

## ÍNDICE

1. Consideraciones previas	2
2. Las bibliotecas universitarias en <i>Whatsapp</i>	2
3. Condiciones del servicio	4

## 1. Consideraciones previas

Las redes sociales suponen un nuevo canal de comunicación con gran número de seguidores y una oportunidad para lograr una mayor cercanía a nuestros usuarios, que utilizan estos espacios para interactuar con sus contactos en tiempo real, compartiendo intereses, recursos e información. La presencia de las bibliotecas en las redes sociales ha facilitado el intercambio de información, una difusión más amplia de los servicios que se implementan y una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Para la Biblioteca de la UNED, estar donde están sus usuarios es un valor estratégico y por eso, desde octubre de 2010, ha creado perfiles en redes sociales como: [Facebook](#), [Twitter](#), [Pinterest](#), [YouTube](#), etc. Las redes sociales han hecho posible que, en la actualidad, la distancia entre la Biblioteca y sus estudiantes haya desaparecido: la Biblioteca está ahora donde haya una persona con un dispositivo conectado a internet.

La participación de la Biblioteca UNED en las distintas herramientas sociales ha sido muy activa, como reflejan tanto el número de seguidores como el [ranking anual de REBIUN](#), en el que la Biblioteca de la UNED figura en los primeros puestos.

## 2. Las bibliotecas universitarias en Whatsapp

WhatsApp es una aplicación móvil de mensajería instantánea que permite comunicarse, de manera sencilla y rápida, con los contactos que tengamos añadidos. En los últimos años su utilización se ha extendido a un gran porcentaje de la sociedad, que lo ha incorporado en su vida cotidiana.

¿Cuáles son sus fortalezas?

- Promueve la interacción al facilitar rápida y efectivamente el contacto, aumentando la comunicación entre contactos.
- Acceso amplio
- Facilidad de uso incluso para aquellos con escasas destrezas digitales.
- Genera ámbitos de discusión entre sus integrantes

De acuerdo con los datos del Estudio Anual de Redes Sociales, elaborado por iab Spain, el 88% de los usuarios de redes sociales afirma que utiliza WhatsApp a lo largo de todo el día, mostrando mayor incidencia entre las 16 y las 0:30 horas de la noche. Este dato coincide en general con la hora punta del *Social Media*.

Asimismo, este estudio también revela que aplicaciones como **WhatsApp** han hecho que la conexión a redes sociales mediante dispositivos móviles siga creciendo de una manera exponencial. Los usuarios consideran WhatsApp como una de las redes sociales más valoradas y utilizadas, conjuntamente con Facebook y YouTube.



Numerosas bibliotecas universitarias españolas han implementado progresivamente el servicio de mensajería instantánea a través de Whatsapp. Esto nos ha permitido realizar una prospectiva del uso que se estaba llevando a cabo de este servicio y de la experiencia acumulada.

Todas las bibliotecas cuentan con la normativa de uso publicada en la web, en la que se explica qué tipos de consultas se responderán por este medio y cuáles no, ofreciendo un servicio muy similar de consulta general sobre horarios, servicios, equipamiento, requisitos de préstamo, etc.

### 3. Condiciones del servicio

- El servicio de Whatsapp se implementa como otro canal más de comunicación con los usuarios. En una primera fase solo se empleará para responder consultas planteadas por ellos, no iniciándose conversaciones por parte de la biblioteca.
- Está destinado a resolver preguntas concretas de carácter general relativas al funcionamiento de la biblioteca y sus servicios. Además se atenderán cuestiones sencillas relacionadas con la normativa de préstamo, búsquedas sencillas en el catálogo, etc.
- Se procurará siempre, además de resolver la cuestión planteada, indicar al usuario el modo de gestionarla él mismo en futuras ocasiones cuando sea posible.
- Si se plantean cuestiones complejas que requieran dedicación más profunda, como realizar una búsqueda bibliográfica especializada, por ejemplo, se remitirá al usuario al servicio correspondiente.
- Las conversaciones deben ser breves. Si se alargan demasiado, conviene contactar por otro medio más eficaz para su resolución.
- Al igual que en el resto de redes sociales, usaremos el tuteo preferiblemente, ya que es un registro más cercano al usuario.
- El horario de funcionamiento de Whatsapp será el mismo que el de atención al público del resto de servicios.
- El principal valor de esta aplicación es su inmediatez, por lo que se procurará contestar lo antes posible. Las preguntas que entren fuera del horario de atención al público serán contestadas lo antes posible a la apertura del servicio.
- No se almacenarán ni se crearán contactos en la aplicación con los teléfonos de los usuarios que nos hagan consultas.
- No se atenderán llamadas de voz efectuadas a través de Whatsapp.
- En la web de la biblioteca estará disponible para el usuario la información sobre la utilización de este servicio así como el número de teléfono.