



WHATSAPP: CONSULTES, NOTÍCIES I LUDIFICACIÓ AL CRAI MUNDET

Resum descriptiu

Whatsapp és una de les xarxes socials amb més nombre d'usuaris. El 2018 es va implementar al CRAI Biblioteca del Campus de Mundet de la Universitat de Barcelona, dins d'un pla de captació i de fidelització dels usuaris que incloïa altres accions com, per exemple, la ludificació.

La prova pilot es va realitzar durant 9 mesos a través de l'aplicació *WhatsApp Business*. S'ha publicitat a través de cartells, a les sessions de formació reglada i a través de vídeos d'elaboració pròpia. L'oferta del servei és molt àmplia (consultes, informació, gestions, grups de difusió i activitats de ludificació) i està recolzada amb el compliment del *Reglamento General de Protección de Datos* (RGPD) pel tractament de les dades personals.

Al llarg d'un període de prova de nou mesos, la valoració ha estat molt positiva: s'han rebut 873 consultes amb un total de 2453 missatges. El 50% estan relacionades amb qüestions bàsiques (horaris, préstec, renovacions, etc.), el 21% amb les activitats de ludificació i el 7% amb bases de dades i citacions bibliogràfiques en format APA. El 56% del usuaris que van contactar amb nosaltres es van donar d'alta en el servei.

Resumen descriptivo

WhatsApp es una de las redes sociales con mayor número de usuarios. En 2018 se implementó en el CRAI Biblioteca del Campus Mundet de la Universidad de Barcelona, dentro de un plan de captación y de fidelización de los usuarios que incluía otras acciones como, por ejemplo, la ludificación.

La prueba piloto se realizó durante 9 meses, a través de la aplicación *WhatsApp Business*. Se publicitó a través de carteles, en las sesiones de formación reglada y a través de vídeos de elaboración propia. La oferta del servicio es muy amplia (consultas, información, gestiones, grupos de difusión y actividades de ludificación) y está apoyada con el cumplimiento del *Reglamento General de Protección de Datos* (RGPD) para el tratamiento de los datos personales.

A lo largo de un periodo de nueve meses, la valoración ha sido muy positiva: se han recibido 873 consultas con un total de 2453 mensajes. El 50% están relacionadas con cuestiones básicas (horarios, préstamo, renovaciones, etc.), el 21% con las actividades de ludificación y el 7% con bases de datos y citas bibliográficas en formato APA. El 56% de los usuarios que contactaron con nosotros se dieron de alta en el servicio.



Abstract:

WhatsApp is one of the social networks with the largest number of users. In 2018, it was implemented at the Mundet Campus CRAI Library of the University of Barcelona, within a plan of recruitment and loyalty of users that included other actions such as, for example, gamification.

The pilot test was performed for 9 months, through the WhatsApp Business application. It was announced through posters, in user training sessions and through self-made videos. The service offer is very wide (user queries, general information, dissemination groups and gamification activities) and it's supported by compliance with the General Data Protection Regulation (RGPD) for the treatment of personal data.

Over a period of nine months, the rating has been very positive: we received 873 queries with a total of 2.453 messages. 50% are related to basic issues (opening hours, loans, renewals, etc.), 21% about gamification activities and 7% about databases and bibliographic citations in APA format. 56% of the users who contacted us signed up for the service.

Paraules clau

Biblioteques universitàries, WhatsApp, xarxes socials, atenció a l'usuari, difusió, ludificació
Bibliotecas universitarias, WhatsApp, redes sociales, atención al usuario, difusión, ludificación
Academic libraries, WhatsApp, social media, library services, customer service, dissemination, gamification

Autors

Rosa Zaborras, CRAI Biblioteca del Campus Clínic (Universitat de Barcelona), Casanovas, 143, 08036 Barcelona, zaborras@ub.edu, 934 034 720, <https://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/biblioteques/biblioteca-campus-clinic>.

Jordi Cornet Hernando, Unitat dels Serveis als Usuaris. Centre de Recursos per a L'Aprenentatge i la Investigació (Universitat de Barcelona), Baldiri i Reixac 2, 171, 08028 Barcelona, jordi.cornet@ub.edu, 934 021 035, <https://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/crai-unitats/unitat-serveis-usuaris>

Joan Pons Vila, CRAI Biblioteca del Campus de Mundet (Universitat de Barcelona), edifici de Llevant, passeig de la Vall d'Hebron, 171, 08035 Barcelona, joanpons1983@ub.edu, 934 034 750, <http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/biblioteques/biblioteca-campus-mundet>.

Jordi Tremosa Armengol, CRAI Biblioteca del Campus de Mundet (Universitat de Barcelona), edifici de Llevant, passeig de la Vall d'Hebron, 171, 08035 Barcelona, jtremosaar@ub.edu, 934 034 750, <http://crai.ub.edu/ca/coneix-el-crai/biblioteques/biblioteca-campus-mundet>.



1. Introducció

Els processos tradicionals de les biblioteques estan canviant de manera molt ràpida amb l'impuls de la tecnologia. Les tendències venen marcades per dos fets: l'ús de les xarxes sense fils i els dispositius mòbils. Les tauletes i els telèfons mòbils intel·ligents, també coneguts com *smartphones* (perquè realitzen moltes de les funcions d'un ordinador personal) s'estan imposant en les activitats diàries dels usuaris. Fent-se ressò d'aquesta tendència imparable, les biblioteques han adaptat les seves eines (catàlegs i web), els recursos (dipòsits digitals) i les comunicacions, amb les xarxes socials (Ansari y Tripathi, 2017, p. 360).

En aquest àmbit, el de les xarxes socials, la voluntat de les biblioteques universitàries és interactuar amb els seus membres per ampliar la seva àrea d'influència, especialment amb els grups d'interès (Carrasco-Polaino, Villar-Cirujano, y Martín-Cárdaba, 2019, p. 2); d'altra banda, els estudiants universitaris consideren més atractiu comunicar-se amb les biblioteques a través de les xarxes que no pas rebre correus electrònics a través de llistes grupals de distribució (Sankar y Kavitha, 2016, p. 5).

A nivell global a l'Estat espanyol, IAB Spain (2019) va realitzar un estudi sobre la utilització de les xarxes socials, on es reflecteix que des de 2017 WhatsApp s'imposa com la més utilitzada (un 88%), seguida de Facebook (73%) i Instagram (70%).

