

A quién va dirigida esta guía

Esta guía de configuración del administrador ayuda a grupos y bibliotecas a prepararse para utilizar el servicio QuestionPoint.

Es para usted si:

- Gestiona el servicio para un grupo o biblioteca recientemente incorporada a QuestionPoint, o
- Es un supervisor, super-supervisor o supervisor local del Servicio 24/7 preparándose para finalizar la migración a la plataforma QuestionPoint.

Propósito de esta guía

Esta guía le ayudará a decidir qué tareas de configuración tiene que hacer, confirmar las que ya estén hechas y terminar las que falten. Explica las tareas de configuración necesarias para:

- Proporcionar servicio chat a los usuarios y hacer un seguimiento de las sesiones chat.
- Reenviar preguntas (o transcripciones chat que requieran un seguimiento adicional a otros bibliotecarios o expertos en la materia.
- Proporcionar servicio de referencia mediante correo electrónico para preguntas realizadas por formulario web

La colaboración es importante

Si su grupo consiste de dos o más bibliotecas, la persona que gestione QuestionPoint para el grupo y aquellas que lo gestionen para cada biblioteca deberían trabajar conjuntamente para planear y coordinar las tareas de configuración.

Soporte técnico disponible

Las tareas de configuración pueden ser confusas y nosotros podemos ayudar. Por favor, contacte al personal de soporte OCLC si necesita ayuda.

- E-mail: support@oclc.org
- Teléfono: 1-800-848-5800 (EUA) o +1-614-793-8682 (7:00 a 21:00, U.S. Eastern time, Lunes–Viernes)

Contenido de esta guía

| | |
|--|----|
| Lista para comprobar la configuración de chat, seguimiento y reenvío | 2 |
| Lista para comprobar la configuración de referencia y reenvío por correo electrónico (formulario web) | 4 |
| Cuentas de administrador | 5 |
| Colaboración entre administradores en un grupo que contenga dos o más bibliotecas | 6 |
| Administrador institucional..... | 6 |
| Administrador del grupo de suscripción..... | 6 |
| Chat y seguimiento: Resumen | 7 |
| Chat y seguimiento: Configuración | 9 |
| Administrador del grupo de suscripción..... | 9 |
| Administrador institucional..... | 10 |
| Reenvío de preguntas y transcripciones: resumen | 15 |
| Asociado (suscripción) de derivación: configuración | 16 |
| Administrador del grupo de suscripción..... | 16 |
| Administrador institucional..... | 17 |
| Asociados (grupo cooperativo) de derivación: configuración | 18 |
| Comparación de los dos tipos de Grupos Cooperativos..... | 18 |
| Hacer público un Grupo de Suscripción: Administrador del Grupo de Suscripción o | 19 |
| Crear un Grupo Virtual: Administrador del Grupo de Suscripción o Administrador Institucional..... | 19 |
| Únase a un grupo: Administrador institucional..... | 20 |
| Reenvío de Global Network: configuración | 21 |
| Administrador institucional..... | 21 |
| Identificador de problemas | 22 |
| Más información | 22 |
| Soporte | 22 |
| Comentarios y sugerencias | 22 |

Lista para comprobar la configuración de chat, seguimiento y reenvío

Esta lista es un punto de referencia para las tareas de configuración de chat, seguimiento y reenvío expuestas en esta guía. Le ayudará a hacer un seguimiento de su progreso mientras decide qué tareas hacer, confirma las que ya estén hechas y finaliza las que falten. Si su grupo consiste en dos o más bibliotecas, la persona que gestione QuestionPoint para el grupo y aquellas que lo gestionen para cada biblioteca deberían trabajar conjuntamente para planear y coordinar las tareas de configuración.

Colaboración entre administradores en un grupo que contenga dos o más bibliotecas

Administrador institucional

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|---|------|------|
| | Permitir que el administrador de su grupo de suscripción ayude con la configuración | A | 6 |

Chat y Seguimiento: Configuración

Administrador grupo de suscripción

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|---|------|------|
| | Activa el Seguimiento compartido | A | 9 |
| | Crea guiones para todas las bibliotecas de tu grupo | | 9 |

Administrador institucional

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|--|------|------|
| | Crear las cuentas que sean necesarias | B | 10 |
| | Asegúrese de que los bibliotecarios están preparados | B | 10 |
| | Asegúrese de que los puestos de trabajos de los bibliotecarios están preparados | B | 10 |
| | Asegúrese de que la red de su biblioteca no crea conflicto con el chat | B | 10 |
| | Verifique y edite su página de políticas y hágala visible | B | 11 |
| | Envíe su página de políticas si es un miembro de la cooperativa | B | 11 |
| | Crea guiones para el uso de su biblioteca | B | 11 |
| | Recuerde a los bibliotecarios que creen guiones para su propio uso | B | 11 |
| | Cree un formulario chat para sus bibliotecas | B | 9 |
| | Prepare la url de inicio de Chat del usuario de su biblioteca | B | 12 |
| | Verifica información importante del perfil | B | 12 |
| | Active notificaciones e-mail de nuevas preguntas o seguimiento | B | 12 |
| | Personalice los mensajes e-mail a los usuarios generados por el sistema | B | 13 |
| | Active captura de respuestas del usuario a los mensajes generados por el sistema | B | 13 |

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|--|------|------|
| | Active el formulario de encuesta del usuario | B | 14 |
| | Muestre enlaces en Open worldCat al servicio de referencia de sus biblioteca | B | 14 |
| | Excluya transcripciones de Chat de usuarios de otras bibliotecas | B | 14 |

A. Se refiere solamente a los grupos de suscripción con dos o más bibliotecas.
B. El administrador del grupo de suscripción también lo hace para su propia biblioteca.

Asociado (suscripción) de derivación: configuración

Administrador grupo de suscripción

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|---|------|------|
| | Active los perfiles enviados por bibliotecas de su grupo | A | 16 |
| | Seleccione las bibliotecas a los que el grupo reenviará preguntas | A | 16 |

Administrador de Institución

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|---|------|------|
| | Envíe el perfil de tu biblioteca a tu grupo | A,B | 17 |

Asociado (suscripción) de derivación: configuración

Hacer público un grupo de suscripción: Administrador del grupo de suscripción

Crear un grupo Virtual: Administrador del Grupo de Suscripción o Administrador institucional

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|--|------|------|
| | Envíe el perfil de su biblioteca a la Global Referente Network | | 19 |
| | Forme un grupo cooperativo | | 19 |
| | Avise a los miembros potenciales que pueden unirse al grupo | | 19 |
| | Activar los miembros del grupo | | 20 |

Únase al grupo: Administrados institucional

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|--|------|------|
| | Envíe el perfil de su biblioteca a la Global referente Network | B | 20 |
| | Unirse al grupo cooperativo | B | 20 |

Reenvío de Global Network: Configuración

Administrador institucional

| ✓ | Tarea | Nota | Pág. |
|---|--|------|------|
| | Envíe el perfil de su biblioteca a la Global Referente Network | B | 21 |

Lista para comprobar la configuración de referencia y reenvío por correo electrónico (formulario web)

Esta lista es un punto de referencia para tareas de configuración para referencia y reenvío por correo electrónico (formulario web) que se describen en esta guía. La lista le ayudará a hacer seguimiento de su progreso mientras decide qué tareas de configuración hacer, confirma las que ya estén hechas y termina las que faltan. La mayoría de estas tareas son válidas también para la configuración de chat y el seguimiento. Por eso, si ya ha hecho esta configuración, ya habrá realizado la mayoría de estos pasos. Si su grupo consiste en dos o más bibliotecas, la persona que gestione QuestionPoint para el grupo y aquellas que lo gestionen para cada biblioteca deberían trabajar conjuntamente para planear y coordinar las tareas de configuración.

