

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 1
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

ANEXO 1: Manual de instalación y gestión del programa Pidgin

1. Instalación del Programa Pidgin

En primer lugar, es necesario descargar el programa *Pidgin* desde el ordenador. Este programa se enviará desde el Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación a los bibliotecarios interesados. Es necesario llamar a los servicios informáticos si el ordenador está en la red administrativa para que lo instalen.

Necesitaréis además una cuenta de correo en Yahoo. Esta cuenta se creará desde Servicios Centrales. El nombre de usuario y contraseña se remitirá al bibliotecario por correo electrónico.

Comenzamos la instalación.

- Se abrirá esta ventana:



- Pincharemos en el botón "Añadir".

- En la siguiente ventana, teclearemos los siguientes datos:

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 2
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

Protocolo: XMPP

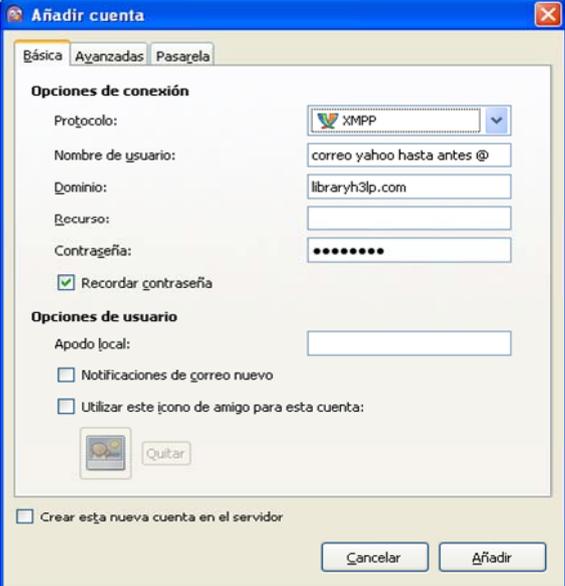
Nombre de usuario: el usuario de la cuenta de yahoo

Recurso: vacío

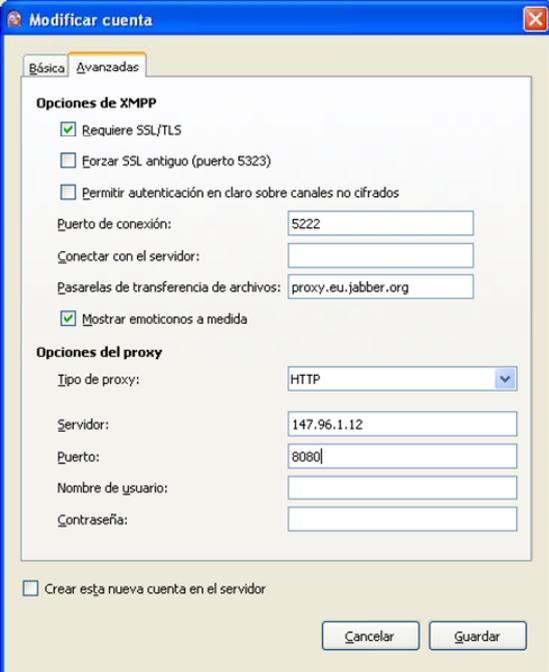
Contraseña: la contraseña del correo yahoo

Marcar recordar contraseña

Añadir



- Solo si el ordenador está en la red administrativa, tendremos que abrir la pestaña Avanzadas, y rellenaremos los siguientes datos:



Opciones de Proxy: http
 Servidor: 147.96.1.12
 Puerto: 8080
 Nombre de usuario: el usuario de la cuenta de Yahoo
 Constraseña: la contraseña del correo yahoo

- Una vez instalado estaremos en disposición de atender el servicio de Chat.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 3
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

2. Acceso a PIDGIN

Se accede a Pidgin desde el menú de inicio



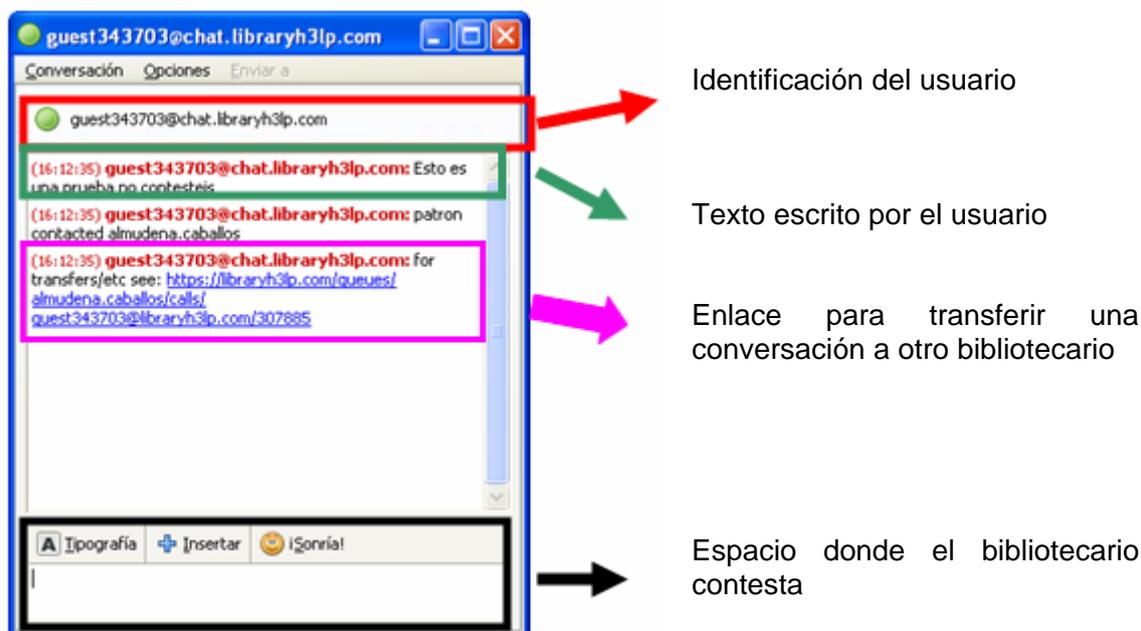
Una vez conectado aparece un icono similar al de la imagen en la barra de herramientas.



2.1 Consulta de un usuario

Cuando un usuario lanza una pregunta a través del Chat de la web, el bibliotecario recibe una notificación en su ordenador que viene acompañada de un sonido. Esta es la pantalla que encontraremos:

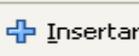
	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 4
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:



- Para **contestar esta consulta**, solo tenemos que teclear en el espacio destinado al efecto y pulsar la tecla *Intro*. En ese momento, esa consulta quedará inhabilitada para el resto de bibliotecarios conectados.

- A la hora de **atender una consulta** podemos utilizar una serie de herramientas muy básicas:

 **Tipografía** Permite cambiar el tamaño y tipo de letra

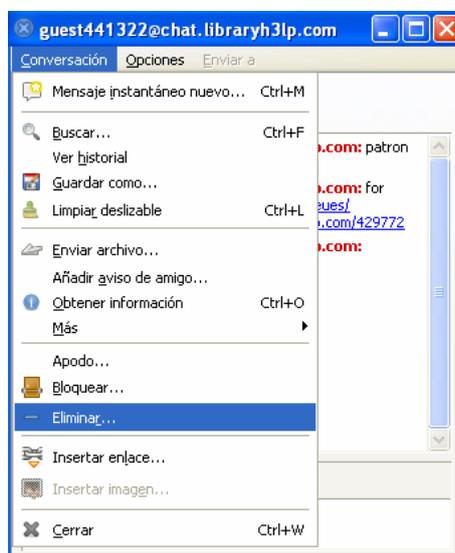
 **Insertar** Puedes enviar un archivo de tu ordenador

 **¡Sonría!** Insertar un emoticono

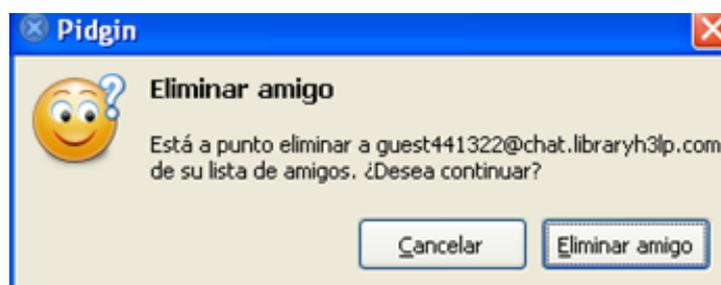
En el caso de querer enviar un enlace a una Web, simplemente se copia de la barra de direcciones y se pega.

