

الخطوط الإرشادية التي وضعتها الإفلا IFLA لتقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية

ترجمة

د. رضا محمد النجار

مدرس المكتبات والمعلومات

جامعة الأزهر، مصر

مستخلص

ترجمة للمبادئ التي أصدرتها الإفلا حول الخدمة المرجعية الرقمية، والغرض الرئيس من هذه المبادئ التوجيهية هو تقديم أفضل التطبيقات المتبعة في مجال الخدمات المرجعية الرقمية على الصعيد الدولي.

الاستشهاد المرجعي بالبحث

رضا محمد النجار. الخطوط الإرشادية التي وضعتها الإفلا IFLA لتقديم الخدمات المرجعية الإلكترونية. - Cybrarians Journal. - ع 17، ديسمبر 2008. - متاح في >: أكتب هنا رابط الصفحة الحالية<

IFLA DIGITAL REFERENCE GUIDELINES

Abstract:

The purpose of these guidelines is to promote digital reference best practices on an international basis.

مقدمة اصطلاحية

إن كلمة المراجع التخليقية ، والمراجع الرقمية ، والمراجع الإلكترونية ، وخدمات معلومات الإنترنت، والمراجع الآتية ، ومراجع الوقت الحقيقي ، تستخدم بشكل تبادلي للتعبير عن الخدمات المرجعية المعتمدة على تقنيات الحاسبات الآلية بطرق مختلفة .

الهدف

إن الغرض الأساسي من هذه الإرشادات والمبادئ التوجيهية هو دعم تقديم المراجع الرقمية على نطاق دولي بشكل يحقق تطبيقات أفضل . والجدير بالذكر أن البيئة الإلكترونية ذات خصائص مناسبة وفريدة للعمل الجماعي والمشاركة في المصادر .

وهناك العديد من المكتبات في أنحاء العالم تقدم خدمات تقليدية بصفة عامة تجمع بين تطبيقات المراجع الحديثة وتحقيق حاجات وتوقعات المستخدمين، ولكن من المهم أيضا التعرف على التقنيات الحديثة التي سوف تمكن المكتبات من إعادة تحديد مجال الخدمات العامة المقدمة . والجدير بالذكر أن هذه المبادئ التوجيهية تحاول تكوين بعض النماذج الشائعة من بيئات تقليدية مختلفة حتى تتيح للمجتمع العالمي من المكتبيين اكتشاف الإمكانيات بحرية تامة.

بعض الموضوعات المشار إليها في هذه المبادئ التوجيهية قد تبرز في نهاية المطاف اعتبارات إضافية والنظر في موضوعات وقضايا مستحدثة مثل إدارة التغيير : كيف يقوم المدير بإدارة مشروع المراجع الرقمية للتحقق من تأثير النماذج الحديثة على الموظفين داخل المؤسسة والجدول الزمني والمستخدمين ؟ بالإضافة إلى ضرورة تحديد متطلبات التمويل بدقه لهذه الجهود في مجتمعات مختلفة مع احترام الموظفين واقتناء المصادر والتجهيزات المناسبة.

"إن الطبيعة الفريدة للمراجع الرقمية تدخل في عديد من القضايا والتحديات كما أن الحاجة إلى إرشادات ومعايير تصبح أكثر أهمية في الخدمات المرجعية الرقمية التعاونية أو التجمعات المرجعية حتى تستمر في التطور" .

خلفية تاريخية

تأسست مجموعة النقاش التابعة للإفلا لمناقشة تأثير التقنيات الحديثة على العمل المرجعي وتوقعات المستخدمين وقد اجتمعت للمرة الأولى في عام 1998 . واعترافا منها

بأهمية هذه الموضوعات والقضايا الحديثة استحدثت عام 2002 اللجنة الدائمة للعمل المرجعي ، وقد انبثقت هذه المبادئ التوجيهية من العديد من ورش العمل والاجتماعات التي عقدت على مدى عدة سنوات.

المجال

تتناول هذه الوثيقة احتياجات مديري المكتبات باعتبارهم متخصصين وممارسين لهذه المهنة.

القسم الأول :- إدارة الخدمات المرجعية الإلكترونية وتتحدد فيها مسؤوليات وواجبات مديري البرامج ووضعها في الاعتبار .

القسم الثاني :- تطبيقات استخدام المراجع الإلكترونية وتقديم التوجيهات لأخصائي المراجع الرقمية وتحديد معايير الأداء لتسهيل العمل الجماعي والتعاوني .

تحديد طبيعة المستفيد :- قبل إنشاء وتأسيس الخدمة المرجعية الإلكترونية ، من المهم في البداية توضيح المستفيد المقصود والمستهدف ، مع الوضع في الاعتبار كيفية استخدام هذه التقنيات وتأثيرها على المستفيدين مع العلم بأن المكان المادي سوف يصبح أقل أهمية في البيئة الرقمية بالإضافة إلى أن عددا كبيرا من المستفيدين في المكتبة التقليدية سوف يفضلون استخدام الخدمات الإلكترونية.

إدارة الخدمات المرجعية الرقمية .

دراسة الإجراءات المؤسسية القائمة قبل إنشاء وتأسيس خدمات جديدة وتحديد التأثير المتوقع بالانتقال إلى البيئة الإلكترونية ، مع تأكيد أهمية إعادة النظر في السياسات الطويلة وتوضيح ملاءمتها وتكيفها في البيئة الجديدة .

1/1 سياسة الخدمة المرجعية

§ توضيح أهداف الخدمة المرجعية الحديثة .

§ تحديد مسؤوليات مجموعة ضبط الأداء بالإشراف على الخدمة وتعريف السلوك المقبول ووضع تحديد لقواعد الاستخدام وعقوبة انتهاك هذه القواعد واللوائح المتبعة.

§ إعداد مسودة أولية للمبادئ التوجيهية للسياسات القائمة والإجراءات التي تحقق هذه الأهداف مع التأكد من أنها تحقق الرسالة العامة للمؤسسة .

§ إعادة النظر في السياسة المتبعة .

§ الامتثال لجميع حقوق الطبع والنشر وغيرها من القيود القانونية المطبقة .

§ تحديد المستفيد الذي يمكنه استخدام هذه الخدمة مع تحديد الهدف الأساسي منها بغض النظر عن العمر أو العرق أو الجنس أو الميول أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي أو الإعاقة وغير ذلك من الأسباب غير المبررة لاستبعاد الأشخاص الآخرين .

§ تحديد أنواع الأسئلة التي يجاب عنها وكذلك تلك التي لا يجاب عنها مثل " نحن سوف نجيب عن هذه الأسئلة الحقائقية والأسئلة المرجعية السريعة ولكن ليس من مهمتنا الاجابة عن الأسئلة الواردة في المجالات الطبية والنصائح القانونية ".

§ وضع سياسة للمستفيد غير الملتزم وتوضيح السلوكيات التي ينبغي أن يلتزم بها المستفيد عند استخدامه لهذه الخدمة والتي تتلاءم مع الأغراض والوظائف .

2/1 التخطيط

ينبغي أن يبني مجال الخدمة المقدمة على تخطيط واقعي ومصادر تمويل متاحة لتحقيق احتياجات المستفيد من الخدمة .

§ تكوين مجموعات عمل من المديرين والأخصائيين داخل المؤسسة لاكتشاف بدائل الخدمات المتاحة ووضع أولويات الخدمة .

§ تطوير الرسالة والأهداف وكيفية تحقيق الخدمة لاحتياجات المجتمع المستفيد وكيفية تنمية هذه الخدمات بصفة مستمرة .

§ عمل مسودة بالمقترحات الأولية .

§ تقييم البرامج والخدمات المتاحة حالياً.

§ تحديد مصادر التمويل المحتملة .

§ بحث المستفيد على موافاة إدارة الخدمة بالتغذية العائدة Feed back .

§ تحديد طبيعة المؤسسة (محلية - إقليمية - الخ) وتحديد مصادر تمويل الخدمة التعاونية .

§ إعادة تقييم الخدمة بصفة مستمرة وفقاً لخطوات معينة .

§ عرض خطة العمل وتأمين الدعم الإداري .

3/1 التوظيف

§ ضرورة اختيار موظفين يشتركون في مجموعة من السمات الأساسية مثل القدرات , الاستعداد , مهارات الحاسبات الآلية , ومهارات الاتصالات الشخصية مع ضرورة تحديد المسؤوليات والواجبات الواضحة .

§تقدير كم عدد الأخصائيين المطلوبين وكذا عدد الفنيين وغيرهم لتوزيع الأسئلة والإجابة عنها.
§المحافظة بشكل كاف على مرونة التوظيف وتحفيز الموظفين الذين يهتمون بالمشاركة قبل أن يصبح هذا المفهوم سلوكا اعتياديا(تذكر أن مستقبل المشروع يعتمد على تشجيع الاهتمامات أكثر من تثبيط العزم) .