Colaboración entre administradores en un grupo que contenga dos o más bibliotecas

Administrador institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|--|------|------|
| Permite al administrador del grupo de suscripción ayudar en la configuración | A | 6 |

Chat y Seguimiento: Configuración

Administrador grupo de suscripción

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|----------------------------------|------|------|
| Activa el Seguimiento compartido | A | 9 |

Administrador institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|--|------|------|
| Crear las cuentas que sean necesarias | B | 10 |
| Asegúrese de que los bibliotecarios están preparados | B | 10 |
| Crea guiones para el uso de su biblioteca | B | 11 |
| Recuerde a los bibliotecarios que creen guiones para su propio uso | B | 11 |
| Cree un formulario web (e-mail) para su biblioteca | B,C | 11 |
| Verifica información importante del perfil | B | 12 |
| Active notificaciones e-mail de nuevas preguntas o seguimiento | B | 12 |
| Personalice los mensajes e-mail a los usuarios generados por el sistema | B | 13 |
| Active captura de respuestas del usuario a los mensajes generados por el sistema | B | 13 |
| Active el formulario de encuesta del usuario | B | 14 |
| Muestre enlaces en Open worldCat al servicio de referencia de sus biblioteca | B | 14 |

A. Se refiere solamente a grupos de suscripción con dos o más bibliotecas.
B. El administrador del grupo de suscripción también lo hace para su propia biblioteca.

Asociado (suscripción) de derivación: configuración

Administrador grupo de suscripción

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|---|------|------|
| Active los perfiles enviados por bibliotecas de su grupo | A | 16 |
| Seleccione las bibliotecas a las que el grupo reenviará preguntas | A | 16 |

Administrador institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|---|------|------|
| Envíe el perfil de su biblioteca a su grupo | A,B | 17 |

Asociado (suscripción) de derivación: configuración

Hacer público un grupo de suscripción: Administrador del grupo de suscripción

Crear un grupo Virtual: Administrador del Grupo de Suscripción o Administrador institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|--|------|------|
| Envíe el perfil de su biblioteca a la Global referente Network | | 19 |
| Forme un grupo cooperativo | | 19 |
| Avise a los miembros potenciales que pueden unirse al grupo | | 19 |
| Activar los miembros del grupo | | 20 |

Únase al grupo: Administrados institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|--|------|------|
| Envíe el perfil de su biblioteca a la Global referente Network | B | 20 |
| Unirse al grupo cooperativo | B | 20 |

Reenvío de Global Network: Configuración

Administrador institucional

| ✓ Tarea | Nota | Pág. |
|--|------|------|
| Envíe el perfil de su biblioteca a la Global Referente Network | B | 21 |

Cuentas de administrador

Las personas que gestionan el servicio QuestionPoint en sus grupos de suscripción (BMEs) y bibliotecas (SUPs) se llaman *administradores*. Los tres tipos de cuentas de administradores QuestionPoint se describen debajo: Administrador de grupo de suscripción, administrador institucional y administrador para preguntas.

| Administradores QuestionPoint | Soy administrador? | Notas | Privilegios/responsabilidades |
|---|--|---|--|
| <p>Administrador de grupo de suscripción</p> <p>También llamado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrador BME (Base Management Environment) Administrador de consorcio <p>Un Supervisor 24/7 es similar al administrador de grupo de suscripción de un grupo que consiste de una sola biblioteca.</p> <p>Un “super supervisor” es similar al administrador del grupo de suscripción que consiste en dos o más bibliotecas.</p> | <p>Es el administrador del grupo de suscripción si su</p> <p>Tipo de cuenta es Administrador de consorcio en My QuestionPoint > Inicio > Parámetros > Privilegios de la cuenta</p> | <p>Su grupo puede consistir únicamente su biblioteca o su biblioteca con otras.</p> <p>Puede ver una lista de las bibliotecas de su grupo en Administración > Grupo de suscripción > Administrar cuentas > Listar todas las instituciones.</p> <p>También es el administrador institucional de su biblioteca.</p> <p>Tiene una pestaña Institución y otra Grupo de suscripción en el Módulo Administración.</p> <p>Tiene un número de autorización QuestionPoint de nueve dígitos.</p> | <p>Sirve de Administrador del grupo de suscripción para su grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si su grupo consiste solamente de su biblioteca, puede crear guiones compartidos y activar su base de conocimientos local. Si el grupo consiste de su biblioteca y otras, puede coordinar actividades en grupo, activar seguimiento compartido, crear guiones compartidos, ver informes de grupo y activar su base de conocimientos local. <p>Sirve de Administrador Institucional para su biblioteca (vea más abajo).</p> <p>Trabaja como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrador para preguntas (ver abajo). Bibliotecario (chat, seguimiento, contestar preguntas, cerrar preguntas, reenviar preguntas para seguimiento, crear guiones personales). |
| <p>Administrador institucional</p> <p>También llamado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrador SUP (Service Unit Profile) Administrador de biblioteca <p>Un supervisor local 24/7 es similar al administrador institucional de una biblioteca en un grupo de dos o más bibliotecas.</p> | <p>Es el administrador institucional para su biblioteca pero no el administrador del grupo de suscripción para su grupo si su</p> <p>Tipo de cuenta es Administrador institucional en My QuestionPoint > Inicio > Parámetros > Privilegios de la cuenta</p> | <p>Su biblioteca está en un grupo que contiene su biblioteca y otras.</p> <p>Tiene una pestaña Institución, pero no una pestaña grupos de suscripción, en el Módulo Administración.</p> <p>Tiene un número de autorización QuestionPoint de nueve dígitos.</p> | <p>Sirve de Administrador Institucional para su biblioteca (crear cuentas para bibliotecarios, gestionar encuestas de usuarios, facilitar información sobre la página de políticas y de perfil, configurar las comunicaciones con usuarios, eliminar preguntas innecesarias y ver informes de la biblioteca).</p> <p>Trabaja como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrador para preguntas (ver abajo). Bibliotecario (chat, seguimiento, contestar preguntas, cerrar preguntas, reenviar preguntas para seguimiento, crear guiones personales). |
| <p>Administrador para preguntas</p> | <p>Es un administrador para preguntas para su biblioteca si su</p> <p>Tipo de cuenta es Bibliotecario y consulte al bibliotecario es consulte al Administrador</p> <p>En My QuestionPoint > Inicio > Parámetros > Privilegios de la cuenta.</p> | <p>El administrador institucional de su biblioteca le ha concedido privilegios de un Administrador para preguntas</p> <p>No puede acceder al Módulo Administración.</p> <p>Tiene un número de autorización QuestionPoint de seis dígitos.</p> | <p>Sirve de Administrador para preguntas para su biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear guiones institucionales para su biblioteca Ver informes en el Módulo Consulte signar preguntas y seguimiento a bibliotecarios individuales de su biblioteca. <p>Puede servir como Bibliotecario (chat, seguimiento, contestar preguntas, cerrar preguntas, reenviar preguntas para seguimiento, crear guiones personales).</p> |