- Para **desconectar una conversación que ya ha finalizado**, o que no queremos seguir contestando, podemos pinchar en *Conversación > Eliminar*

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 5
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:



Y pincharemos después en “Eliminar amigo”:

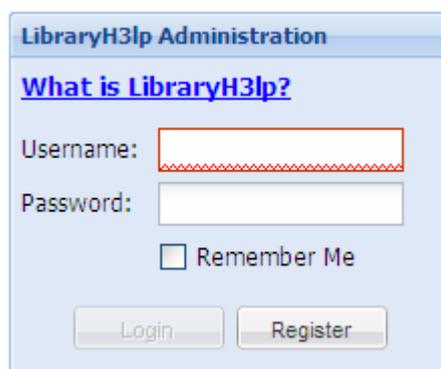


- PIGDIN también ofrece la posibilidad de **transferir las conversaciones** a otros bibliotecarios que atiendan el Chat y que puedan contestar de mejor manera una consulta por su especificidad o relación con un centro determinado. Para ello, al contestar a la consulta, tendremos el siguiente enlace disponible:

(10:25:21) **guest447269@chat.libraryh3lp.com:** for transfers/etc see: https://libraryh3lp.com/queues/biblioteca_ucm/calls/guest447269@libraryh3lp.com/436868

Para transferir la consulta, pincharemos en el enlace, y saltará el navegador con la siguiente pantalla:

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 6
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:



Tendremos que introducir los datos de nuestro nombre de usuario en la cuenta de Yahoo (por ejemplo, si la cuenta es vaciado_sa@yahoo.es, el nombre a introducir será vaciado_sa), y el password de nuestra cuenta. Pincharemos en el botón “Login”. El programa nos devolverá la siguiente pantalla:



Pinchamos en el enlace “transfer” y seleccionaremos el bibliotecario al que queremos transferirle la consulta:

Transfer to queue:

Transfer to librarian:

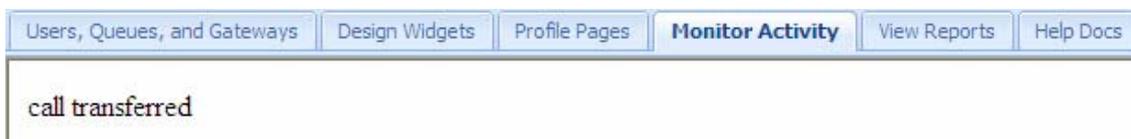
[email transcript](#)

[send file](#)

10:50 ruth_lopez_z@libraryh3lp.com hola

Solo podremos transferir la conversación a los bibliotecarios que estén conectados al Chat en ese momento. Pincharemos en “Transfer”

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 7
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:



Por último, este mensaje nos indica que se ha realizado correctamente la transferencia. El bibliotecario al que se le reenvía la consulta, volverá a tener activa esta conversación, y oirá el pitido de aviso de nueva consulta. Para salir de la página pincharemos en el botón “Logout”.

Es conveniente llamar al bibliotecario antes de realizar la transferencia, para estar seguros de que responderá a la consulta.

- Para **Salir de la aplicación de Chat:**

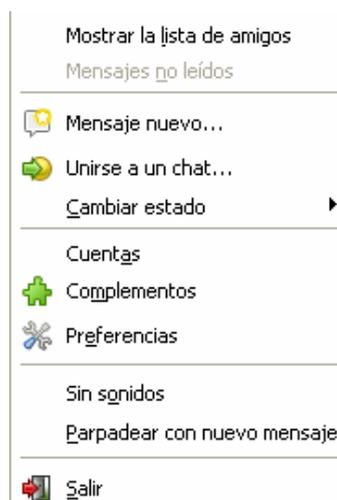
Pincharemos en la opción del menú superior “Amigos>Salir”



