



**STARPTAUTISKĀ BIBLIOTĒKU ASOCIĀCIJU UN
INSTITŪCIJU FEDERĀCIJA (IFLA)**

IFLA digitālo uzziņu vadlīnijas

(IFLA digital reference guidelines, 2006)

**Rīga
Latvijas Nacionālā bibliotēka
2007**

IFLA digitālo uzzīņu vadlīnijas

Izdevums tulkots no:

IFLA digital reference guidelines [tiešsaiste]. International Federation of Library Associations and Institutions. Reference and Information Services Section. [S.l.] : IFLA, 2006. Pieejams: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

Izdevums latviešu valodā publicēts tikai elektroniskā formātā.

No angļu valodas tulkojusi: Laimdota Prūse

© International Federation of Library Associations and Institutions, 2006
© Latvijas Nacionālā bibliotēka, tulkojums latviešu valodā, 2007

ISBN 978–9984–607–87–0

SATURA RĀDĪTĀJS

IEVADS.....	4
I Nolūks.....	4
II Vēsture.....	4
III Ievirze.....	5
DIGITĀLO UZZIŅU PAKALPOJUMU DIENESTA PĀRVALDĪBA.....	5
1.1. Uzziņu politika.....	5
1.2. Plānošana.....	6
1.3. Personāls.....	6
1.4. Mācību pamatnostādnes.....	7
1.5. Saskarnes veidošana.....	7
1.6. Juridiskie jautājumi.....	9
1.7. Publicitāte un veicināšana.....	9
1.8. Vērtēšana.....	9
1.9. Sadarbība.....	10
DIGITĀLO UZZIŅU PRAKSE.....	10
2.1. Vispārīgās vadlīnijas.....	10
2.2. Uzziņu satura vadlīnijas.....	11
2.3. Vadlīnijas informācijas apmaiņai datortīklā (tērzēšanas jeb čata režīmā)...	12
2.4. Vadlīnijas datortīkla informācijas apmaiņas (tērzēšanas jeb čata) seansam	13
RESURSI.....	13

IEVADS

„Terminus virtuālā uzziņa, digitālā uzziņa, e-uzziņa, interneta informacionālie pakalpojumi, tiešsaistes uzziņa un reāllaika uzziņa pārmaiņus izmanto uzziņu pakalpojumu apzīmēšanai, kuros izmanto datortehnoloģijas.”¹ (*Virtual Reference Canada*, <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>)

I Nolūks

Vadlīniju nolūks — sekmēt digitālo uzziņu labākās pieredzes ieviešanu starptautiskā līmenī. Internets ir ideāli piemērots konsorciiju darbam, kā arī kopēju resursu veidošanai. Dažādu valstu bibliotēkām var būt atšķirīgas lasītāju apkalpošanas tradīcijas; tās ietekmē gan pastāvošā prakse, gan lasītāju vēlmes. Svarīgi apzināties, ka jaunās tehnoloģijas bibliotekāriem sniegs iespēju paplašināt publisko pakalpojumu spektru. Vadlīnijas ir mēģinājums no atšķirīgām tradīcijām izveidot kopējus standartus, cerot, ka pasaules bibliotēku sabiedrībai tie ļaus brīvi apzināt savas iespējas.

Vairākiem vadlīnijās aplūkotajiem jautājumiem nepieciešama pastiprināta uzmanība un padziļināta izstrāde, piemēram, izmaiņu pārvaldībai: kā digitālo uzziņu projektvadītājam jaunos darba modeļus piemērot institūcijas personāla iespējām, procesiem un lasītāju vēlmēm? Papildus darbs varētu būt veicams, lai precīzi noteiktu nepieciešamos finansu ieguldījumus personāla algošanai, resursu un tehnikas iegādei.”

„...Digitālo uzziņu unikālais raksturs rada jaunu jautājumu un izaicinājumu loku. Konsorciiju mēroga digitālo uzziņu pakalpojumi turpina attīstīties, tāpēc arvien nepieciešamākas kļūst vadlīnijas un standarti.” (Vera Fullertone, IFLA digitālo uzziņu standarta projektā 2002. gada decembrī)

II Vēsture

IFLA uzziņu jautājumu diskusiju grupa pirmoreiz tikās 1998. gadā, lai apspriestu jauno tehnoloģiju ietekmi uz uzziņu darbu un lasītāju vajadzībām. Apzinoties jautājumu svarīgumu, kā arī augošo interesi par grupas darbu, 2002. gadā *IFLA* izveidoja Uzziņu darba pastāvīgo komiteju. Vadlīnijas tapušas uzziņām veltītu semināru un sanāksmju rezultātā vairāku gadu laikā.