WhatsApp és una aplicació de missatgeria multiplataforma, encriptada, amb la connexió del telèfon a través d'Internet. Va ser creada el 2009 per Brian Acton i Jan Koum. Després d'un difícil inici, es va expandir ràpidament. En un inici, l'aplicació estava pensada per mantenir el contacte amb familiars i amics de manera gratuïta a través d'Internet. El 2014, WhatsApp va ser adquirit per Facebook i al gener de 2015 es va desenvolupar un client web per a PC, WhatsApp Web (Stephen 2019, 2).

L'aplicació presenta molts avantatges, com l'accés des de diferents dispositius i el lliurament immediat de missatges. El fet que sigui gratuïta i sense anuncis, ha facilitat la seva instal·lació i ús entre els usuaris de dispositius mòbils. En cas que sigui necessari, també permet la creació de llistes o de grups i no hi ha limitacions de caràcters ni de contingut. Per la suma de tots els seus avantatges, WhatsApp suposa una fórmula de comunicació àgil i propera, uns baixos costos d'infraestructura tecnològica i una alta satisfacció per part dels usuaris. (Arnau Fàbrega, Benavides Ollé, y Merino Cicres, 2016, p. 109; Vinagre, 2016, p. 13).

Amb l'augment de la transmissió de dades via Internet, es van ampliar les opcions de l'aplicació. A més del text escrit, com seria un missatge o un enllaç, permet lliurar qualsevol tipus de fitxer, com un àudio, una imatge o un vídeo.

Davant el potencial de l'eina en l'atenció al client, el 2018 es va desenvolupar WhatsApp Business, el canal més adoptat per a interactuar entre empreses i clients (Molina, 2018).



La gran expansió de l'atenció via WhatsApp a les biblioteques universitàries de l'Estat espanyol es va produir l'any 2016. Les pioneres en la seva implementació van ser la Universidad de Cádiz i la Universidad de Las Palmas de Gran Canària. El març del 2017 (Martín Marichal, 2017, p. 52) aquestes eren les 11 biblioteques universitàries que el feien servir:

- Autònoma de Barcelona
- Autónoma de Madrid
- Cádiz
- Castilla-La Mancha
- I.E. University
- Cantabria
- Girona
- Las Palmas de Gran Canaria
- Málaga
- Murcia
- Pontificia de Salamanca.

Basant-se en el concepte de comunicació i interacció entre l'usuari i la biblioteca, l'ús més habitual és resoldre consultes sobre informacions generals (horaris) o rebre suggeriments; en alguns casos, les biblioteques fan alertes relacionades amb el préstec (reclamacions, reserves) o es creen grups per difondre activitats, notícies, enllaços, ressenyes, guies o serveis d'alerta.

Altres eines, com és el cas de Telegram, podrien ser més adequades per difondre notícies i novetats a les biblioteques, però el seu impacte és molt menor entre els usuaris, en ser una aplicació menys popular (Manna y Ghosh, 2018, p. 4).

Davant d'aquest escenari, el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) de la Universitat de Barcelona (UB) va elaborar l'*Informe de l'àrea de Millora AM1-16 del Pla de Millora 2015-16* per valorar l'ús de WhatsApp o de Telegram entre els seus 17 CRAI Biblioteques. En ell, s'analitzen les dades d'ús d'altres biblioteques universitàries i es valora la inversió de recursos. El resultat determinava un baix rendiment, desestimant el projecte a favor del S@U (Servei d'atenció als Usuaris)¹ que permet una gestió àgil, senzilla i eficient de les consultes.

Alguns observadors han detectat, després de la gran expansió del WhatsApp a les biblioteques universitàries, una tendència a la baixa (Macías-Alegre, 2017, p. 13) i que, a més, una vegada implementat, les biblioteques desaprofiten el seu potencial (Marquina, 2016).

¹ <https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/sau>



2. Proposta d'implantació al Campus Mundet

La implantació d'un servei d'atenció als usuaris a través de WhatsApp va ser dissenyada per l'Àrea d'Informació i Serveis als Usuaris del CRAI Biblioteca del Campus de Mundet (CRAI Mundet), com a prova pilot dins del CRAI de la UB. El principal objectiu era valorar el potencial bidireccional de l'eina en la comunicació, però també aportar una experiència en el seu ús, explorant el seu potencial com a mitjà de difusió i de fidelització.

El 2018 el CRAI Mundet disposava d'un equip de persones (els autors de l'article) que, sota el lideratge de la cap del CRAI Biblioteca, va explorar diverses vies de fidelització (*engagement*) dels usuaris: es va elaborar un vídeo sobre els serveis que s'ofereixen pel personal docent i investigador novell (PDI), presentacions animades pel Personal d'Administració i Serveis (PAS) i diferents activitats de ludificació (jocs, videojocs i *escape room*) per als estudiants. L'objectiu final era potenciar els serveis presencials d'assessorament, els espais de biblioteca física i la riquesa dels fons en paper.

Seguint la línia habitual, en un primer esborrany es va plantejar l'eina com una extensió del Servei d'Informació: pretenia donar resposta a dubtes generals sobre horari i serveis, gestions del préstec, dubtes senzills del servei de referència i com a bústia de suggeriments. La idea també era crear grups d'usuaris per a difondre informació específica (per exemple: informació d'incidències, modificació d'horaris, etc.). També es va proposar que fos una eina de notificacions (reclamacions de préstecs), però el CRAI disposava d'un projecte propi, vinculat al Pla estratègic 2020 i a l'adquisició d'un nou sistema de gestió de biblioteques, de manera que aquesta última idea va quedar descartada.

