

Servicio de atención al usuario 24 horas, 7 días a la semana, con WhatsApp en una biblioteca universitaria

GREGORIO GARCÍA-RECHE

Coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Málaga

M.^a GORETTI MISAS-GENTO

*Jefa de Servicio de Atención al Usuario de la Biblioteca
de la Universidad de Málaga*

Se presentan los objetivos, enfoque y despliegue del servicio de atención al usuario en línea a través de WhatsApp de la Biblioteca de la Universidad de Málaga, especialmente para los periodos de apertura de 24 horas, incidiendo en los horarios extraordinarios, durante tres periodos al año, coincidentes con las épocas de preparación de exámenes por parte del alumnado, donde el usuario recurre a los mismos para resolver dudas puntuales, planteadas desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Se analizan los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos desde su puesta en marcha, las revisiones y mejoras llevadas a cabo a la vista de ello y las perspectivas de futuro del servicio, así como las conclusiones a las que conduce.

Palabras clave: Biblioteca universitaria, Servicios de atención en línea, WhatsApp, Redes sociales, Servicios al usuario.

24/7 USER ASSISTANCE SERVICE VIA WHATSAPP IN A UNIVERSITY LIBRARY

Abstract: This paper presents the objectives, scope and development of a user assistance service via WhatsApp by the library of the University of Málaga. This service is aimed at the 24-hour opening periods, specifically for extraordinary opening hours three times a year during the students' exam period. At this time,



the user resorts to this service for clearing out exceptional doubts, anywhere and anytime.

This paper presents an analysis of the results obtained, together with the goals achieved since it was launched. It also describes the revisions and improvements done, the expectations for the future, and the conclusions drawn from this work.

Keywords: University library, Online assistance service, WhatsApp, Social networks, User service.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad de Málaga emplea las redes sociales desde 2010, año en el que se pone en marcha un servicio basado en tecnología chat (marzo 2010), se configura un perfil en Facebook (mayo 2010) y se inaugura el Blog de la Biblioteca (junio 2010). Posteriormente, en 2012, la Biblioteca se une a Twitter, en 2013 inaugura un perfil propio en Pinterest y en 2015 lo hace en Youtube.

En abril de 2016, la biblioteca, en un intento de dar un paso más allá en la comunicación en tiempo real con sus usuarios, incorpora el servicio de atención en línea basado en WhatsApp, inspirado en lo que ya se estaba haciendo en otras bibliotecas universitarias y que pudimos conocer de primera mano de sus responsables por nuestra participación en el Grupo de Servicios Compartidos de REBIUN.

Para este último, tuvimos que superar algunos obstáculos técnicos y administrativos, sin que supusieran excesivos problemas gracias a la colaboración prestada por otros servicios de la Universidad. En concreto, el Vicerrectorado Smart-Campus para proveernos un número y terminal telefónico móvil (que más tarde fueron dos, por los motivos que se explicarán) y el Servicio Central de Informática para la creación de una cuenta institucional para poder acceder a través de ella a la wifi de la Universidad y evitar el consumo de datos.

Con la incorporación del servicio a través de WhatsApp, la biblioteca contaba a mediados del 2016 con un conjunto de herramientas que permitían acercarnos virtualmente hasta cualquier usuario, dada la tendencia actual y lo habitual que resulta que una gran mayoría las utilice a diario e incluso de forma constante.

En un primer momento, la organización y atención a través de nuestros perfiles y redes sociales fue responsabilidad de un grupo de trabajo específico, el Equipo de la Web y de Redes Sociales, mientras que el servicio de chat era atendido por el Equipo de Trabajo del Chat, ambos transversales en cuanto a las bibliotecas de procedencia y el perfil profesional de sus miembros, aunque sin dedicación exclusiva a esas tareas. Por otro lado, la puesta en marcha del servicio a través de WhatsApp corría a cargo en sus inicios del Servicio de Atención al Usuario con la colaboración de Biblioteca General.

El resultado con el tiempo fue contar con un complemento a los servicios tradicionales de atención al usuario por vía telefónica, mail, gestor de quejas y sugerencias o de forma presencial, que se fue consolidando, ganando posiciones y consideración entre los usuarios, tal como se puso de manifiesto en el informe de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria sobre *Las universidades y las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales* (2017) [i], que mejora notablemente los resultados del informe anterior (2013).