III Ievirze

Dokuments adresēts bibliotēku vadītājiem un bibliotekāriem.

1.nodaļa „Digitālo uzziņu pakalpojumu dienestu vadība” sastādīta, ievērojot atbilstošo programmvadītāju pienākumus.

2.nodaļa „Digitālo uzziņu prakse” ietver vadlīnijas digitālo uzziņu sniedzējiem un skaidri nosaka sadarbības standartus.

Lasītāju bāzes definējums. Pirms digitālo uzziņu dienesta izveides noskaidrojams paredzamo pakalpojumu izmantotāju loks. Apsverams, kā tehnoloģiju izmantošana ietekmēs un/vai paplašinās attiecīgās institūcijas lasītāju loku. Institūcijai, kas izmanto tiešsaistes iespējas, fiziskā atrašanās vieta nav svarīga. Līdztekus tradicionālajiem bibliotēkas apmeklētājiem tiešsaistes pakalpojumu priekšrocības var izvēlēties jaunas, pilnīgi atšķirīgas lasītāju grupas.

DIGITĀLO UZZIŅU PAKALPOJUMU DIENESTA PĀRVALDĪBA

Pirms jaunu pakalpojumu ieviešanas pārskatāmas institūcijas pamatnostādnes un darba metodes. Noskaidrojams, kā tās varētu ietekmēt pāreju uz digitālo vidi. Iespējams, līdzšinējo pakalpojumu politika pilnveidojama, pielāgojama jaunajiem apstākļiem.

1.1. Uzziņu politika

- Nosakiet jaunā uzziņu pakalpojuma mērķus.
- Izvirziet atbildīgo personu vai to grupu, kas īstenotu un pilnveidotu labāko pieredzi, noteiktu darba kārtību un skaidri formulētu uzvedības kodeksu, kā arī tā pārkāpumu sekas.
- Izstrādājiet vadlīnijas atbilstoši nostādnēm un darba metodēm, pārliecinieties, ka tās atbilst jūsu institūcijas misijai.
- Apsveriet, cik bieži šīs nostādnes būtu pārskatāmas, aprakstiet darba metodes un nosakiet atbildīgo personu.
- Nodrošiniet autortiesību un citu juridisko ierobežojumu ievērošanu.
- Nosakiet pakalpojumu izmantotāju loku un primāro mērķgrupu. Ja apkalposit visus neatkarīgi no vecuma, tautības, dzimuma, seksuālās orientācijas, ticības, sociālā un ekonomiskā stāvokļa vai fiziskiem traucējumiem, paziņojiet to. Ja kādām personām pakalpojumi nebūs pieejami (piemēram, lasītājiem, kas neietilpst noteiktajā grupā), noteiktais ierobežojums ievērojams konsekventi.
- Nosakiet, par kāda veida jautājumiem uzziņas tiks sniegtas un kādiem — nē. Piemēram: „Sniedzam faktogrāfiskās un trafaretās uzziņas. Nesniedzam

padomus medicīnā un juridiskajos jautājumos. Priekšroka mūsu pastāvīgajiem lasītājiem...”.

- Ieviesiet noteiktu nostādni lasītāju neadekvātas uzvedības gadījumos. Tiem, kas izmanto jūsu uzziņu pakalpojumus, jāuzvedas saskaņā ar uzziņu dienesta mērķiem un funkcijām.

1.2. Plānošana

Sniedzamā pakalpojuma mērķim jāizriet no reāla plāna, institūcijas finansu resursiem, kā arī apzinātajām mērķgrupas vajadzībām.