A partir de la lectura de la bibliografia i compartint les experiències personals en l'aplicació, es va determinar quins eren els elements bàsics i necessaris a nivell tècnic i organitzatiu per posar en marxa el canal de WhatsApp. Alguns d'ells ja venien proporcionats per la pròpia universitat, com és el cas de la xarxa sense fils (wifi i eduroam) per connectar el telèfon sense consumir dades, diversos equips de sobretaula amb navegador per a treballar amb WhatsApp Web i prou personal per cobrir un ampli horari de servei (de 8:30 a 20:30 de dilluns a divendres, i de 9:30 a 20:30 els caps de setmana). A més de disposar de l'aprovació de la Direcció del CRAI de la UB, també calia obtenir alguns elements indispensables:

- 1) Línia de telefonia mòbil proporcionada per la pròpia universitat
- 2) Un dispositiu mòbil (*smartphone*) al qual vincular el compte.
- 3) Un o més equips de sobretaula
- 4) Espai web amb la informació del servei dintre el subdomini del CRAI (crai.ub.edu)

El projecte es va presentar com una prova pilot a la Direcció i les unitats de Projectes i Serveis als Usuaris del CRAI de la UB el desembre de 2018, amb 2 objectius de valor afegit:



**SEMINARI
D'EXPERIÈNCIES '20
EL FUTUR ÉS NOSTRE**



- Atreure els usuaris a l'entorn del CRAI (físic i/o virtual) per tal de reafirmar el rol de la biblioteca com a expert per a la resolució de dubtes i consultes en el suport a l'aprenentatge
- Crear comunitat, de manera que el canal de WhatsApp del CRAI Mundet esdevingués un punt de vincle entre usuaris i la biblioteca del campus.

Passat mig any s'avaluarien els resultats i es determinaria si, per la seva eficiència, l'eina seria extensible a la resta de biblioteques del CRAI de la UB, o bé si es podria implementar de manera única i centralitzada, com una extensió del S@U.





3. Posada en marxa

Una de les primeres accions del CRAI Mundet al gener del 2019 va ser la redacció d'un protocol d'actuació on s'establien els responsables dels serveis, els torns, temps de dedicació i la cadena de substitució en cas d'incidències; també el discurs comú davant una consulta, suggeriment, queixa, error o crisi de reputació i la periodicitat de publicació en el grup de difusió, limitada a situacions on la biblioteca estigués tancada o no es pogués facilitar els serveis habituals (un tall de llum, per exemple). Es va descartar rebre trucades telefòniques i missatges de veu, ja que el CRAI Mundet disposava d'un número de telèfon fix per recollir aquest tipus de comunicacions.

Després d'analitzar les experiències d'altres biblioteques, vam decidir respondre a un ventall més ampli de consultes per enfortir el servei. La majoria d'institucions, per evitar la gestió de dades personals, derivaven les consultes a d'altres canals. L'opinió de l'equip és que quan un usuari realitza una consulta i se'l reenvia a una altra plataforma o eina, la percepció és que hi ha un cert desinterès en respondre, generant frustració a l'usuari en relació a la biblioteca i els seus serveis. Sota aquest punt de vista, aprofitant que teníem un compte de *Google Business*, es va dissenyar un formulari a *Google Forms* on els usuaris ens podien autoritzar a gestionar la seves dades per a resoldre totes les seves consultes i, a la vegada, donar-se d'alta al nostre servei de notificacions.

L'any anterior s'havia publicat la *Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals*, i calia acomplir els seus requisits. Vam demanar assessorament als Serveis Jurídics de la UB, però les respostes no eren del tot aclaridores, ja que en tot moment demanaven quin compromís de protecció de dades hi havia entre Google o Google Business i la UB. En preguntar a Google directament sobre la protecció de dades, no s'obtenia cap resposta; Serveis Jurídics de la UB ens responia que sense un document de compromís es posaven en risc els contactes, les dades personals o els continguts implicats en el servei.

Mentre es gestionava el tema legal, es va anar configurant el telèfon amb la redacció de missatges model en diferents idiomes (català, castellà i anglès). Per exemple, des d'una resposta automàtica quan la biblioteca estigués tancada fins a les respostes ràpides més freqüents com els horaris, les guies breus de com renovar documents via "El meu compte", etc.

Atrapats entre el silenci de Google i l'exigència d'un document de compromís per part dels Serveis Jurídics de la UB, la inauguració es va anar endarrerint fins l'inici de març.

Finalment, per desencallar el tema, ens vam replantejar el procediment de treball i l'ús de les eines de Google: es crearia un formulari propi dins del subdomini de les pàgines del web del CRAI UB (substituint l'ús de Google Forms); la informació es recolliria en l'adreça institucional bib_mundet@ub.edu, a través del programa Outlook de Microsoft (i no a través de Gmail); si l'usuari demanava l'alta, les dades s'introduïrien al telèfon (no a la tarja SIM, que té limitació de contactes, ni als contactes de Google); i s'inclouria una nota al registre d'usuari a Sierra, el Sistema Integrat de Gestió de Biblioteques.

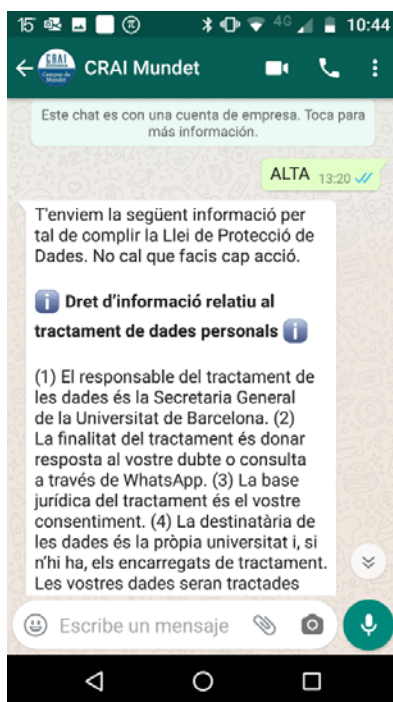


SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



De manera simultània es va organitzar una reunió de treball i de formació pels bibliotecaris del CRAI Mundet que l'havien de gestionar. En alguns casos es va percebre una certa reticència del personal davant la nova eina.

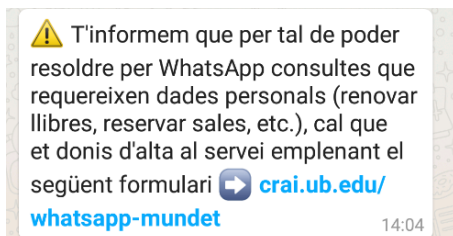
La dinàmica de la gestió diària de servei és molt simple: el bibliotecari que està al taulell d'informació pren el mòbil cada matí, obre el seu ordinador i entra al WhatsApp Web. La primera vegada que es rep una comunicació d'un número desconegut, es contesta amb un missatge de dret d'informació relatiu al tractament de dades.



