? Mal by sa uskutočniť dodatočný prieskum, aby sa zistili presné požiadavky na financovanie tohto úsilia v širokej škále rôznych komunit, s ohľadom na personálne obsadenie, získavanie zdrojov a vybavenie.

*„... Jedinečný charakter digitálnej referencie prináša novú oblasť otázok a výziev. Potreba smerníc a štandardov sa stáva dokonca stále dôležitejšou v trendoch vývoja konzorciálnych digitálnych referenčných služieb... .“*

*Vera Fullerton, Projekt digitálnych referenčných štandardov IFLA, 12/2002*

## II. História

Diskusná skupina IFLA pre referenčné služby sa prvý raz stretla v roku 1998. Bola vytvorená s cieľom riešiť vplyv nových technológií na referenčnú prácu a na očakávania používateľov. V roku 2002 IFLA vytvorila oficiálnu *Stálu komisiu pre referenčnú prácu*, čím uznala dôležitosť týchto otázok, rovnako ako rozširujúce sa publikum priaznivcov tejto skupiny. Tieto smernice sú výsledkom workshopov o referenčných službách a zasadnutí, ktoré sa konali v priebehu niekoľkých rokov.

## III. Uplatnenie smernice

Tento dokument sa zameriava na potreby riadiacich pracovníkov knižníc a tiež na knihovníkov z praxe:

### 1. časť:

Manažment digitálnych referenčných služieb bol napísaný so zameraním na úlohy správcov digitálnych referenčných služieb.

### 2. časť:

Praktické postupy pri digitálnych referenčných službách poskytujú návod pre pracovníkov digitálnych referenčných služieb a štandardy pre prax s cieľom uľahčiť spoluprácu.

### Definovanie používateľskej základne:

Pred zavedením digitálnej referenčnej služby je dôležité objasniť cieľovú klientelu. Zvážte, aký vplyv môže mať využívanie technológií a/alebo rozširovanie používateľskej základne inštitúcie. Fyzické umiestnenie je menej dôležité, ak sa daná inštitúcia prezentuje online. Okrem tradičných používateľov knižnice sa môžu rozhodnúť využívať online služby aj nové a odlišné typy používateľov.

# 1. MANAŽMENT DIGITÁLNYCH REFERENČNÝCH SLUŽIEB

Preskúmajte existujúce inštitucionálne stratégie a postupy pred zavedením nových služieb. Zistíte, ako môžu byť ovplyvnené úplným alebo čiastočným prechodom do digitálneho prostredia. Môže byť nevyhnutné opätovne zrevidovať dlhodobé stratégie služieb, usporiadať a prispôsobiť ich pre toto nové prostredie.

## 1.1 Stratégia referenčných služieb

- ▶ Objasnite ciele nových referenčných služieb.
- ▶ Určite správcu alebo dozornú radu, ktorí budú zodpovedať za tvorbu osvedčených postupov, definovanie akceptovateľného správania, zostavenie kódexu správania a dôsledkov jeho porušovania.
- ▶ Navrhňte platnú smernicu spojením existujúcich stratégií a postupov s týmito cieľmi a ubezpečte sa, či sú v súlade s celkovým poslaním inštitúcie.
- ▶ Zvážte, ako často by sa malo uskutočňovať prehodnocovanie prijatej stratégie, charakterizujte postupy a delegujte zodpovednosť.
- ▶ Zabezpečte dodržiavanie autorských práv a všetkých ostatných platných právnych obmedzení.
- ▶ Určite, kto môže službu používať. Určite hlavnú klientelu a zamerajte sa na ňu. Ak poskytujete služby každému, bez ohľadu na vek, rasu, pohlavie, sexuálnu orientáciu, náboženské vyznanie, sociálny a ekonomický status alebo postihnutie, informujte o tom. Ak existujú osoby, na ktoré sa služba nevzťahuje (napr. klienti mimo konkrétnej cieľovej skupiny), postup by mal byť taký istý.
- ▶ Určite, či existujú typy otázok, na ktoré inštitúcia bude, alebo nebude odpovedať. Napríklad: „*Odpovieme na vecné a zrozumiteľne formulované otázky. Nebudeme odpovedať na otázky, ktoré sú zamerané na zdravotné alebo právne rady. Otázky od našej hlavnej klientely majú prednosť pred ostatnými...*“
- ▶ Vytvorte stratégiu pre prípady nevhodného správania klientov. Osoby používajúce službu by ju mali využívať takým spôsobom správania, ktoré je v súlade s jej cieľmi a zámermi.

## 1.2 Plánovanie

Rozsah poskytovaných služieb by mal byť založený na reálnom plánovaní a dostupných finančných zdrojoch, ako aj na vnímaní potrieb komunity, pre ktorú sú určené.

- ▶ Vytvorte pracovnú skupinu riadiacich pracovníkov a odborníkov v rámci inštitúcie, aby preskúmali dostupné možnosti služieb a stanovili ich priority.
- ▶ Vypracujte konkrétne ciele – víziu: Ako bude táto služba slúžiť potrebám komunity? Ako by sa mohla táto služba vyvíjať v priebehu času?
- ▶ Navrhните počítačový akčný plán.
- ▶ Vyhodnoťte dostupný softvér a služby.
- ▶ Určite najpravdepodobnejšie zdroje financovania.
- ▶ Žiadajte od klientov spätnú väzbu.
- ▶ Zistíte, či by aj iné inštitúcie (lokálne, regionálne a pod.) mali záujem o spolufinancovanie a vytvorenie kooperatívnej služby.
- ▶ Opätovne vyhodnoťte počítačový akčný plán podľa výsledkov prieskumu v posledných štyroch bodoch vyššie.
- ▶ Prezentujte akčný plán a zabezpečte podporu vedenia inštitúcie.

### 1.3 Personál

- ▶ Vyberte zúčastnených zamestnancov na základe počiatočného záujmu (toto je kľúčové), schopností, dostupnosti, počítačových zručností a interpersonálnych komunikačných zručností.

Jasne definujte ich konkrétne zodpovednosti a úlohy.

- ▶ Zvážte, koľko budete potrebovať knihovníkov na plný úväzok a koľko špecialistov, ak nejakých máte, na distribúciu otázok a ich zodpovedanie.
- ▶ Udržujte dostatočnú personálnu flexibilitu na začlenenie tých zamestnancov, ktorí prejavia záujem o účasť po tom, ako si zvykli na túto myšlienku (pamätajte, že budúcnosť projektu závisí skôr od povzbudzovania záujmu než od odrádzania).
- ▶ Ak nie je možné zabezpečiť 24-hodinovú nepretržitú službu alebo nie je žiaduca, naplánujte také personálne zabezpečenie počas pracovných hodín, ktoré sa najviac približuje informačným potrebám a očakávaniam používateľov. Je to zvlášť dôležité, ak sa využívajú chatovacie referenčné nástroje.
- ▶ Priebežne kontrolujte a vyhodnocujte časový rozvrh a pracovné vyťaženie knihovníkov. Nápravu nedostatkov realizujte kedykoľvek je to nevyhnutné a možné.
- ▶ Vytvorte centralizovaný časový rozvrh pre hlavných poskytovateľov služby, ako aj pre zastupujúcich a/alebo náhradných poskytovateľov služby.
- ▶ Stanovte, kto v rámci inštitúcie alebo konzorcia bude poskytovať potrebnú technickú podporu (organizovaná skupinová technická podpora je základom úspechu digitálnej referenčnej služby).

- ▶ Stanovte, ktorý zamestnanec(-i) bude dohliadať na dodržiavanie všetkých obmedzení používania, obsiahnutých napríklad v licenčných zmluvách.
- ▶ Stanovte, ktorý zamestnanec(-i) bude mať na starosti kontrolu, či sa referenčné štandardy dodržiavajú.
- ▶ Naplánujte začlenenie služby do denných postupov a pracovného chodu. Štandardizujte postupy tak, aby sa v prípade, že zamestnanci odídu na dovolenku alebo ukončia pracovný pomer, žiadne referenčné otázky nestratili.

