

## Artículo, por Adrián Macías

# WhatsApp (poco a poco) en la biblioteca

*No cabe duda de que las tecnologías de la información y la comunicación (las TIC), han ido mejorando progresivamente aspectos de la gestión bibliotecaria como el proceso técnico, la atención al usuario y la formas de realizar las acciones de marketing, conforme se han ido incorporando al día a día de la biblioteca.*

Adrián Macías / Desiderata



Gracias a los medios sociales online y a los dispositivos móviles, en particular, la biblioteca ha comenzado a tener un trato cada vez más estrecho y personalizado con el usuario, no solo basado en la mera comunicación o consulta de información, sino que los medios sociales y algunas aplicaciones móviles como WhatsApp se han convertido en un canal válido para que la información que se intercambia a través de ellos sirva de complemento a servicios bibliotecarios como el de referencia, el de préstamo o el de extensión cultural. Aunque quizá es pronto para que la facilidad y la utilidad con la que un bibliotecario municipal incorpora este revolucionario sistema de mensajería, <<facilón>> de usar y gratuito, lo haga de la misma forma una biblioteca universitaria.

Cuanto menos automatizada está una biblioteca, y con esto me refiero a que no posee una estructura de aplicacio-

nes interdependientes que se ocupan de la totalidad de las funciones que una biblioteca necesita llevar a cabo para una óptima gestión, como puede ser el caso de las bibliotecas universitarias, más proclive es a buscar alternativas en la infinidad de aplicaciones que están disponibles para su uso libre en la red. A modo de ejemplo, empleará seguramente Google Drive para almacenamiento e intercambio de documentos de trabajo, creará un blog del tipo <http://mibiblioteca.wordpress.com> porque en su ayuntamiento solo le habrán dado una pequeña sección estática y escondida en la página oficial del consistorio, creará un perfil personal en Facebook y lo usará como página con la finalidad de conseguir amigos rápido y quizá emplee Pinterest o similar para exponer las novedades, y todo ello indicará que el bibliotecario de esa biblioteca es un entusiasta de su profesión y que está dispuesto a utilizar los recursos

gratuitos disponibles para mejorar el servicio y que el usuario sienta que la biblioteca existe para responder a sus demandas de información, empleando aplicaciones en las que ellos mismos tienen mayor presencia a medida que pasa el tiempo. No obstante, más allá de la frontera de una biblioteca municipal, el uso de estas herramientas sin una configuración específica acaban quedándose cortas en grandes bibliotecas o en bibliotecas universitarias. Por eso en estos casos, se utilizan sistemas integrados de gestión bibliotecaria que ofrecen el mayor grado de automatización posible y por ello muchos de los logros que en su gestión diaria un <<bibliotecario de pueblo>> consigue con WhatsApp serían muy complicados de extrapolar a una biblioteca universitaria.

En el caso de la biblioteca pública, WhatsApp ha permitido al bibliotecario comunicarse de tú a tú con el usuario para transmitir informaciones tan variadas como un recordatorio de la fecha de devolución, las nuevas actividades de extensión cultural, el horario de verano de la biblioteca o las novedades adquiridas. A su vez, el usuario puede contactar por este medio para reservar un libro o renovarlo (para notificar de ello al bibliotecario con el que tiene una relación cercana), puede apuntarse a una comida social organizada en la propia biblioteca, puede consultar si hay libros de física



de primero de bachillerato y si hay préstamo de portátiles. En estos casos es probable, incluso, que el bibliotecario esté empleando su propio móvil, porque le será más cómodo ya que con muchos de esos usuarios coincidirá en la taberna del pueblo para tomar un chato de vino, se irá de pesca los domingos o serán casi familia. Por lo que WhatsApp se ha vuelto una herramienta esencial de comunicación en contextos sociales en los que a pesar de las pequeñas distancias, casi cualquier persona está acostumbrada a ir motorizada a casi cualquier sitio (eso pasa mucho en los pueblos andaluces). La inmediatez que proporciona esta aplicación de mensajería se ha vuelto esencial puesto que las personas de los pueblos y de las pequeñas ciudades otorgan un gran valor a su tiempo libre y tienen a la biblioteca integrada como un componente más de su rutina. En algún momento del día pasarán por la biblioteca para hacer una gran variedad de actividades, incluyendo charlar animadamente con la bibliotecaria.

