

5 mejores prácticas para servicios de referencia por chat

1. Saludar con un “hola” y “¿en qué puedo ayudarlo?”
2. Enviar mensajes cortos y claros
3. Confeccionar una lista de respuestas habituales para ahorrar tiempo
4. Evitar el uso de jergas y abreviaturas. Explicar nuevos términos.
5. Verificar que la pregunta reciba su respuesta

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

Sección Servicios de Referencia e Información

Diseño y formato de Hanne Pearce 2020

*Traducción al español del documento “IFLA 350” realizada por la **Subdirección**
Traducciones de la Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina
(traducciones@bcn.gob.ar)*