Un cop rebuda la petició, s'analitza el tipus de consulta.

Si no es requereix la gestió de dades (per exemple, una consulta sobre els horaris) es contesta a l'usuari.

Imatge 1. Missatge en rebre qualsevol tipus de comunicació



Si cal realitzar alguna gestió, es demana a l'usuari que es doni d'alta al servei per poder portar-la a terme.

Imatge 2. Missatge informant l'usuari que cal que es doni d'alta per poder realitzar la gestió que ens sol·licita





**SEMINARI
D'EXPERIÈNCIES '20
EL FUTUR ÉS NOSTRE**



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

Una vegada l'usuari ha omplert el formulari a la pàgina web del CRAI UB, pot visualitzar una notificació on pot confirmar que accepta la gestió de les seves dades personals; també, de manera opcional, pot donar-se d'alta a les notificacions sobre els serveis del CRAI Mundet:

Enviant aquest formulari declaro que he llegit el dret d'informació i,

Autoritzo el tractament de les meves dades personals amb la finalitat que es puguin gestionar les consultes que formuli via WhatsApp *

Sí, ho autoritzo

És necessari que doneu la vostra autorització per donar-vos d'alta al servei.

Autoritzo que se m'enviïn mitjançant WhatsApp notificacions sobre els serveis del CRAI de Mundet *

Sí, ho autoritzo

No m'interessa

Imatge 3. Vista parcial del formulari per a donar consentiment per a rebre notificacions

Aquest formulari només s'ha d'omplir la primera vegada, ja que a partir d'aquest moment l'usuari queda enregistrat manualment al telèfon mòbil. Si es rep un segon missatge i és un contacte, es té la seguretat que ens ha donat permís per gestionar les seves dades personals.





4. Difusió, formació i ludificació

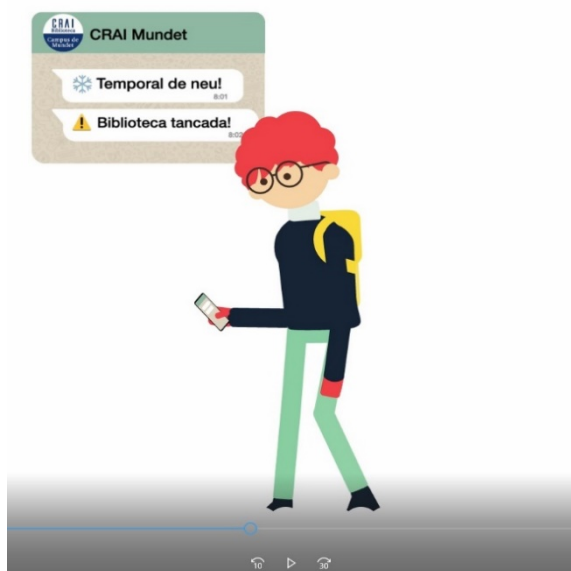
Tot i que la primera percepció és que el CRAI Mundet ofería un nou canal per a resoldre consultes, com hem comentat anteriorment, el principal objectiu era difondre els serveis i captar els usuaris potencials del CRAI Mundet.

CRAI Campus Mundet @CRAImundet · 4 mar. 2019
Al CRAI Biblioteca del #CampusMundet estremem servei en prova pilot: #WhatsAppMundet. Ara podeu enviar-nos consultes via WhatsApp 📱
Tots els detalls del servei ➡ tuit.cat/IOgaT



En relació a la difusió del servei es van realitzar diverses accions. Una de les més clàssiques és difondre el servei a través de cartells, del web i de les xarxes socials.

Imatge 4. "Piulada" de presentació i de difusió del servei de consultes al canal de Twitter del CRAI Mundet



Imatge 5. Captura d'un vídeo de difusió del servei de notificacions

En comptar amb una becària que cursava el Grau de Comunicació Audiovisual es van elaborar dos vídeos de difusió.

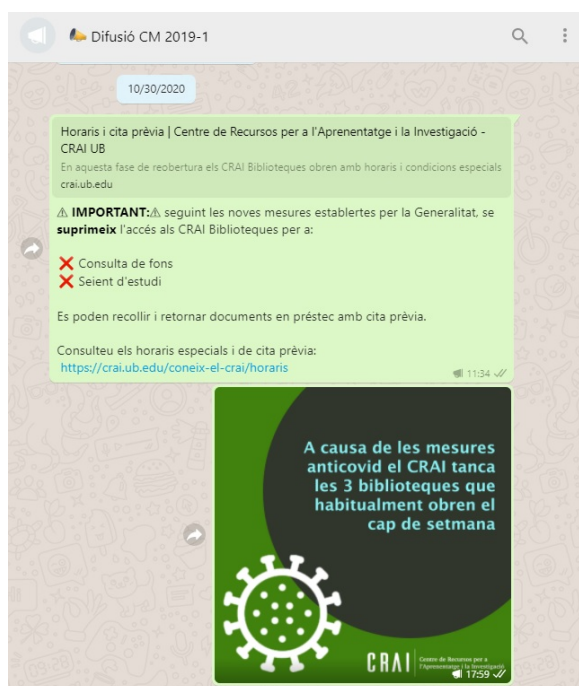
En ells es mostrava de manera informal i divertida els avantatges d'estar al dia en les notificacions de la biblioteca en qualsevol moment.



SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



Les comunicacions se centraven ens els avisos o les incidències en casos com que la biblioteca no pogués oferir un servei per qüestions tècniques o bé estigués tancada. Per exemple, al llarg de l'etapa de desconfinament, ha estat de gran utilitat per informar els usuaris.



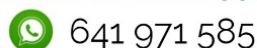
Imatge 6. Exemples de notificacions

Una altra de les accions va ser facilitar el número de WhatsApp a les sessions de formació reglada de les Facultats de Psicologia i Educació. En acabar les sessions, a la última diapositiva sempre es recomanava el contacte via WhatsApp com una forma àgil per realitzar consultes. Molts estudiants aprofitaven aquell moment per a afegir-lo entre els seus contactes.

Us ajudem!



També a WhatsApp!



