

WhatsApp: nou canal de comunicació a la Biblioteca de la Universitat de Girona

Mònica Arnau, Roser Benavides, Àngels Merino

Item, ISSN 0214-0349, n. 61, 2016, p. 105-117

La biblioteca de la UdG sempre ha querido comunicarse con sus usuarios, priorizando el tiempo de respuesta y los canales de comunicación más habituales. Sucesivamente se han utilizado el teléfono, el correo electrónico y la plataforma *Question Point*. También se han usado las redes sociales y el chat. El crecimiento de la mensajería instantánea llevó en 2015 a instalar un servicio para comunicarse con los usuarios vía Whatsapp. Sus beneficios son que es gratuito, no tiene límites de caracteres ni contenido y permite la creación de grupos. Whatsapp quedó integrado en el servicio *La biblioteca responde*, un servicio descentralizado, con información general y especializada, respuesta inmediata, que promociona el autoservicio y que tiene un servicio de alerta. Para ponerlo en marcha se adquirió un Samsung Galaxy, se contrataron tres líneas sin tarifa de datos (se usaba la wifi de la biblioteca) y se crearon tres cuentas de Gmail. Para comunicarse con el usuario se utilizan cuatro métodos: mensajes individuales, listas de difusión, grupos de conversación y llamadas telefónicas. Se priorizan las listas de difusión porque preservan la privacidad de los usuarios. Desde el principio se utilizó Whatsapp Web, que permite utilizar la aplicación desde el PC. La encriptación permite la seguridad y privacidad de los datos y de las conversaciones. Se evita la publicidad y el spam. El sistema se puso en funcionamiento en septiembre de 2015. Se responden preguntas puntuales (horario, localización), pero se descartan las referentes a gestión de préstamo y las consultas bibliográficas complejas, que se

realizan por correo electrónico. Hay varias plantillas para las pregunta más comunes. Para dar a conocer el servicio se puso la noticia en la web, se envió por correo electrónico a la comunidad universitaria y se comunicó en los cursos de formación de usuarios. Este servicio se ha incorporado en muchas bibliotecas universitarias, y especialmente en países de África y Asia. Algunas propuestas de mejora son: aceptar mensajes de voz, integrar el sistema en los servicios de alerta, utilizar las listas de difusión para servicios concretos, potenciar el uso entre el personal investigados, establecer indicadores de uso, etc.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela