



## Richtlijnen voor Digitale Inlichtingen

### **Inleiding**

"The terms "virtual reference," "digital reference," "e-reference," "Internet information services," "live reference" and "real-time reference" are used interchangeably to describe reference services that utilize computer technology in some way..."

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

Vooraf bij de Nederlandse vertaling: er bestaat geen goede Nederlandse vertaling voor het Engelse woord reference. Daarmee wordt het inlichtingenwerk bedoeld zoals dat in de bibliotheekomgeving wordt gedaan, gebaseerd op betrouwbare, overwegend documentaire informatie, die te vinden is in bibliotheekcollecties en daarbuiten. In deze Richtlijnen wordt Digital Reference vertaald als Digitale Inlichtingen. In een enkel geval zijn Engelse termen, die in het Nederlands regelmatig gebruikt worden en waarvoor geen goede vertaling bestaat, onvertaald overgenomen. (JC)

Vertaling: Josje Calff

### **I. Doel:**

Het doel van deze Richtlijnen is best practices inzake Digitale Inlichtingen wereldwijd te bevorderen. De internetomgeving is bij uitstek geschikt om te komen tot samenwerkingsmodellen en tot gemeenschappelijk gebruik van bronnen. Bibliotheken in verschillende landen kunnen verschillende stijlen van dienstverlening hebben die van invloed zijn zowel op hun huidige inlichtingen-praktijk als op de bij hun klanten bestaande verwachtingen. Het is belangrijk te onderkennen dat nieuwe technologieën bibliotheken in staat stellen de reikwijdte van hun dienstverlening te heroverwegen. Met deze richtlijnen wordt vanuit verschillende tradities een gemeenschappelijke houvast geboden, met hoop bedoeling dat de bibliotheekgemeenschap wereldwijd hierdoor in staat gesteld wordt vrijelijk de mogelijkheden te onderzoeken.

Sommige zaken die in deze Richtlijnen aan de orde komen zullen uiteindelijk nadere overweging en uitwerking vergen - zaken zoals veranderingsmanagement: hoe past de projectleider van een digitale inlichtingenproject de gevolgen van nieuwe werkprocessen aan bij de mogelijkheden van de staf van de instelling, in het rooster, en tegenover de klanten? Aanvullend werk moet ook gedaan worden om te bepalen wat de noodzakelijke financiële investeringen voor deze dienstverlening zijn in een hele reeks van uiteenlopende gemeenschappen, zowel wat betreft staf, als voor de verwerving van bronnen en technische uitrusting.

*"...The unique nature of digital reference introduces a new realm of issues and challenges. The need for guidelines and standards becomes even more important as consortium-wide digital reference services continue to evolve...."*

Vera Fullerton, [IFLA Digital Reference Standards Project](#), 12/2002.

## ***II. Voorgeschiedenis***

IFLA's Discussion Group on Reference kwam in 1998 voor het eerst bijeen. De groep ging zich bezighouden met de invloed van nieuwe technologieën op het inlichtingenwerk en op de verwachtingen van de gebruikers. Vanwege het belang van deze onderwerpen en gezien de grote belangstelling in de bibliotheekwereld stelde IFLA in 2002 een officiële Standing Committee on Reference Work in. Deze richtlijnen zijn ontstaan uit de bijeenkomsten en werkgroepsessies die in de loop van de afgelopen jaren door de Discussion Group en de Standing Committee zijn gehouden.

## ***III. Reikwijdte***

Dit stuk heeft zowel betrekking op het bibliotheekbeleid inzake digitale inlichtingen als op de uitvoering van deze werkzaamheden:

**Section 1:** Beleid is geschreven vanuit de verantwoordelijkheden van de programmaleider.

**Section 2:** Praktijk biedt praktische richtlijnen voor de digitale inlichtingenfunctionaris en formuleert standaarden die samenwerking kunnen vergemakkelijken.

