

Servicio WhatsApp en la Biblioteca de la Universidad de Cantabria

Marta San Emeterio Luna
Responsable de la Biblioteca Electrónica “Emilio Botín”
Biblioteca Universidad de Cantabria

El servicio de mensajería a través del WhatsApp de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria, del que hoy voy a hablar, se realiza desde noviembre de 2015 en la Biblioteca Electrónica Emilio Botín, familiarmente conocida como “el Paraninfo” o “el PAR” ya para los iniciados, cuyo horario es el más amplio de todo el campus.

No es una biblioteca al uso, no: tiene escaso fondo bibliográfico y las tareas de préstamo, devolución, búsqueda de información... habituales en otros centros no forman parte de nuestro día a día.

Cuando a la Responsable del centro (que tiene la mala o buena costumbre según se mire, de no decir nunca que no a nada que le cae entre las manos) le ofrecieron la gestión del servicio a todos nos entró una especie de miedo escénico.

De hecho esta fue nuestra reacción (incluida la de la susodicha responsable) cuando llegaron los primeros mensajes.

Una vez pasados los primeros sustos, asumimos la tarea como una más de las que realizamos a diario, que aprovecho para decir, tienen que ver con la promoción y los servicios de formación de la biblioteca (no vayáis a pensar que no hacemos nada).

A nuestro compañero Roberto Martín, Especialista Temático de la División de Medicina, se le ocurrió que podía ser buena idea proporcionar información a través de mensajes por WhatsApp en la BUC y fue él quien estudió la herramienta para poner en marcha el proyecto piloto que se desarrolló desde mayo a octubre del año pasado en su centro y puso las bases del actual sistema.

Las pruebas en Medicina permitieron valorar qué tipo de consultas podían ser resueltas a través del servicio, qué otras convenía reenviar a las divisiones por su complejidad o especialización, así como los tiempos en que debíamos resolver las dudas que se nos plantearan.

Es importante destacar que solo atendemos mensajes, no llamadas a través de WhatsApp y lo hacemos a través de un móvil con un número de teléfono y conexión a Internet vía wifi. El nuestro es un aparato con sistema operativo Android.

Para recibir y responder los mensajes utilizamos una aplicación denominada WhatsApp Web que posibilita contestar a través del ordenador, utilizando el teclado del mismo, lo cual resulta muy cómodo. El navegador que usamos, Chrome, notifica la llegada de nuevos mensajes independientemente de la herramienta con la que estemos trabajando en nuestro PC y además de eso, mantenemos el móvil con sonido para estar seguros de que no se nos escapa nada 😊

Desde el día 16 de noviembre hasta el 31 de julio se han atendido 52 consultas, de las cuales 3 han sido hechas, excepcionalmente, a instancias de la biblioteca a petición de dos centros para enviar sendos avisos, y una ha sido una petición externa de colaboración profesional.

Los usuarios han realizado hasta ahora 5 consultas bibliográficas (algunas remitidas a los centros y otras, resueltas a través del servicio); 3 relacionadas con problemas de conexión, redes o acceso a bases de datos; 2 sobre UCrea, nuestro repositorio institucional; 16 en torno a nuestros horarios; 3 sobre acceso a los centros; 17 sobre circulación (préstamo, renovación, devolución, reserva, sanciones...) y 2 sobre objetos perdidos.

El 15 de febrero recibimos una petición de Julián Marquina en la que se nos solicitaba responder a las preguntas de una encuesta sobre el servicio WhatsApp en la BUC. El resultado de la misma, junto con el de las encuestas de otras bibliotecas universitarias ha permitido al autor, publicar una entrada en su blog: <http://www.julianmarquina.es/no-muchas-bibliotecas-aprovechan-el-potencial-de-whatsapp/>

Tenemos una buena media de tiempos de respuesta, en torno a 5 minutos y llevamos un registro de mensajes a través de un formulario interno que se encuentra alojado en nuestra página web.

Tanto en la puesta en marcha del proyecto piloto como en la del servicio definitivo en el PAR, se ha difundido el mismo a través de cartelería, información en la página web y redes sociales que actualizamos cada cierto tiempo.

La experiencia está siendo positiva para el personal: permite manejar información y herramientas de la BUC que por las características especiales del Centro, no se utilizan para el trabajo diario.

Facilita la comunicación inmediata y gratuita entre el usuario y la biblioteca a través de una aplicación que prácticamente todo el mundo utiliza.

Las respuestas de los usuarios, por su parte, han sido siempre amables y de agradecimiento; se valora muy positivamente nuestra disponibilidad, lo que contribuye a mejorar la relación biblioteca/usuario y a aportar cercanía, por lo que, sin contar aún con datos objetivos, pensamos que está siendo bien recibido, aunque su uso aún no se ha generalizado entre la comunidad universitaria.

Os animamos a ponerlo en marcha en vuestras bibliotecas, creemos que es una herramienta ágil y barata, que una vez pasada la ansiedad inicial, está resultando muy gratificante para el personal y contribuyendo a ofrecer una imagen de proximidad y buen servicio entre nuestros clientes principales, los alumnos.

Si tenéis alguna duda, ya sabéis donde estaremos, encantados de atenderos. Enviadnos un WhastApp 😊

María Teresa García Arrieta
Biblioteca Universidad de Cantabria

Para ver el prezi de la presentación pinche en
http://prezi.com/nbo6do76e46_/?utm_campaign=share&utm_medium=copy