#### 1.4 Školenie. Základy

- ▶ Stanovte, kto bude školiť zamestnancov a určí čas potrebný na školenie zamestnancov, odborné zorientovanie a profesionálny rozvoj. Kľúčové zručnosti digitálneho referenčného knihovníka by mali zahŕňať:
  - ▶ multitasking – súbežné spracovanie viacerých úloh,
  - ▶ zrozumiteľné komunikačné schopnosti, hlavne v písomnom prejave,
  - ▶ zručnosť vo vyhľadávaní v databázach a online informačných zdrojoch,
  - ▶ zručnosť vo vedení rozhovoru a v správnom kladení otázok, aby sa kompenzoval nedostatok vizuálnych a zvukových podnetov,
  - ▶ znalosť referenčných zdrojov,
  - ▶ ovládanie práce s vybraným softvérovým balíkom.
- ▶ Aktualizujte školenie vždy, keď je to nevyhnutné. Povzbudzujte zamestnancov a umožnite im pravidelne sa stretávať, aby mali možnosť diskutovať o svojich skúsenostiach a nových vývojových trendoch v tejto oblasti.

#### 1.5 Návrh rozhrania

Online referenčný pult by mal byť navrhnutý tak, aby umožnil prístup k zdrojom a odborným znalostiam pre čo najväčší počet ľudí, bez ohľadu na jazyk, technickú spôsobilosť a fyzické prekážky. Prosím, nezabudnite: Hoci plánujete online službu, neprehliadajte fyzické a logistické predpoklady, potrebné pre účinné poskytovanie digitálnych referenčných služieb: vybavenie zamestnancov vhodným pracovným prostredím – zariadením, hardvérom, softvérom, tlačnými zdrojmi, prístupom k internetu, webovými prehliadačmi a e-mailovým kontom – čo je pre službu rovnako dôležité ako to, čo klienti vidia na svojich obrazovkách.

Je tiež dôležité vhodne usporiadať virtuálny pracovný priestor:

- ▶ Uveďte príklad „používateľsky prívetivého“ rozhrania a jednoduchkej navigácie.
  - ▶ Vytvorte štandardnú štruktúru a dizajn a aplikujte ho rovnako na celej webovej stránke, aby používateľ, ktorý ju navštívi prvý raz, zistil, ako sa orientovať na stránke už po prehliadnutí jednej alebo dvoch obrazoviek. Umiestnite linku na službu (tlačidlo *Spýtajte sa knihovníka*) rovnako na všetky stránky webového sídla inštitúcie.
  - ▶ Používajte ikony a obrázky orientované na používateľa v čo najväčšej možnej miere. Pokúste sa nezaťažovať webovú stránku dlhými blokmi textu.
  - ▶ Prehľadne označte inštitúciu a umiestnite linku na domovskú stránku knižnice.
  - ▶ Zahrňte krátky odsek vymedzujúci rozsah inštitucionálnych referenčných služieb a uveďte, aké dlhé čakacie lehoty odpovedí na otázky môžu používatelia očakávať (napr. „...všetky otázky odoslané prostredníctvom tejto služby, budú zodpovedané do 5 pracovných dní...“).
  - ▶ Poskytnite informácie na usmernenie používateľa pri vyplňovaní formulára (napr. pole formulára „Konzultované zdroje“ by malo obsahovať najmenej jeden ilustračný príklad pre používateľa, že je nevyhnutné uviesť ročník, číslo strany a časový údaj, informáciu o názve, o autorovi atď.).
  - ▶ Všeobecné polia s informáciami, ktoré by ste mali pridať do Vášho webového formulára, zahŕňajú tie najzákladnejšie údaje: „e-mailová adresa“, „text otázky“, ako aj nepovinné polia: „meno a priezvisko“, „telefónne číslo“, „vzdelanostná úroveň“ (požadovanej odpovede), „cieľ výskumu“ atď.
  - ▶ Vytvorte polia pre akékoľvek informácie, o ktorých si myslíte, že ich budete potrebovať v záujme poskytovania čo najefektívnejšej služby, ale nie príliš veľa polí, aby neodrádzali.
  - ▶ Uveďte linky na dôležité interné a externé online zdroje (pravidelne preverované a aktualizované) – domovské stránky, online katalógy, databázy, často kladené otázky (FAQ).
  - ▶ Uveďte linku na údaje o celkovej inštitucionálnej referenčnej/korešpondenčnej stratégii a na smernicu o poskytovaných službách.
  - ▶ Označte a uveďte kontaktné informácie pre všetky prostriedky komunikácie s personálom knižnice: prostredníctvom živej chatovacej služby, e-mailu, webového formulára, faxu, klasickej pošty, telefónu atď.

- ▶ Pri plánovaní webového sídla vezmite do úvahy potenciálne obmedzenia hardvéru a technickej úrovne koncových používateľov. Mali by byť zreteľne uvedené minimálne hardvérové požiadavky pre používanie služby.
- ▶ Zahrňte do stratégie a dodržiavajte princípy, ktoré zaručujú, že všetci používatelia, vrátane tých, ktorí sú postihnutí, budú schopní využívať službu.
- ▶ Zreteľne uveďte, kto odpovedá na otázky, a špecifikujte, čo služba nebude poskytovať.

Napríklad:

Vzhľadom na časové obmedzenie a množstvo otázok, ktoré dostávame, nemôžeme:

- ▶ faxovať podklady používateľom,
  - ▶ vytvárať bibliografie,
  - ▶ vykonávať rozsiahly výskum,
  - ▶ prolongovať materiály prostredníctvom tejto služby.
- ▶ Ochrana osobných údajov, odmietnutie zodpovednosti atď. (založené na príslušnom právnom poriadku lokality...).

Napríklad: Zásady ochrany osobných údajov pre webovú stránku Britskej knižnice: <<http://www.bl.uk/privacy.html>>.

Cieľom tohto vyhlásenia je informovať používateľov tejto webovej stránky o tom, aké informácie sa o nich zhromažďujú, keď navštevujú toto webové sídlo, ako sa tieto informácie používajú a či sa zverejňujú.

Podobne ako väčšina webových sídiel, aj webová stránka Britskej knižnice automaticky zaznamenáva určité informácie o každej požiadavke, ktorá jej je zaslaná. Tieto informácie sa používajú pre systémovú administráciu a pre vytváranie používateľských štatistík. Z týchto dát sa vytvárajú súhrnné štatistiky a niektoré z nich môžu byť verejne dostupné, tie však nezahŕňajú informácie, na základe ktorých by mohli byť identifikovaní jednotlivci. Relevantné podmnožiny týchto dát môžu byť použité ako súčasť prieskumov zneužívania počítačov vrátane tohto webového sídla (pozri aj naše smernice o používaní...).

- ▶ Určite, ako dlho budú archivované kópie chatových diskusií a otázok a kto k nim bude mať povolený prístup. Stanovte, či je nevyhnutné zachovať anonymitu používateľa odstránením všetkých osobných informácií. Zaveďte proces údržby a časový plán.
- ▶ Poskytnite používateľom prostriedky na ich spätnú väzbu – prostredníctvom dotazníkov, e-mailov atď.



## 1.6 Právne otázky

Pre všetkých knihovníkov je dôležité oboznámiť sa so súčasným stavom verejných informačných právnych predpisov vo svojom regióne, a ak to ovplyvňuje rozsah ponúkaných služieb, je dôležité tieto informácie zdieľať s používateľmi.

- ▶ Digitálne referenčné služby a slobodný prístup k informáciám / miestne podmienky.
- ▶ Národná informačná politika – aká je politická scéna?
- ▶ Verejné informačné právne predpisy.
- ▶ Súvisiaca legislatíva.
- ▶ Autorské právo.
- ▶ Ochrana osobných údajov a dôverné otázky.
- ▶ Licenčné zmluvy.
- ▶ Konzorciálne vzťahy.