<https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/sau>

Imatge 4. Diapositiva de contacte a les sessions de formació



Col·legi Oficial de Bibliotecaris-
Documentalistes de Catalunya

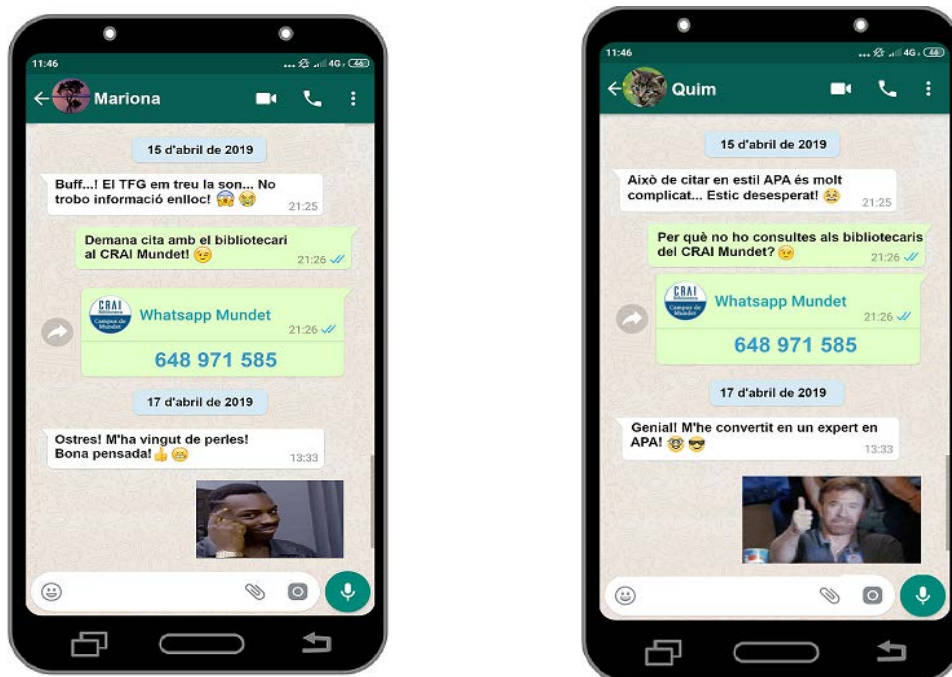
Via Augusta, 56
08006 Barcelona

Tel. 93 319 76 75
Fax 93 319 78 74

cobdc@cobdc.org
www.cobdc.org



En iniciar aquesta via d'ofrir assessorament sobre les eines i recursos de la UB a través de l'eina, una professora associada de la Facultat d'Educació ens va suggerir de penjar cartells a la facultat difonent el nostre rol d'experts en assessorament en la cerca d'informació. En la seva opinió, molts estudiants tenen dubtes puntuals en l'elaboració dels treballs de fi de grau o de màster, desconeixen el rol de la biblioteca i a més WhatsApp permet interacció i agilitat.



Imatge 5. Cartells de difusió del suport a l'aprenentatge

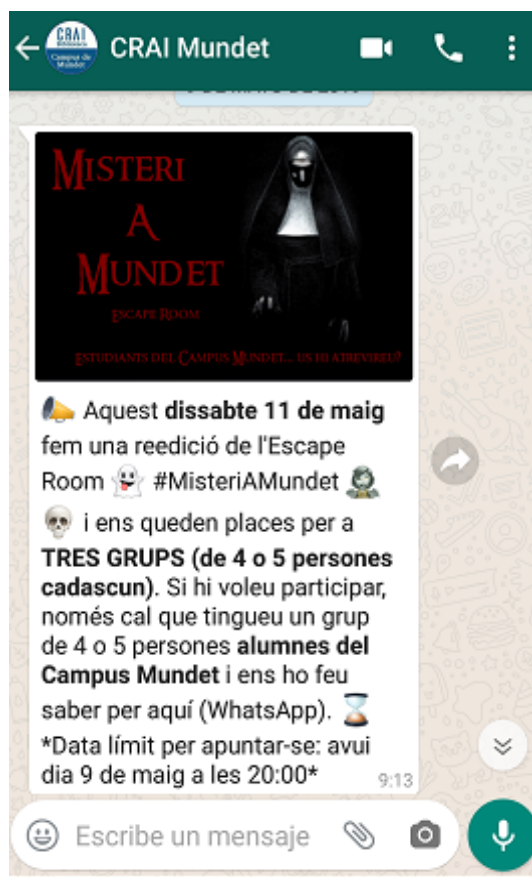
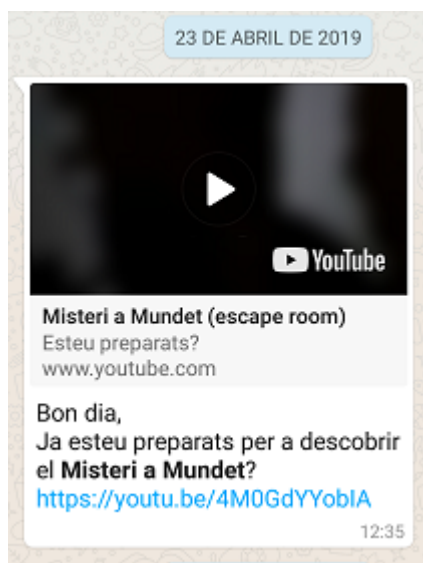
Una de les característiques pròpies que diferencia l'ús de WhatsApp al CRAI Mundet de la resta de biblioteques universitàries és la relacionada amb la ludificació.

Com hem relatat en una altra experiència de l'equip al CRAI Mundet, es va dur a terme un *escape room*, "*Misteri a Mundet*". L'activitat es difonia a través de cartells i de les xarxes socials, i WhatsApp era l'eina per comunicar-se amb els participants: primer amb la inscripció, i després es creava una nova llista de distribució per a cada data de la representació a través de la qual es feia arribar la informació rellevant per assistir a l'activitat.

Degut a l'èxit de l'activitat de l'*escape room* i al limitat nombre de sessions, es va acordar realitzar prèviament un concurs via WhatsApp, on calia respondre una pregunta per a poder participar-hi. Posteriorment es realitzava un sorteig, d'on s'extreien els sis grups guanyadors. Tota la informació estava publicitada amb cartells pel Campus, però les persones que formaven part del grup de difusió rebien aquesta informació de manera instantània, especialment si per exemple els dies anteriors es produïen baixes inesperades. Abans, durant l'activitat i després, els assistents ens podien fer arribar consultes, dubtes o suggeriments via WhatsApp.



SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



Imatge 6. Exemples de missatges informatius relacionats amb les activitats de ludificació (escape room)

Una altra activitat de ludificació associada al WhatsApp està relacionada amb les sessions d'acollida de la Facultat d'Educació. El curs 2019-2020 es va plantejar d'organitzar una gimcana per cada unitat del Campus Mundet.

Al CRAI Mundet vam pensar en crear un joc on la UB era un país, la biblioteca era una ambaixada, i els membres del personal n'eren els seus cònsols. Es feia una petita introducció al joc i es lliurava un document que era com un passaport. Si els estudiants superaven totes les proves obtenien el passaport i el títol d'ambaixadors. Algunes de les proves s'havien de resoldre amb un mòbil, i des d'allà també es podien realitzar consultes i demanar assessorament de les proves si es disposava de WhatsApp.



SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

Validació	
Troba la zona on s'ubiquen els llibres d'Educació (E/) i fes-te una "selfie" on es vegin bé el prestatge i els llibres	
Localitza la SALA DE LLIBRE INFANTIL I JUVENIL, troba el CODI QR AMAGAT i obtingues la CONTRASENYA	
Esbrina com validar el teu CARNET UB	
Localitza la MÀQUINA D'AUTOPRÉSTEC i fes-te una "selfie" on es vegi bé	

Horari:
Di-Dv: de 8.30 a 20.30 h
Cap de setmana i festius: de 9.30 a 20.30 h

Telèfon: 934 021 035
WhatsApp: 648 971 585
Twitter: @CRAImundet



PASSAPORT



Nom

Curs

Imatge 10. "Passaport" per a la gimcana realitzada amb motiu de les sessions d'acollida de la Facultat d'Educació





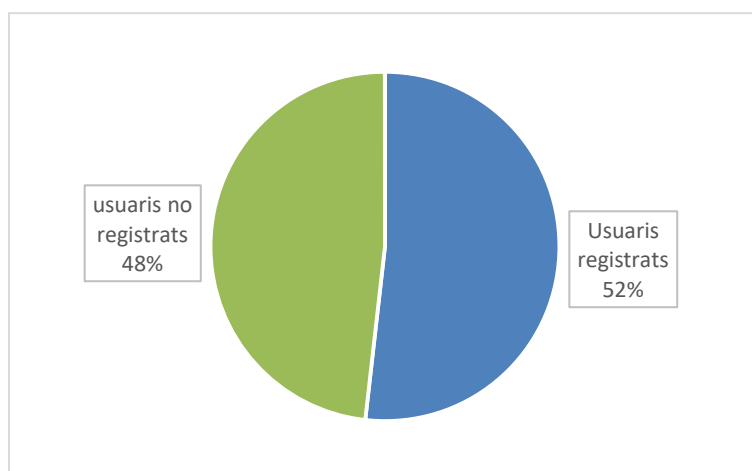
5. Resultats

Les dades que es presenten en aquesta experiència estan recollides des del 4 de març de 2019 fins al 22 de desembre de 2019 (ambdós inclosos), excloent el període de tancament per vacances de Setmana Santa (18-22 d'abril), les vacances d'estiu (3-25 d'agost) i els festius sense obertura (1 de maig i 24 de setembre). Aproximadament, cobreixen un total de 9 mesos (262 dies).

Les dades han estat extretes de les estadístiques de la pròpia aplicació WhatsApp Business i l'anàlisi i revisió manual de totes les converses mantingudes amb usuaris, excloent-ne els missatges entre el propi personal de la biblioteca i les proves i testatges de funcionalitats del propi servei.

Les funcionalitats d'anàlisi de dades de WhatsApp Business (estadístiques) són molt limitades, i únicament aporten dades globals amb nul·la "granularitat", sense cap tipus d'estudi del contingut de l'historial de missatges del compte/perfil. Existeixen al mercat aplicacions i serveis (tant gratuïts com de pagament) com *Analyzer for WhatsApp*, *WhatsCloud* o *Chatlyzer* que permeten realitzar anàlisis de les interaccions, però funcionen estrictament a nivell de converses privades i no permeten fer estudis globals de tot l'històric de converses d'un compte. Addicionalment, alguns d'aquests serveis són, a més a més, incompatibles amb les condicions de protecció de dades del nostre servei de WhatsApp, ja que suposen l'extracció i anàlisi de fitxers amb el cos de les converses per part de terceres parts.

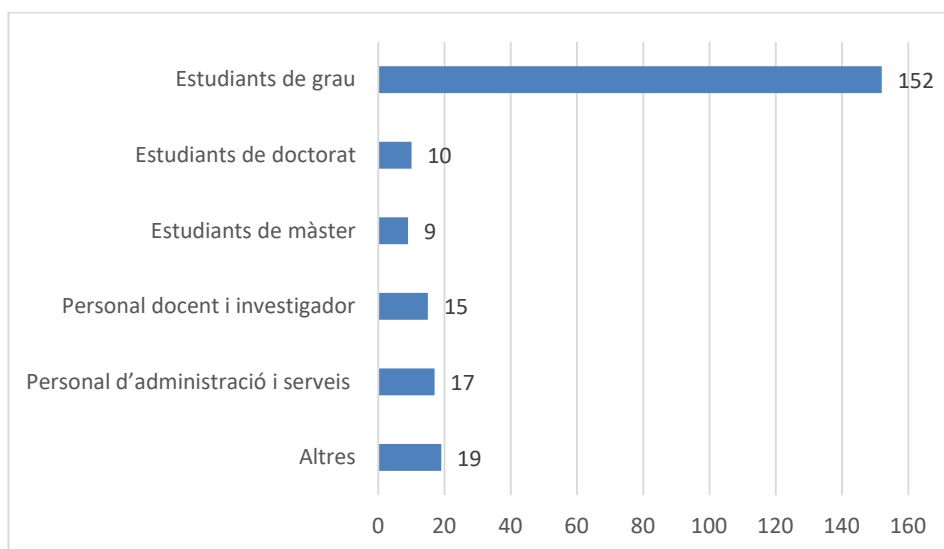
Segons les dades recollides, es van rebre 3.381 missatges de 359 emissors (uns 9 missatges per persona). Un 52% (186 persones) van demanar gestions que requerien gestionar dades personals i es van donar d'alta en el servei; el 48% restant (173 persones) van realitzar consultes que no requerien l'alta. En total, des del CRAI Mundet es van fer arribar 4.509 missatges.