**Definitie van het klantenbestand:** Alvorens een digitale inlichtingendienstverlening te starten is het van belang duidelijkheid te scheppen over de beoogde doelgroep. Overweeg welk effect het gebruik van moderne technologie kan hebben op de omvang en/of groei van het klantenbestand. De fysieke plaats is minder belangrijk wanneer de bibliotheek ook op het web te vinden is. Naast de traditionele klanten van de bibliotheek kunnen ook nieuwe en andere soorten klanten gebruik gaan maken van de online dienst.

### ***Sectie 1: Beleid***

Onderzoek eerst bestaande procedures en bestaand beleid. Stel vast hoe deze door een aangepaste of nieuwe digitale dienst zullen worden beïnvloed. Het kan noodzakelijk zijn al vele jaren bestaand beleid te herzien, te verduidelijken en aan te passen aan de nieuwe omgeving.

#### ***1.1. Inlichtingenbeleid***

- Formuleer doelen voor de nieuwe inlichtingendienstverlening.
- Stel een supervisor of een supervisiegroep aan die verantwoordelijk is voor het vaststellen van richtlijnen, het definiëren van gedragsregels, het opstellen van een gedragscode en de maatregelen bij overtreding daarvan.
- Ontwerp richtlijnen die aansluiten bij bestaand beleid en zorg ervoor dat zij in overeenstemming zijn met de missie van de instelling als geheel.
- Overweeg hoe vaak dit beleid opnieuw bekeken moet worden, beschrijf de daarbij te volgen procedure en wijs aan wie daarvoor verantwoordelijk is.

- Zorg ervoor geen copyright-bepalingen en andere juridische beperkingen te overtreden.
- Stel vast wie van de dienst gebruik kan maken. Bepaal wie de primaire gebruikers zijn. Maak expliciet bekend of je iedereen bedient, ongeacht leeftijd, ras, sekse, seksuele voorkeur, godsdienst, sociale status, economische status of handicap. Als bepaalde personen worden uitgesloten (bijvoorbeeld klanten die niet tot een bepaalde gemeenschap behoren) - moet de handhaving eenduidig zijn.
- Bepaal of er soorten vragen zijn die de instelling juist wel of juist niet zal beantwoorden. Bijvoorbeeld: "Wij beantwoorden feitelijke vragen. Wij beantwoorden geen vragen om medisch of juridisch advies. Vragen van leden van onze primaire doelgroep worden met voorrang behandeld..."
- Ontwikkel een beleid bij wangedrag van klanten. Personen die van de dienst gebruik maken moeten zich houden aan de geldende regels.

### **1.2. Planning**

De reikwijdte van de dienst moet gebaseerd zijn op een realistische planning, op voldoende financiële middelen, en op de behoefte van de doelgroep(en).

- Vorm een werkgroep bestaande uit beleidsmedewerkers en praktijkmensen binnen de instelling om de verschillende mogelijkheden voor dienstverlening vast te stellen en om prioriteiten te bepalen.
- Stel concrete doelen - een visie - hoe zal de dienst in de behoeften van de doelgroep voorzien? Hoe zal de dienst zich in de loop van de tijd ontwikkelen?
- Maak een actieplan.
- Evalueer beschikbare software en diensten.
- Stel vast wat de meest voor de hand liggende financieringsbron is.
- Organiseer feedback van klanten.
- Onderzoek of andere instellingen (lokaal, regionaal, etc.) mogelijk geïnteresseerd zijn om samen te werken.
- Herzien het oorspronkelijke actieplan uit stap 1.2.3 op grond van de bevindingen in de stappen 1.2.4-1.2.7.
- Presenteer het actieplan en verwerf steun van het management.