El siguiente reto que nos planteamos fue extender el horario de atención con estas herramientas durante las 24 horas del día durante periodos especiales por exámenes, teniendo en cuenta que la Biblioteca Universitaria abre hasta seis de sus bibliotecas en ese horario, los siete días de la semana, en los meses de enero y febrero, desde mayo a principios de julio y un mes desde finales de agosto. Importante para ello es el hecho de que se produce la incorporación de personal bibliotecario específico durante esas franjas de horas, que van desde las nueve de la noche hasta las 7 de la mañana del día siguiente de lunes a viernes, y fines de semana y festivos desde nueve de la mañana a 7 horas del día siguiente. No llegan a ser 24 horas al día, pero prácticamente, de 22 a 22 y media.

RESULTADOS ESPERADOS. OBJETIVOS DE PARTIDA

En el *Plan Estratégico de la Biblioteca Universitaria 2013-2016* se contempla dentro de la Línea 4 sobre innovación, recursos y sostenibilidad, el siguiente objetivo: “Potenciar el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desarrollo de la administración electrónica”, que en su concreción en el *Plan Operativo Anual* correspondiente a 2016, se incluyen para dicho objetivo la acción de: “Estudio de la puesta en marcha de servicio de atención al usuario mediante WhatsApp”.

A nivel de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias de España), el Grupo de Trabajo de Servicios Compartidos, asociado a la Línea 4 de su Plan Estratégico 2020, plantea entre sus acciones fomentar la implantación de este tipo de servicios en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas.

En base a ello, se pone en marcha sumando así un nuevo canal de comunicación en tiempo real entre la biblioteca y sus usuarios.

Inicialmente, los objetivos marcados tenían que ver con la atención durante todo el horario, de tal manera que todas las consultas pudieran ser respondidas de forma

i Texto completo del informe disponible en: https://sudocument.ulpgc.es/bitstream/10553/21107/5/Las%20universidades%20y%20las%20bibliotecas%20universitarias%20en%20las%20redes%20sociales_2017.pdf.

La prensa local también se hizo eco de los resultados: <https://www.diariosur.es/universidad/201705/02/biblioteca-referente-nacional-redes-20170502194119.html>

satisfactoria para el usuario y que el personal se sintiera cómodo y seguro a la hora de atenderlo, además de cumplir con los objetivos clave, tal como se describe a continuación.

Cubrir la amplitud de horarios

Desde sus inicios, el servicio de atención en línea a través de WhatsApp se organiza para atender las consultas de nuestros usuarios en cualquier momento, ya sea horario habitual como durante el horario extraordinario por exámenes [ii]. Precisamente, durante estos periodos especiales se produce el mayor número de consultas.

El hecho de contar con personal bibliotecario específico durante el horario nocturno y fines de semana ha sido un factor determinante para poder abordar el proyecto.

Responder a todas las consultas de forma inmediata

Al igual que con el resto de herramientas de comunicación en línea que utiliza la biblioteca, con el servicio de atención a través de WhatsApp se pretende responder con carácter inmediato a cualquier consulta formulada por el usuario. La utilización de este canal se plantea por ser la herramienta de comunicación sincrónica más extendida entre la población, lo que sin duda permitirá hacer más visible y accesible el servicio

El tipo de preguntas esperadas son aquéllas que se refieren a aspectos que el usuario necesita conocer para tomar una decisión en el momento, tales como: bibliotecas abiertas, disponibilidad de puestos de lectura en ellas, horarios, etc.

Usuario “muy satisfecho”

Este nuevo servicio surge con una clara orientación al usuario, para responder a sus necesidades y expectativas, que le resulte fácil de utilizar y que lo tenga siempre a mano y disponible para resolver sus dudas o problemas.

La percepción del usuario en este caso, al igual que ocurre para el resto de servicios y productos ofrecidos por la biblioteca, es considerada como el principal indicador a tener en cuenta, aunque sin menoscabo de los dos de rendimiento indicados previamente.