Colaboración entre administradores en un grupo que contenga dos o más bibliotecas

Si su Grupo de suscripción consiste en dos o más bibliotecas, el administrador del grupo de suscripción y los administradores institucionales trabajan juntos para planear y coordinar actividades en grupo. Sátese este apartado si su Grupo de suscripción consiste solamente de su biblioteca.

Algunas tareas de configuración las hace el administrador de grupo de suscripción y otras los administradores institucionales. El administrador de grupo de suscripción también hace tareas del administrador institucional para su propia biblioteca.

Algunos grupos pueden decidir que el administrador del grupo de suscripción ayudará a los administradores institucionales con sus tareas de configuración.

Los administradores institucionales pueden dar permiso en QuestionPoint para que su administrador del grupo de suscripción les ayude con las siguientes tareas:

- Crea (Pág. 10)
- Verifique o edite su página de políticas y hágala visible (Pág. 11)
- Active el formulario de encuesta del usuario (Pág. 14)
- Cree guiones para el uso de su biblioteca (Pág. 11)

Administrador institucional

Si es usted un administrador institucional en un grupo de suscripción que consiste de dos o más bibliotecas, repase la configuración actual para esta tarea y haga los cambios necesarios.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|---------------------------------------|---|---|---|
| | Permitir que el administrador de su grupo de suscripción ayude con la configuración | BME/Permisos del grupo de suscripción | Administración> Institución> Permisos> BME/Grupo de suscripción | Seleccione Sí (dar permiso) o No (no dar permiso) para cada tarea y haga click en Guardar . Tareas: <ul style="list-style-type: none">• Crear y actualizar autorizaciones (cuentas) en mi institución.• Actualizar el contenido de mi página de políticas.• Ver y actualizar el contenido de encuesta.• Crear y actualizar guiones en mi institución | Usted, junto con el administrador del grupo de suscripción, puede hacer tareas a las que dan permiso. Sólo usted puede hacer tareas para las cuales no ha dado permiso. |

Administrador del grupo de suscripción

Si un administrador institucional da permiso, el administrador del grupo de suscripción puede ir a Administración> Permisos> grupo de suscripción en su propia cuenta para hacer las tareas permitidas para la biblioteca del administrador institucional.

Chat y seguimiento: Resumen

Este resumen de chat y seguimiento facilita contexto para actividades y decisiones sobre la configuración.

Flujo de trabajo del chat


- 1 El bibliotecario se conecta a QuestionPoint, enciende el monitor chat y selecciona colas.
- 2 El bibliotecario acepta una petición de chat y chatea o hace co-navegación con el usuario.
- 3 El bibliotecario selecciona un **código de estado** al final de cada sesión chat.
- 4 QuestionPoint envía la transcripción al correo electrónico del usuario.
- 5 QuestionPoint crea una pregunta (pregunta de referencia) para la sesión y la coloca en el sistema QuestionPoint, incluyendo la transcripción chat y otra información sobre la sesión.
- 6 Basándose en el código de estado seleccionado, QuestionPoint asigna un estado a la pregunta y la añade a la lista de preguntas en el Módulo Consultar.
- 7 El bibliotecario se desconecta del monitor chat al terminar la sesión.




Códigos de estado y sus efectos en QuestionPoint

- **Seguimiento por la biblioteca del usuario:** El estado de la pregunta es Nuevo para la biblioteca del usuario. La pregunta no está asignada. Si se activa el Seguimiento compartido para el grupo de la biblioteca del usuario, la pregunta también se incluye en la lista de Seguimiento Compartido. La pregunta no se incluye en las listas de preguntas de la biblioteca del bibliotecario que chatea.
- **Seguimiento realizado por mi:** La pregunta se asigna al bibliotecario que chatea, sea o no de la biblioteca del usuario. El estado de la pregunta es Nuevo para la biblioteca del bibliotecario. El estado es Pendiente para la biblioteca del usuario si no es la misma que la del bibliotecario. La pregunta no se incluye en la lista de Seguimiento compartido aunque esté activado el seguimiento compartido.
- **Contestada:** El estado de la pregunta es Contestado para la biblioteca del usuario. El estado es Contestado para la biblioteca del bibliotecario que chatea también, si no es la biblioteca del usuario. La pregunta se asigna al bibliotecario que chatea.
- **Práctica:** Igual que Contestada
- **Llamada perdida:** El estado de la pregunta está Cerrado para la biblioteca del usuario. También lo está para la biblioteca del bibliotecario que chatea también, si no es la biblioteca del usuario. La pregunta se asigna al bibliotecario que chatea.

El documento [24/7 Reference Cooperative's best practices](#) contiene pautas para usar los códigos de estado para miembros de la cooperativa. Las bibliotecas y grupos deberían facilitar pautas para utilizar los códigos para bibliotecarios cuando no estén participando en la cooperativa.

Estado de la pregunta

- **Nueva** : Necesita seguimiento de la biblioteca

- **Pendiente** : Necesita seguimiento de otra biblioteca, experto en la materia o usuario.
- **Contestado** : La respuesta se ha enviado al usuario durante o después de la sesión chat.
- **Cerrado** : El trabajo con la pregunta se considera terminado (los bibliotecarios pueden cerrar preguntas del QuestionPoint)

Listados de preguntas

Debajo de la pestaña **Consultas**:

- **Preguntas activas:** Las preguntas de su biblioteca que tienen estados Nuevo, Pendiente o Contestado.
- **Preguntas Nuevas:** Las preguntas de su biblioteca que tienen estado Nuevo.
- **Preguntas Pendientes:** Las preguntas de su biblioteca que tienen estado Pendiente.
- **Preguntas Reenviadas:** Las preguntas de su biblioteca que implica otra biblioteca o un experto en la materia y que tienen el estado Nuevo, Pendiente o Contestado. Esta lista es usada principalmente por bibliotecas que facilitan referencia vía e-mail. La usan para hacer seguimiento de preguntas que han enviado a otra biblioteca o experto en la materia.
- **Preguntas Contestadas:** Las preguntas de la biblioteca que tienen estado Contestado
- **Preguntas Cerradas:** Las preguntas de la biblioteca que tienen estado Cerrado.
- **Todas las preguntas:** Las preguntas de la biblioteca que tienen estado Nuevo, Pendiente, Contestado o Cerrado
- **Preguntas de Seguimiento Compartido:** Preguntas, para cualquier biblioteca de su grupo, que tienen el estado Nuevo y están a la espera de que cualquier bibliotecario de su grupo se ofrezca para su seguimiento; la lista aparece solamente si el administrador del grupo de suscripción activa el Seguimiento Compartido.