Por lo anterior, más si cabe, WhatsApp debería ser una herramienta fundamental para que el usuario no tuviera que acudir innecesariamente a la biblioteca, permitiéndole economizar su valioso tiempo distribuido en miles de tareas, la mayor parte de ellas estresantes. Sin embargo, los sistemas de información que se emplean en las bibliotecas universitarias aún no permiten integrar automáticamente la información que llega por WhatsApp de forma que no consista en un corta-pega como haría cualquier persona, pero eso no justificaría la elevada cantidad que la institución ha gastado en programas informáticos que requieren que la información llegue por canales donde pueda ser capturada para la realización eficiente de sus procesos administrativos. Así, como mucho, a lo máximo que llegan en la actualidad es a crear un grupo para resolver dudas y consultas inmediatas (pero que al final te animan a que utilices el correo electrónico) o bien a crear una lista de difusión o un grupo relacionado con un club de lectura en concreto. Es decir, nada que ver con el listado de posibilidades que señalaba Julián Márquina en su artículo <<¿Utilizarías Whatsapp en la estrategia de comunicación de tu biblioteca?>>, referido a listas de difusión; servicio de referencia digital; clubs de lectura; grupos de debate; comunicación interna entre trabajadores; avisos y recordatorios a los usuarios y buzón de sugerencia, que es más propio de las bibliotecas públicas, como lo demuestran los grupos de WhatsApp establecidos por los bibliobuses de Cuenca por cada municipio al que acuden.

La inmediatez y la transmisión informal de la comunicación resultan de momento incompatibles con los canales y las aplicaciones de gestión de la información propias de la biblioteca universitaria. No creo que en la mayoría de los casos el usuario de estas bibliotecas pueda realizar

una desiderata o una renovación fuera del ámbito de <<Mi cuenta>>. Además, de que a pesar de que podemos contar 15 bibliotecas que en la actualidad tienen activo el servicio, no se puede decir que se trate de un servicio que en todas las ocasiones ofrezca resultados. Tal y como ha comprobado Sandra Clemente, algunas bibliotecas universitarias no contestan los mensajes, otras te derivan al correo electrónico (doble trabajo entonces), en algunos casos no admiten consultas fuera del horario de la biblioteca y tan solo en contadas ocasiones utilizan indicadores estadísticos para valorar el uso de este medio.

La parte negativa es la poca o escasa animosidad que se percibe en las bibliotecas universitarias para ampliar el uso de la herramienta, teniendo en cuenta que se trata de la segunda red social en uso después de Facebook. En este tipo de bibliotecas donde toda la gestión está automatizada, la utilización de soluciones que requieren el trato personal con el usuario resultan chocantes, sobre todo en el caso de WhatsApp que requeriría disponer de un dispositivo telefónico especialmente habilitado y de personas especialmente encargadas para contestar consultas a veces demasiado específicas para las que ya hay mecanismos habilitados como el perfil <<Mi cuenta>>. En cambio, como se percibe en el libro **Biblioteca pública: mientras llega el futuro** -escrito por Fernando Juárez- para la biblioteca pública WhatsApp ha supuesto un 'soplo de aire fresco', ya que ha permitido al bibliotecario <<llegar directamente al bolsillo del usuario>>, manteniendo una comunicación directa y personalizada, mediante el uso natural de la plataforma tecnológica. La aplicación amplifica la labor bibliotecaria valiéndose únicamente de móviles conectados a Internet, incluso llegando a aquellos usuarios que no utilizan las redes sociales. ¡Todo el mundo tiene WhatsApp! E incluso ahora, gracias a la extensión WhatsApp Web, es posible la transmisión de grandes conjuntos de información (como la sinopsis de un libro o una receta de cocina) no resultan labores tediosas, que tan solo unos años antes había que realizar con el minúsculo teclado de un smartphone.

#### Referencias

CLEMENTE, Sandra. Tienes WhatsApp de tu biblioteca. *BiblogTeca*. 7 de junio de 2017. Recuperado de <http://www.biblogtecarios.es/sandraclemente/tienes-whatsapp-biblioteca/>

JUÁREZ, Fernando. *Biblioteca pública. Mientras llega el futuro*. Barcelona: UOC, 2015

MÁRQUINA, Julián. No muchas bibliotecas aprovechan el potencial de Whatsapp. *Julianmarquina.es*. 1 de marzo de 2016. Recuperado de <http://www.julianmarquina.es/no-muchas-bibliotecas-aprovechan-el-potencial-de-whatsapp/>

