DIRECTRIUS

de l'IFLA sobre el servei d'informació digital

{B·D
Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

D I R E C T R I U S

de l'IFLA sobre el servei d'informació digital

DIRECTRIUS

de l'IFLA sobre el servei d'informació digital

Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

Revisió de la traducció: Ceci Jaques, Amadeu Pons, Pep Torn i Nora Vela

Col·lecció: Directrius
Coordinador de la col·lecció: Amadeu Pons
Títol original: IFLA Digital Reference Guidelines
Editat pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya
Disseny gràfic i maquetació: clic traç, sccl
Barcelona, abril 2011

SUMARI

Introducció 6

I. La gestió dels serveis d'informació digital 9

II. La pràctica de la referència digital 16

Recursos usats per elaborar aquest treball 21

INTRODUCCIÓ

«Els termes 'informació o referència virtual', 'informació o referència digital', 'serveis d'informació a Internet', 'informació o referència immediata' i 'informació o referència en temps real' són intercanviables per descriure els serveis de referència que utilitzen tecnologia digital d'una manera o una altra...»
Virtual Reference Canada, Oct. 2006.
http://web.archive.org/web/20070409052334/http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html.

I. OBJECTIU

L'objectiu d'aquestes directrius és promoure les millors pràctiques de referència digital a escala internacional. L'entorn en línia està singularment adaptat per treballar cooperativament i compartir recursos. Les biblioteques de diferents països poden tenir diverses tradicions de servei públic, que afecten tant les seves pràctiques de referència actuals com les expectatives dels seus usuaris. Tanmateix, s'ha de reconèixer que les noves tecnologies faran possible que els bibliotecaris redefineixin l'àmbit dels seus serveis públics. Aquestes directrius són un intent de crear pautes comunes a partir de diferents tradicions, amb l'esperança que la comunitat internacional de bibliotecaris pugui explorar lliurement les seves possibilitats.

Algunes de les qüestions presentades en aquestes directrius podrien justificar el plantejament d'altres de més consideració i extensió, com la gestió del canvi: com aborda el responsable d'un projecte de referència digital l'impacte de noves formes de treballar sobre el personal, la programació i els usuaris d'una institució? Es podria treballar també per determinar en quina mesura s'han d'invertir esforços en diverses comunitats respecte al personal, l'adquisició de recursos i els equipaments.

«... La naturalesa única de la referència digital planteja qüestions i reptes nous. La necessitat de pautes i normes és cada vegada més important a mesura que els serveis de referència digital segueixen evolucionant en tot el món...»
Vera Fullerton, *IFLA digital reference standards project*, Dec. 2002.
http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm.

II. HISTÒRIA

El grup de treball sobre referència de l'IFLA es va reunir per primera vegada el 1998. Va ser creat per tractar els efectes de les noves tecnologies en el treball de referència i en les expectatives dels usuaris. El 2002, reconeixent la importància d'aquestes qüestions, com també l'interès creixent del grup, l'IFLA va crear el Standing Committee on Reference Work. Aquestes directrius han sorgit de la feina feta en tallers i reunions de referència celebrats al llarg de diversos anys.

III. ABAST

Aquest document fa referència a les necessitats dels responsables de les biblioteques i dels bibliotecaris.

Secció 1: «La gestió dels serveis d'informació digital» es va redactar tenint en compte les responsabilitats dels gestors o responsables.

Secció 2: «La pràctica de la referència digital» orienta els qui posen en pràctica la referència digital i articula normes de procediment per facilitar el treball cooperatiu.

Definició d'un grup bàsic d'usuaris: Abans d'establir un servei de referència digital seria convenient definir a quins usuaris va dirigit. L'ús de les tecnologies en línia pot ampliar aquest grup inicial d'usuaris. La ubicació és el menys important quan la institució té presència a la xarxa. A més dels usuaris tradicionals de la biblioteca, diversos tipus d'usuaris nous es poden beneficiar dels serveis en línia.

LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'INFORMACIÓ DIGITAL

LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'INFORMACIÓ DIGITAL

Abans de crear un servei d'informació digital, s'han d'examinar els procediments i les polítiques institucionals existents i establir en quin grau es poden veure afectats per la transició a un entorn digital. Potser s'hagin de reconsiderar les polítiques de servei tradicionals, aclarir-les i adaptar-les al nou entorn.

1.1 POLÍTICA DE REFERÈNCIA

- Proposeu els objectius per a aquest nou servei de referència.
- Establiu un grup supervisor responsable de crear pràctiques millors, de definir la conducta acceptable i d'articular un codi de conducta que tingui en compte les conseqüències de les infraccions.
- Elaboreu normes que es puguin aplicar combinant les polítiques i els procediments existents amb aquests objectius, assegurant-vos que estan en consonància amb el propòsit general de la institució.
- Establiu la periodicitat amb què aquestes polítiques s'han de revisar, descriviu-ne el procediment i assigneu responsabilitats
- Assegureu-vos que es respecten els drets d'autor i d'altres restriccions legals aplicables.
- Establiu qui pot utilitzar el servei. Definiu i delimiteu els principals col·lectius d'usuaris. Si se n'exclouen certes persones (per exemple, usuaris aliens a una determinada comunitat), l'aplicació de la norma haurà de ser uniforme.
- Establiu si existeixen tipus de preguntes que la institució respondrà o no. Per exemple: «Respondrem preguntes factuals i consultes de referència immediata. No respondrem consultes relatives a consells mèdics o jurídics, etc. Prioritzarem les consultes dels usuaris propis davant de les d'altres...».
- Establiu una política per als usuaris que malentenguin el servei. Els usuaris haurien d'utilitzar el servei d'acord amb els propòsits i funcions del servei.

1.2 PLANIFICACIÓ

L'àmbit dels serveis que es presten hauria d'estar basat en una planificació realista i en els recursos financers disponibles, com també en les necessitats observades en la comunitat a la qual se serveix.

- Organitzeu un grup de treball de gestors i professionals de la institució per explorar les opcions de servei possibles i establir prioritats.
- Elaboreu objectius concrets: com atendrà aquest servei les necessitats de la comunitat? Com podria evolucionar aquest servei amb el transcurs del temps?
- Elaboreu propostes d'actuació.
- Avalueu els serveis i els programes informàtics disponibles.
- Establiu les fonts de finançament més segures.
- Sol·liciteu l'opinió dels usuaris.

- Comproveu si d'altres institucions (locals, regionals, etc.) podrien estar interessades a unir els recursos per fomentar un servei cooperatiu.
- Torneu a avaluar les propostes d'actuació inicials basades en les fites obtingudes a partir dels passos anteriors: 1.2.4-1.2.7.
- Presenteu un pla d'acció i assegureu-vos el suport de la direcció.

1.3 PERSONAL

- Seleccioneu el personal que ha de treballar al servei atenent la seva motivació inicial (aspecte clau), les capacitats, la disponibilitat, els coneixements informàtics i les aptituds de comunicació interpersonal. Definiu clarament les seves responsabilitats i tasques específiques.
  - Estimeu quants bibliotecaris a temps complet es necessiten per distribuir i respondre preguntes, com també quants informàtics, si escau.
  - Tingueu prou flexibilitat en qüestions de personal com per incorporar professionals que expressin motivació per participar una vegada que hagin assumit els objectius. Recordeu que el futur del projecte depèn de fomentar l'interès més que no pas de desanimar el personal.
  - En cas que no pugueu aconseguir o no desitgeu un servei de 24 hores, organitzeu l'horari del personal durant les hores que millor s'adaptin a les necessitats d'informació i expectatives dels usuaris, cosa que cal tenir especialment en compte si es fan servir eines de referència per xat.
  - Examineu i avalueu la planificació i distribució de la càrrega de treball dels bibliotecaris basant-vos en informació actual. Realitzeu ajustos quan sigui necessari i possible.
  - Elaboreu un horari centralitzat amb els torns de feina per al personal fix, com també per als substituts i/o auxiliars.
- Decidiu qui proporcionarà el suport tècnic necessari dins de la institució o consorci (un grup de suport tècnic organitzat és fonamental per a l'èxit del servei de referència digital).
- Decidiu quins membres del personal controlaran el compliment de les normes sobre l'ús, com per exemple les relatives al contractes dels recursos electrònics.
- Decidiu quins membres del personal seran els responsables d'assegurar que es compleixin els nivells de qualitat del servei.
- Planifiqueu la integració del servei en els procediments diaris i el flux de treball. Normalitzeu els procediments perquè quan hi hagi personal absent no es desatenguin consultes.