[See: Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: Funding:  
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [To Be Discussed]

### **1.3. Bemensing**

- Selecteer deelnemende medewerkers op basis van getoonde belangstelling (dit is essentieel), deskundigheid, beschikbaarheid, computer vaardigheid en communicatieve vaardigheden. Leg duidelijk vast wat hun specifieke taken en verantwoordelijkheden zijn.
  - Bedenk hoeveel full time bibliotheekmedewerkers nodig zijn, en eventueel hoeveel technische medewerkers, om vragen te verdelen en te beantwoorden.
  - Zorg voor voldoende flexibiliteit, zodat medewerkers die pas later aangeven mee te willen doen, nadat ze aan de gedachte gewend zijn, nog toegevoegd kunnen worden. [Onthoud dat de toekomst van het project meer gebaat is bij het aanmoedigen van belangstelling dan bij het ontmoedigen daarvan].
  - Als een 24-uurs dienstverlening niet haalbaar of niet wenselijk is, pas het rooster dan zoveel mogelijk aan de wensen en verwachtingen van de klanten aan. Dit geldt met name voor chat-diensten.
  - Onderzoek en evalueer voortdurend het rooster en de verdeling van de werklust. Maak zonodig en waar mogelijk aanpassingen.
  - Maak een centraal rooster voor primaire medewerkers en voor reserve en/of backup medewerkers.
- Leg vast wie binnen de instelling of binnen het consortium voor de noodzakelijke technische ondersteuning zal zorgen [een georganiseerde technische ondersteuningsgroep is van levensbelang voor het slagen van een digitale inlichtingen dienstverlening.]
- Bepaal welk(e) staf lid/leden zal/zullen toezien op het naleven van de gebruiksregels en gebruiksbeperkingen, zoals de licentiebepalingen.
- Bepaal welk(e) staf lid/leden verantwoordelijk is/zijn voor het toezicht op het handhaven van de kwaliteitsnormen.
- Plan de integratie van de dienst in de dagelijkse procedures. Standaardiseer de werkprocessen zo dat wanneer medewerkers verlof hebben geen informatievragen verloren gaan.

### **1.4. Training (grondbeginselen)**

- Bepaal wie de medewerkers gaat trainen en reserveer tijd voor opleiding, training en professionele ontwikkeling.  
Kernvaardigheden voor een digitale inlichtingenmedewerker zijn:
  - Meer taken tegelijk kunnen verrichten (multi-tasking).
  - Goede communicatieve vaardigheden, vooral in schriftelijk.

- Database- en online zoekvaardigheden.
- Interviewvaardigheden - ter compensatie van het gebrek aan rechtstreeks visueel en/of auditief contact.
- Kennis van naslagwerken en bronnen.
- Bekendheid met het gebruikte software pakket.
- Voortdurende bijscholing is noodzakelijk. Moedig medewerkers aan, en stel hen in staat, om regelmatig bijeen te komen, ervaringen uit te wisselen en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.

### **1.5. Interface en architectuur**

Het digitale inlichtingenbureau moet gericht zijn op toegankelijkheid van bronnen en expertise voor een zo groot mogelijk aantal mensen, ongeacht taal, technische vaardigheden en/of fysieke beperkingen.

Let op: Hoewel je een digitale inlichtingendienstverlening aan het ontwikkelen bent, moet je niet de fysieke en logistieke aspecten van een efficiënte dienst over het hoofd zien: een geschikte werkruimte voor de staf - inrichting, computerapparatuur, software, gedrukte bronnen, internet toegang, web browsers en email accounts - is net zo belangrijk voor de dienst als wat klanten op hun scherm zien.

Het is ook belangrijk de virtuele werkruimte ordentelijk in te richten.