§إذا لم تكن ساعات العمل في اليوم كافية لإنجاز المهام، فينبغي تحديد ساعات إضافية أخرى للموظفين لمقابلة احتياجات المستفيدين المعلوماتية وبخاصة عند استخدام أدوات المحادثة مع المستفيدين .

§فحص وتقييم جدول العمل من جانب وحجم عمل المكتبيين من جانب آخر وتوزيع المهام الأساسية .

§تكوين جدول مركزي للمشاركين الأساسيين في عمليات النجدة (المساعدة العاجلة) والمشاركة الاحتياطية .

§تحديد المسئول عن تقديم الدعم الفني للمشروع (مجموعة دعم فني منظم وحيوي لنماذج الخدمة المرجعية الرقمية) .

§تحديد المسئولين عن مراقبة أية قيود على الاستخدام و اتفاقيات الترخيص .

§تحديد المسئول عن تطبيق المعايير المرجعية والمحافظة عليها .

§تكامل الخدمة في الإجراءات اليومية وتحديد وقت مغادرة الموظف لعمله عند انتهاء الاستفسارات.

4/1 التدريب : ركائز اساسية

§تحديد المسئول عن تدريب الموظفين وتخصيص وقت للتدريب والتوجيه والتنمية المهنية للموظفين وينبغي أن يتصف أخصائي المراجع بالمهارات التالية :-

- 1- القدرة على أداء المهام المتعددة .
- 2- مهارات الاتصال .
- 3- مهارات أداءالمقابلة المرجعية .
- 4- الألفة مع الحزم البرمجية المختارة .
- 5- مهارات البحث المباشر وفي قواعد البيانات .
- 6- معرفة المصادر المرجعية .

§ تحديث التدريب أمر ضروري لتشجيع الموظفين باستمرار على متابعة المناقشات والخبرات والتطورات الحديثة في المجال .

5/1 تصميم الواجهة

ينبغي أن يصمم مكتب المراجع الإلكترونية بحيث يسمح للوصول إلى المصادر وإلى الخبراء لعدد كبير من المستخدمين بغض النظر عن اللغة والإمكانات الفنية وحواجز المكان , وهناك تنبيه مهم ألا تغفل أن يتضمن تخطيطه التفاصيل المادية المطلوبة لتقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية بفاعلية من " موظفين , مكان ملائم , أثاث , تجهيزات , برامج , مصادر ورقية , اتصال بالإنترنت , ومتصفحات الويب التي تدعم البريد الإلكتروني " ومن المهم تهيئة المكان المعد لتقديم الخدمات المرجعية الرقمية بشكل ملائم .

§ تكوين واجهة صديقة للمستخدم وسهلة التصفح والاستخدام .

§ إنشاء بنية تصميم معيارية تخصص لاستخدام الموقع بشكل يعطي المستخدم الفرصة بتصفح الموقع بسهولة ويسر مع وضع رابط Link الخدمة أسأل مكتبي Ask a Librarian على صفحات الويب الخاصة بالمؤسسة .

§ استخدام الأيقونات والصور لتوجيه المستخدم مع مراعاة عدم امتلاء الصفحة بقوالب نصوص طويلة Long Blocks .

§ تمييز المؤسسة بوضوح وتقديم رابط لصفحة مكتبتها Home Page.

§ أن يشتمل على فقرات تعرف بمجال الخدمات المرجعية في المؤسسة وتوضح الوقت الذي ينتظره المستخدم للإجابة عن الاستفسارات مثل " كل الأسئلة المستلمة سوف يتم الإجابة عنها في خلال خمسة أيام " .

§ تقديم معلومات ترشد وتوجه المستخدم خلال نموذج معين مثل : المصادر المستشارة ينبغي أن تشتمل على المعلومات التالية (المجلد - العدد - عدد الصفحات - التاريخ - العنوان - المؤلف - الخ) .

§ الحقول الشائعة للمعلومات التي تضاف في النموذج المطلوب ينبغي أن تشتمل على (عنوان البريد - نص السؤال - الاسم - رقم الهاتف - المستوى التعليمي - سبب البحث - الخ) .

§ تقديم روابط للمصادر الإلكترونية سواء كانت داخلية أو خارجية صالحة يتم تحديثها بصفة مستمرة (صفحات الويب- الفهارس المتاحة على الخط المباشر - قواعد البيانات - الأسئلة الأكثر تكراراً (FAQ)) .

§ تقديم رابط يوضح المصادر المرجعية العامة بالمؤسسة والتي تطابق سياسات وإرشادات الخدمة .