- Izveidojiet vadītāju un praktiķu darba grupu, kas izpētītu pakalpojuma ieviešanas iespējas un noteiktu prioritātes.
- Izstrādājiet konkrētus mērķus un vīziju, kā jaunie pakalpojumi kalpos mērķgrupas vajadzībām un kā šiem pakalpojumiem laika gaitā vajadzētu attīstīties.
- Ieskicējiet sākotnējo darbības plānu.
- Izvērtējiet esošo programmatūru un pakalpojumus.
- Nosakiet piemērotākos finansējuma avotus.
- Parūpējieties, lai iegūtu informāciju par lasītāju viedokli.
- Noskaidrojiet, vai citas institūcijas (vietējās, reģionālās u.tml.) būtu ieinteresētas resursu apvienošanā, kooperatīvu pakalpojumu ieviešanā.
- Pilnveidojiet sākotnējo rīcības plānu saskaņā ar 1.2.4. – 1.2.7. punktiem.
- Demonstrējiet rīcības plānu un panāciet vadības atbalstu. (*Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: Funding*: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> — Nodots apspriešanai.)

1.3. Personāls

- Izvēloties darbiniekus, ņemamas vērā viņu intereses (tas ir izšķirošais faktors), spējas, piemērotība, datorpratība un komunikācijas prasmes. Precīzi norādāma katra darbinieka pienākumi un atbildība.
 - Apsverams, cik pilna laika bibliotekāru un tehnisko darbinieku iesaistāms — lai varētu sniegt atbildes uz visiem jautājumiem.
 - Nodrošināma elastīga personāla komplektēšana, lai piesaistītu ieinteresētus cilvēkus, kad viņi pie jaunajām idejām būs pieraduši. [Atcerieties, ka projektam būs nākotne, ja interese tiks veicināta, nevis mazināta].
 - Ja 24 stundu apkalpošana nav īstenojama vai nav nepieciešama, sastādāms lasītāju vajadzībām un vēlmēm atbilstošs darba grafiks — īpaši svarīgi, ja tiek izmantoti tādi uzziņu instrumenti kā informācijas apmaiņa datortīklā (tērzēšana jeb čats).
 - Regulāri pārbaudāma un vērtējama darba laika un slodzes sadale. Ja nepieciešams un iespējams, tā koriģējama.
 - Izstrādājams centralizēts dežūrgrafiks pamatdarbiniekiem, kā arī maiņas un rezerves darbiniekiem.

- Nosakāms, kas institūcijā vai konsorciņā sniegs nepieciešamo tehnisko palīdzību [digitālo uzziņu dienestam tehniskā atbalsta grupa ir ļoti svarīga].
- Izlemjams, kas kontrolēs noteikto ierobežojumu ievērošanu, piemēram, licenču līgumos.
- Nosakāms atbildīgais par uzziņu sniegšanas standartu ievērošanu.
- Plānojama pakalpojumu integrācija ikdienas darba operācijās un darba plūsmā. Darbu standartizējams tā, lai gadījumos, ja nav uzziņu sniedzēju, neviens pieprasījums neietu zudumā.

1.4. Mācību pamatnostādnes

- Izlemjams, kas mācīs darbiniekus un rezervējams laiks mācībām, vispārējai orientācijai, kā arī profesionālajai tālākizglītībai. Digitālo uzziņu dienesta bibliotēkām nepieciešamās pamatprasmes:
 - spēja vienlaicīgi veikt vairākus uzdevumus;
 - labas komunikācijas iemaņas, īpaši rakstveida saziņā;
 - [informācijas] meklēšanas prasme datubāzēs un tiešsaistē;
 - izvaicāšanas prasme, lai kompensētu neredzamos un nedzirdamos norādījumus;
 - uzziņu [informācijas] avotu pārzināšana;
 - izmantojamo datorprogrammu pārzināšana.
- Pēc vajadzības nodrošināma tālākizglītība. Stimulējamas un nodrošināmas regulāras darbinieku tikšanās, lai pārrunātu iegūto pieredzi un pakalpojuma turpmāko attīstību.

