

Experiència:

# WhatsApp: consultes, notícies i ludificació al Campus Mundet



# Per què WhatsApp?

Gratuïta



→ Sense despesa per ús/compra de l'app

Seguretat



→ Xifrat d'extrem a extrem



Privacitat



→ [Adherida a PrivacyShield EU-USA](#)

Versió d'empresa



→ Respostes ràpides i/o automàtiques

Llistes de difusió



→ Enviaments a grups personalitzats



Disponibilitat



→ Utilitzada per la majoria dels nostres usuaris

# Objectius del Servei de WhatsApp

---

Canal addicional de comunicació



Difusió de notícies/informacions









Suport en activitats de ludificació



Crear comunitat



# Elements bàsics del Servei de WhatsApp

- Telèfon mòbil  → Mòbil de gama mitjana-baixa (100€)
- Línia de telèfon (SIM)  → Línia bàsica de telefonia
- Compte de Gmail  → Imprescindible per baixar i instal·lar apps de Google Play Store
- Aplicació WhatsApp Business  → Aplicació principal del Servei
- Aplicació MyLocalAccount  → Permet desar dades de contactes sense desar-les a Google
- Espai Web: informació de Servei i Formulari d'ALTA  → Dins del subdomini del CRAI UB

# Algunes dades del Servei

Període de temps: 9 mesos

 **873** Consultes

 **2453** Missatges

  50 % Horaris i Servei de Préstec

  21% Activitats i ludificació

  7% Bases de dades i citacions bibliogràfiques

# Privacitat i Protecció de dades

## Compliment del *Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)*

[http://crai.ub.edu/sites/default/files/biblioteques/Campus\\_Mundet/ProteccioDades.pdf](http://crai.ub.edu/sites/default/files/biblioteques/Campus_Mundet/ProteccioDades.pdf)

### Dret d'informació relatiu al tractament de dades personals

<b>Responsable del tractament</b>	Secretaria General de la Universitat de Barcelona C/ Gran Via de les Corts Catalanes, 585, 08007 Barcelona <a href="mailto:secretaria.general@ub.edu">secretaria.general@ub.edu</a>
<b>Finalitat del tractament</b>	Gestionar les consultes que ens formuli i/o gestionar la llista de difusió de notificacions del CRAI Biblioteca de Mundet.
<b>Base jurídica</b>	Consentiment, que podeu revocar en qualsevol moment sense que tingui efectes retroactius. Les dades recollides són necessàries per poder dur a terme els tractaments esmentats.
<b>Termini de conservació de les dades</b>	Es conservaran mentre siguin necessàries d'acord amb la finalitat per a la qual van ser recollides.
<b>Destinatari</b>	La pròpia universitat i, si n'hi ha, els encarregats del tractament. WhatsApp Inc., empresa adherida al Privacy Shield. <a href="https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TSnwAAG&amp;status=Active">https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TSnwAAG&amp;status=Active</a> No es contempla la cessió de dades a tercers, tret que sigui obligació legal.
<b>Drets de les persones</b>	Podeu accedir a les vostres dades, sol·licitar-ne la rectificació, supressió, la portabilitat o la limitació, mitjançant un escrit adreçat a la Secretaria General de la Universitat de Barcelona (Gran Via de les Corts Catalanes, 585, 08007 Barcelona), o mitjançant un missatge de correu electrònic a l'adreça <a href="mailto:secretaria.general@ub.edu">secretaria.general@ub.edu</a> . Caldrà adjuntar una fotocòpia del DNI o d'un altre document vàlid que l'identifiqui.
<b>Delegat de protecció de dades</b>	Si considereu que els vostres drets no s'han atès adequadament podeu comunicar-lo al Delegat de Protecció de Dades de la UB: <a href="mailto:protecciondadedades@ub.edu">protecciondadedades@ub.edu</a> Travessera de les Corts, 131-159, Pavelló Rosa, 08028 Barcelona
<b>Autoritat de control</b>	També podeu presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

# Privacitat i Protecció de dades (II)



WhatsApp



14/3/2019

🔒 Els missatges estan xifrats d'extrem a extrem. Ningú de fora d'aquest xat, ni tan sols el WhatsApp, els pot llegir o escoltar. Fes clic per obtenir més informació.