En nuestro sistema de gestión de calidad tenemos establecidas varias encuestas dirigidas a los usuarios, con escalas para su valoración que van desde el “muy insatisfecho” (con puntuación de 1 sobre 5), hasta “totalmente satisfecho” (5 sobre 5),

ii Desde 2016 esto se hace extensivo al resto de canales de comunicación (Twitter, Facebook y Chat) que hasta ese momento estaban operativos solo durante el horario habitual de apertura.

pasando por unos intermedios de “insatisfecho” (2 sobre 5), “satisfecho” (3 sobre 5) y “muy satisfecho” (4 sobre 5).

Los objetivos planteados en el resto de encuestas, sobre todo con especial atención a la general sobre satisfacción de usuarios, los situamos en 3,75 para estudiantes de grado y de 4 para el resto (estudiantes de doctorado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, que es la segmentación tradicional que realizamos).

En consecuencia, el establecido para este servicio durante estos horarios lo situamos en el “muy satisfecho”.

Satisfacción del personal

De igual manera, anualmente se realiza una encuesta de clima laboral dirigida a la plantilla de la biblioteca para obtener la percepción de los diferentes factores que tienen que ver con su puesto de trabajo. Entre ellos, y relacionados con el objeto de la presente comunicación, se incluyen algunos ítems que tiene que ver con los mecanismos de comunicación y los medios disponibles para realizar su trabajo. En general, el objetivo que se pretende conseguir es de 4 sobre 5, nivel que se consigue desde 2013, y que es de esperar que en esta faceta sea al menos similar de partida.

En este asunto, sobre todo por la desconexión que se produce por parte del personal que atiende horarios extraordinarios con respecto al resto del equipo, en los últimos meses se ha estado especialmente en contacto para conocer sus impresiones y recibir propuestas que condujeran a su integración y a la mejora del servicio.

Orientado a la sociedad

Aunque el cometido principal que se establece en los modelos de excelencia en la gestión es la orientación al cliente, también contemplan la orientación a la sociedad como uno de sus principios. Este servicio nació igualmente con esos propósitos y era de esperar que la ciudadanía ajena a la comunidad universitaria recurriera a él para resolver dudas relacionadas con sus necesidades de acceso a las instalaciones o a sus recursos de información.

En este sentido, los niveles esperados en el ámbito social se sitúan inicialmente en los mismos indicados anteriormente: personas “muy satisfechas”.

Resultados clave

Para estos, tenemos de nuevo en cuenta los que contempla el modelo de excelencia en la gestión que nos sirve de referencia (EFQM, de sus siglas en inglés European Foundation Quality Management), donde se determinan resultados clave de dos tipos: económicos y no económicos.

Teniendo en cuenta que al tratarse de un servicio público que no tiene un afán de lucro, la vertiente económica tiene que ver más con la eficiencia de la gestión. En este caso se trata de aprovechar los recursos existentes para ofrecer, sin costes adicionales, un mayor nivel de servicio. Que, de alguna manera, nos lleva a la segunda tipología, ya que lo principal para la biblioteca es la mejora de sus servicios, la de su imagen de marca y el prestigio que ello conlleva entre sus usuarios y la propia institución.

ENFOQUE Y DESPLIEGUE DEL SERVICIO

*Contar con las herramientas adecuadas:
configuración de redes, equipos y encuestas*

Como elemento básico e imprescindible, se dota de un terminal móvil, donde se instala la aplicación de WhatsApp y se configura con los requerimientos necesarios tal como se especifica más adelante. Dicho terminal, suministrado por el Vicerrectorado de Smart Campus, con el número 670947756, es el que se emplea desde un primer momento, procurando asegurar su continuidad, ya que se realiza una difusión muy amplia y dilatada en el tiempo, y con la intención de que sea único para todo el sistema de la Biblioteca Universitaria (cuenta con 13 bibliotecas y servicios centrales) para evitar confusiones o malos entendidos. Con este propósito se adquirió otro terminal asociado al mismo número, si bien sólo lo utilizamos como respaldo al no permitir WhatsApp el empleo de dos simultáneamente asociados a la misma línea.

No obstante, el planteamiento desde primera hora ha sido la gestión a través de los ordenadores del personal, con la opción Web que permite la aplicación (<https://web.whatsapp.com/>), dado que no requiere instalación alguna de software, ni representa mayor restricción que la presencia física del móvil frente a la pantalla del ordenador para su sincronización; lo cual, dada nuestra estructura de centros y de trabajo, resta posibilidades para acoplarse a nuestras necesidades.