Una vez que ha finalizado el horario de atención al público debemos salir de Pidgin desde esta opción. **Si no se hace así en la Web quedaría abierto el Chat sin que ningún bibliotecario lo estuviera atendiendo.**

2.2 Opciones de Pidgin

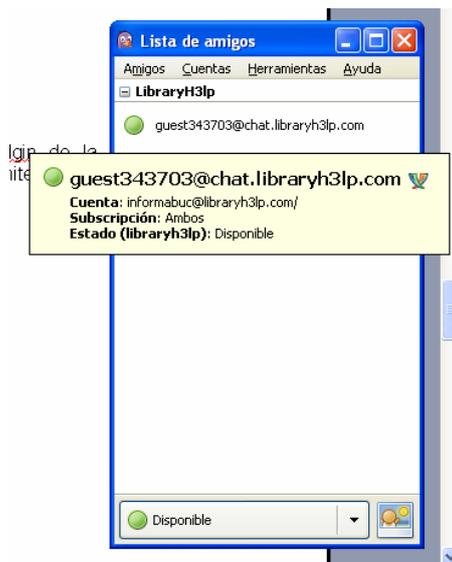
Pulsando con el botón derecho sobre el icono de *Pidgin* de la barra de herramientas aparecen una serie de opciones que permiten personalizar la cuenta.



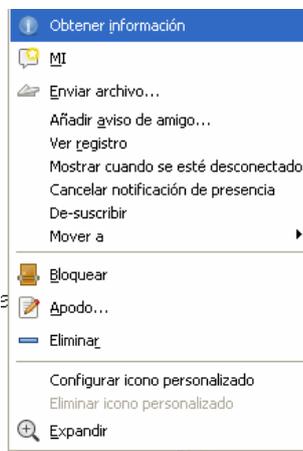
	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 8
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

De entre todas ellas destacaremos las siguientes:

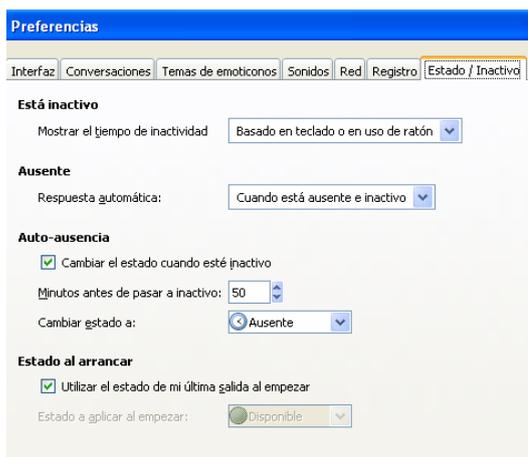
- **Mostrar la lista de amigos**



Permite ver los usuarios conectados en ese momento así como las siguientes opciones de cada uno de ellos:



- **Preferencias**



En esta opción se pueden modificar los sonidos de entrada de chats, emoticonos, etc.