## 1.7 Publicita a propagácia

- ▶ Identifikujte kľúčové publikum.
- ▶ Rozvíjajte „identitu“ projektu a logo/názov so zreteľom na cieľovú komunitu.
- ▶ Podporujte ústnu propagáciu medzi personálom a dlhodobými používateľmi.
- ▶ Vytvorte strategické linky z knižničnej webovej stránky a/alebo zo stránok potenciálnych inštitucionálnych partnerov.
- ▶ Kontaktujte miestne médiá – miestne noviny, informačný bulletin združenia priateľov knižnice, miestnu rozhlasovú stanicu, miestnych pedagógov.
- ▶ Pošlite vyhlásenia do profesionálnych aj záujmových diskusných skupín.

## 1.8 Vyhodnotenie

- ▶ Realizujte používateľské prieskumy zamerané na používateľov aj na zamestnancov. Monitorujte záujem, problémy a otázky zamestnancov i používateľov.
- ▶ Zhromažďujte a vyhodnocujte štatistiky o aktivitách služby, ako aj prípadné technické problémy alebo strategické otázky.
- ▶ Zavádzajte do služieb zmeny, ktoré sú založené na štatistickej analýze a na spätnej väzbe od knihovníkov a používateľov.

## 1.9 Spolupráca

Online nástroje umožňujú knižniciam zdieľať ich zdroje s inými podobnými alebo doplnkovými inštitúciami. To im umožňuje ponúkať svojim používateľom väčší rozsah služieb a odborných znalostí.

Kooperatívna práca však nie je bez určitých problémov. Spolupracujúce inštitúcie musia:

- ▶ vytvoriť spoločnú víziu služieb, ktoré bude poskytovať nový subjekt,
- ▶ vypracovať spoločnú smernicu pre činnosti a postupy,
- ▶ vybudovať dôveru medzi partnermi – určiť zodpovednosť,
- ▶ premyslieť všetky otázky, ktoré by mohli obmedziť poskytovanie zdieľaných zdrojov, napr. autorské právo, licenčné zmluvy, právna zodpovednosť, národná informačná politika atď.

## 2. POSKYTOVANIE DIGITÁLNYCH REFERENČNÝCH SLUŽIEB

### 2.1 Všeobecné pokyny

Digitálne referenčné služby musia spĺňať rovnaké štandardy ako tradičné referenčné služby. Poskytovatelia služieb by mali:

- ▶ niest' zodpovednosť za efektívne poskytovanie služieb,
- ▶ preukazovať profesionálnu zdvorilosť a úctu pri odpovedaní na otázky,
- ▶ dodržiavať princípy intelektuálnej slobody,
- ▶ potvrdiť príjem používateľovej otázky; poskytnúť používateľom odpovede čo najrýchlejšie; listy a iné formy komunikácie by mali byť zodpovedané promptne a zdvorilo,
- ▶ vytvoriť a dodržiavať uvedené postupy vybavovania odpovedí používateľom,
- ▶ postupovať v súlade so zmluvnými licenčnými zmluvami pre elektronické a tlačené materiály, ako aj s konkrétnymi obmedzeniami používania a s príslušnými autorskými právami, ktoré sa viažu na uvedené materiály,
- ▶ uplatňovať vhodné vyhľadávacie stratégie,
- ▶ odpovedať na 100% otázok, aj keby mali byť zodpovedané spôsobom: *„Prepáčte, neviem Vám pomôcť, ale môžete skúsiť... .“*

### 2.2 Pokyny pre obsah

- ▶ Digitálna referenčná služba by mala byť informatívna; propagujte informačnú gramotnosť poskytovaním informácií používateľom, ako bola nájdená odpoveď na ich otázku.
- ▶ Zachovajte nestrannosť a nevkladajte hodnotové súdy o predmete alebo charaktere otázky počas poskytovania služby.
- ▶ Používajte neutrálnu techniku rozhovoru na zistenie „podstaty otázky“ a keď je otázka bližšie určená, poskytnite používateľom správne odpovede, primerané z hľadiska dĺžky, úrovne a úplnosti. Zahrňte informáciu, že otázka môže byť preposlaná konzorciálnym partnerom, ak ide o takýto prípad.
- ▶ Pri otázkach, ktoré si vyžadujú podrobnejšiu odpoveď, môže byť poskytnutá odborná pomoc, ak je to vhodné. Čas vyhľadávania by mal byť limitovaný na rozsah času, ktorý navrhne priamy nadriadený.