El primer requisito para instalar WhatsApp es disponer de la Play Store en el dispositivo para lo que hace falta tener una cuenta de Gmail vinculada, aunque hoy en día existen alternativas para eludir este requerimiento.

Una vez instalado, se decide realizar un bloqueo de llamadas entrantes en el propio dispositivo para impedir llamadas de voz y evitar así cualquier tipo de interferencia en el servicio a través de WhatsApp.

Para asegurar la conectividad del móvil a la Red wifi Eduroam en la Universidad de Málaga y abaratar costes, se creó un usuario en el sistema de identificación de la institución, lo que permitió configurar dicha red. Se desactivan los datos móviles en el dispositivo para evitar el riesgo de que se produzcan gastos de gestión.

Para recoger la percepción del usuario, considerado el principal indicador, se emplea el sistema de encuestas adoptado y mantenido por la Universidad de Málaga, *LimeSurvey*, al que tiene acceso como administrador personal de biblioteca, que es quien se encarga de su configuración, gestión y explotación. Se ha procurado que la encuesta se presente al usuario de la forma más simple y ágil posible para él, donde sólo se le requiere que indique el segmento de usuario al que pertenece, la puntuación que otorga y un espacio para introducir el comentario que desee (Figura 1). Es el propio sistema el que aporta la fecha y hora de la respuesta, que después permitirá analizar franjas horarias, días de la semana, etc. en una hoja de cálculo al aprovechar las funciones que posibilita, que completa las opciones de análisis que permite el propio sistema de encuestas.

Encuesta Servicio Whatsapp

Su opinión es muy importante para nosotros. Por favor, ayúdenos a mejorar.

Tipo de usuario

Tipo de usuario
Seleccione una de las siguientes opciones

Estudiantes
 PDI
 PAS
 Externos

Evalue la atención recibida

Por favor, evalúe la atención recibida del 1 al 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

1 2 3 4 5

Observaciones

Indique a continuación cualquier información que considere de interés para el Servicio.

Recuperar una encuesta no terminada Guardar y Volver en otro momento Enviar Salir y reiniciar la encuesta

Figura 1: Encuesta Servicio WhatsApp

Gestión del equipo. Formación, información, comunicación y organización

Desde su inicio, el servicio es atendido y coordinado por el Servicio de Atención al Usuario con la colaboración, en una primera fase, de Biblioteca General por ser esta la que mayor cobertura horaria ofrece, quedando establecido de la siguiente manera:

- Horario de mañana:
 - De lunes a viernes: Servicio de Atención al Usuario.
 - Sábados: Biblioteca General.

- Horario de tarde: Biblioteca General.
- Horario nocturno y fines de semana durante el periodo de horarios especiales por exámenes: Biblioteca General.

Otro factor importante que determina la colaboración de Biblioteca General es la cercanía física con el Servicio de Atención al Usuario (ambos comparten edificio) ya que la prestación del servicio requiere la presencia del dispositivo móvil para la citada sincronización.

Sin embargo, pronto se plantea la necesidad de extender la prestación del servicio desde el resto de bibliotecas de la Universidad. Comenzando por la de Educación y Psicología, que se ofrece voluntariamente, se establece un turno rotatorio para la atención a los canales de comunicación en línea de un mes de duración por biblioteca, de lunes a viernes de 9 de la mañana hasta las 20:30 h., salvo en periodos especiales por exámenes, en los que la atención del servicio recae de nuevo sobre el Servicio de Atención al Usuario (horario de mañana) y Biblioteca General (tardes, noches y fines de semana).

Para la formación del personal, se realizan sesiones presenciales y se redactan unas instrucciones generales para la atención de los canales en línea de la biblioteca entre las que se incluyen otras específicas sobre el servicio a través de WhatsApp. Entre los apartados que incluye figuran los horarios habituales de atención, consultas que deben ser atendidas, manual de estilo y criterios lingüísticos.

