

Cómo funciona: Asistencia de NetLibrary

Respuestas para las consultas de sus usuarios

Situación

Su biblioteca ha invertido en contenido electrónico de NetLibrary, para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios en el momento y el lugar en que se presentan. El desafío consiste en que los usuarios lleguen a la colección electrónica de su biblioteca con diferentes niveles de experiencia técnica. En cada nivel, es posible que los usuarios no puedan ver rápida y fácilmente cómo utilizar el servicio. Tendrán consultas acerca de NetLibrary que irán desde muy simples a muy complejas.

Cómo responder las consultas de sus usuarios Con el objeto de que usted esté preparado para las consultas, OCLC ha creado dos lugares de asistencia: uno para preguntas técnicas y otro para material promocional/de concientización acerca de NetLibrary.

Cómo brindar asistencia

1. Familiarícese con la ayuda de NetLibrary

www.netlibrary.org/help

Contiene temas como: compatibilidad y requisitos de hardware y software, instrucciones sobre cómo utilizar el sitio de NetLibrary, una sección exhaustiva de Preguntas más frecuentes, guías de Inicio rápido, demostraciones autodirigidas, sugerencias para visualizar y escuchar, creación de cuentas, búsquedas, dispositivos de audio portátiles admitidos e instrucciones sobre cómo descargar y transferir el contenido electrónico de NetLibrary.

2. Utilice el sitio de Soluciones para bibliotecas de NetLibrary

<http://library.netlibrary.com/tools.aspx>

El sitio de NetLibrary contiene una página de Tools Resources (Recursos de herramientas) donde podrá

EN UNA OJEADA

Qué es

Dos lugares a los que puede ir para encontrar las respuestas a todas las consultas de asistencia de NetLibrary:

www.netlibrary.org/help

www.netlibrary.org/librarian

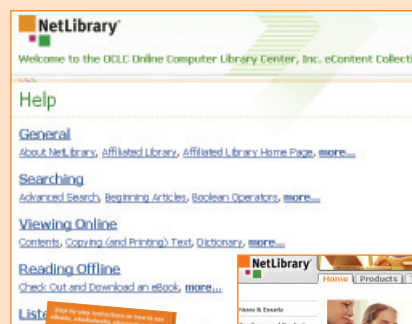
Herramientas de asistencia disponibles

En el sitio de NetLibrary, encontrará:

- Material de impresión para solicitar, diseñado para la concientización del usuario final
- Seminarios Web de guía para el éxito pregrabados
- Instrucciones paso a paso sobre cómo descargar y transferir un libro de audio electrónico
- Demostraciones autodirigidas

Obtenga más ayuda

- Comuníquese con la división de OCLC para América Latina y el Caribe al +1-616-764-6301 o a través de america_latina@oclc.org
- Comuníquese con la oficina de OCLC en México al número +52-55-5687-3307 o a través de mexico@oclc.org.



Puede obtener ayuda acerca de NetLibrary en www.netlibrary.org/help



Demostraciones autodirigidas, Guías de inicio rápido y mucho más en www.netlibrary.org/librarian

Cómo funciona: Asistencia de NetLibrary

Continuación



encontrar recursos de capacitación, sugerencias útiles, herramientas de marketing y muchas más opciones.

En esta sección, encontrará todos los recursos que necesita para concientizar, promocionar el uso y aprovechar al máximo su colección de contenido electrónico:

- **Demostración en línea:** usted puede acceder a la demostración autodirigida a través de un enlace, o bien descargarla para utilizarla en su propio sitio.
- **Guías de inicio rápido:** estas guías gratuitas responderán muchas de las consultas que tienen los principiantes, como por ejemplo, cómo crear una cuenta e iniciar sesión, cómo realizar búsquedas de contenido electrónico y muchas más.
- **Folletos y hojas informativas:** descargue folletos e información sobre los productos de NetLibrary en formato listo para la impresión.
- **Sugerencias técnicas:** sugerencias útiles sobre cómo integrar registros MARC, proporcionar autenticación remota y hacer que su contenido de NetLibrary tenga mayor visibilidad en las búsquedas de WorldCat.