- Vanzelfsprekend is een gebruikersvriendelijke interface en eenvoudige navigatie.
  - Bepaal de standaardstructuur en het basisontwerp, en pas die consequent toe door de hele site heen, zodat een nieuwe gebruiker al na één of twee schermen kan begrijpen hoe de navigatie werkt. Plaats de link naar de dienst [de Ask a Librarian knop] consequent op alle webpagina's van de instelling.
  - Gebruik zoveel mogelijk icoontjes en plaatjes om de gebruiker te helpen zich te oriënteren. Gebruik zo min mogelijk lange stukken tekst.
  - Maak duidelijk om welke instelling het gaat en bied een link naar de home page van de bibliotheek.
  - Neem een korte passage op waarin de reikwijdte van de digitale inlichtingendienst wordt beschreven en waarin staat binnen hoeveel tijd een klant een antwoord kan verwachten (bijvoorbeeld: "...alle vragen worden binnen 5 werkdagen beantwoord ...").
  - Bied hulp bij het invullen van het formulier. (Bijvoorbeeld: Het veld "Geraadpleegde bronnen" moet ten minste één voorbeeld bevatten, waaruit blijkt dat het belangrijk is deelnummer, paginanummers, titel- en auteursinformatie etc. te vermelden).
  - Gebruikelijke velden om in het webformulier op te nemen zijn verplichte velden zoals "email adres" en "tekst van de vraag", maar ook niet-verplichte velden zoals "naam",

"telefoonnummer", "opleidingsniveau" [van het gewenste antwoord] en "reden van onderzoek" etc... Maak velden voor alle informatie die je nodig denkt te hebben voor een zo effectief mogelijke dienstverlening, maar ook weer niet zó veel dat het afschrikt.

- Bied links naar belangrijke interne en externe online bronnen (geregeld herzien en bijwerken!) - home pages, online catalogi, databases, veelgestelde vragen (Frequently Asked Questions - FAQ's).
- Bied een link naar een tekst over het algemene inlichtingenbeleid van de instelling en de richtlijnen voor dienstverlening.
- Wijs op de verschillende mogelijkheden om contact op te nemen met bibliotheekmedewerkers: via chat, email, webformulier, fax, per brief, telefonisch, etc...
- Houd al tijdens de ontwerpfase rekening met de mogelijke beperkingen in hardware en in technische kennis bij eindgebruikers. De minimum hardware vereisten om van de dienst gebruik te kunnen maken, moeten duidelijk vermeld worden.
- Houd rekening met bestaand beleid en met wetgeving die erop gericht is alle gebruikers, ook gehandicapten, toegang te geven.
- Geef duidelijk aan wie de vragen beantwoorden en ook wat de dienstverlening niet omvat.

Bijvoorbeeld:

*"Vanwege personele beperkingen en het aantal vragen dat wij ontvangen is het niet mogelijk om:*

- *Materiaal per fax te versturen.*
- *Bibliografieën samen te stellen.*
- *Uitgebreid onderzoek te verrichten.*
- *Verlenging van uitleentermijnen te verzorgen ..."*
- Neem een privacyverklaring, een afwijzing van aansprakelijkheid, etc. ... op [gebaseerd op de eigen wettelijke regelgeving...]. Bijvoorbeeld: het privacybeleid van de British Library: <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 richtlijnen on use)...."*

- Bepaal hoe lang transcripties van chatsessies en vragen bewaard worden, en wie daar toegang toe hebben. Bepaal of het noodzakelijk is de anonimiteit van klanten te waarborgen door alle persoonlijke informatie te verwijderen. Stel een werkwijze hiervoor vast en een bijbehorend tijdschema.
- Geef klanten de mogelijkheid te reageren, een reactieformulier in te vullen, etc. ...

### **1.6. Juridische aspecten**

Het is van belang goed op de hoogte te zijn van de actuele wet- en regelgeving op het terrein van informatierecht, en, als er sprake is van effect daarvan op de dienstverlening, de klanten hierover te informeren.

- Digitale inlichtingen en de vrijheid van Informatie / de plaatselijke cultuur.
- Nationaal informatiebeleid - hoe ziet het politieke landschap er uit?
- Wetgeving inzake openbaarheid van informatie.
- Aanverwante wetgeving.
- Copyright.
- Privacy en vertrouwelijkheidskwesties.
- Licentieovereenkomsten.
- Relatie tot consortiumpartners.