1.5. Saskarnes veidošana

Tiešsaistes uzziņu pieejamība veidojama tā, lai resursiem un zināšanām piekļūtu pēc iespējas vairāk cilvēku neatkarīgi no viņu valodas, tehniskajām iespējām vai fiziskajiem traucējumiem. Lūdzu, atcerieties: veidojot tiešsaistes pakalpojumu, nevajadzētu par zemu novērtēt fiziskos un loģistikas faktorus efektīva digitālā pakalpojuma nodrošinājumā. Personālam iekārtojamas pienācīgas darba vietas — mēbeles, aparatūra, programmatūra, iespiestie uzziņu izdevumi, internetslēgums, tīmekļa pārlūki, e-pasta norēķinu sistēma, — tas ir tikpat svarīgs panākumu faktors kā virsma, ko lasītāji redz datorekrānos.

Svarīgi arī, lai pareizi būtu iekārtota virtuālā darba telpa.

- Piedāvājiet lasītājiem piemērotu saskarni un ērtu navigāciju internetā.
 - Savai tīmekļa vietnei izveidojiet standartizētu struktūru un dizainu un izmantojiet to konsekventi visā vietnē, lai lietotājs, kas tur nokļūst pirmo reizi, jau pēc pirmo lappušu apskates saprastu, kā veicama navigācija. Visās institūcijas tīmekļa lapās nodrošināma saite uz digitālo uzziņu dienestu.
 - Lasītāju orientācijai maksimāli izmantojiet ikonas un attēlus, nepārblīvējot lappuses ar garu tekstu kopām.
 - Skaidri norādiet institūciju, kas piedāvā digitālo uzziņu pakalpojumu un pievienojiet saiti uz bibliotēkas mājaslapu.

- Iekļaujiet īsu rindkopu par savas institūcijas uzziņu pakalpojuma mērķi un norādiet, cik ilgā laikā lasītājiem tiek sniegta atbilde uz pieprasījumu (piemēram, „Uz visiem mūsu dienestam adresētajiem jautājumiem atbildam 5 darba dienu laikā...”).
- Sniedziet lasītājiem informāciju par pieprasījuma sastādīšanu (piemēram, laukā „Līdz šim izmantotie resursi” sniedzams vismaz viens piemērs, kas parāda lasītājam, ka svarīgi uzrādīt sējuma numuru, lappusi un datējumu, nosaukumu un autoru utt.).
- Tiešsaistes pieprasījumā iekļaujami šādi informācijas lauki — obligātie, piemēram, „e-pasta adrese”, „jautājuma teksts”, kā arī papildziņas, piemēram, „vārds”, „telefona numurs”, „izglītības līmenis” (nepieciešams, lai sniegtu jautātāja zināšanu pakāpei atbilstošu atbildi), „pētījuma mērķis” u.tml. Izveidojiet informācijas laukus, kas vajadzīgi efektīvas apkalpošanas nodrošināšanai, tomēr ne pārāk daudz — lai neatbaidītu lasītājus.
- Nodrošiniet saites uz atbilstošiem iekšējiem un ārējiem tiešsaistes resursiem — mājaslapām, tiešsaistes katalogiem, datubāzēm, kā arī atbildēm uz biežāk uzdotajiem jautājumiem (informācija regulāri pārskatāma un atjaunināma).
- Nodrošiniet saiti uz savas institūcijas vispārīgo uzziņu un saziņas politiku, pakalpojumu vadlīnijām.
- Nodrošiniet visa veida komunikāciju ar bibliotēkas darbiniekiem: informācijas apmaiņu datortīklā (tērzēšanu jeb čatu), tradicionālo pastu un e-pastu, tiešsaistes pieprasījuma formulāru, faksu, telefonu utt.
- Plānojot tīmekļa vietni, ņemiet vērā lasītāju ierobežotās datorprasmes un tehnoloģiskās iespējas. Skaidri formulējiet nepieciešamo tehniskā aprīkojuma minimumu.
- Uzziņu pakalpojumam jāatbilst pamatprincipiem, rīkojumiem un likumiem, kas nodrošina piekļuvi informācijai visiem lasītājiem, ieskaitot personas ar fiziskiem ierobežojumiem.
- Skaidri nosakiet, kas atbild uz jautājumiem un ko jūsu uzziņu pakalpojums neietver.