1.4 FORMACIÓ: ASPECTES BÀSICS

- Establiu qui formarà el personal i dediqueu temps a la seva formació, orientació i desenvolupament professional.
  Les aptituds més importants que un bibliotecari de referència digital hauria de posseir són les següents:

- Multitasca.
- Habilitat de comunicació, sobretot escrita.
- Habilitats en la cerca en bases de dades i en línia.
- Habilitat per entrevistar a distància, amb la dificultat que afegeix la manca d'indicacions visuals o auditives.
- Coneixement de recursos de referència.
- Estar familiaritzat amb els programari disponible.

Actualitzeu la formació tant com calgui. Animeu i faciliteu que el personal mantingui trobades regularment per comentar les seves experiències i nous avenços en aquest àmbit.

1.5 EL DISSENY DE LA INTERFÍCIE

El servei de referència en línia hauria d'estar dissenyat per permetre que el major nombre possible de persones accedeixi a recursos i coneixements tècnics, sense tenir en compte la llengua, els coneixements tècnics que puguin tenir i els impediments físics. En planificar un servei en línia s'ha de tenir en compte no oblidar els detalls físics i logístics necessaris per oferir un servei amb eficiència: proporcionar al personal un espai de treball adequat –mobiliari, equips informàtics, programari, fonts impreses, accés a Internet, navegadors i comptes de correu electrònic– és tan important per al servei com el que els usuaris veuen a les seves pantalles.

És important equipar l'espai de treball virtual d'una manera apropiada.

- Il·lustreu amb exemples la interfície «fàcil d'usar» i la navegació senzilla.
  - Elaboreu una estructura i un disseny estàndards i utilitzeu-los d'una manera coherent en tot el lloc web, amb la finalitat que un usuari que entri per primera vegada comprengui com navegar pel lloc web després de fer servir una o dues pantalles. Col·loqueu un enllaç cap al «Servei» (el botó «Pregunteu al bibliotecari») d'una manera coherent en totes les pàgines web de la institució.
  - Useu tantes icones i imatges com calgui per orientar l'usuari. Intenteu no omplir la pàgina amb grans blocs de text.
  - Indiqueu clarament el nom de la institució i col·loqueu un enllaç cap a la pàgina principal de la biblioteca.
  - Incloeu un breu paràgraf on s'expliqui l'àmbit dels serveis de referència de la institució i es mencioni el temps que han d'esperar els usuaris a rebre la resposta a les seves preguntes (per exemple: «Totes les consultes que es realitzin a aquest servei es respondran en un termini de cinc dies laborables»).
  - Proporcioneu informació per orientar l'usuari en el formulari. (En el camp de «Recursos consultats» hi hauria de figurar almenys un exemple que mostri a l'usuari que és important incloure el número de volum, les pàgines, data, títol, informació de l'autor, etc.)
  - Podeu incloure al formulari web camps comuns d'informació que són bàsics, com «Adreça de correu electrònic» i «Text de la pregunta», i també camps optatius, com «Nom i