Respecto a la difusión del servicio, se realizan diferentes acciones:

- Presentación oficial del nuevo servicio por parte del Vicerrector de Investigación y Transferencia de la Universidad de Málaga, del que depende la biblioteca [iii].
- Publicación de una noticia sobre el servicio en la web de la biblioteca (<https://www.uma.es/ficha.php?id=62381¬i=418>).
- Distribución de un cartel con información sobre el nuevo servicio (Figura 2).
- Creación de una página específica en la web de la biblioteca con información sobre el servicio (<https://www.uma.es/ficha.php?id=135605>), con acceso directo desde la página principal de la biblioteca.
- Difusión a través de los perfiles en Twitter y Facebook de la biblioteca.
- Difusión del nuevo servicio a través de listas de distribución por grupos de usuarios.
- Difusión en prensa local. A modo de ejemplo: <https://www.laopiniondemalaga.es/malaga/2016/06/01/biblioteca-uma-whatsapp/853767.html>

iii <https://www.uma.es/sala-de-prensa/noticias/la-biblioteca-universitaria-presenta-nuevos-servicios-para-mejorar-la-atencion-al-usuario/>

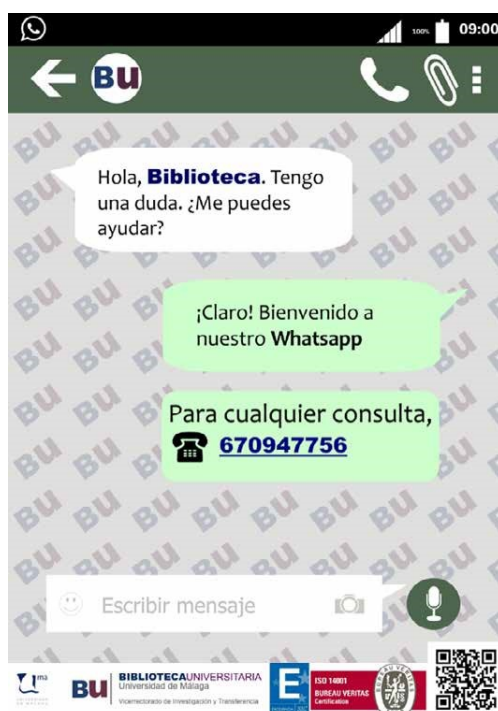


Figura 2: Cartel del servicio WhatsApp

Procedimiento y protocolo de atención al usuario

Dadas las características del servicio, las consultas realizadas por cualquier usuario son atendidas de manera individual por el bibliotecario responsable en cada momento. En este contexto, resulta fundamental establecer un sistema organizativo dentro de cada biblioteca o servicio que garantice su respuesta en cualquier instante, evitando la posibilidad de que queden preguntas sin contestar o que sean atendidas con atraso. Aunque desde servicios centrales se dan directrices en este sentido, es la biblioteca responsable de cada periodo la que decide la forma de llevarlo a cabo.

Cualquier consulta será atendida lo más pronto posible una vez formulada. Aquellas que así lo requieran serán derivadas a quien corresponda, asumiendo el papel de mediador entre el experto en esa cuestión y el usuario que realiza la pregunta.

De cara a la prestación del servicio hay que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) *Consultas que deben ser atendidas:*
 - Se atenderán consultas o dudas sobre cualquier aspecto relacionado con la Biblioteca Universitaria en lo referente a sus instalaciones, equipamiento, horarios, productos, servicios, etc.
 - Se orientará en la búsqueda y localización de la información.

- b) *Consultas que no deben ser atendidas* (en atención a la legislación sobre protección de datos de carácter personal, a excepción de la última indicada):
- La gestión de renovaciones y reservas de los préstamos.
 - La solicitud de información sobre sanciones del préstamo.
 - La información sobre el fondo bibliográfico que se tiene en préstamo.
 - Vencimiento de los préstamos.
 - Datos de carácter personal.
 - Las consultas bibliográficas complejas se remitirán a las bibliotecas de los centros o a servicios generales.
- c) *Manual de estilo*. Normas y criterios lingüísticos
- Absoluta corrección respetando siempre las normas ortográficas y gramaticales.
 - Lenguaje simple e informal (sin olvidar la corrección).
 - Evitar párrafos extensos.
 - Evitar el uso de frases enteras en mayúsculas.
 - Estilo directo.
 - Enlazar siempre que sea posible al catálogo o web de la Biblioteca.
 - Tono de conversación cercano y cordial sin perder el respeto mutuo.
 - No emitir nunca opiniones personales.
 - Utilizar el plural mayestático.
- d) Mensajes pregrabados: para facilitar la rapidez en la contestación y dado que algunos asuntos por los que se consulta son reiterativos, se ha elaborado, con actualización permanente, una relación de respuestas tipo compiladas en un documento que se encuentra alojado en la intranet y accesible a todos los bibliotecarios.
- c) Evaluación del servicio: una vez finalizada la consulta y a modo de despedida, se solicita al usuario que evalúe la atención recibida.