§ تحديد وسائل وطرق الاتصال المستخدمة في موقع المكتبة (عن طريق : المحادثة - البريد الإلكتروني - البريد العادي - الهاتف - أشكال الويب الأخرى - الخ) .

§ مراعاة قيود الاستخدام المحتملة في البرامج والتجهيزات عند التخطيط لتصميم الموقع، فعلى الأقل ينبغي أن تكون متطلبات التجهيزات واضحة .

§ تحديد المسؤولين عن تقديم الإجابة والاستفسارات عن الأسئلة و شروط تقديم الخدمة ،
مثل :-

1- الوقت المستغرق في الإجابة عن الأسئلة .

2- عدد الأسئلة .

3- تقديم المواد بالمثلي (الفاكس) .

4- إعداد بليوجرافيات .

§ بيان الخصوصية والحقوق 0000000 الخ (تعتمد على التشريعات المحلية) مثل سياسة الخصوصية الخاصة بموقع المكتبة البريطانية www.bl.uk/privacy حيث يتم إعطاء المستفيد بيانات عن المعلومات التي تجمع عنه خلال زيارة موقع المكتبة البريطانية وتوضيح كيف تستخدم هذه المعلومات وإعلام المستفيد أن هذه المعلومات سوف تستخدم لإدارة النظام وإحصائيات استخدام الموقع .

§ تحديد المدة التي يتم بعدها حفظ (أرشفة) المحادثات والأسئلة وتحديد من يحق له الوصول إلى هذه المواد التي تم أرشفتها .

§ متابعة التغذية العائدة Feed Back لدى المستفيد عن طريق المسح والبريد الإلكتروني الخ.

6/1 قضايا قانونية

من الأمور المهمة لدى المكتبيين أن يتعايشوا مع النصوص الحديثة من تشريعات المعلومات ذات الاستخدام العام في دولهم وتأثير ذلك علي الخدمات المقدمة للمشاركة في هذه المعلومات مع روادهم .

§ المراجع الرقمية وحرية المعلومات (ثقافة محلية) .

§ سياسات المعلومات الوطنية وطبيعة هذه السياسات .

§ تشريعات المعلومات العامة .

§ التشريعات واللوائح ذات الصلة .

§ حقوق الملكية الفكرية .

§ اتفاقيات الترخيص .

§ علاقات الاتحادات والتجمعات .

(راجع تشريعات الإفلا للمكتبات العامة www.ifla.org/v11/s8).

7/1 الدعاية والإعلان

§ تحديد المستفيد الأساسي .

§ وضع تصور لتحديد الهوية والشعار والاسم الخاص بالمؤسسة والمكتبة .

§ تشجيع عبارات الترويج بين الأخصائيين والمستفيدين .

§ تكوين روابط استراتيجية من خلال موقع المكتبة على الانترنت أو المواقع ذات الصلة بالمؤسسات الأخرى .

§ الاهتمام بوسائل الاتصال الجماهيري من جرائد ومجلات ومحطات الإذاعة المحلية الخ .

§ الاتصال والتبليغ البريدي للمتخصصين .

8/1 التقييم

ضرورة إجراء مسوحات على كل من المستفيدين والموظفين ومتابعة الاهتمامات والمشكلات والأسئلة الواردة من الموظفين والرواد .

§ جمع وتقييم إحصائيات وأنشطة الخدمة مثل السياسة المتبعة والإمكانات الفنية .

§ ضرورة تطوير الخدمة اعتمادا على التحليل الإحصائي والتغذية العائدة من المكتبيين والمستفيدين .

9/1 التعاون

ويقصد به مجموعة الأدوات الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر والتي تمكن المكتبيين من المشاركة مع المؤسسات المتشابهة بهدف التكامل بين هذه المؤسسات، ويتيح ذلك تقديم الخدمات لعدد كبير من المستفيدين، فضلا عن دعم الخبرات المتوافرة مع مراعاة أن العمل التعاوني يصحبه بعض التحديات مثل:

- § إنشاء رؤية مشتركة عن الخدمات التي يمكن تقديمها .
- § تنمية الإرشادات المشتركة الخاصة بالتطبيقات والإجراءات .
- § بناء ثقة بين المشتركين اعتمادا على المسؤولية .
- § اقتسام المصادر مثل قوانين الملكية الفكرية ، اتفاقيات الترخيص ، المسؤولية القانونية ، وسياسات المعلومات الوطنية ، 0000000 الخ .