Piemēram:

„Ņemot vērā laika trūkumu un saņemto jautājumu skaitu, mēs nevaram:

- Izsūtīt lasītājiem materiālus pa faksu.
- Sastādīt bibliogrāfiskos sarakstus
- Veikt plašus pētījumus
- Pagarināt lasītājiem izsniegto informācijas resursu izmantošanas termiņu.”
- Ievērojiet personu datu aizsardzību un to izmantošanas kārtību u.tml. atbilstoši vietējām likumnormām. Piemēram, Britu bibliotēkas tīmekļa vietnes datu aizsardzības pamatprincipi (<http://www.bl.uk/privacy.html>): „Paziņojuma nolūks ir informēt tīmekļa vietnes lietotājus par to, kādi viņu dati tiek iegūti vietnes apmeklējuma laikā un kā tie tiek izmantoti vai publiskoti. Tāpat kā citas tīmekļa vietnes, arī Britu Bibliotēkas tīmekļa vietne reģistrē informāciju par katru vaicājumu, kas tai iesūtīts. Šos datus izmanto sistēmas administrēšanai un apmeklējumu statistikai. No šīm ziņām iegūst apkopojumu statistisku. Atsevišķi dati var tikt publiskoti, taču tie neietver konkrētu personu identificējošu informāciju. Dažas datu apakškopas var

izmantot tīmekļa vietnes ļaunprātīgas izmantošanas pētījumiem (skat. bibliotēkas izmantošanas vadlīnijas)...”.

- Norādiet, cik ilgi arhīvā tiks saglabāti lasītāju pieprasījumi un datortīkla informācijas apmaiņas (tērzēšanas jeb čata) režīmā sniegto uzziņu kopijas un kam būs piekļuves tiesības.
- Nosakiet, vai nepieciešams nodrošināt lasītāju anonimitāti, izdzēšot visu personisko informāciju. Ieviesiet atbilstošu tehnoloģisko procesu un grafiku.
- Nodrošiniet lasītājiem iespēju paust vērtējumu par pakalpojumiem — aptaujas, e-pasta ziņojumi u.tml.

1.6. Juridiskie jautājumi

Ikvienam bibliotēkām svarīgi pārzināt informācijas nozares likumus un aktuālos noteikumus, un, ja tie ietekmē pakalpojumu piedāvājumu, ar tiem iepazīstināmi arī lasītāji:

- digitālās uzziņas un informācijas brīvība/vietējās tradīcijas;
- nacionālā informācijas politika un politiskā vide;
- likumi par publisku informāciju;
- saskarjumu likumi;
- autortiesības;
- datu aizsardzība un konfidencialitāte;
- licenču līgumi;
- konsorcijs vienošanās. (Publisko bibliotēku pakalpojumi: *IFLA/UNESCO tālākattīstības vadlīnijas Revision of IFLA Public Library Guidelines* <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>)

1.7. Publicitāte un veicināšana

- Nosakiet mērķauditoriju.
- Izveidojiet mērķauditorijai atbilstošu projekta *identitāti* un logo.
- Veiciniet uzziņu darbinieku un ilggadīgo lasītāju mutvārdu saziņu.
- Izveidojiet stratēģiskas interneta saites no bibliotēkas tīmekļa vietnes uz potenciālo sadarbības institūciju vietnēm.
- Kontaktējieties ar vietējiem medijiem — laikrakstu, bibliotēkas draugu biļetenu, vietējo radiostaciju un izglītības institūcijām.
- Izsūtiet paziņojumus profesionālajiem un ieinteresētajiem adresātu serveriem.

1.8. Vērtēšana

- Aptaujājiet lasītājus un bibliotēkas darbiniekus. Noskaidrojiet kā lasītāju, tā personāla raizes, problēmas un jautājumus.
- Apkopojiet un izvērtējiet statistiku par uzziņu izmantojumu, kā arī par iespējamiem tehniskiem vai stratēģiskiem jautājumiem.

- Ieviesiet pārmaiņas, pamatojoties uz statistikas analīzi, bibliotekāru un lasītāju atsauksmēm.

1.9. Sadarbība

Tiešsaiste sniedz iespēju bibliotēkām piesaistīt radniecīgas institūcijas un to resursus. Tādējādi lasītājiem var piedāvāt plašāku pakalpojumu un zināšanu spektru.