Una vez finalizada la consulta y remitida la encuesta de evaluación, se registran los datos en un Excel específico, alojado en la intranet de la biblioteca y accesible para todo el personal que participa en la prestación del servicio, donde se contemplan los siguientes datos: fecha y hora de consulta, asunto, tipo de usuario que realiza la consulta (alumnos, PDI, PAS...), biblioteca que atiende la consulta y otras observaciones que se consideren de interés.

El análisis de los datos registrados nos permite obtener información muy valiosa de cara a la valoración del propio servicio a través de WhatsApp (consultas más recurrentes, afluencia de consultas en cada periodo, grupos de usuarios que utilizan el servicio, etc.) así como detectar posibles debilidades de otros servicios de la biblioteca y/o deficiencias en la comunicación con nuestros usuarios.

RESULTADOS OBTENIDOS. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, REVISIÓN Y MEJORA

Encuestas, percepción de usuarios, indicadores y resultados obtenidos

Desde su puesta en marcha, los usuarios del servicio han respondido en un total de 723 ocasiones a la encuesta que se les facilita siempre tras ser atendidos, de un total de 1.402, lo que representa que han sido algo más del 50 % del total de consultas atendidas.

Aunque hubiese sido deseable un mayor porcentaje, supone una muestra representativa, sobre todo por la cifra global, para obtener una visión sobre la percepción que se tiene de este servicio.

En cuanto a la segmentación de los usuarios que lo han utilizado, se puede apreciar que es principalmente el alumnado.

Tipología	Respuestas	Porcentaje
Estudiantes	573	79.25 %
PDI	23	3.18 %
PAS	14	1.94 %
Externos	113	15.63 %

Tabla 1: Participación en encuesta de satisfacción

El último de ellos, externos, responde al objetivo inicialmente adoptado de orientación a la sociedad, con unos resultados que se estiman adecuados en cuanto a volumen.

Globalmente, la percepción está próxima a “totalmente satisfecha”, como demuestra el 4,77 de media, sobre 5, que se le otorga.

Puntuación	Respuestas	Porcentaje
1	7	0.97 %
2	12	1.66 %
3	11	1.52 %
4	79	10.93 %
5	614	84.92 %

Tabla 2: Valoración en encuesta de satisfacción

Es cierto que hay personas “totalmente insatisfechas”, que valoran con un punto, 7 en total, y otras 12 que lo hacen con un 2, equivalente a “insatisfechas”; si bien, en un análisis más detallado observamos que parece que se valora en algunos casos el servicio sobre el que se pregunta o se plantea la problemática, más que la atención que se le está dando, que es realmente lo que intentamos que se califique.

En cualquier caso, muy distantes en resultados de las que valoran con “totalmente satisfechas”, en 614 ocasiones, el 84,92 %, o las que se encuentra satisfechas, codificado con 3, o por encima, que representan el 97,37 %.

Un aspecto que nos interesa destacar es el de horarios extraordinarios, al entender que se trata de lo más diferenciador del servicio ofrecido. Es decir, durante los fines de semana y durante el horario nocturno.

De esta manera, contabilizamos 79 respuestas durante la noche y la madrugada, que arrojan un resultado medio de 4,82, superior, como se aprecia con respecto a lo indicado globalmente, y algo más destacado también que el horario habitual de mañana y tarde, que se sitúa en un 4,74.

Durante los fines de semana se han contestado en 165 ocasiones, con una valoración media de 4,87. Mejores resultados aún.