تطبيقات المراجع الرقمية

1/2 إرشادات عامة

- ينبغي أن تعامل الخدمات المرجعية الرقمية بنفس معايير الخدمات المرجعية التقليدية وبالخصائص المشتركة نفسها .
- § الاهتمام بتقديم المساعدة الفعالة .
 - § المعاملة بود واحترام عند إجابة الأسئلة .
 - § دعم مبادئ الحرية الشخصية .
 - § إشعار المستفيد باستلام الأسئلة مع تقديم الإجابة له بشكل سريع وفعال .
 - § تقديم الإجابات في حدود السياسة المتبعة .
 - § مراعاة تعاقدات واتفاقيات الترخيص المنفق عليها في المواد الإلكترونية والمطبوعة مثل قيود الاستخدام وقوانين الملكية الفكرية .
 - § وضع استراتيجيات تدعم البحث الجيد والفعال .
 - § ينبغي أن تكون دقة الإجابات بنسبة 100% وإذا لم تكن كذلك يمكن للأخصائي قول " أنا آسف لا أعرف ، يمكنك أن تحاول مرة أخرى " .

2/2 إرشادات المحتوى

- § ينبغي أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية واضحة ومعلومة مع ضرورة محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيدين عن طريق إمدادهم بالمعلومات التي تساعد على إيجاد إجابات عن الأسئلة .

§ مراعاة الموضوعية وعدم إقحام قيم الحكم الذاتية على الموضوعات وطبيعة الأسئلة .
§ استخدام فنيات المقابلة المرجعية لتحديد السؤال الحقيقي ثم تقديم الإجابات الملائمة للمستفيدين , بحيث تكون مناسبة في الطول والمستوى, وتحقيق اكتمال الإجابة عن الأسئلة مع إعلام المستفيد بأن السؤال يمكن إرساله إلى مكتبات أخرى ذات صلة إذا كان هناك حالة مشابهة.
§ بالنسبة للأسئلة التي تتطلب مزيدا من العمق في الإجابات فينبغي اخذ الوقت المناسب من قبل القائم على الإجابة .

§ تتكون بنية الإجابة المكتوبة من الرأس والجسم والختام .
أولا: الرأس Head :-

ينبغي أن يشمل تحية المستفيد وشكره على استخدام هذه الخدمة والإشارة مباشرة إلى موضع استفسار المستفيد : المعلومات في ربما توجد لإيجاد المزيد عن نحن نوصي) .

ثانيا: الجسم Body :-

ينبغي أن يكون مصدر الاستشهاد مكتملا ومتوافقا مع نظام الاستشهاد المرجعي مع وصف المواد التي أرسلت سواء كانت منفصلة (مستقلة) أو ملتحمة وشرح كيف وجدت المعلومات الصالحة مع تقديم قائمة بالمصادر المقترحة إذا لم تكن الإجابة واضحة ومكتملة .

ثالثا: التوقيع Signature :-

إن التوقيع جزء أساسي من الختام , وتوقيع المكتبي يحتوي على الاسم الكامل للمكتبي أو الأحرف الأولى أو العنوان أو المؤسسة وأية معلومات أخرى للاتصال تحدد بواسطة المشرف على الخدمة مثل " نحن نتمنى أن تكون المعلومات المرسله قد حققت الإفادة منها في البحث, أو نحن نتمنى أن تجد في هذه المعلومات مساعدة, أو إذا كانت الإجابات غير كافية وتحتاج إلى المزيد من فضلك عاود الاتصال بنا ونحن سنكون سعداء بالمساعدات الإضافية" .

§ تجنب اللغة غير المفهومة والكلمات المركبة واختصارات الإنترنت .

§ كتابة الإجابة بوضوح وربطها بمحتوى الاستفسار .

§ تقديم الإجابات الملائمة وفحص وتقييم المصدر .

§ فحص الإملاء في الإجابات المكتوبة مع ذكر العنوان URL .

§ اختر الإجابات من المصادر الموثقة .

- § معايير تقييم المصادر الورقية : المؤلف - التاريخ - النشر - الطبعة - الناشر - العنوان - المستفيد المقصود - التغطية - أسلوب الكتابة - الدقة - التحديث - الموضوعية .
- § معايير تقييم مصادر الانترنت :- المؤلف - المحتويات - اسم المجال - تاريخ آخر تحديث - المسئولية - الدقة - الموضوعية .
- § إعطاء بيانات المصدر المستشهد به مكتملة سواء كانت إلكترونية - كتاب مرجعي - قاعدة بيانات - أو أي شكل آخر .
- § ينبغي أن يكون المكتبي قيمة مضافة للمعلومات من خلال التحليل والوصف - والكلمات المفتاحية - وسبل الاتصال .