Hola bona tarda! M'agradaria allargar el termini del llibre que vaig agafar: "El piso de abajo de la escuela. Los afectos y las emociones en día a día de la escuela infantil." - M. Carmen Díez Navarro

15:59

## Dret d'informació relatiu al tractament de dades personals

T'enviem la següent informació per tal de complir la Llei de Protecció de Dades. No cal que facis cap acció.

### i Dret d'informació relatiu al tractament de dades personals i

(1) El responsable del tractament de les dades és la Secretaria General de la Universitat de Barcelona. (2) La finalitat del tractament és donar resposta al vostre dubte o consulta a través de WhatsApp. (3) La base jurídica del tractament és el vostre consentiment. (4) La destinatària de les dades és la pròpia universitat i, si n'hi ha, els encarregats de tractament. Les vostres dades seran tractades a través de WhatsApp, empresa adherida al Privacy Shield. No es contempla la cessió de dades a altres tercers, tret que sigui obligació legal. (5) Teniu dret a accedir a les vostres dades, r... [Més informació](#)

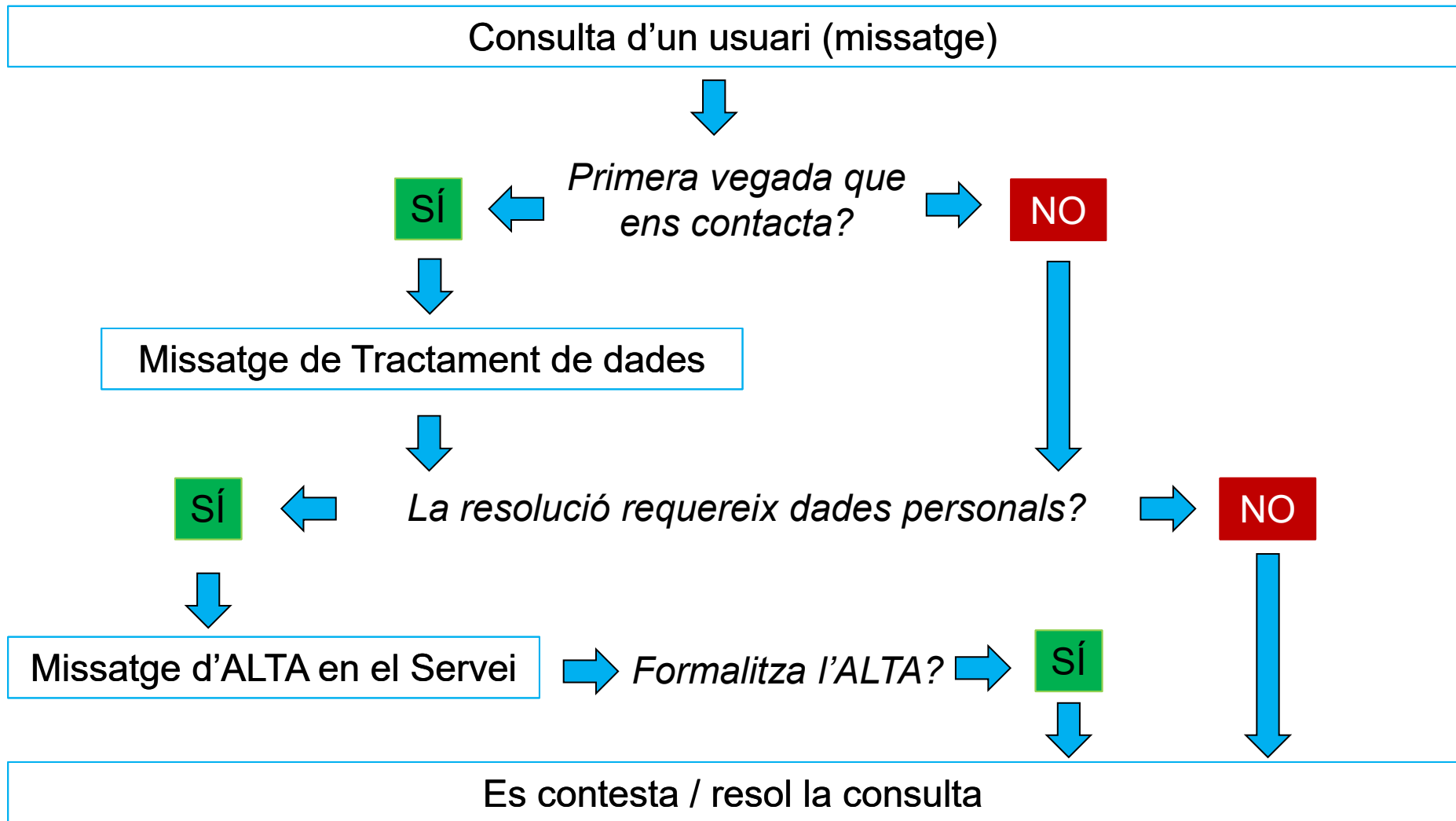
16:07 ✓

⚠ T'informem que per tal de poder resoldre per WhatsApp consultes que requereixen dades personals (renovar llibres, reservar sales, etc.), cal que et donis d'alta al servei emplenant el següent formulari → [crai.ub.edu/whatsapp-mundet](https://crai.ub.edu/whatsapp-mundet)

16:07 ✓


Protecció de dades:  
Requisit d'ALTA al servei per  
validar identitat

# Esquema de resolució de consultes





# Recepció (usuaris i personal de la biblioteca)

- Compromís de resposta en un màxim de 24 hores. A la pràctica, en uns pocs minuts.
- Satisfacció dels usuaris lligada a la immediatesa i la eficiència 
- 56% d'usuaris formalitzen l'ALTA al servei
- Cal personal amb certes habilitats o fer formació específica.



# Difusió del Servei

CRAI UB

www://



Per a

P

PDI de la Facultat d'Educació X

P

PDI de la Facultat de Psicologia X

P

PAS del Campus Mundet X

CRAI  
Biblioteca

