

# 5 best practices for chat reference

1. Greet with a "hello" and "how can I help?"
2. Keep messages short and clear
3. Keep a list of common responses to save time
4. Avoid jargon and abbreviations. Explain new terms
5. Check the question was answered

International Federation of Library Associations and Institutions  
Reference and Information Services Section

أفضل 5 ممارسات لتقديم الخدمات المرجعية من خلال الدردشة (المحادثات المكتوبة):

1. بادر بإلقاء التحية "مرحبًا"، ثم السؤال "كيف يمكنني المساعدة؟".
2. اجعل الرسائل قصيرة وواضحة.
3. احتفظ بقائمة من الردود الشائعة توفيرًا للوقت.
4. تجنب استخدام العبارات المتخصصة والاختصارات. اشرح المصطلحات الجديدة.
5. تأكد من الإجابة على السؤال.

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

قسم خدمات المراجع والمعلومات

تصميم وتخطيط: هان بيرس 2020