Debajo de la pestaña **Mis Consultas**:

Para cada cuenta de bibliotecario de su biblioteca, las listas de preguntas debajo de la esta pestaña contienen el subconjunto de las preguntas de su biblioteca que están asignadas a ese bibliotecario.

(Por ejemplo, en su cuenta, las listas contienen las preguntas que se le han asignado.)

- Las listas siguientes se facilitan: **Activa, Nueva, Pendiente, Derivada, Respondida, Cerrada, Completa.**

Historial de servicio

Las preguntas inactivas se quedan en las listas de preguntas durante 90 días. Entonces QuestionPoint las mueve al historial de servicio. (Consulte > archivado)

Flujo de trabajo del seguimiento

- 1 El bibliotecario se conecta a QuestionPoint; se dirige a la lista de preguntas que necesitan seguimiento:
 - **Preguntas de seguimiento compartido (Lista de consultas > seguimiento compartido),**
 - **Nuevas preguntas** (Lista de consultas > Nueva), o
 - **Mis nuevas preguntas** (Mis consultas > Nueva)
- 2 El bibliotecario selecciona una pregunta y envía una respuesta al usuario. **Reenvío:** Como alternativa, el bibliotecario puede reenviar la pregunta a otra biblioteca o experto en la materia. Vea "Reenvío de preguntas y transcripciones: resumen" en la página 15.
- 3 QuestionPoint envía la respuesta al correo electrónico del usuario, cambia el estado del registro a Contestado y lo mueve a la lista de Preguntas Contestadas.

Para más información vea [Chat followup and referral: Librarian Guide](#).

Chat y seguimiento: Configuración

Haga las tareas de configuración siguientes para facilitar chat y seguimiento a los usuarios. Algunas tareas las hace el administrador del grupo de suscripción y otras las hacen los administradores institucionales. El administrador del grupo de suscripción también hace las tareas del administrador institucional para su propia biblioteca.

Administrador del grupo de suscripción

Servicio de chat y seguimiento: Si usted es el administrador del grupo de suscripción, repase la configuración actual para cada una de estas tareas y haga los cambios necesarios.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|--|--|---|---|
| | <p>Active el Seguimiento compartido</p> <p>(Esta tarea se aplica a esos grupos que contengan dos o más bibliotecas y que usen chat con la opción co-explorar)</p> | Seguimiento compartido | Administración >Grupo de suscripción> Parámetros > Seguimiento compartido. | Seleccione o quite la casilla y haga click en Guardar para activar o desactivar el seguimiento compartido. | <p>Si ha encendido el seguimiento compartido, las sesiones marcadas para Seguimiento por biblioteca del usuario están en lista para que cualquier bibliotecario del grupo las acepte en Consulte > Consultas > Seguimiento compartido. Y la opción de reenvío de Seguimiento compartido se vuelve disponible (vea página 15).</p> <p>Si lo ha apagado, no tendrá lista de preguntas de seguimiento compartido. Cada biblioteca hace su propio seguimiento.</p> |
| | Crear formulario(s) chat para sus bibliotecas. | Formularios | Administración >Grupo de suscripción> Gerente de formularios de chat > Formulario de chat>Cola | Escoge y configura campos para incluya en el formulario de cada cola | Enlace: Ayuda |
| | Crear guiones para el uso de todas las bibliotecas de su grupo. (Esta tarea se aplica a los grupos que contengan una o más bibliotecas y que usen chat con co-explorar.) | <p>Guiones compartidos;</p> <p>Guiones URL compartidos</p> <p>(Vea la columna de Consejos/enlaces de recursos)</p> | Administración > Grupo de suscripción > Parámetros > Guiones compartidos; Guiones de URL compartidos | Para cada guión, proporcione un nombre y texto o un URL y haga click en Agregar . | Enlace: Ayuda |

Administrador institucional

Servicio chat y seguimiento: Si es usted un administrador institucional, repase la configuración actual para cada una de estas tareas para su biblioteca, y haga los cambios necesarios. Si es el administrador del grupo de suscripción, repase la configuración actual para cada tarea para su biblioteca y haga los cambios necesarios

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|---------------------------|---|--|--|
| | Crear las cuentas de bibliotecario que sean necesarias. | Cuentas de bibliotecarios | Administración> Institución > Administrar cuentas | Crear las cuentas de bibliotecario que sean necesarias. | <p>Puede crear tantas cuentas como necesite para facilitar el servicio de referencia de su biblioteca, sin ningún coste añadido.</p> <p>Le recomendamos que cada bibliotecario que use el chat tenga su propia cuenta QuestionPoint. Dos personas no pueden utilizar la misma cuenta en el mismo momento para chatear.</p> <p>Enlace: Ayuda Online</p> |
| | Asegúrese que los bibliotecarios están preparados. | | | Facilite oportunidades de preparación y práctica con QuestionPoint. | <p>Enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Training • Chat quick reference • Followup guide |
| | Asegúrese que los puestos de trabajo de los bibliotecarios están preparados | | | Confirme que el proceso de configuración del navegador se ha seguido correctamente. | Enlace: Training |
| | Asegúrese que la red de su biblioteca no crea conflicto con el chat | | | <p>Asegúrese que la red de su biblioteca accede a Internet sin pasar por un servidor proxy.</p> <p>O, si pasa por un servidor proxy, pida que el tráfico que entre y salga del puerto 80 no se guarde en la memoria cache para questionpoint.org</p> | <p>Estos requisitos son necesarios porque el chat QuestionPoint actualiza cada pocos segundos.</p> <p>Pida a su administrador de red que contacte con el personal de soporte OCLC para cualquier pregunta (E-mail: support@oclc.org).</p> |