Správne štruktúrovaná písomná odpoveď má záhlavie, hlavnú časť a záver:

- ▶ **Záhlavie:** Pozdravenie používateľa vrátane všeobecnej formulácie poďakovania za používanie služby, s priamou väzbou na predmet klientovej otázky:

Napríklad: „*Informácia o ..... by mohla byť nájdená.....* .  
*Na zistenie viacerých informácií o.....by sme Vám odporučili.....* .“

- ▶ **Hlavná časť:** Citujte zdroje úplne a v súlade s pravidlami citovania. Popíšte všetky materiály (ak sú nejaké), posielané osobitne alebo v prílohe. Vysvetlite, ako boli príslušné informácie nájdené, ich umiestnenie s odkazom na navrhovaný zdroj, ak to nie je ihneď zrejmé.

- ▶ **Podpis:** Podpis by mal byť časťou každého záveru. Podpis knihovníka môže obsahovať meno knihovníka alebo iniciály, titul, inštitúciu a akékoľvek kontaktné informácie, tak ako je to predpísané nadriadeným.

Príklady: „*Dúfame, že informácie, ktoré sme Vám poskytli, Vám pomôžu aj pri Vašom výskume.*“ „*Verím, že tieto informácie budú pre Vás užitočné.*“ „*Dúfame, že sme Vám dostatočne zodpovedali na Vašu otázku. Ak budete mať ďalšie otázky, prosím opätovne nás kontaktujte a my Vám radi poskytneme dodatočnú pomoc...* .“

- ▶ Vyhýbajte sa používaniu žargónu, akronymov alebo internetových skratiek (napr. BTW, IMHO).
- ▶ Píšte všetky odpovede zrozumiteľne a prispôbujte ich znalostnej úrovni otázky (podľa možností čo najviac).
- ▶ Poskytujte správne odpovede – kontrolujte fakty a overujte (posudzujte) zdroje.
- ▶ Kontrolujte pravopis v písomných odpovediach a overujte funkčnosť URL adries.
- ▶ Vyberajte a citujte iba z vierohodných zdrojov:
  - ▶ Kritériá hodnotenia pre tlačené zdroje: autor, dátum vydania, vydanie alebo upravené vydanie, vydavateľ, názov, zameranie na cieľovú skupinu, rozsah, jazykový štýl.
  - ▶ Kritériá hodnotenia pre recenzie: relevantnosť, odbornosť, aktuálnosť, objektívnosť.
  - ▶ Kritériá hodnotenia pre webové zdroje: autor, obsah, názov domény, dátum poslednej úpravy, objektívnosť, odbornosť a relevantnosť.
  - ▶ Vždy citujte informačné zdroje úplne, či už ide o webovú stránku, encyklopedickú príručku, databázu alebo iný zdroj. Používajte zaužívanú citačnú techniku, aká sa používa v celej inštitúcii (pokiaľ je to možné).

- ▶ Knihovník by mal poskytované informácie rozšíriť pridanou hodnotou, buď pridaním analýzy, popisu, kľúčových slov, liniek alebo preštylizovaním.
- ▶ Knihovník/knihovnička by sa mali snažiť urobiť pre používateľa maximum, aby našli a odporučili minimálne jeden informačný zdroj pre každú otázku.

## 2.3 Pokyny pre chatovanie

- ▶ V ideálnom prípade by sa malo chatovanie s používateľom začať hneď, ako vstúpi do chatovacieho prostredia.
- ▶ Chatovacie otázky by mali byť zodpovedané v takom poradí, v akom sú postupne prijímané.
- ▶ Knihovníci obsluhujúci chat s používateľmi by sa mali identifikovať ihneď po začatí konverzácie (zahrnuté v bode 8 nižšie).
- ▶ Nezabúdajte na ďalších používateľov, ktorí čakajú v poradí (výskum z rôznych chatovacích projektov dokazuje, že predpokladaná priemerná dĺžka chatu je 15 minút. Knihovníci môžu v tejto oblasti použiť svoj vlastný úsudok.
- ▶ Počas vyhľadávania priebežne overujte, či používatelia neboli medzitým odpojení zo siete.
- ▶ Dajte si do záložiek tie URL adresy, ktoré často používate.
- ▶ Používajte správny pravopis, gramatiku a písanie veľkými písmenami – „chatovacia reč“ je vo všeobecnosti viac hovorová ako formálny písomný prejav.
- ▶ Vypracujte všeobecné inštitucionálne textové formulácie, aby ste ušetrili čas knihovníkom a poskytujte rovnaké služby v rámci celej inštitúcie. Správca služby by mal tieto všeobecné textové formulácie schváliť.
  - ▶ Povzbudzujte jednotlivých zamestnancov, aby vypracovali texty podľa potreby:
    - na prijímanie otázok, ktoré si vyžadujú podobné odpovede na témy, s ktorými sa nezaobera nikto iný,
    - na spracovanie odborných tém, ktoré si zasluhujú personalizované texty,
    - na vytvorenie rovnakého odkazu na inú inštitúciu, asociáciu, zdroj alebo webové sídlo,
    - na zavedenie jednotnej formy pozdravu alebo záveru, ktorý sa líši od inštitucionálnej alebo kolektívnej textovej formulácie.
  - ▶ Ak sa chatové stretnutie nemôže ukončiť v primeranom čase a/alebo v poradí čaká ďalší používateľ, navrhnite, že používateľovi odpoviete e-mailom aj s uvedením časového odhadu. Napríklad: „*Budem pokračovať v hľadaní odpovede a pošlem Vám e-mail do x hodín alebo minút.*“

„Bude Vám to pre začiatok stačiť?“ „Môžem Vám poslať odpoveď e-mailom?“

- ▶ Ak je to vhodné, pracujte s viac ako jedným používateľom súčasne. Ak je to pre Vás pohodlné, môžete vyzvať aj druhého používateľa (odporúča sa používať osobitný prehliadač).  
Napríklad: „*Momentálne pracujem na riešení úlohy s iným používateľom. Vrátim sa do tejto chatovej diskusie ihneď, ako budem môcť.*“ „*Môžete, prosím, počkať päť minút?*“

## 2.4 Pokyny pre chatové diskusie

- ▶ Objasnite informačnú potrebu. Umožnite používateľovi plne vyjadriť jeho/jej informačnú potrebu pred tým, ako odpoviete.
- ▶ Používajte techniku otázok s otvoreným koncom, aby ste nabádali používateľa rozšíriť otázku.  
Napríklad: „*Prosím Vás, povedzte mi viac o Vašej téme.*“ alebo „*Aké dodatočné informácie mi môžete poskytnúť?*“ alebo „*Koľko informácií budete potrebovať?*“
- ▶ Používajte otázky na rozšírenie vyhľadávacieho dotazu.  
Napríklad: „*Čo ste už doteraz našli?*“ alebo „*Aký typ informácií potrebujete (knihy, články, atď.)?*“ alebo „*Potrebujete aktuálne alebo historické informácie?*“
- ▶ Rozdeľte dlhé odpovede do niekoľkých blokov (napr. tridsať slov do jedného bloku), tým zabránite dlhým pauzám a klient môže začať čítať Vašu odpoveď, kým ju dokončujete.
- ▶ Vysvetlite postup Vášho vyhľadávania používateľovi a opisujte, čo nachádzate, pokiaľ je to možné. Nezabúdajte, že používateľ Vás nemôže vidieť. Dajte používateľovi vedieť, čo hľadáte a kde to hľadáte.
- ▶ Ak idete prezerat' tlačené zdroje alebo potrebujete viac času na otázku, buď poskytnite používateľovi zdroj, aby si ho prezrel, alebo mu ponúknite možnosť pokračovať v komunikácii prostredníctvom e-mailu.
- ▶ Používajte úplné citácie.
- ▶ Ak je nevyhnutné otázku presunúť na iného knihovníka, dajte používateľovi podrobné informácie o tom, koho sa má opýtať, ako sa s ním môže skontaktovať a o čo má požiadať.
- ▶ „Nevhodné správanie“: Keď je správanie používateľa nevhodné (v zmysle inštitucionálnej smernice), pošlite mu textové upozornenie alebo ukončíte chatovú diskusiu. Recidivisti by sa mali oznamovať.
- ▶ Píšte tak, ako rozprávate, konverzačným spôsobom.
- ▶ Používajte mená klientov a klad'te im otázky, ak je to vhodné.