Gràfic 1. Percentatge de peticions on era necessari gestionar dades personals. Font pròpia



Com es pot observar al gràfic 2, la tipologia d'usuari més habitual del servei són els estudiants, principalment els de grau.

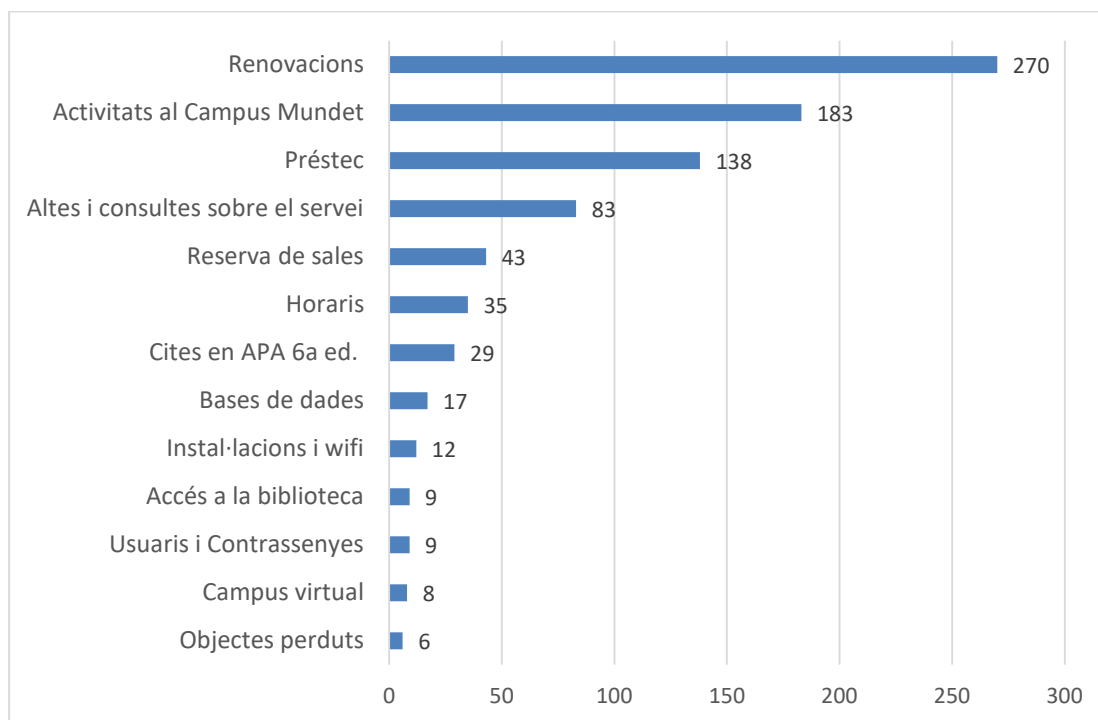


Gràfic 2. Nombre d'usuaris per tipologia. Font pròpia

Per tant, es pot concloure que els estudiants són els principals usuaris del servei, exactament amb un 77,10% de les consultes. Les peticions del personal docent i investigador (PDI) suposen un 6,8%, i les del personal d'administració i serveis un 4,5%. Per últim, un 7,7% s'engloben sota el concepte *Altres*: els Alumni UB (3 usuaris), els alumnes de la Universitat de l'Experiència (5 usuaris) i 9 persones no vinculades amb la UB.

De les 222 persones donades d'alta al servei, 111 (exactament un 50%) van autoritzar-nos per a rebre notificacions.

En relació al nombre de consultes, hem considerat aquelles que contempnen un dubte formulat per un usuari; per tant, és possible que una consulta pugui estar constituïda per diversos missatges. De la mateixa manera, un usuari pot formular més d'una consulta en missatges amb molta proximitat en el temps. Per exemple, si un usuari ens pregunta quin és l'horari de cap de setmana del CRAI Mundet i, tot seguit, un cop resposta la pregunta, ens pregunta quants llibres es pot endur en préstec si és alumne de màster, es considera que ha fet dues consultes diferents (una d'**Horaris** i una de **Préstec**). En total, es van rebre 873 consultes. Les presentem agrupades per temàtica al gràfic 3, on podem observar els principals assumptes del 96% de les peticions.



Gràfic 3. Peticions agrupades per temes coincidents. Font pròpia

Resulta curiós que la gran majoria siguin renovacions, tot i que es demanava que s'omplís el formulari de gestió de dades personals i es feia arribar també un missatge que explicava com renovar els documents. Molts estudiants argumentaven dificultats en el moment de l'autenticació virtual, especialment amb l'identificador local.



6. Conclusions

Des de la nostra experiència, la valoració global de l'ús d'aquesta aplicació és positiva: és un mitjà de comunicació proper i fàcil de fer servir per als nostres usuaris potencials, i que complementa les altres vies de comunicació que ofereix el CRAI Mundet. Els usuaris mostren una retroacció molt positiva amb l'ús de WhatsApp com a mitjà de comunicació amb la biblioteca (Ansari y Tripathi, 2017).

És cert que aquest projecte pilot ha suposat una certa despesa econòmica inicial, i que s'ha invertit un cert temps en la seva posada en marxa. Un cop implementat, els costos que comporta a l'hora de mantenir la línia i el servei de WhatsApp Business són mínimes, igual que el temps que ha de dedicar el personal del CRAI a l'atenció de les consultes dels usuaris a través d'aquest mitjà. Tot i que l'aplicació presenta molts avantatges, no és excessivament popular entre les biblioteques. De fet, com es pot observar, molt poques biblioteques descriuen la seva experiència, i majoritàriament són biblioteques universitàries dels països emergents.

Tot i que demanar assessorament als Serveis Legals de la UB va generar un retard important en la posada en marxa, tenim la seguretat que el funcionament del servei de WhatsApp del CRAI Mundet compleix amb tota la normativa legal de protecció de dades. S'ha fet palès que les eines gratuïtes que proporciona Google no són fiables a nivell institucional per a la gestió de dades personals, de manera que des de la nostra experiència estan totalment desaconsellades.