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|--|--|--|---|--|
| | <p>Verifique o edite su página de políticas y hágala visible.</p> <p>(Requerido, si es miembro de la Cooperativa 24/7)</p> | Página de políticas | Perfil > Servicios de la institución> Políticas | <p>Si el estado no es visible, haga click en el botón cambiar y pasar el estado a Visible.</p> <p>Haga click en el botón Editar para editar un campo.</p> <p>Haga click en el botón Guardar para guardar cambios en un campo.</p> <p>Haga click en Ver página de políticas para ver los resultados de los cambios guardados.</p> | Enlace: Ayuda |
| | Envíe su página de políticas si es un miembro de la cooperativa. | Página de políticas | Perfil > Servicios de la institución> Políticas | Haga click en Enviar cuando su página de políticas esté lista para empezar su servicio chat y su participación en la Cooperativa. | Después de haber enviado la página de políticas, el equipo de QuestionPoint prepara su cola de chat primario y se lo notifica. Entonces usted puede añadir enlaces a su formulario chat en la página web de su biblioteca. |
| | Cree guiones para el uso de su biblioteca | <p>Guiones de la Institución</p> <p>Guiones URL de la Institución</p> <p>(Vea la columna de Consejos/enlaces de recursos.)</p> | <p>Consulte> Parámetros > Guiones de biblioteca;</p> <p>Guiones de url de la institución.</p> | Para cada guión, proporcione un nombre y texto o un URL y haga click en Agregar . | Enlace: Ayuda |
| | Recuerde a los bibliotecarios que creen guiones para su propio uso. | <p>Mis guiones</p> <p>Mis guiones de URL</p> <p>(Vea la columna de Consejos/enlaces de recursos.)</p> | <p>Consulte > Parámetros > Mis guiones</p> <p>Mis guiones de URL</p> | Para cada guión, proporcione un nombre y texto o un URL y haga click en Agregar . | Enlace: Ayuda |
| | Verifique o configure el formulario chat para su biblioteca. | | <p>Administración > Institución > Formularios>Gerente de Formularios>Parámetros y URLs de Chat</p> | Contacte con su BME admin. para comentar las opciones de contenido, hosting y visualización. | Enlace: Ayuda |
| | Cree un formulario web (e-mail) para su biblioteca. | | | Escoge y configura campos para incluir en su formulario. Publica el formulario. | Enlace: Ayuda |

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|---|---|--|---|
| | Prepare la URL de inicio de Chat del usuario de su biblioteca | Probar URL de inicio de Chat de Chat del usuario. | Administración > Institución > Formularios | <p>Teclée la URL de inicio de Chat del usuario en la casilla y haga click en Guardar.</p> <p>Cuando el bibliotecario acepta una petición chat, la página del URL aparece en el lado izquierdo de la ventana chat del usuario.</p> | No use un URL “framebusting”. |
| | Verifique información importante del perfil. | Información de Institución Información de contacto de Institución Marca | Perfil > Servicios de la institución> Información de la institución; Información contacto Administración > Grupo de suscripción > Parámetros > Marca (Solamente para administradores de grupos de suscripción) | <p>Facilite la información de su biblioteca para los siguientes campos:</p> <p>Información de la institución: Inst (Institución) Nombre; dirección; Estado/Provincia; País; Zona horaria; niveles de educación de los servicios prestados</p> <p>Contactar: Aviso e-mail; Tipos de biblioteca</p> <p>Marca: Nombre abreviado.(Max. 30 caracteres)</p> <p>Haga click en Guardar en cada página.</p> | <p>Puede cambiar información ya existente si lo necesita. Por ejemplo, cambie la letra mayúscula a letra mayúscula y minúscula.</p> <p>No haga click en el botón Submit o Requirements para QP Global Reference Network ya que se necesita información adicional del perfil antes de hacerlo y para realizar esta tarea no es necesario.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |
| | Active notificaciones e-mail de nuevas preguntas o seguimiento. | Aviso de correo electrónico | Administración > Institución > Parámetros > Aviso de correo electrónico | <p>Haga click en Si, si quiere recibir una notificación e-mail cuando llegue una nueva pregunta o transcripción chat que necesite seguimiento. Haga click en no si no quiere.</p> <p>Si hace click en Si, teclee una dirección de e-mail en la casilla.</p> <p>Haga click en Guardar.</p> | <p>Puede utilizar una lista de correos.</p> <p>Separe direcciones múltiples con punto y coma (;).</p> <p>Haga click en Prueba para enviar un mensaje de prueba a la dirección o direcciones especificadas.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|-----------------------------|--|--|--|
| | Personalice los mensajes e-mail a los usuarios generados por el sistema. | Mensajes personalizados | <p>Administración > Institución > Parámetros > Personalizar mensajes</p> <p>Personalizar mensajes:</p> <p>En la parte inferior de todos los mensajes a los usuarios aparece un texto de respuesta personalizada.</p> <p>Mensajes relacionados al chat y/o seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contestar -Petición de aclaración -Nueva cuenta del Chat -Trascripción del chat <p>Mensajes relacionados a la referencia por e-mail (formulario web):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contestar -Petición de aclaración -Nuevas cuentas -Nueva pregunta -Página de acuse de recibo | <p>Haga click en Cambiar para excluir (off) o incluir (on) información de la cuenta del usuario en los mensajes a los usuarios.</p> <p>Haga click en Editar para editar un mensaje específico.</p> <p>Para editar texto de respuesta personalizada, haga click en SI, teclee el texto, y haga click en Guardar. No tiene un botón Prueba.</p> <p>El texto de respuesta personalizada aparece en los otros mensajes de usuario cuando los prueba.</p> <p>Para editar otros mensajes, haga click en Personalizar, teclee el texto y haga click en Guardar. Haga click en Test para ver la maqueta de mensajes guardados.</p> <p>Haga click en Cancelar para volver a la página principal de Mensajes personalizados.</p> | Enlace: Ayuda |
| | Active captura de respuestas del usuario a los mensajes generados por el sistema. | Dirección saliente | Administración > Institución > Parámetros > Dirección saliente | <p>Haga click en On, Personalizar, teclee una dirección de correo personalizada y haga click en Guardar.</p> <p>Cuando hace esto, QuestionPoint envía un mensaje de aviso al bibliotecario y añade el mensaje del usuario al historial de preguntas cuando el usuario contesta a una transcripción chat, respuesta o petición de aclaración.</p> | <p>La dirección personalizada de correo electrónico aparece como la dirección de remitente en los mensajes a los usuarios generados por el sistema. Puede utilizar una dirección que identifique su biblioteca. Puede usar una dirección válida o una que parezca válida porque los mensajes del usuario no van a esa dirección.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|--|---|---|--|---|
| | Active el formulario de encuesta del usuario | Formulario de encuesta del usuario. | Administración > Institución > Encuestas > Formulario de encuestas | <ol style="list-style-type: none"> 1 Marque las casillas para ambos formularios de encuesta (Sesión Chat y preguntas Consulte). 2 Marque la casilla para cada pregunta (hasta 15) que quiera incluir en el formulario. (Puede escoger las mismas preguntas o preguntas diferentes para cada formulario.) 3 Haga click en Guardar. <p>Después de guardar, puede hacer click en cada botón View para comprobar los resultados.</p> | <p>Formulario de encuesta del Chat: El usuario puede completarlo cuando termina una sesión chat o cuando le llega el e-mail con la transcripción.</p> <p>Formulario de encuesta consulte: El usuario puede completarlo cuando le llega una respuesta de seguimiento vía e-mail.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |
| | <p>Muestre enlaces en Open WorldCat al servicio de referencia de su biblioteca.</p> <p>(Estos enlaces aumentan la visibilidad de su servicio de referencia.)</p> | Abra Consultor/visor; Formulario de consulta de la biblioteca | Administración > Institución > Parámetros > Formularios > Consultor / Visor | <p>Si quiere incluir un enlace en Open WorldCat a su servicio de referencia y su biblioteca hace disponible su fondo en Open WorldCat, haga click en SI y teclee el URL de su servicio de referencia en el Formulario de Consulta URL.</p> <p>Si no, haga click en No.</p> | Enlace: Ayuda |
| | Excluya transcripciones chat de usuarios de otras bibliotecas. | Transcripciones chat | Administración > Institución > Parámetros > Transcripciones de chat. | <p>Si quiere excluir de la lista de preguntas de su biblioteca las transcripciones de sesiones chat con usuarios de otras bibliotecas, haga click en el botón Excluir y haga click en Guardar.</p> <p>Si no hace nada, estas transcripciones se incluirán en las listas de preguntas porque es la opción predeterminada.</p> | <p>La configuración de Excluir se aplica sólo a las bibliotecas que acepten sesiones chat de usuarios de otras bibliotecas, participen o no en el Servicio Cooperativo 24/7. Excluir estas transcripciones simplifica el flujo de trabajo para algunas bibliotecas.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |

Reenvío de preguntas y transcripciones: resumen

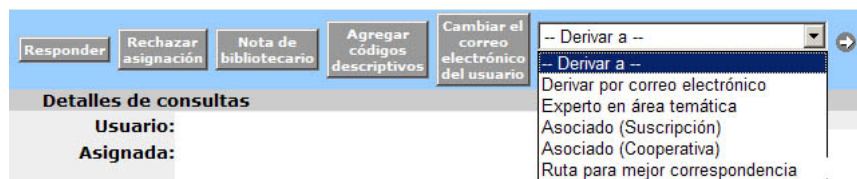
Este resumen de reenvío proporciona el contexto para actividades y decisiones sobre su configuración.

La figura inferior muestra todas las opciones de reenvío posibles; algunas necesitan ser configuradas por el administrador del grupo de suscripción y los administradores institucionales antes de estar disponibles para el uso de los bibliotecarios. Los administradores trabajan conjuntamente para decidir cuáles activar y qué tipo de ayuda facilitar a los bibliotecarios sobre su uso.

Flujo de trabajo del reenvío

- 1 En QuestionPoint, el bibliotecario escoge la pregunta (o transcripción que requiera más seguimiento) que quiere reenviar a otro bibliotecario o experto en la materia para recibir una respuesta.
- 2 El bibliotecario selecciona una **opción de reenvío** en la lista desplegable Derivar a y haga click en las flechas.

[Ver consulta completa](#) << 1 de 25 >> | [Volver a lista](#)



- 3 QuestionPoint muestra el formulario de petición para las opciones seleccionadas del reenvío.
- 4 El bibliotecario selecciona una biblioteca o experto en la materia que recibirá la petición, le facilita cualquier información necesaria en el formulario y envía la petición de reenvío.
- 5 Para la biblioteca que reenvía, QuestionPoint cambia el estado a Pendiente y la mueve a la lista de Preguntas Pendientes y la de Preguntas Reenviadas. Para la biblioteca o experto que recibe el reenvío, QuestionPoint cambia el estado a Nuevo y lo coloca en la lista de Preguntas Nuevas.
- 6 El bibliotecario o experto recibe la petición y envía la respuesta al usuario.
- 7 QuestionPoint cambia el estado de la pregunta a Contestado y la mueve a la lista de Preguntas Contestadas.

Opciones de reenvío en la lista desplegable Derivar a

Las opciones de reenvío aparecen, una vez terminada la configuración, en la lista desplegable.

| Opción | Descripción | ¿Configuración requerida? |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| Seguimiento o compartido | Coloca la pregunta en la lista de Preguntas de Seguimiento Compartido para que cualquier biblioteca de su Grupo de Suscripción (BME) la pueda aceptar. | Sí, ver página 9 |
| Escribir un e-mail al compañero | Envía la petición vía e-mail a uno de los expertos en la materia que figuran en la lista personal del bibliotecario. Las otras opciones de reenvío envían la petición a bibliotecas o expertos que tienen cuentas de QuestionPoint. | No |
| Experto en la materia | Envía la petición a uno de los expertos del Servicio Cooperativo 24/7. Esta opción aparece sólo para miembros del Servicio Cooperativo 24/7. | No |
| Compañero (Suscripción) | Envía la petición a una biblioteca o experto en la materia de su grupo de suscripción. | Sí, ver página 16. |
| Compañero (Cooperativa) | Envía la petición a una biblioteca o experto en la materia en su grupo cooperativo. Un grupo cooperativo incluye algunas bibliotecas que no son miembros de su Grupo de Suscripción; también puede incluir bibliotecas miembros de su Grupo de Suscripción. Los Grupos Cooperativos son independientes del Servicio Cooperativo 24/7. | Sí, ver página 19 |
| Red global | Envía la petición al Global Reference Network, que automáticamente desvía la petición a una biblioteca u organización cualificada. Global Reference Network incluye bibliotecas y organizaciones de todo el mundo comprometidas con la referencia digital colaborativa y con compartir sus recursos especializados para contestar a preguntas para usuarios de todo el mundo. Global Reference Network es independiente del Servicio 24/7. | Sí, ver página 22 |

Asociado (suscripción) de derivación: configuración

Sáltese este apartado si su Grupo de Suscripción consiste solamente en su biblioteca.

Si su Grupo de Suscripción contiene dos o más bibliotecas, haga las tareas indicadas a continuación si quiere permitir a las bibliotecas de su grupo reenviar preguntas (o transcripciones que requieran más seguimiento) para seleccionar bibliotecas de su grupo. Las bibliotecas seleccionadas se llaman asociados de derivación (*Referral Partners*). Si realiza estas tareas, la opción de **Asociados (Suscripción) de derivación** estará disponible a las bibliotecas de su grupo.

Si es usted el Administrador del grupo de Suscripción, comente esta opción de reenvío con los administradores institucionales de su grupo. Explíqueles si el grupo usará esta opción. En caso afirmativo, algunas tareas de configuración las hace el administrador del grupo de suscripción y otras las hacen los administradores institucionales. El Administrador del grupo de suscripción también realiza las tareas del Administrador Institucional en su propia biblioteca.