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

### **1.7. Marketing en publiciteit**

- Identificeer de belangrijkste doelgroepen.
- Ontwikkel een eigen "identiteit" voor het project en een logo/naam gericht op de beoogde doelgroep.
- Moedig mond-op-mond reclame door staf tegenover vaste klanten aan.
- Breng op strategische plaatsen in de bibliotheekwebsite en/of op de websites van mogelijke partners binnen de instelling links naar de dienst aan.
- Informeer lokale media - plaatselijke krant, nieuwsbrief voor Vrienden van de bibliotheek, lokale radio, onderwijsinstellingen in de regio.
- Plaats aankondigingen op discussielijsten voor bibliotheekprofessionals en speciale belangengroepen.

## **1.8 Evaluatie en kwaliteit**

- Voer gebruikersonderzoek uit, zowel onder klanten als onder de staf. Besteed aandacht aan opmerkingen, problemen en vragen van stafleden en van klanten.
- Maak en evalueer statistieken van de feitelijke dienstverlening en van eventuele technische en beleidsmatige kwesties.
- Maak aanpassingen aan de dienstverlening op basis van deze statistische analyses, en van de feedback van medewerkers en van klanten.

## **1.9. Samenwerking**

Een "online" werkwijze stelt bibliotheken in staat hun bronnen te delen met andere soortgelijke of complementaire instellingen. Hierdoor kunnen zij hun klanten een breder scala aan diensten en expertise bieden.

Maar samenwerking stelt aan de partners ook zo zijn eisen:

- Ontwikkel een gezamenlijke visie op de diensten die het nieuwe samenwerkingsverband zal bieden.
- Ontwikkel gemeenschappelijke richtlijnen voor werkwijze en procedures.
- Werk aan onderling vertrouwen tussen de partners - zorg voor betrouwbaarheid.
- Doordenk kwesties die gedeeld gebruik van bronnen kunnen belemmeren, zoals: copyright, licenties, aansprakelijkheid, nationaal informatiebeleid, etc. ...

[Zie: Implementing Online Reference Services: Co-operation and Resource Sharing (From: IFLA Public Library Richtlijnen: <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>)]

## **Sectie 2: Praktijk**

### **2.1. Algemene richtlijnen**

Digitale inlichtingendienstverlening moet aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen als traditionele inlichtingendienstverlening. Deelnemers moeten:

- De meest effectieve dienstverlening willen bieden.
- Vragen beantwoorden met professionele hoffelijkheid en respect.
- De beginselen van intellectuele vrijheid hooghouden.
- De ontvangst van een vraag bevestigen. De klant zo snel mogelijk van een antwoord voorzien. Brieven en andere vormen van communicatie prompt en hoffelijk beantwoorden (Zie: Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries; <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>).



- Een beleid voor doorlooptijd ontwikkelen en daaraan voldoen.
- In overeenstemming handelen met contractuele licentiebepalingen, zowel voor elektronische als voor gedrukte materialen, met speciale gebruiksbeperkingen, en met copyright bepalingen die op de materialen van toepassing zijn.
- Goede zoekstrategieën hanteren. Zie RUSA document: [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
- Alle ingediende vragen beantwoorden, ook al is dat in de vorm van *"Het spijt me, ik weet het niet, maar misschien kunt u ..."*

