

Asegúrese de que su servicio de referencia virtual se implemente con éxito y le brinde los beneficios esperados. Obtenga la experiencia, los recursos y las herramientas que necesita para guiar a su biblioteca en tareas y decisiones clave. Con los Servicios de implementación de QuestionPoint[®], obtendrá resultados más rápido para su biblioteca y sus usuarios.

.....

Servicios que lo ayudan a poner en marcha su nuevo servicio de referencia virtual

Usted puede confiar en que los Servicios de implementación de QuestionPoint le brindarán la experiencia, los recursos y las herramientas que lo guiarán en la integración de la referencia virtual a su biblioteca. Sabemos que las personas que trabajan en el área de referencia están sumamente ocupadas; por lo tanto, las ayudamos a ahorrar tiempo y a aprovechar el conocimiento que tienen de su biblioteca y sus usuarios.

En primer lugar, asignamos un administrador de implementación. Nuestros administradores de implementación no sólo tienen experiencia con QuestionPoint; conocen también las bibliotecas y los servicios de referencia.

El administrador de implementación lo ayuda a llevar adelante su proyecto de referencia virtual con rapidez y eficiencia. Además, lo asiste en el desarrollo de un plan de comunicaciones que promueva su nuevo servicio y aumente la concientización entre los clientes. El administrador también modifica los servicios para adaptarlos a grupos o bibliotecas de cualquier tamaño, desde pequeñas bibliotecas públicas hasta un grupo de grandes bibliotecas académicas.

¿Cuál es el resultado final? Gracias a los Servicios de implementación de OCLC[®] QuestionPoint, su nuevo servicio de referencia virtual se integra perfectamente con el flujo de trabajo de su departamento de referencia y sus procedimientos operativos, lo que maximiza el valor que brinda al personal y los usuarios de la biblioteca.

Asistencia paso a paso

Un administrador de implementación especializado y experimentado lo guía paso a paso en su implementación de QuestionPoint. Lo ayuda a especificar acontecimientos importantes, definir tareas clave y determinar los impactos en el flujo de

trabajo. En el caso de que surjan problemas técnicos durante el proyecto, el administrador se comunica con el personal de asistencia técnica correspondiente para resolverlos.

Como parte de los Servicios de implementación, usted recibirá también:

- **Recursos, herramientas y mejores prácticas probadas** que lo ayudarán a implementar y utilizar su servicio de referencia virtual de manera eficaz. Aportamos la experiencia obtenida en anteriores proyectos de QuestionPoint que resultaron satisfactorios.
- **Un plan de implementación personalizado** acorde a los objetivos y las metas exclusivos de su biblioteca. Este plan también tiene en cuenta la experiencia y disponibilidad de su personal. Nuestros cronogramas y planes de aprendizaje están basados en sus necesidades y recursos

Ventajas clave

- **Acelere la implementación de su nuevo servicio de referencia virtual** para lograr resultados más rápidos para su biblioteca y sus usuarios.
- **Utilice el tiempo de su personal de manera eficiente** al aprovechar nuestra experiencia en implementaciones anteriores.
- **Integre QuestionPoint con el flujo de trabajo de referencia de su biblioteca** y con los procedimientos operativos para maximizar el valor que brinda tanto al personal como a los usuarios de la biblioteca.

Actividades clave

Los servicios de implementación consisten en seis actividades clave. El alcance de estas actividades dependerá de las necesidades de su biblioteca o grupo de bibliotecas.

- Lanzamiento del proyecto**
Trabajamos en forma conjunta para definir metas, objetivos, alcance y cronogramas para la implementación de QuestionPoint en su biblioteca. De esta manera, los miembros del equipo del proyecto comparten sus conocimientos.
- Desarrollo del plan de trabajo**
Comenzamos con una lista inicial de actividades clave para su implementación de QuestionPoint. Personalizamos esta lista en función de sus objetivos exclusivos. Esto define claramente las responsabilidades y los plazos de tiempo para todas las personas involucradas.
- Análisis de flujo de trabajo**
La implementación de QuestionPoint algunas veces requiere que se realicen cambios en las operaciones actuales de su biblioteca. Juntos comparamos el flujo de trabajo de QuestionPoint con su actual flujo de trabajo de referencia y determinamos cómo maximizar los beneficios de sus operaciones.
- Identificación de necesidades de educación**
Ofrecemos una amplia variedad de recursos para ayudarlo a capacitar y dotar de habilidades a su personal. Trabajamos junto a usted para identificar la mejor combinación y sincronización de recursos para su personal (por ejemplo, sesiones Web, documentación, tutoriales en línea, etc.). También programamos su capacitación basada en la Web.

- Desarrollo de un plan de comunicaciones**
Trabajamos junto a usted en el diseño de una estrategia de comunicación integral que ayude a promocionar QuestionPoint en su institución y dentro de su comunidad. Además proporcionamos varios recursos que se pueden personalizar, que incluyen comunicados de prensa, afiches, marcadores y artículos de promoción para escritorio.

Asimismo, puede asociarse con una institución que tiene experiencia en QuestionPoint y ha llevado a cabo una campaña promocional exitosa. Al ponerse en contacto con ellos, puede beneficiarse de sus conocimientos de primera mano.

- Prueba de desarrollo del enfoque**
Evaluamos si QuestionPoint se integra de manera adecuada con los sistemas actuales de su biblioteca y si el servicio está funcionando según lo requerido.

Para obtener más información

Comuníquese con un representante de OCLC al +1-614-764-6301 o a través de america_latina@oclc.org.

En el caso de las bibliotecas que se encuentran en México, deberá comunicarse con la oficina de OCLC en México al +52-55-5687-3307 o a través de mexico@oclc.org.

Puede obtener más información acerca de QuestionPoint en: www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/