Tomēr kopdarbībai ir arī savi izaicinājumi. Sadarbības partneriem ir:

- jābūt vienotai nostājai par to, kādi pakalpojumi tiks piedāvāti;
- sastādāmas vienotas lietišķā darba un atsevišķu procesu vadlīnijas;
- izveidojamas pašāvības pilnas savstarpējās attiecības, atbildība sadalāma;
- jāapzina kopēji resursu izmantošanu apgrūtinājoši faktori: autortiesību likums, licenču līgumi, saistības, nacionālā informācijas politika u.tml.

DIGITĀLO UZZIŅU PRAKSE

2.1. Vispārīgās vadlīnijas

Digitālo uzziņu dienestu darbam jāatbilst tiem pašiem standartiem, kas regulē tradicionālo uzziņu dienestu darbību. Darbiniekiem ir:

- jābūt gataviem nodrošināt visefektīvāko palīdzību;
- atbildot uz jautājumiem, jāizturas ar profesionālu laipnību un cieņu;
- jāievēro intelektuālās brīvības principi;
- jāapstiprina lasītāja jautājuma saņemšana, atbilde jāsniedz iespējami īsākā laikā, uz vēstulēm un citām saziņas formām jāatbild laipni, precīzi un nekavējoties (Skat.: *IFLA PL* tīmekļa vietni);
- jāizveido un konsekventi jāievēro noteikta atbildēšanas taktika;
- jāievēro licences līgumu noteikumi par elektronisko un iespiesto avotu izmantošanu, informācijas resursu autortiesiskie un citi izmantošanas ierobežojumi;
- jāizmanto veiksmīga informācijas meklēšanas stratēģija;
- (Sk. *RUSA* dokumentu *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*);
- jāatbild uz pilnīgi visiem uzdotajiem jautājumiem, kaut vai tikai ar: „Atvainojiet, to es nezinu, bet jūs varētu mēģināt...”

2.2. Uzziņu satura vadlīnijas

- Digitālo uzziņu pakalpojumiem jābūt informatīviem. Veiciniet lasītāju informācijpratību, sniedzot viņiem ziņas par to, kā atrastas atbildes uz viņu jautājumiem.
- Saglabāriet objektivitāti un neizsakiet vērtējumus par uzziņu priekšmetu vai uzdotā jautājuma raksturu.
- Izmantojiet neitrālu iztaujāšanas taktiku „jautājuma būtības” skaidrošanai. Sniedziet lasītājiem precīzas atbildes, — atbilstošā apjomā, līmenī un pilnīgumā, atkarībā no konkrētās vajadzības. Ja nepieciešams, pievienojiet ziņojumu, ka jautājumu var pāradresēt konsorcijs partneriem.
- Lasītājiem, kuru pieprasījumiem vajadzīgas plašākas atbildes, var sniegt arī papildu palīdzību. Tomēr meklēšanas ilgumam nevajadzētu pārsniegt vadības ieteikto termiņu.
- Labi strukturētai rakstiskai atbildei ir sākums, izklāsts un nobeigums.
 - **Sākums:** Sasveicinieties ar lasītāju, paužot arī pateicības frāzi par to, ka viņš/a izmanto jūsu pakalpojumu un pievērsieties uzziņas tēmai. Piemērs: „Informāciju par _____ var atrast _____”, „Papildu informācijai par _____ iesakām _____”.
 - **Izklāsts:** Pilnībā citējiet avotus, dariet to vienotā stilā. Aprakstiet arī atsevišķā mapē pievienotos resursus vai atsevišķi izsūtītos materiālus, ja tādi ir. Paskaidrojiet, kur rodama nepieciešamā informācija, uzrādiet resursa atrašanās vietu, ja citējumā tā nav uzreiz pamanāma.
 - **Paraksts:** Paraksts ir jebkura nobeiguma sastāvdaļa. Bibliotekāra parakstā var būt viņa/as vārds vai iniciāļi, amats, institūcija un kontaktinformācija, kā noteikusi vadība. Piemēri: „Ceram, ka sniegtā informācija palīdzēs Jūsu pētniecības darbā”, „Ceru, ka šī informācija būs Jums noderīga”; „Ceram, ka esam atbildējuši uz Jūsu jautājumu. Ja Jums ir vēl kādi jautājumi, lūdzu, sazinieties ar mums, priecāsimies palīdzēt arī turpmāk...”
- Izvairieties no žargonvārdiem, akronīmiem un internetā lietotajiem īsinājumiem, kā *BTW*, *IMHO*.
- Visas atbildes rakstiet skaidri un (pēc iespējas) atbilstoši jautātāja līmenim.
- Sniedziet precīzas atbildes — pārbaudiet faktus un izmantojiet autoritatīvus avotus.
- Pārbaudiet pareizrakstību un universālo resursu vietražu *URL* pareizību.
- Izvēlieties un citējiet tikai autoritatīvus resursus:
 - iespiesto resursu vērtēšanas kritēriji: autors, publicēšanas datums, izdevums (atkārtots un/vai pārstrādāts), izdevējs, nosaukums, mērķauditorija, tematiskais aptvērums, rakstības stils;
 - recenziju vērtēšanas kritēriji: precizitāte, ticamība, aktualitāte, objektivitāte;
 - tīmekļa resursu vērtēšanas kritēriji: autors, saturs, domēnvārds, pēdējās atjaunināšanas datums, objektivitāte, ticamība, precizitāte;
 - informācijas avotus vienmēr uzrādiet pilnībā — gan tīmekļa lapas, gan uzziņu grāmatas, datubāzes u.c.; ja iespējams, institūcijas ietvaros izmantojiet vienotu citēšanas stilu.