## 2.2. Inhoudelijke richtlijnen

- Digitale inlichtingendiensten behoren instructief te zijn; bevorder informatievaardigheden door klanten te tonen hoe je het antwoord op hun vraag hebt gevonden.
- Blijf objectief en geef geen waardeoordelen, noch over het onderwerp noch over de aard van de vraag.
- Hanteer een neutrale interviewtechniek om achter "de werkelijke vraag" te komen, en geef, zodra deze is vastgesteld, accurate antwoorden, van de juiste lengte, op het juiste niveau en zo volledig als passend is. Vermeld, als dat het geval is, dat de vraag mogelijk doorgestuurd wordt naar samenwerkingspartners.
- Voor vragen die een diepgaander antwoord vereisen, kan assistentie gewenst zijn. De bestede tijd mag echter niet meer zijn dan door de supervisor in de gedragsregels is bepaald.
- Een goed gestructureerd schriftelijk antwoord heeft een inleiding, een kerndeel en een afsluiting.
  - **Inleiding:** begroet de klant, bedank hem voor het gebruik van deze dienst, en verwijst vervolgens direct zijn vraag. Bijvoorbeeld: "Informatie over ... kan gevonden worden in/bij .... Voor meer informatie kunnen wij u aanraden ...."
  - **Kerdeel:** citeer bronnen volledig en volgens een vast formaat. Beschrijf al het materiaal (indien van toepassing) dat apart verstuurd of meegestuurd wordt. Leg uit hoe de informatie is gevonden, en - als dit niet onmiddellijk duidelijk is - de relatie daarvan tot de aanbevolen bron.
  - **Afsluiting:** een afsluiting omvat in elk geval een ondertekening met de naam van de bibliotheek. Verder kan al of niet de naam of de initialen van de desbetreffende medewerker worden toegevoegd, een titel, de instelling en contactinformatie, dit alles zoals door de supervisor voorgeschreven. Bijvoorbeeld: *"Wij hopen dat deze informatie*

*u verder helpt met uw onderzoek"; "Ik hoop dat u hier iets aan heeft"; "Wij hopen dat uw vraag hiermee voldoende beantwoord is. Mocht u nog verdere vragen hebben, neem dan a.u.b. weer contact met ons op. Wij zullen u graag verder helpen ..."*

- Vermijd vakjargon, afkortingen of "digi-taal" (zoals: IDD, W8FF).
- Schrijf altijd duidelijke antwoorden en pas ze zoveel mogelijk aan het niveau van de vraag aan.
- Geef accurate antwoorden - controleer feiten en weet welke bronnen betrouwbaar zijn.
- Controleer de spelling van geschreven antwoorden, en valideer URL's.
- Kies en citeer alleen betrouwbare bronnen:
  - Criteria voor het evalueren van gedrukte bronnen: auteur, publicatiedatum, uitgave of heruitgave, uitgever, titel, beoogd publiek, dekking, schrijfstijl.
  - Criteria voor het evalueren van recensies: accuratesse, autoriteit, gangbaarheid, objectiviteit.
  - Criteria voor het evalueren van internetbronnen: auteur, inhoud, domeinnaam, datum van laatste herziening, objectiviteit, autoriteit en accuratesse.
  - Citeer informatiebronnen altijd volledig, ongeacht of het nu webpagina's zijn, naslagwerken, databases of iets anders. Gebruik zo mogelijk instellingsbreed één consistente manier van citeren.
- De bibliotheekmedewerker moet zorgen voor toegevoegde waarde door analyse, beschrijving, trefwoorden, richtinggeving of herformulering.
- De bibliotheekmedewerker moet zijn/haar best doen voor elke vraag minstens één bron te vinden en aan te bevelen.

### ***Algemene richtlijnen voor chat***

- Idealiter wordt direct gereageerd zodra de klant de chat-wachtrij betreedt.
- Chat vragen worden beantwoord in volgorde van binnenkomst.
- Bibliotheekmedewerkers moeten de klant direct aan het begin van een chat-sessie laten weten wie zij zijn. [Zie ook 2.3.8.]
- Let op mogelijke andere wachtende klanten. (Onderzoek naar diverse chat projecten toont aan dat een gemiddelde sessie ongeveer 15 minuten duurt. Medewerkers moeten hierbij op hun eigen oordeel afgaan).
- Laat de klant terwijl je zoekt tijdens de sessie geregeld weten dat hij nog steeds verbonden is.