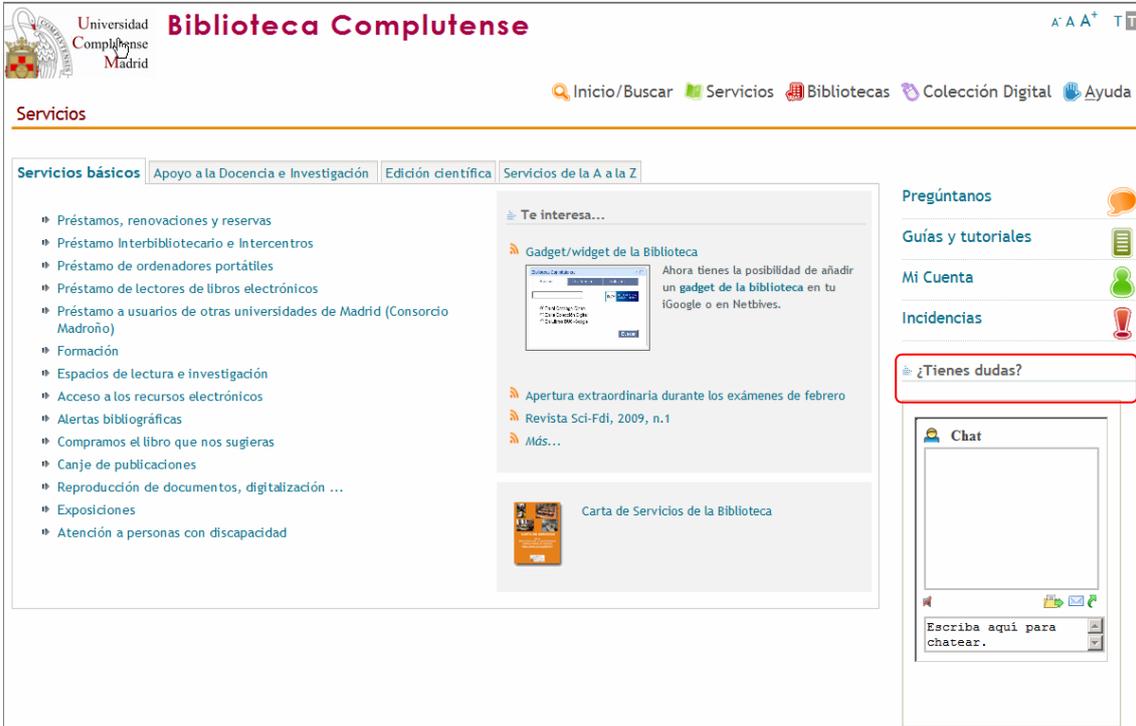
La única recomendación es que en la última pestaña “*Estado activo/inactivo*” aumentéis el número de minutos para pasar a estado inactivo.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 9
		Revisión:
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:

2.3 Vista del Chat por el usuario

Cualquier usuario de la web de la BUC puede acceder al servicio de Chat. Existen actualmente dos ventanas diferentes para chatear que conducen al mismo Chat y a las que se llega desde en 4 páginas diferentes:

- Desde la página principal de la Biblioteca Complutense
- Desde el catálogo
- Desde el enlace “Pregúntanos” y “Ayuda”
- Desde “Servicios”.



The screenshot shows the Biblioteca Complutense website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio/Buscar', 'Servicios', 'Bibliotecas', 'Colección Digital', and 'Ayuda'. Below this, the 'Servicios' section is active, displaying a list of services such as 'Préstamos, renovaciones y reservas', 'Préstamo Interbibliotecario e Intercentros', and 'Préstamo de ordenadores portátiles'. A '¿Tienes dudas?' button is highlighted with a red box. To the right, a chat window titled 'Chat' is visible, with a text input field containing 'Escriba aquí para chatear.' and a 'Pop Out' button.

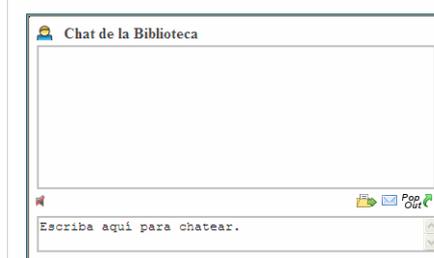
¿Tienes dudas?



This screenshot shows a chat window titled 'Chat de la'. It features a large text input area and a 'Pop Out' button at the bottom right. The input field contains the text 'Escriba aquí para chatear.'

Ventana del Chat
“Servicios”

... o comunícame con nosotros a través del chat



This screenshot shows a chat window titled 'Chat de la Biblioteca'. It has a large text input area and a 'Pop Out' button at the bottom right. The input field contains the text 'Escriba aquí para chatear.'

Ventana del Chat “Pregúntanos”

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.3 Información Bibliográfica y atención al usuario	Página: 10
Servicio de Referencia Virtual a través de Chat de la BUC		Código: 2.3.6:



Esta es la pantalla que ve un usuario. Desde ella, pueden acceder a distintas opciones:



Enviar un archivo al bibliotecario



Enviar la transcripción de la conversación al correo electrónico



Hacer que la ventana del Chat se abra en otra ventana.

De momento se ha establecido un horario que abarca de lunes a viernes laborables:

- Mañanas: 10:00 a 14:00
- Tardes: 16:00 a 20:00