La manca d'eines de confiança en explotació estadística ens ha obligat a recollir les dades manualment. Calculant unes mitjanes, s'observa que cada emissor ens ha enviat uns 9 missatges per tractar entre dos i tres temes, i que cada tema suposa entre tres i quatre missatges.

Segon les dades recollides al llarg de nou mesos de servei, podem observar que en més de la meitat dels casos (52%) les consultes requereixen gestionar dades personals. Amb una ràtio similar, el 50% de les persones que es van donar d'alta van acceptar rebre notificacions del CRAI Mundet.

També s'observa que és un servei amb un alt impacte entre els estudiants, especialment entre els de grau, que van realitzar el 68% de les consultes. Per tant, no ens ha d'estranyar que la major part de les peticions estiguin relacionades amb el préstec (15,8%) i les renovacions de documents (30,9%). Tot i que la majoria de biblioteques universitàries no accepten aquest tipus de peticions, és rellevant destacar les possibles dificultats dels estudiants a l'hora de realitzar les gestions web, fet que es confirma amb les peticions de reserva de les sales de treball en grup (4,9%).

Les consultes rebudes sobre bases de dades (1,9%) i les citacions en APA (3,3%) són fruit de la difusió realitzada amb els cartells penjats pel Campus o de la difusió al llarg de les sessions de formació.



**SEMINARI
D'EXPERIÈNCIES '20
EL FUTUR ÉS NOSTRE**



En el cas del CRAI Mundet trobem una dada especial, com serien els missatges relacionats amb les activitats de ludificació, que suposen un 21%. No tenim cap dubte que la ludificació vinculada a aquesta eina és força potent. Les activitats de ludificació al CRAI Mundet han estat una manera de donar a conèixer i de difondre el servei, trencant el gel d'un primer contacte.

Molts usuaris i especialistes consideren que els dispositius mòbils són eines amb un gran potencial. En el cas de les universitats, com les biblioteques universitàries, es desenvolupen adaptacions del web i aplicacions on és possible realitzar gestions i rebre notificacions, però la filosofia és mantenir una comunicació unidireccional (de la universitat als seus membres), que és la dinàmica que s'observa a moltes xarxes socials institucionals.

Com hem vist en aquesta experiència, hi ha professionals que opinen que és correcte que la comunicació entre usuaris i les institucions es limiti a les eines clàssiques: els formularis, el correu electrònic i el telèfon fix, dins d'un model immobiliària.

Es parla molt del futur dels dispositius mòbils i de les biblioteques, vinculades als SGIB, les gestions i les aplicacions, la geolocalització, la consulta del fons i dels recursos electrònics... La principal qüestió que es podria plantejar és quin model de comunicació farem servir amb els nostres usuaris: si la política serà fer arribar notificacions institucionals o, ans al contrari, serem capaços d'oferir la resposta adequada de manera àgil davant d'una necessitat puntual.

L'aposta per WhatsApp de moltes biblioteques, com és el cas del CRAI Mundet de la Universitat de Barcelona, respon a la filosofia d'atorgar a l'usuari el paper protagonista on, davant qualsevol situació o necessitat, la biblioteca hi està alerta, oferint una imatge dinàmica, àgil i solvent.





REFERÈNCIES

- Ansari, M. S. y Tripathi, A. (2017). Use of WhatsApp for effective delivery of library and information services. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 37(5), 360-365. <https://doi.org/10.14429/djlit.37.11090>
- Arnau Fàbrega, M., Benavides Ollé, R., y Merino Cicres, À. (2016). WhatsApp: nou canal de comunicació a la Biblioteca de la Universitat de Girona. *Item*, 1(61), 105-117. Recuperat de <https://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/317363>
- Carrasco-Polaino, R., Villar-Cirujano, E., y Martín-Cárdaba, M.-Á. (2019). Redes, tweets y engagement: análisis de las bibliotecas universitarias españolas en Twitter. *El Profesional de la Información*, 28(4), 1-14. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.jul.15>
- IAB Spain. (2019). Las redes sociales se consolidan como canal de influencia e información. Recuperado 12 de marzo de 2020, de <https://iabspain.es/las-redes-sociales-se-consolidan-como-canal-de-influencia-e-informacion/>
- Macías-Alegre, A. (2017). WhatsApp (poco a poco) en la biblioteca. *Desiderata*, (6), 12-13.
- Manna, R. A. y Ghosh, S. (2018). a Comparative Study Between Telegram and Whatsapp in Respect of Library Services. *International Journal of Library and Information Science*, 7(2), 1-5. <https://doi.org/10.34218/ijlis.7.2.2018.001>
- Marquina, J. (2016). No muchas bibliotecas aprovechan el potencial de Whatsapp. Recuperat de <https://www.julianmarquina.es/no-muchas-bibliotecas-aprovechan-el-potencial-de-whatsapp/>
- Martín Marichal, M. del C. (2017). Las universidades y las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales 2017, 66. Recuperat de [https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/21107/5/Las universidades y las bibliotecas universitarias en las redes sociales_2017.pdf](https://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/21107/5/Las%20universidades%20y%20las%20bibliotecas%20universitarias%20en%20las%20redes%20sociales_2017.pdf)
- Molina, C. (2018). Las 10 Claves de WhatsApp como Canal de Atención al Cliente. Recuperat de 2020, de <https://izo.es/las-claves-de-whatsapp-como-canal-de-atencion-al-cliente/>
- Sankar, P. y Kavitha, E. S. (2016). Ask Librarian to whatsapp librarian: reengineering of traditional library services. *International Journal of Information Sources and Services*, 3(April), 35-40. Recuperat de <https://www.academia.edu/27522053/>
- Stephen, G. (2019). The effective use of Whatsapp messenger among library and Information Science professionals in North East Region, India: A study. *Library Philosophy and Practice*, 2019, 1-12. Recuperat de <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2328>
- Vinagre, J. M. (2016). WhatsApp en la Bus Experiencia piloto en la Biblioteca. En *IX Jornadas de las Buenas Prácticas de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla*. Recuperat de [bib.us.es › files › jbp9 › whatsapp_turismo.ppsx](http://bib.us.es/files/jbp9/whatsapp_turismo.ppsx)