- Maak vaak bookmarks van geschikte URL's.
- Gebruik de juiste spelling, grammatica en hoofdletters- "chat taal" is in het algemeen minder formeel dan geschreven proza.
- Ontwikkel standaard instellingsscripts die tijdbesparend werken en zorgen voor een consistente dienstverlening. De supervisor moet instellingsscripts goedkeuren.
  - Moedig individuele medewerkers aan naar behoefte eigen scripts te ontwikkelen:
    - Voor het ontvangen van vragen die gelijksoortige antwoorden vereisen over onderwerpen die niet door anderen worden behandeld.
    - Voor gespecialiseerde onderwerpen die gepersonaliseerde scripts rechtvaardigen.
    - Voor dezelfde verwijzing naar een andere instelling, vereniging, bron of website.
    - Voor een consistente begroeting of afsluiting, die verschilt van het instellings- of groepsscript.
  - Als de sessie niet binnen een redelijke tijd afgerond kan worden en/of er een andere klant wacht, biedt dan aan per email te antwoorden binnen een bepaalde afgesproken tijd. Bijvoorbeeld: *"Ik zal verder zoeken naar een antwoord en u binnen x uur (of minuten) een email sturen"* of: *"Is dit voldoende om u op weg te helpen?"* of: *"Kan ik u een antwoord per email sturen?"*
  - Werk als dat te pas komt met meer dan één klant tegelijk. Als je dat prettig vindt, neem dan een tweede klant erbij (gebruik bij voorkeur een aparte browser). Bijvoorbeeld: *"Ik ben op dit moment met een andere klant bezig. Ik kom zo snel mogelijk bij u terug."* *"Zou u alstublieft vijf minuten willen wachten?"*

#### **2.4. Richtlijnen voor het verloop van chat sessies**

- Zorg dat de informatiebehoefte duidelijk wordt. Laat de klant volledig uitleggen welke informatie hij/zij nodig heeft alvorens antwoord te geven.
- Gebruik open einde vragen om de klant aan te moedigen meer informatie over zijn vraag te geven, bijvoorbeeld: *"Kunt u wat meer over het onderwerp vertellen?"* of *"Heeft u nog meer aanvullende gegevens?"* of *"Hoeveel informatie heeft u nodig?"*
- Stel vragen om de zoekvraag te specificeren. Bijvoorbeeld: *"Wat heeft u al gevonden?"* of *"Wat voor soort informatie heeft u nodig (boeken, artikelen, etc.)?"* of *"Heeft u actuele informatie nodig, of historische?"*
- Knip een lang antwoord op in een paar stukken (ca. 30 woorden per blok) - dit voorkomt lange pauzes en de klant kan dan alvast het begin van het antwoord lezen terwijl het voltooid wordt.

- Leg de klant zo mogelijk uit hoe je gezocht hebt en beschrijf wat je vindt. Wees je ervan bewust dat de klant je niet kan zien. Laat de klant weten waar je naar zoekt en op welke plaatsen je zoekt.
- Als je gedrukte bronnen gaat bekijken of anderszins een poosje bezig bent, geef de klant dan een bron om ondertussen zelf naar te kijken, of stel voor het gesprek per email te vervolgen.
- Gebruik volledige bronvermeldingen.
- Als een klant doorverwezen moet worden naar een andere bibliotheek, geef hem dan gedetailleerde informatie over naar wie hij moet vragen, hoe het contact te leggen en wat te vragen.
- Ongepast gedrag: als een klant zich ongepast gedraagt (volgens de definitie, zoals vastgelegd in de richtlijnen), stuur dan een waarschuwing in standaard formulering en beëindig de sessie. Bij herhaald ongepast gedrag dient de klant als zodanig geregistreerd te worden.
- Type zoals je praat.
- Spreek de klant aan met zijn (achter)naam, en stel vragen wanneer daar aanleiding toe is.
- Vermijd ja/nee antwoorden. Deze kunnen opgevat worden als kil en onvriendelijk, net als bij rechtstreeks contact aan de balie.
- Leg verwarrende (vak)termen uit en vermijd te veel jargon. Gebruik begrippen die de klant begrijpt.

**Bronnen:**

**Resources Used to Create Draft:**

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

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/> [Accessed 10/30/2003]

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

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [Accessed 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

**Facets of Quality for Digital Reference:**

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 10/30/2003]

**Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services**

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 10/30/2003]