Si quiere incluir expertos en la materia en esta opción de reenvío, contacte con su asesor de servicio OCLC.

Administrador del grupo de suscripción

Compañero de reenvío: Si usted es el administrador del grupo de suscripción, revise la configuración actual para cada tarea y haga los cambios necesarios.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|--------------------------------|---|--|---|
| | Active los perfiles enviados por bibliotecas de su grupo. | Configuración de la activación | Administración > Grupo de suscripción > Parámetros > parámetros de activación | <p>Seleccione Automático y haga click en Guardar para aprobar cada perfil automáticamente cuando se envía.</p> <p>Si quiere que se le notifique cuando una biblioteca envía un perfil, teclee su dirección en la casilla Activación de la dirección de correo electrónico y haga click en Guardar.</p> | <p>A menos que tenga una razón específica para revisar el perfil, los otros métodos disponibles son innecesarios.</p> <p>Sólo las bibliotecas con el perfil activado podrán reenviar preguntas. Enlace: Ayuda</p> |
| | Seleccione las bibliotecas a las que el grupo reenviará preguntas | Bibliotecas de reenvío | Administración > Grupo de suscripción > Parámetros > Asociados de derivación | <p>Si quiere que todas las bibliotecas de su grupo estén disponibles para recibir el reenvío de preguntas y transcripciones, seleccione Todas las instituciones y haga click en Guardar. Si quiere que sólo algunas bibliotecas de su grupo estén disponibles para recibir preguntas reenviadas y seguimiento chat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione La Lista de instituciones y haga click en Guardar. 2 En la lista desplegable de Los asociados actuales de derivación, retire cualquier biblioteca que no debería recibir los reenvíos. (Seleccione una biblioteca y haga click en Remove.) 3 Si una biblioteca que debería recibirlos no está incluida en la lista desplegable Asociados actuales de derivación, seleccione la biblioteca en la lista desplegable de Agregar institución y haga click en Agregar. | <p>Una biblioteca debe enviar el perfil a su grupo y usted debe activarlo antes de poder seleccionarla para que reciba las preguntas reenviadas.</p> <p>Enlace : Ayuda</p> |

Administrador institucional

Asociados (suscripción) de derivación: Si usted es el administrador institucional, realice esta tarea. Si es el administrador del grupo de suscripción, realícela para su propia biblioteca.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|--------------------------|-------------------------------------|--|--|
| | Envíe el perfil de su biblioteca a su grupo | Perfil | Perfil> Servicios de la institución | <ol style="list-style-type: none">1 Haga click en el botón Requisitos para que su grupo verifique que no hay campos que su grupo requiera.2 Haga click en el botón Enviar para su grupo si es usted el Administrador institucional. O haga click en el botón Activar para su grupo si es usted el Administrador del grupo de suscripción. | No haga click en los botones Enviar o Requisitos para QP Global Reference Network . Se requiere más información de perfil antes de hacerlo y no es necesario para esta tarea o para participar en el Servicio Cooperativo 24/7. |

Asociados (grupo cooperativo) de derivación: configuración

Configure las prestaciones siguientes para formar un Grupo Cooperativo Voluntario si quiere reenviar preguntas (o transcripciones que requieran más seguimiento) a bibliotecas fuera de su Grupo de Suscripción. Si forma una Grupo Cooperativo, la opción de reenvío a **compañeros** estará disponible a las bibliotecas que se unan al grupo.

Por ejemplo, posiblemente querrá dar permiso a algunas o a todas las bibliotecas de su Grupo de Suscripción para que reenvíen preguntas a algunas o a todas las bibliotecas de otros Grupos de Suscripción. Para ello, debe formar un Grupo Cooperativo al cual las bibliotecas puedan unirse. Entonces las bibliotecas de su Grupo de Suscripción y las de los demás grupos de Suscripción podrán reenviar las preguntas entre ellas. No es necesario que todas las bibliotecas en el grupo de Suscripción se unan. Una de las bibliotecas en su Grupo de Suscripción que se une podría recibir una pregunta reenviada y reenviarla luego a una biblioteca que se unió desde otro Grupo de Suscripción.

Antes de realizar la configuración, consulte con los administradores de los demás grupos de suscripción y bibliotecas sobre cuestiones como:

- ¿Qué tipo de grupo cooperativo debería formarse?
- ¿Quién formará el grupo cooperativo?
- ¿Quién se unirá al grupo cooperativo?

Notas:

- Los grupos cooperativos son independientes del Servicio Cooperativo 24/7.
- Si quiere incluir a expertos en la materia en el grupo cooperativo, contacte con su asesor de servicios bibliotecarios OCLC.
- Si usted es administrador de grupo de suscripción que cuenta con dos o más bibliotecas, configure la opción de asociados de derivación (suscripción) (vea Pág. 16) antes de hacer público su grupo de suscripción.

Comparación de los dos tipos de Grupos Cooperativos

Esta tabla compara los dos tipos de Grupos Cooperativos: Grupos de Suscripción Pública y Grupos Virtuales.

| Preguntas frecuentes sobre Grupos Cooperativos | Grupo de Suscripción Pública | Grupo Virtual |
|---|--|---|
| ¿Quién puede formar el grupo? | Administrador de Suscripción de Grupo | Administrador de Suscripción de Grupo Administrador institucional |
| ¿El administrador que lo forma controla quién se une? | Sí | Sí |
| ¿Cómo se forma el grupo? | Hacer <i>público</i> un grupo de suscripción | Crear un Grupo Virtual |
| ¿Dónde se forma el grupo en QuestionPoint? | Administración > Grupo cooperativos>Mis grupos cooperativos>Hacer público | Administración > Grupo cooperativos>crear grupo |
| ¿Quiénes son los miembros del grupo? | Todas las bibliotecas en el Grupo de Suscripción Bibliotecas que se unen en línea. | Bibliotecas que se unen en línea. |
| ¿Quién necesita un perfil global activado? | Bibliotecas que se unen en línea. El administrador que forma el grupo. | Bibliotecas que se unen en línea. El administrador que forma el grupo. |
| ¿Quién puede reenviar preguntas? | Todas las bibliotecas en el Grupo de Suscripción con perfiles de grupo activados. Bibliotecas que se unen en línea. | Bibliotecas que se unen en línea. |
| ¿Quién puede recibir preguntas reenviadas? | Compañeros de Reenvío en el Grupo de Suscripción Bibliotecas que se unen en línea. | Bibliotecas que se unen en línea. |
| ¿Comparte el grupo una Base de Conocimiento local? | Sí | No |

Hacer público un Grupo de Suscripción: Administrador del Grupo de Suscripción o Crear un Grupo Virtual: Administrador del Grupo de Suscripción o Administrador Institucional

Nota: Configure la opción **Asociados (Suscripción) de derivación** (ver página 16) antes de hacer público un Grupo de Suscripción si es el Administrador de un Grupo de Suscripción con dos o más bibliotecas en su grupo.