Esto nos lleva a concluir que se trata de un servicio muy apreciado y, especialmente, se valora cuando la pregunta a través del WhatsApp se formula en momentos fuera de los horarios tradicionales, lo cual viene a reforzar la decisión tomada en su momento de ampliarlo a los especiales.

Como era de esperar, durante esos horarios los que mayoritariamente recurren al servicio son los estudiantes seguidos en menor medida de los externos.

En cuanto a estos últimos, 113 respuestas, el uso que realizan es principalmente los fines de semana. Esta categoría llega a la valoración de 4,92, la más alta, lo que se puede interpretar como un buen resultado dentro de los objetivos orientados a la sociedad.

Tipología	Valoración
Estudiantes	4,75
PDI	4,74
PAS	4,71
Externos	4,92

Tabla 3: Valoración de usuarios en encuesta de satisfacción

Con respecto a los resultados clave contemplados a priori, en la vertiente de los económicos, el único recurso que representa coste es la adquisición de un terminal y el mantenimiento de una línea básica, sin necesidad de datos ya que el resto: personal, equipamiento informático, etc. ya se disponía de él. Se considera sobradamente rentabilizado el gasto, dado el número de consultas atendidas, el tiempo transcurrido y la valoración otorgada por las personas solicitantes.

Precisamente esa valoración repercute en la mejora de la imagen de la biblioteca en la sociedad y en la comunidad universitaria.

Por lo que se refiere a los indicadores de rendimiento, al tener en cuenta desde su puesta en marcha, se han registrado los siguientes (*en 2016 desde abril y en 2019 hasta 15 de septiembre):

Año	Totales	Media diaria
2016*	227	1,2
2017	390	1,4
2018	428	1,5
2019*	357	1,6

Tabla 4: Consultas atendidas

Destacar que todas las consultas se han respondido, si bien hay un pequeño número de ellas que, por diversas circunstancias, no lo fueron con la inmediatez que caracteriza el servicio.

En cuanto a su evolución, al obtener la media diaria se puede constatar que es constante al alza, cada vez se requiere más y es de esperar que siga esa progresión, al menos a medio plazo.

En un análisis más detallado de estos indicadores se identifican consultas por los más variados asuntos, aunque predominan mayoritariamente las referidas a horarios y apertura de bibliotecas y salas de estudio.

Revisiones del procedimiento y mejoras incluidas

A lo largo de estos últimos años desde su puesta en marcha, hemos comprobado que se trata de un servicio que es perfectamente compatible con la dinámica habitual de nuestras bibliotecas y que, en contrapartida, goza de una gran aceptación por parte del usuario. Sin embargo, nos hemos encontrado con algunas dificultades.

WhatsApp Web no permite tener más de una sesión simultánea. Esto impide que varios bibliotecarios puedan trabajar de manera concurrente, lo que exige una minuciosa organización del personal que está al frente del servicio para evitar que no se produzcan lagunas en la prestación del mismo.

Por sugerencia de parte del personal encargado, se establecen turnos rotatorios por bibliotecas, lo que exige el traslado físico del teléfono de una a otra. En muchos casos, esto no ha supuesto ningún problema por la cercanía física entre ellas. Sin embargo, en otros, el traspaso implicaba cambios de campus más lejanos, lo que ha provocado pequeñas interrupciones en el servicio. Para evitar estos inconvenientes, se ha intentado asociar un segundo dispositivo a la misma línea, pero esto no ha sido posible (técnicamente lo es, pero cuando WhatsApp detecta un tráfico inusual entre dispositivos bloquea esta funcionalidad).

Por otro lado, aunque la atención a través de la versión web no requiere la presencia física del teléfono móvil, salvo para sincronizarlo con el navegador, algunas tareas, como la modificación del estado y del perfil, solo pueden realizarse sobre el propio terminal.

La necesidad de disponer del dispositivo en la biblioteca que asume el servicio en cada periodo impide por otro lado la participación de varias bibliotecas durante el mismo tiempo. En un determinado momento, estudiamos la posibilidad de mantener la atención en las bibliotecas de centro durante el horario de mañana y tarde, derivando el servicio nocturno y de fines de semana a Biblioteca General. La disponibilidad de dos dispositivos habría facilitado esta organización.