- ▶ Vyhýbajte sa odpovediam typu áno/nie. Takéto odpovede by si používateľ mohol vysvetľovať ako neosobné a nie príliš priateľské, preto ich používajte ich len pri konzultáciách „tvárou v tvár“.
- ▶ Ujasnite si mätúcu terminológiu a vyhýbajte sa nadmernému slangovému vyjadrovaniu. Používajte terminológiu, ktorej používateľ rozumie.

## BIBLIOGRAFICKÉ ODKAZY

### Zdroje použité na vytvorenie návrhu smernice:

*IFLA Public Library Guidelines (Revised)*. [Smernica IFLA pre verejné knižnice (revidovaná)]. [online]. Jún, 2000.  
Dostupné na internete: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>>.

*QuestionPoint Users Group Guidelines*. [Smernica pre používateľov QuestionPoint]. [online]. Library of Congress, June, 2003.  
Dostupné na internete:  
<[http://www.loc.gov/rr/digiref/QP\\_best\\_practices.pdf](http://www.loc.gov/rr/digiref/QP_best_practices.pdf)>.

LIPOW, Anne G. *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. [Príručka virtuálneho referenčného knihovníka]. New York : Neal-Schuman Publishers, 2003.

*QuestionPoint Global Reference Network Member Guidelines*. [Smernica pre členov globálnej referenčnej siete - QuestionPoint]. [online].  
Dostupné na internete:  
<<http://www.questionpoint.org/policies/membersguidelines.html>>.

*Procedures for developing guidelines*. [Postupy pre tvorbu smerníc]. [online]. American Library Association. ALA Division - Reference and User Services Association (ALA/RUSA), Chicago, 2000.  
Dostupné na internete:  
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/about/policies/developingguidelines/4developingguidelines.cfm>>.

*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. [Smernica pre zavádzanie a poskytovanie virtuálnych referenčných služieb]. [online]. American Library Association. ALA Division – Reference and User Services Association (ALA/RUSA), Chicago, 2004.  
Dostupné na internete:  
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>>.

*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Chapter 4.0 - Searching.* [Smernica pre modely správania referenčných a informačných profesionálov. Kapitola 4.0 - Vyhľadávanie]. American Library Association. ALA Division - Reference and User Services Association (ALA/RUSA), Chicago, 2004.

Dostupné na internete:

<<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>>.

SLOAN, Bernie. *Digital Reference Services: Bibliography.* [Digitálne referenčné služby: Bibliografia]. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

### **Virtuálny referenčný pult:**

*Aspekty kvality pre digitálnu referenčnú službu - Facets of Quality for Digital Reference.* Verzia 5, 2003. [online].

Dostupné na internete:

<[http://www.webjunction.org/c/document\\_library/get\\_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf](http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=438979&name=DLFE-11466.pdf)>.

KASOWITZ, Abby S. *Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services.* [Smernica pre informačných špecialistov digitálnej referenčnej služby K-12]. 1998.