Asociados (Cooperativo) de derivación: Haga lo siguiente para configurar la opción **Asociados (Cooperativo) de derivación** mediante la formación de un Grupo Cooperativo.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|--|---|--|---|--|
| | Envíe el perfil de su biblioteca a Global Reference Network | Perfil | Perfil > servicios de institución | <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en el botón Requisitos para el QP Global Reference Network, para ver una lista de requisitos para la aceptación. 2 Reúna la información necesaria. 3 Entre y guarde la información necesaria. 4 Haga clic en el botón Enviar del QP Global Reference Network. 5 Espere a que el administrador de Global Network le active el perfil. (Recibirá un mensaje por correo electrónico en las próximas 24 horas.) | <p>Una vez activado su perfil por el Global Reference Network, la pestaña de Grupos Cooperativos se añade al módulo Administrativo de su cuenta. Entonces podrá formar un grupo cooperativo.</p> <p>Enlace: Ayuda</p> |
| | Forme un Grupo Cooperativo | <p>Hacer <i>público</i> un Grupo de Suscripción.</p> <p>O</p> <p>Crear un Grupo Virtual</p> | <p>Administración > Grupo cooperativos>Mis grupos cooperativos>Hacer público</p> <p>O</p> <p>Administración > Grupo cooperativos Crear grupo</p> | <p>Introduzca toda la información requerida y haga clic en Guardar.</p> | <p>Configuración recomendada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estado de visibilidad: Público ● Uso de este grupo para: Reenvío ● Estado de Matriculación: Abierto ● Estado de Activación: Activo <p>Enlace: Ayuda</p> |
| | Avise a los miembros potenciales que pueden unirse al grupo. | | | Haga esto fuera del sistema. Introduzca el nombre del grupo. Recuerde a cada uno que deben tener un perfil activo con Global Reference Network para poder unirse. | |

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|-----------------------------|------------------------------|--|--|-------------------------------|
| | Active a miembros del grupo | Activar a miembros del grupo | Administración > Grupo cooperativos>Mis grupos cooperativos> | <ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Member para el grupo. Marque la casilla para cada biblioteca que quiera activar. Seleccione Activar en la lista desplegable. Haga clic en Actualizar estatus | Enlace: Ayuda |

Únase a un grupo: Administrador institucional

Asociados (Cooperativo) de derivación Haga los siguientes pasos para unirse a un Grupo de suscripción público o a un Grupo virtual. El administrador del grupo de suscripción lo hace si su propia biblioteca se une al grupo.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación QuestionPoint | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|---|--------------------------|--|---|--|
| | Publique el perfil de su biblioteca al Global Reference Network | Perfil | Perfil > servicios de institución | <ol style="list-style-type: none"> Hago a clic en el botón Requisitos para el QP Global Reference Network, para ver una lista de requisitos para la aceptación. Reúna la información necesaria. Entre y guarde la información necesaria. Haga clic en el botón Enviar del QP Global Reference Network. Espere a que el administrador de Global Network le active el perfil. (Recibirá un mensaje por correo electrónico en las próximas 24 horas.) | Una vez activado su perfil por el Global Reference Network, la pestaña de Grupos Cooperativos se añade al módulo Administrativo de su cuenta. Entonces podrá formar un grupo cooperativo. Enlace: Ayuda |
| | Únase a un grupo cooperativo | Unirse a un grupo | Administración > Grupo cooperativo > Unirse a un grupo | Encuentre el grupo y haga clic en Unirse a este grupo. | El administrador que forma el grupo debería decirle cuando puede unirse al grupo y cómo se llama el grupo. Enlace: Ayuda |

Reenvío de Global Network: configuración

Administrador institucional

Si ha creado o se ha unido a un Grupo Cooperativo, ya habrá hecho esto.

El Global Reference Network incluye bibliotecas y organizaciones alrededor del mundo, comprometidas con la referencia digital colaborativa y con compartir sus recursos especializados para contestar a preguntas para usuarios de todo el mundo. El Global Reference Network es independiente del Servicio Cooperativo 24/7.

Envíe el perfil QuestionPoint de su biblioteca al Global Reference Network si quiere reenviar preguntas (o transcripciones que requieren más seguimiento) al Global Reference Network y recibir preguntas reenviadas de esta red.

Cuando el Administrador de Global Network active el perfil de su biblioteca, la opción de reenvío **Global Network** estará disponible para su biblioteca

El perfil lo envía el Administrador Institucional. El administrador del Grupo de suscripción lo envía para su propia biblioteca.

| Espacio para sus notas | Tarea | Prestación Question Point | Ubicación en el sistema | Qué hacer | Consejos/enlaces de recursos |
|------------------------|--|---------------------------|-----------------------------------|---|--|
| | Envíe el perfil de su biblioteca al Global Reference Network | Perfil | Perfil > Servicios de institución | <ol style="list-style-type: none">Haga clic en el botón Requisitos para el QP Global Reference Network, para ver una lista de requisitos para la aceptación.Reúna la información necesaria.Entre y guarde la información necesaria.Haga clic en el botón Enviar del QP Global Reference Network.Espere a que el administrador de Global Network le active el perfil. (Recibirá un mensaje por correo electrónico en las próximas 24 horas.) | Después de que se le active el perfil, puede reenviar preguntas y transcripciones al Global Reference Network. También puede recibir preguntas y seguimientos chat mediante esta red. Enlace: Ayuda |

Identificador de problemas

- Apunte los problemas que encuentre para poderlos describir cuando pida ayuda. Explíquelo al personal de soporte qué navegador usa y su versión. Facilite pantallazos que ilustren el problema, si puede.

Más información

Disponible en la página web de QuestionPoint: <http://www.questionpoint.org/>

- **Políticas** en <http://www.questionpoint.org/policies/index.html>
- **Formación y vídeos** en <http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Página de documentación** en <http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/>

Nota: Esta guía está disponible en versión PDF en http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_ref_adminsetup.pdf

Soporte

Personal de soporte OCLC:

- E-mail: support@oclc.org
- Teléfono: 1-800-848-5800 (USA) o +1-614-793-8682 (7:00 a.m. to 9:00 p.m., U.S. Eastern time, Lunes-Viernes)

Comentarios y sugerencias

Le invitamos a que comente sobre esta guía. Use el formulario en <http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>



©2007 OCLC Online Computer Library Center, Inc.
ISO 9001 Certified

The following OCLC product, service and business names are trademarks or service marks of OCLC Online Computer Library Center, Inc.: OCLC, QuestionPoint, The 24/7 Reference Cooperative, World Cat and "The world's libraries. Connected." In addition, the World Cat symbol and OCLC symbol are service marks of OCLC. Third-party product and service names are trademarks or service marks of their respective owners...

QuestionPoint users may reproduce this document for their internal use.
You must include the OCLC copyright notice if you reproduce substantial portions.