- Bibliotēkām vajadzētu bagātināt atrasto informāciju vai nu ar analīzi, anotāciju, atslēgvārdiem, meklēšanas ceļu vai ar izklāstu citiem vārdiem.
- Bibliotēkām jādara viss iespējamais, lai uz katru pieprasījumu atrastu vismaz vienu avotu.

2.3. Vadlīnijas informācijas apmaiņai datortīklā (tērzēšanas jeb čata režīmā)

- Ideālā gadījumā saruna ar lasītāju uzsākama, tiklīdz saņemts lasītāja vaicājums.
- Atbildes sniedzamas pieprasījumu ienākšanas secībā.
- Uzsākot sarunu, bibliotēkām jāiepazīstina lasītājs ar sevi [punkts 2.3.8.].
- Ņemiet vērā, ka jūs gaida arī citi lasītāji. (Dažādu datorizēto uzziņu projektu izpēte rāda, ka saziņas vidējais ilgums ir 15 minūtes. Šajā ziņā bibliotēkariem var būt arī cits viedoklis).
- Veicot meklēšanu, laiku pa laikam apstipriniet lasītājam, ka jūs ar viņa pieprasījumu strādājat (savienojums nav atslēgts).
- Ar grāmatzīmi (*bookmark*) iezīmējiet biežāk izmantotos universālos resursu vietražus *URL*.
- Lietojiet atbilstošu pareizrakstību, gramatikas likumus un lielos sākumburtus — datorizētās informācijas apmaiņas valoda lielākoties nav tik formāla kā oficiālā rakstu valoda.
- Lai ietaupītu personāla laiku, ieviesiet noteiktus skriptus un izveidojiet vienotu pakalpojumu sniegšanas kārtību. Pakalpojumu dienesta vadītājam vajadzētu skriptus apstiprināt.
 - Rosiniet atsevišķus darbiniekus izvēlēties savus skriptus:
 - trafaretām atbildes par tēmām, ar kurām citi uzziņu darbinieki nenodarbojas;
 - īpašiem jautājumiem, kam nepieciešams personalizēts skripts;
 - uzziņas pieprasījumam citai institūcijai, biedrībai, resursu vai tīmekļa vietnes veidotājam;
 - īpašai sasveicināšanās un nobeiguma formai, kādu nelieto visa institūcija vai grupa.
 - Ja atbildi nav iespējams sagatavot paredzētajā laikā, piedāvā jiet nosūtīt atbildi pa elektronisko pastu, norādot laiku, piemēram, „Turpināšu meklēt atbildi uz Jūsu jautājumu un nosūtīšu Jums to pa pastu x stundu vai y minūšu laikā”; „Vai šī atbilde Jūs sākumam apmierina?”; „Vai drīkstu Jums atbildēt pa elektronisko pastu?”
 - Ja iespējams, strādā jiet ar vairākiem lasītājiem vienlaicīgi. Ja jums tā ir ērti, sā ciet apkalpot otru lasītāju (ieteicams lietot otru tīmekļa pārlūku). Piemēram, „Patlaban es strādāju ar citu lasītāju. Atgriezīšos pie šīs sarunas, tiklīdz būs iespējams”. „Vai Jūs, lūdzu, nevarētu dažas minūtes pagaidīt?”

