



María del Carmen Martín Marichal
Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Envíanos un WhatsApp

Otra vía de comunicación de la Biblioteca Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria

Hoy por hoy se puede afirmar que son muy pocas las personas que no utilizan a diario la mensajería móvil, y más concretamente WhatshApp. Es esta una de las principales razones que han llevado a la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria a crear un servicio de información y resolución de dudas a través de esta vía de comunicación tan usual. Veamos cómo lo hacen...



El pasado 14 de mayo, la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria puso en marcha una nueva vía de comunicación a través de WhatsApp, aplicación de mensajería instantánea.

El convencimiento de que la biblioteca ha de estar donde están las personas a las que debe prestar servicios, es el motivo principal que nos ha llevado a su puesta en marcha. Esta creencia también nos ha llevado a estar presentes en Facebook¹, Twitter², Pinterest³, Youtube⁴, Flickr⁵, Issuu⁶ y a contar con numerosos blogs temáticos⁷.

El pasado mes de enero se publicó el informe *Digital, Social & Mobile in 2015*⁸ elaborado por We Are Social. En él se ponen de manifiesto una serie de datos que ponen de relieve la importancia de la participación en las redes sociales y en WhatsApp:

- El acceso a la red a través de dispositivos móviles (smartphone y tablets) ha crecido a nivel mundial un 56 % con respecto a 2014. En Europa el 39 % de la población se conecta a las redes sociales a través del móvil.
- En España:
 - El 77 % de la población utiliza Internet y dedica el 5'9 % de su tiempo, diariamente, a su consulta.
 - El 47 % tiene cuentas activas en las redes sociales. El 38 % accede a ellas a través del móvil.
 - El 42 % de la población, casi 20 millones de personas, utiliza el WhatsApp, por delante de redes tan extendidas como el Facebook (33 %).

Si a estos datos se añade el hecho de que la población que utiliza la mensajería móvil lo hace a diario y varias veces cada hora, queda justificada la apuesta por potenciar la presencia de las bibliotecas en estos canales de comunicación⁹.



Cartel de difusión elaborado por la biblioteca

Funcionamiento del servicio

El objetivo de este nuevo servicio es resolver dudas y facilitar información de manera inmediata a cualquier persona que la solicite, pertenezca o no a la comunidad universitaria, a través del número de teléfono +34 626210811.

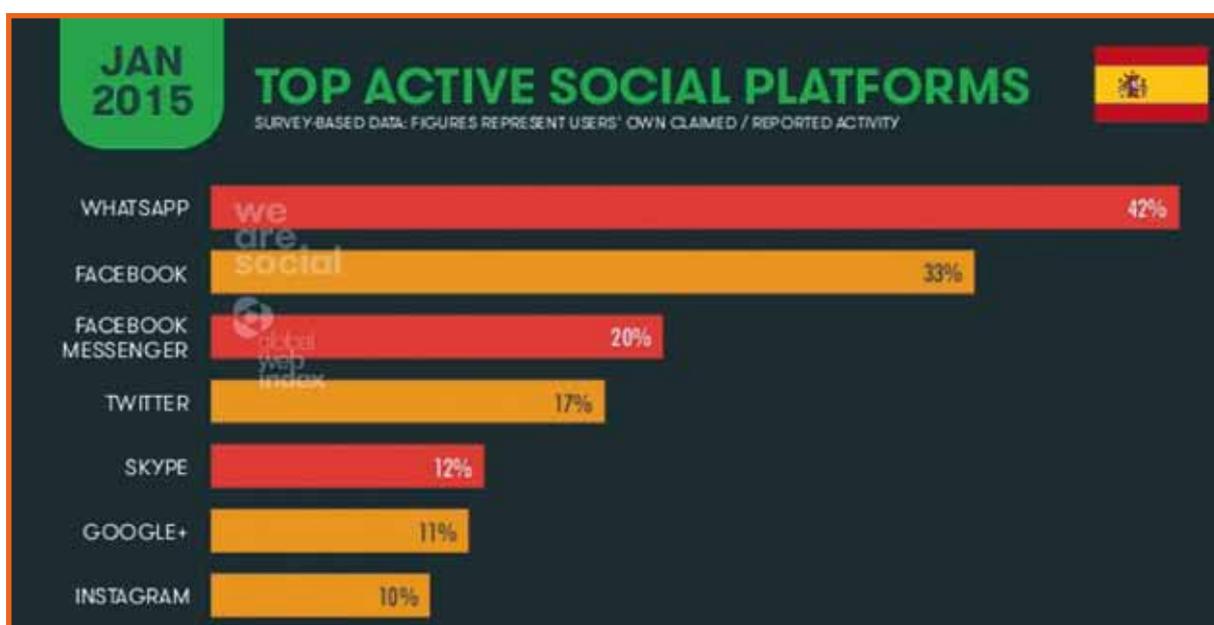


Imagen extraída de *Digital, Social & Mobile in 2015*



Parte del equipo humano responsable de WhatsApp: Elena Cuevas Pestaña, bibliotecaria de la Sección de Información, y María Dolores Orihuela, responsable de la Sección de Desarrollo Organizativo

La gestión de WhatsApp se realiza de manera centralizada a través de la Sección de Información de la Biblioteca Universitaria, servicio que se encarga de gestionar, entre otras herramientas y servicios, las redes sociales y la web de la biblioteca. La Sección la componen tres personas, dos en horario de mañana y una en horario de tarde.