Campus de  
Mundet

**CRAI Campus Mundet**

@CRAImundet

contacta'ns!



**648 971 585**

WhatsApp

CRAI Biblioteca campus de Mundet

{B·D

Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya



SEMINARI  
D'EXPERIÈNCIES '20  
EL FUTUR ÉS NOSTRE

# Difusió del Servei (II)



# Connectem amb altres experiències!

*Misteri a Mundet: Escape Room al CRAI Biblioteca del Campus de Mundet de la Universitat de Barcelona*

# MISTERI A MUNDET (ESCAPE ROOM)

#MISTERIAMUNDET



**DIJOUS 25 I DISSABTE 27 ABRIL (21:00 - 23:00)**

**INSCRIPCIONS: GRUPS DE 4-5 PERSONES**

**ENVIEU MISSATGE AL WHATSAPP DEL CRAI MUNDET: 648971585**



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya



SEMINARI  
D'EXPERIÈNCIES '20  
EL FUTUR ÉS NOSTRE

# Connectem amb altres experiències! (II)

---

*L'app Mundet 2049 i la biblioteca com a escenari d'un videojoc:  
fent més proper l'espai de la biblioteca universitària als usuaris*



<https://www.youtube.com/watch?v=h5QJqS-uH7Y>

# Algunes conclusions i consideracions

---

- No hem inventat la roda: altres universitats i centres ja han implantat aquest servei fa temps
- En aquesta experiència fem èmfasi en el **COM** (el procés d'establir el servei), més que no pas en el **QUÈ** (és un servei de missatgeria a una biblioteca amb menor o major èxit)
- Cada institució és un món apart. La implantació i escalabilitat d'aquests serveis han de considerar molts factors
- És imprescindible tenir un protocol ben definit i clar abans de començar a donar servei.

# Equip de l'experiència

---

- **Rosa Zaborras**, Directora. CRAI Biblioteca Campus Clínic de la UB
- **Jordi Cornet**, Coordinador de Serveis als Usuaris i Formació. CRAI Biblioteca Campus Mundet de la UB
- **Jordi Tremosa**, Bibliotecari. Unitat de Serveis Usuaris del CRAI UB
- **Joan Pons**, Bibliotecari. CRAI Biblioteca Campus Mundet de la UB

*En el moment de planificar i executar aquesta experiència tots els integrants del grup formaven part del CRAI Biblioteca del Campus Mundet*