2.4. Vadlīnijas datortīkla informācijas apmaiņas (tērzēšanas jeb čata) seansam

- Noskaidrojiet lasītāja informacionālo pieprasījumu. Ļaujiet lasītājam to precizēt, pirms sniežat atbildi.
- Izmantojiet uzvedinošo jautājumu tehniku, lai iedrošinātu lasītājas un lasītājus savu vaicājumu izvērst, piemēram, „Lūdzu, pastāstiet par šo tēmu vairāk”, vai „Kādu papildus informāciju varat sniegt?”, vai „Cik plaša informācija jums nepieciešama?”
- Izmantojiet jautājumus pieprasījuma precizēšanai, piemēram, „Kāda informācija jau ir jūsu rīcībā?”, vai „Kāda veida informācija jums nepieciešama (grāmatas, raksti u.tml.)”, vai „Vai jūs vēlaties aktuālo vai vēsturisko informāciju?”
- Garākas atbildes sadaliet vairākos blokos (piemēram, 30 vārdu blokā), lai nebūtu garu paužu un lasītājs varētu jau sākt lasīt atbildi, kamēr jūs vēl turpināt to rakstīt.
- Izskaidrojiet lasītājam informācijas meklēšanas gaitu un aprakstiet visu, ko esat atraduši. Atcerieties, ka lasītājs jūs neredz. Dariet viņam zināmu, kur un ko jūs meklējāt.
- Ja jūs izmantojat iespiestos avotus vai atbildes sastādīšana ieilgst, nodrošiniet lasītāju ar tīmekļa resursiem, ko viņš var aplūkot pats, vai arī piedāvāriet nosūtīt uzziņu pa elektronisko pastu.
- Norādiet pilnus avotdatus.
- Ja uzziņa pāradresējama citam bibliotēkai, sniežiet lasītājam detalizētu informāciju par to, kā nodibināt kontaktu, kam un ko jautāt.
- Neadekvāta uzvedība: ja lasītājs neizturas atbilstoši jūsu institūcijas vadlīnijām, sūtiēt viņam skriptētu brīdinājuma ziņojumu vai beidziet tērzēšanas seansu. Ja aizvainojošie ziņojumi atkārtojas, ziņojiet par to vadībai.
- Rakstiet atbildes tā, kā jūs runājat ikdienā.
- Uzrunājiet lasītāju vārdā, ja nepieciešams, uzdodiet papildus jautājumus.
- Izvairoties no lakoniskām “jā” vai “nē” atbildēm. Tās, tāpat kā mutvārdu saziņā, var uztvert kā aukstas un nedraudzīgas.
- Noskaidrojiet terminoloģiskas neskaidrības un izvairieties no pārlielas žargona lietošanas. Lietojiet terminoloģiju, ko lasītājs saprot.

RESURSI

Dokumenta sagatavošanā izmantotie resursi:

IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>
[Skatīts 01/12/2006].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (DRAFT)

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:

<http://www.questionpoint.org/policies/memborguidelines.html> [Skatīts 01/12/2006]

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

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Skatīts 01/12/2006]

[Reference Guidelines:](#) [Skatīts 01/12/2006]

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/> [Skatīts 01/12/2006]

Virtuālās uzziņas:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Skatīts 01/12/2006]

Version 5 - June 2003: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Skatīts 01/12/2006]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Skatīts 01/12/2006]

¹ **Digitālās uzziņas** — uzziņu pakalpojumi, kuri tiek pieprasīti un sniegti, izmantojot internetu, parasti e-pastu, tūlītēju ziņojummaiņu („čatu”), vai Web-bāzētus pieprasījuma formulārus, parasti atbildes uz tiem sniedz bibliotēkas uzziņu nodaļas bibliotekārs, dažreiz kopīgas uzziņu sistēmas, kas apkalpo vairāk nekā vienu institūciju, dalībnieki. (*Online Dictionary of Library and Information Science*, <http://lu.com/odlis/>)