cognoms», «Número de telèfon», «Nivell d'estudis [de la resposta desitjada]», «Motiu de la cerca», etc.
  - Introduïu camps per a les informacions que considereu necessàries per tal de proporcionar el servei més efectiu, però no us excediu perquè podeu desanimar l'usuari.
  - Inseriu enllaços per a recursos en línia que siguin importants, tant interns com externs (revisats i actualitzats periòdicament): pàgines d'inici, catàlegs en línia, bases de dades i preguntes freqüents (FAQs).
  - Inseriu un enllaç cap a la informació sobre les polítiques generals de referència i correspondència de la institució.
  - Assenyaleu i proporcioneu informació de contacte per qualsevol mitjà amb el personal bibliotecari: per servei de xat en directe, correu electrònic, formulari web, fax, correu postal, telèfon, etc.
- Tingueu en compte les possibles limitacions de l'equip informàtic i l'expertesa tècnica dels usuaris finals quan planifiqueu un lloc web. Les necessitats mínimes per al funcionament del servei han d'estar clarament especificades.
- Incorporeu les polítiques i compliu amb la normativa que assegura a tots els usuaris l'accés al servei.
- Indiqueu clarament qui respon les preguntes i assenyaleu allò que el servei no farà. Per exemple:
  «Per una qüestió de temps i pel volum de preguntes que rebem, no podem:
  - enviar material per fax als usuaris,
  - elaborar bibliografies,
  - efectuar cerques aprofundides,
  - renovar material via aquest servei...»
- Declaració de privacitat, reclamacions, etc. (de conformitat amb la legislació vigent). Per exemple: *Privacy policy for the British Library website*: http://www.bl.uk/privacy.html.

  «The purpose of this statement is to inform users of this website what information is collected about them when they visit this site, how this information is used and if it is disclosed.

  In common with most websites, the British Library website automatically logs certain information about every request sent to it. This information is used for system administration and for producing usage statistics. Summary statistics are extracted from this data and some of these may be made publicly available, but these do not include information from which individuals could be identified. Relevant subsets of this data may be used as part of investigations of computer misuse involving this site (see also our guidelines on use http://www.bl.uk/disclaimer.html)».

- Establiu el període en què es guardaran transcripcions de xat i consultes, i qui hi tindrà accés. Decidiu si és necessari mantenir l'anonimat de l'usuari suprimint tota la informació personal. Establiu un procés i un calendari de manteniment de la documentació.
- Oferiu els mitjans perquè l'usuari proporcioni respostes a les enquestes, correus electrònics, etc.

1.6 ASPECTES LEGALS

És important que tots els bibliotecaris es familiaritzin amb la legislació vigent a la seva jurisdicció sobre la informació pública i, en cas que afecti l'àmbit dels serveis prestats, que ho facin saber als seus usuaris.

- Referència digital i llibertat d'informació/cultura local.
- Polítiques nacionals d'informació. Quin és el panorama polític?
- Legislació sobre informació pública.
- Normativa relacionada.
- Drets d'autor.
- Privacitat i confidencialitat.
- Contractes de llicència d'accés als recursos electrònics.
- Relacions amb el consorci del qual es formi part.

1.7 PUBLICITAT I DIFUSIÓ

- Identifiqueu els destinataris principals.
- Desenvolupeu una identitat per al projecte amb un nom i un logotip que connecti amb la comunitat a la qual es dirigeix.
- Fomenteu la comunicació directa entre el personal i els usuaris habituals.
- Creeu enllaços estratègics en el lloc web de la biblioteca i en els llocs dels possibles col·laboradors institucionals.
- Entreu en contacte amb els mitjans de comunicació locals, butlletins d'amics de la biblioteca, emissores de ràdio locals i centres educatius.
- Envieu informació a les llistes de distribució professionals i especialitzades.

1.8 AVALUACIÓ

- Efectueu enquestes tant als usuaris com al personal. Tingueu en compte els seus interessos, problemes i preguntes.
- Recolliu i avalueu les estadístiques de l'activitat del servei, com també afers tècnics o de la política del centre, si és possible.
- Introduïu els canvis als serveis basant-vos en l'anàlisi de les estadístiques i les respostes de bibliotecaris i usuaris.

1.9 COL·LABORACIÓ

Les eines en línia fan possible que les biblioteques comparteixin els seus recursos amb altres institucions homòlogues o complementàries, la qual cosa permet oferir als seus usuaris una major varietat de serveis i coneixements tècnics.

No obstant, la col·laboració també planteja els seus reptes. Les entitats col·laboradores han de:

- Establir una visió comuna dels serveis que prestarà la nova entitat.
- Elaborar unes directrius comunes de pràctiques i procediments.
- Fomentar la confiança entre els socis; distribuir responsabilitats.
- Reflexionar sobre les qüestions que puguin sorgir en l'ús dels recursos compartits, per exemple: la legislació sobre els drets d'autor, els contractes de llicència, responsabilitats legals, polítiques d'informació nacional, etc.