El objetivo de este nuevo servicio es resolver dudas y facilitar información de manera inmediata a cualquier persona que la solicite.

Al igual que en el caso del Chat¹⁰, a través de esta nueva vía se atienden todas las consultas planteadas entre las 9 y las 19 h relacionadas con los servicios, recursos, instalaciones, equipamiento, horarios, etc. ofrecidos por la biblioteca, pero no las consultas sobre datos de carácter personal y las peticiones de renovación, reserva e información sobre sanciones o documentos en préstamo, ya que estas cuestiones se pueden resolver en la web a través de la opción “Mi Biblioteca”¹¹, a donde se remite a aquellas personas que plantean cuestiones de este tipo. Las consultas bibliográficas complejas se envían por correo electrónico a las bibliotecas temáticas.

WhatsApp ofrece la posibilidad de establecer la comunicación a través de tres vías, compatibles entre ellas:

- *Mensaje individual.* Fórmula más utilizada por los usuarios y usuarias para comunicarse con la biblioteca. La clave del éxito está en responder lo más rápidamente posible a las cuestiones planteadas. Durante el mes que lleva este servicio en funcionamiento se han recibido un total de 38 mensajes, oscilando el tiempo medio de respuesta entre el minuto y el minuto y medio. El motivo de estas consultas es muy variado, aunque mayoritariamente hacen referencia al servicio de préstamo personal (34,21 %), a los recursos de información y formación (21,05 %) y a las instalaciones, equipamiento y horarios de la biblioteca (18,43 %). Detrás están las consultas sobre otros servicios (7,9 %) y el préstamo a personas no pertenecientes a la comunidad universitaria (7,89 %).

- *Listas de difusión.* La característica principal de las listas de difusión es que permiten agrupar a personas desconocidas y remitirles información sin que ninguna de ellas acceda a los datos personales del resto. De igual forma, las respuestas sólo las recibe la biblioteca. Ahora bien, el funcionamiento del WhatsApp obliga a que los usuarios interesados en formar parte de estas listas o grupos agreguen a su lista de contactos, como paso previo, el número de teléfono desde el que se presta el servicio. La biblioteca cuenta, de momento, con una única lista de difusión utilizada para remitir noticias



e información de interés a todas las personas que envíen la palabra ALTA al teléfono +34 626210811. A medida que el servicio se consolide, se crearán listas de difusión por temas o áreas de interés. En este período de tiempo, treinta y cinco son las personas que han solicitado formar parte de la lista de difusión y tres los mensajes que se han enviado desde la biblioteca. Conviene seleccionar adecuadamente los mensajes a remitir para no saturar la lista, evitando así convertirnos en un spam.

El convencimiento de que la biblioteca ha de estar donde están las personas a las que debe prestar servicios, es el motivo principal que nos ha llevado a su puesta en marcha.

- Grupos. A diferencia de las listas de difusión, los grupos permiten que sus integrantes compartan información y tengan acceso a los datos de contacto de sus componentes. La biblioteca, inicialmente, cuenta con el Grupo *La Calma Lectora*, el club de lectura de la Biblioteca Universitaria. El Grupo lo coordina la bibliotecaria responsable de la Sección de Desarrollo Organizativo y, hasta el momento, lo conforman 17 personas, que han interactuado en 41 ocasiones. Para formar parte del Grupo hay que enviar un mensaje con la palabra **CLUB** al teléfono indicado.



Imagen extraída del 5º Informe del estado de las apps en España

La experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria tras la puesta en marcha de WhatsApp es, hasta el momento, muy positiva y absolutamente recomendable, pues la relación que se establece con las usuarias y los usuarios es más cercana que a través de otras herramientas utilizadas. ▲

Notas

1. <https://www.facebook.com/bulpgc>
2. <https://twitter.com/bulpgc>
3. <http://pinterest.com/bulpgc>
4. <http://www.youtube.com/user/BibliotecaULPGC?feature=mhsn>
5. <https://www.flickr.com/photos/bulpgc/>
6. <http://issuu.com/biblioteca-ulpgc>
7. <http://biblioteca.ulpgc.es/blogs>
8. <http://es.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-2015>
9. 5º Informe estado de las apps en España [<http://www.theappdate.es/v-informe-estado-apps-espana/#>]
10. <http://biblioteca.ulpgc.es/chat>
11. <https://opac.ulpgc.es>

Ficha técnica

AUTORA: Martín Marichal, María del Carmen (maria.martinmarichal@ulpgc.es).
FOTOGRAFÍAS: Martín Marichal, María del Carmen.
TÍTULO: Envíanos un WhatsApp. Otra vía de comunicación de la Biblioteca Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria.
RESUMEN: El artículo recoge la reciente puesta en marcha de WhatsApp en la Biblioteca de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria como una nueva vía de comunicación. Se explica cómo funciona y cuál es la percepción y aceptación de este nuevo servicio por parte de los usuarios y usuarias.
MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Tecnologías / WhatsApp / Islas Canarias.