No obstante, el hecho de contar con el segundo terminal para las pruebas y haberlo mantenido, ha favorecido la no interrupción del servicio cuando uno de ellos se ha estropeado.

Entre las perspectivas de futuro, estudiamos la posibilidad de crear listas de difusión en torno a los asuntos objeto de las consultas más demandadas, como los cambios en el horario, especialmente en época especial por exámenes, la oferta formativa de la biblioteca, novedades en la colección o información sobre disponibilidad de plazas en nuestras bibliotecas durante el horario especial por exámenes.

También nos planteamos usarlo como herramienta de comunicación en los cursos que la biblioteca suele celebrar con motivo del Día del Libro o el Día de las Bibliotecas. Consideramos que el hecho de utilizar una vía más accesible para el usuario puede favorecer la participación en este tipo de actividades.

CONCLUSIONES

Con este servicio, la biblioteca pretende aprovechar el potencial de WhatsApp poniendo a disposición de sus usuarios una nueva herramienta de comunicación en tiempo real y que sin duda contribuye a acercar, aún más, la biblioteca a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Representa la ampliación de los mecanismos de comunicación con los usuarios que ya se disponía, desde los más tradicionales (teléfono o correo electrónico) a las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) o el chat, del que se considera sucesor y posible sustituto a medio o largo plazo.

Su implementación no requiere de una gran inversión económica, solo el coste del dispositivo y la contratación de una línea con la tarifa más económica, ya que se utiliza exclusivamente para la atención a través de WhatsApp vía wifi. Tampoco sus requisitos técnicos representan una gran dificultad.

Los objetivos y resultados planteados en la fase de planificación se vieron cumplidos al abarcar toda la amplitud de horarios, especialmente con las vistas puestas sobre los extraordinarios de noches, fines de semana y festivos, por la innovación que representaba y contar con una dotación de plantilla reducida con respecto a otros; responderse todas las consultas y su gran mayoría de forma inmediata y, como factor principal, responder a las expectativas de los usuarios en un alto grado, puesto de manifiesto en la valoración que hacen del servicio, con una satisfacción que se aproxima de media a la máxima, al “totalmente satisfecho”.

Como ha quedado de manifiesto, la percepción del personal encargado del servicio se ha tenido en cuenta para mejorar aspectos organizativos y de funcionamiento.

Es un servicio que se considera también orientado a la sociedad, dada la proyección inicial y utilización que se constata por parte de usuarios externos, los cuales muestran el mayor grado de satisfacción de todos los grupos de interés.

Por todo ello, por la experiencia positiva de los algo más de tres años de funcionamiento, así como por la mejora y eficiencia lograda en su gestión, se considera actualmente un servicio clave para la biblioteca, sostenible y con proyección de futuro.

REFERENCIAS

- CLEMENTE, Sandra, 2017. “Tienes un WhatsApp de tu biblioteca” [en línea]. En: *Biblogtecarios*. 7 de junio de 2017. [consulta: 17 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.biblogtecarios.es/sandraclemente/tienes-whatsapp-biblioteca>
- MARQUINA, Julián, 2015. “¿Utilizarías Whatsapp en la estrategia de comunicación de tu biblioteca?” [en línea]. En: *Blog Julián Marquina*. 12 de marzo de 2015 [consulta: 17 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.julianmarquina.es/utilizarias-whatsapp-en-la-estrategia-de-comunicacion-de-tu-biblioteca/>
- MARQUINA, Julián, 2016. “No muchas bibliotecas aprovechan el potencial de Whatsapp” [en línea]. En: *Blog Julián Marquina*. 1 de marzo de 2016 [consulta: 17 septiembre 2019] Disponible en: <https://www.julianmarquina.es/no-muchas-bibliotecas-aprovechan-el-potencial-de-whatsapp>
- BIBLIOTECA de la Universidad de Cantabria, 2019. “Servicio de información por whatsapp” En: *Biblioteca de la Universidad de Cantabria* [en línea], [consulta: 17 septiembre 2019]. Disponible en: <https://web.unican.es/buc/servicios/servicios-de-informacion/servicio-whatsapp>
- BIBLIOTECA de la Universitat de Girona, 2019. Biblioteca [en línea] [consulta: 17 septiembre 2019]. Disponible en: <https://biblioteca.udg.edu/ca>