II

LA PRÀCTICA DE LA REFERÈNCIA DIGITAL

LA PRÀCTICA DE LA REFERÈNCIA DIGITAL

2.1 DIRECTRIUS GENERALS

El servei de referència digital ha de complir les mateixes normes que el servei de referència tradicional. Els qui el porten a terme haurien de:

- Comprometre's a prestar l'ajuda més eficaç.
- Mostrar cortesia i respecte professional a l'hora de respondre preguntes.
- Respectar els principis de la llibertat intel·lectual.
- Acusar recepció de les preguntes dels usuaris i respondre-les amb la major brevetat possible. La correspondència i els altres tipus de comunicació s'haurien de respondre d'una manera ràpida i educada.
- Elaborar i complir una política d'intercanvi en les respostes.
- Complir els contractes de llicència, tant per al material electrònic com l'imprès, com també les restriccions específiques d'ús i les lleis de dret d'autor que siguin d'aplicació al material en qüestió.
- Posar en pràctica unes bones estratègies de cerca.
- Vegeu el document de la RUSA (Reference and User Services Association): *Directrius de procediment per orientar el comportament dels proveïdors de serveis de referència i d'informació* (http://www.ub.edu/bid/13vela.htm), secció 4.o «Cerca». Aprovades per la Junta Directiva el gener de 1996.[1]
- Respondre totes les preguntes que s'assignen, encara que sigui només per dir «Em sap greu, no ho sé; però pot provar-ho a...»

2.2 DIRECTRIUS SOBRE EL CONTINGUT

- El servei de referència digital hauria de ser informatiu, fomentar l'alfabetització informacional mostrant als usuaris com trobar respostes a les seves consultes.
- Mantingueu l'objectivitat i no emeteu judicis de valor sobre la qüestió o la naturalesa de la pregunta durant la transacció.
- Feu servir una tècnica neutral d'entrevista per concretar «la pregunta real», i quan s'hagi determinat, respongueu els usuaris d'una manera precisa i adequada quant a duració, nivell i exhaustivitat per satisfer la seva demanda. Incloeu l'avís que la pregunta es pot remetre a altres membres del consorci, si és necessari.
- Per a les consultes que demanin unes respostes més complexes es pot oferir una ajuda complementària. El temps destinat a la cerca hauria de ser conforme a les recomanacions del supervisor.
- Una resposta escrita ben estructurada es compon d'encapçalament, cos i conclusió.
  - **Encapçalament:** Saludeu l'usuari, incloqueu una expressió d'agraïment general per utilitzar el servei i mencioneu directament l'assumpte de la pregunta de l'usuari: Exemple: «Pot

[1] Versió original: *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, revisada el 2004: http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937. [N. del T.]

trobar informació sobre _____ a _____,» «Per saber més sobre_____, li recomanem _____.»
  - **Cos:** Citeu les fonts íntegrament i amb un estil correcte de citació. Relacioneu, si cal, tots els materials que s'envien adjunts o per separat. Expliqueu com heu trobat la informació i la seva ubicació dins del recurs recomanat, en cas que no sigui evident.
  - **Firma:** Tota conclusió hauria d'anar signada. La firma del bibliotecari pot ser el seu nom o inicials, càrrec, institució i informació de contacte, segons estableixi el supervisor. Exemples de comiat: «Desitgem que la informació que li hem proporcionat l'ajudi en la seva cerca». «Esperem que aquesta informació li sigui d'utilitat». «Desitgem haver satisfet la seva consulta. Si desitja més informació, li preguem que es posi de nou en contacte amb nosaltres i l'ajudarem amb molt de gust».
- Eviteu l'ús d'argot, acrònims o abreviatures d'Internet.
- Escriviu amb claredat totes les respostes i adeqüeu-les en la mesura del possible al nivell de la pregunta.
- Oferiu respostes precises, comproveu les dades i avalueu les fonts.
- Comproveu l'ortografia en les respostes escrites i valideu els URL.
- Seleccioneu i citeu només recursos de qualitat:
  - Criteris d'avaluació per a recursos impresos: autoria, data de publicació, edició o revisió, editor, títol, públic destinatari, abast, estil de redacció.
  - Criteris d'avaluació per a articles de revista: precisió, autoria, actualitat, objectivitat.
  - Criteris d'avaluació per a recursos web: autoria, contingut, nom del domini, data de l'última revisió, objectivitat, prestigi i precisió.
  - Citeu sempre les fonts d'informació completament, ja siguin pàgines web, obres de consulta, bases de dades o d'altres. Si és possible, feu servir un estil de cites correcte a escala institucional.
- El bibliotecari hauria de donar un valor afegit a la informació amb anàlisis, descripcions, paraules clau, referències o paràfrasis.
- El bibliotecari hauria de fer el possible per identificar i recomanar almenys un recurs per a cada consulta.