3/2 إرشادات المحادثة

- § ينبغي أن تتبع في المحادثة نفس الخطوات المتبعة في المقابلات واللقاءات .
- § ضرورة الإجابة عن أسئلة المستفيد بالطرق نفسها المتبعة في تلقي الأسئلة .
- § تعريف الأخصائيين بأنفسهم في بداية المحادثة .
- § تحديد مدة انتظار المستفيد للحصول على الإجابة تعطي مشاريع البحث الأخرى مدة انتظار تقدر بـ15 دقيقة وعلى المكتبي ألا يتجاوز هذه المدة قدر الإمكان .
- § مراعاة الهجاء والقواعد بطريقة ملائمة في المحادثة بشكل أفضل من المحادثة الكتابية .
- § تطوير النصوص واللوائح بصفة عامة لمساعدة المكتبيين على استثمار الوقت والعمل على تقديم خدمات متوافقة مع أهداف المؤسسة .
- § تشجيع الأعضاء بصفة شخصية على بلورة النصوص التي تحتاج إلى :-
- 1- استقبال الأسئلة التي تتطلب نفس الإجابات في موضوعات لم تعالج من قبل الآخرين .
 - 2- التعامل مع الموضوعات المتخصصة التي تستحق اهتماما شخصيا .
 - 3- العمل من خلال المراجع المتاحة في المؤسسات والجمعيات ومصادر الانترنت الأخرى .
- § إذا لم تكن الجلسة قد انتهت بعد وكان هناك مستفيد آخر في نفس الوقت فيمكن تقديم الإجابة إلى المستفيد عن طريق البريد الإلكتروني واستثمار الوقت المتبقي في الجلسة .
- § العمل مع أكثر من مستفيد واحد في نفس الوقت إن اقتضى الأمر ذلك، إذا كنت تشعر بالراحة- و الكلام موجه للمكتبي- فيمكنك القيام بذلك و عليك أن تستخدم متصفح آخر مع إرسال رسالة إلى المستفيد الآخر مثل (من فضلك انتظرني خمس دقائق) .

4/2 إرشادات لجلسات المحادثة

- § توضيح المعلومات المطلوبة مع إعطاء الفرصة للمستفيد لشرح حاجاته المعلوماتية بشكل تام قبل الإجابة .
- § استخدام أسلوب الأسئلة مفتوحة النهايات لتشجيع المستفيد على تحديد احتياجاته وطلباته مثل (من فضلك قل لي المزيد عن موضوعك أو ما المعلومات الإضافية التي يمكنك إعطاؤها لي ؟ أو كم المعلومات التي تحتاجها ؟) .
- § استخدام الأسئلة التي تدعم الإجابة عن الأسئلة والبحث مثل : - ما نوع المعلومات التي تحتاج إليها (كتب - مقالات - 00000000 الخ) أو (هل تحتاج إلى معلومات حديثة أم تاريخية ؟) .
- § تجنب فترات الانقطاع الطويلة عن المستفيدين في الرد على الأسئلة .
- § اشرح عمليات البحث التي قمت بها للمستفيد، وقم بوصف المعلومات التي حصلت عليها وتذكر أن المستفيد لا يراك ، ودع المستفيد يعرف ما تقوم به للبحث عن المعلومات .
- § إذا قمت بفحص المصادر وأخذت وقتاً للإجابة عن الأسئلة، أحط المستفيد علماً بالمصادر التي تبحث عنها أو وفر له خيار المتابعة عبر البريد الإلكتروني .
- § استخدم الاستشهادات المرجعية الكاملة .
- § عندما يقوم المستفيد بسلوك غير مناسب لا يتناسب مع مبادئ المكتبة أرسل إليه رسالة تحذير أو انه المحادثة وأبلغ عن المتجاوزين .
- § اراع أخلاقيات المحادثة المناسبة .
- § استخدم أسماء المستفيدين ووجه اليهم الأسئلة المناسبة .
- § تجنب الإجابة بنعم أو لا، فغالبا ما تفسر على أنها غير ودية مثلما يحدث في المقابلة المرجعية التقليدية .
- § توضيح التداخل بين المصطلحات وتجنب الإفراط في استخدام الاختصارات وعدم استخدام المصطلحات غير المفهومة بالنسبة للمستفيد .