2.3 DIRECTRIUS PER AL XAT

- De manera ideal la conversa amb l'usuari s'hauria d'iniciar tan aviat com l'usuari entri al xat.
- Las consultes del xat s'haurien d'atendre en l'ordre en què es reben.
- Els bibliotecaris que atenen els usuaris del xat s'haurien d'identificar immediatament a l'inici de la conversa (vegeu la secció 2.3.8).
- Cal ser conscient que altres usuaris poden estar esperant. Els resultats de les investigacions realitzades en diversos projectes de xat afirmen que la sessió mitjana sol durar al voltant de 15 minuts. Els bibliotecaris utilitzaran el seu sentit comú en aquestes situacions.
- Mentre busqueu la informació verifiqueu que l'usuari no s'hagi desconnectat.
- Deseu a la llista de preferits els URL que feu servir sovint.
- Utilitzeu l'ortografia, la gramàtica i les majúscules d'una manera apropiada, i cal ser conscients que «el llenguatge del xat» sol ser més familiar que l'escriptura formal.

- Elaboreu models o plantilles institucionals generals per ajudar els bibliotecaris a estalviar temps i prestar un servei uniforme dins de la institució. Aquestes plantilles hauran de ser aprovades pel responsable del servei.
  - Animeu els bibliotecaris a elaborar plantilles o formularis, quan calgui, per:
    - Recollir consultes sobre assumptes que no s'hagin tractat encara que puguin tenir respostes similars.
    - Tractar sobre consultes especialitzades que necessitin respostes personalitzades.
    - Unificar la denominació d'institucions, associacions, recursos o llocs web.
    - Establir una forma unificada de salutació o comiat que sigui diferent de la plantilla institucional o del grup.
  - Si la sessió no es pot tancar en un període raonable de temps i/o hi ha un altre usuari en espera, oferiu a l'usuari d'enviar-li per correu electrònic la resposta, mencionant el temps que trigareu; per exemple: «Continuaré buscant una resposta i la hi enviaré per correu electrònic d'aquí a X hores (o minuts)», «N'hi ha prou amb això, per començar?», «Podria enviar-li una resposta per correu electrònic?».
  - Si ho considereu oportú, podeu treballar amb més d'un usuari a la vegada. Si doneu a l'abast, podeu atendre també el segon usuari (és recomanable fer servir un segon navegador). Per exemple: «Ara mateix estic treballant amb un altre usuari. Tornaré a aquesta sessió de xat tan aviat com pugui», «Podria esperar cinc minuts?».

2.4 DIRECTRIUS PER A LES SESSIONS DE XAT

- Aclariu quina informació necessita l'usuari. Permeteu que l'usuari expliqui la seva necessitat d'informació abans de respondre.
- Utilitzeu preguntes obertes per animar l'usuari a ampliar la seva consulta; per exemple: «Digui'm alguna cosa més sobre el tema del seu interès», «Em pot donar algun tipus d'informació addicional?», «Quanta informació necessita?».
- Feu servir preguntes per concretar la cerca; per exemple: «Ha trobat ja alguna cosa?», «Quin tipus d'informació necessita (llibres, articles, etc.)?», «Necessita informació històrica o actual?».
- Dividiu les respostes llargues en blocs (per exemple, 30 paraules per bloc), amb la intenció d'evitar llargues pauses i perquè l'usuari pugui començar a llegir la resposta mentre acabeu d'escriure-la.
- Expliqueu el procés de cerca a l'usuari i descriviu el que trobeu, quan sigui possible. Recordeu que l'usuari no us pot veure. Feu saber a l'usuari que esteu realitzant una cerca i on l'esteu efectuant.
- Si cal comprovar fonts impreses o si l'elaboració de la resposta portarà un temps, es pot facilitar a l'usuari el recurs perquè el consulti o suggerir que es faci el seguiment per correu electrònic.
- Utilitzeu citacions completes.
- Si cal remetre la consulta a un altre bibliotecari, informeu detalladament l'usuari sobre la persona a qui cal que s'adreci, com posar-s'hi en contacte i què preguntar-li.

- «Comportament inadequat»: si el comportament de l'usuari és inapropiat (segons estableixin les directrius institucionals), envieu-li un missatge d'advertència o finalitzeu la connexió. S'haurà d'enviar un informe dels usuaris incorrectes que es repeteixen en el seu comportament.
- Escriviu tal com parleu, d'una manera col·loquial.
- Utilitzeu el nom de l'usuari per referir-vos-hi, i feu-li preguntes quan calgui.
- Eviteu respostes del tipus sí/no, perquè es poden interpretar com a fredes i poc cordials, tal com passa presencialment.
- Aclariu la terminologia confusa i eviteu l'excés d'argot. Utilitzeu terminologia que l'usuari pugui entendre.

RECURSOS

RECURSOS USATS PER ELABORAR AQUEST TREBALL

IFLA. *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. International Federation of Library Associations and Institutions. München: Saur, 2001. XVI, 116 p. ISBN 3-598-21827-3. Disponible també en línia a:
http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf.[2]

Library of Congress. *QuestionPoint user groups guidelines* (esborrany, no disponible).

Lipow, Anne Grodzins. *The virtual reference librarian's handbook*. Berkley: Library Solutions Press; New York: Neal-Schuman Publishers, 2003. XXIII, 199 p. ISBN 1-55570-445-X.

QuestionPoint. *Global reference network member guidelines* [en línia].
http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html.
[Consulta: 01/12/2006].

Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association (ALA). *RUSA guide to policies and procedures* [en línia]. «Chapter 4, Procedures for developing guidelines».
http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/about/policies/developingguidelines/4developingguidelines.cfm.
[Consulta: 01/12/2006].

Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association (ALA). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* [en línia].
http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm.
[Consulta: 01/12/2006].[3]

Sloan, Bernie. *Digital reference services bibliography* [en línia]. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign, September 20, 2004.
http://admin2.american.edu/~hodges/index/Bernie%20Sloan's%20VR%20bibliography.htm.
[Consulta: 01/12/2006].

The Virtual Reference Desk. *Facets of quality for digital reference services* [en línia]. Version 4, October 2000.
http://web.archive.org/web/20061205043928/http://vrd.org/facets-10-00.shtml.
[Consulta: 01/12/2006].

The Virtual Reference Desk. *Facets of quality for digital reference services* [en línia].
Version 5, June 2003.
http://web.archive.org/web/20070223072425/vrd.org/facets-06-03.shtml.
[Consulta: 01/12/2006].

[2] Versió catalana: *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*. International Federation of Library Associations and Institutions. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. 115 p. ISBN 84-86972-14-0. Disponible també en línia a: http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA_publiques.pdf.
[3] Versió catalana a cura de Nora Vela, disponible en línia a: http://www.ub.edu/bid/13vela.htm.

The Virtual Reference Desk. *Guidelines for information specialists of K-12 digital reference services* [en línia]. By Abby S. Kasowitz. Created: April 20, 1998; last updated: October 30, 1998. http://web.archive.org/web/20061230170437/http://www.vrd.org/training/guide.shtml. [Consulta: 01/12/2006].

{B·D
Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya