

# WhatsApp na Biblioteca

um serviço de proximidade

Elvira Costa, *NOVA Information Management School*

Partilhar a experiência de quase um ano de utilização desta aplicação de mensagens e de chamadas de voz



HOME | SERVIÇOS E COMUNIDADE | **BIBLIOTECA E SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO**

## Biblioteca e Serviços de Documentação



SERVIÇOS  
PESQUISA  
CONTACTOS SERVIÇOS  
DOCUMENTAÇÃO

Podemos  
Ajudar?  
912 450 093



A Missão dos Serviços de Documentação consiste em proporcionar aos alunos, docentes e investigadores da NOVA IMS o acesso à documentação e informação necessárias para o desenvolvimento das suas atividades académicas e científicas, nomeadamente, nas áreas da Estatística e da Gestão de Informação.

O fundo documental é constituído por monografias, publicações periódicas, produção interna (teses de mestrado e doutoramento, relatórios de estágio, working papers), bases de dados bibliográficas e de publicações periódicas.

## Os motivos para a implementação do WhatsApp

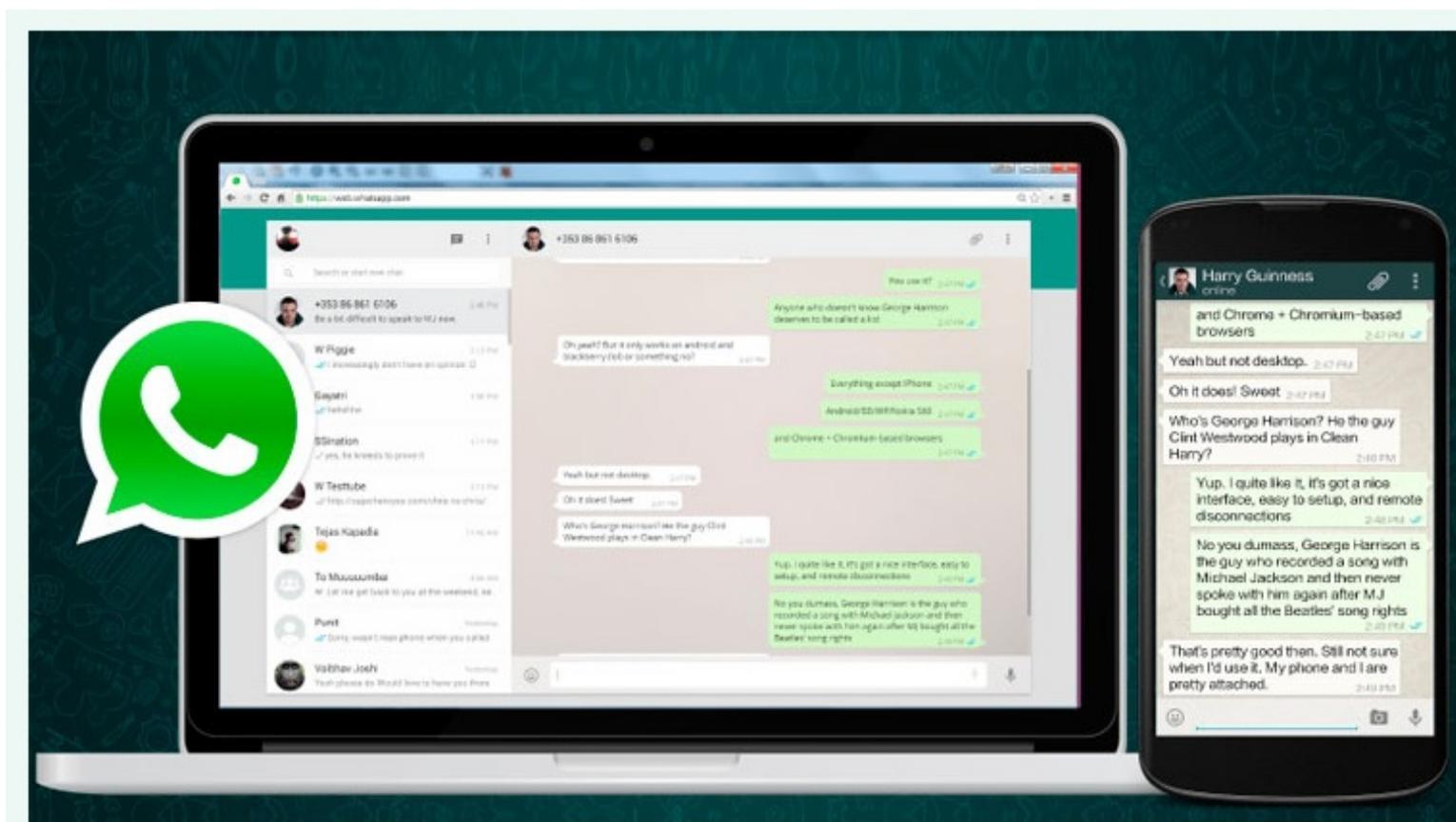
Em junho de 2018, ocorreram alterações no funcionamento da Biblioteca constituindo este um momento oportuno para refletir sobre a manutenção do Chat Online que tínhamos implementado como um dos mecanismos de resposta às questões dos nossos utilizadores.

### O que pretendíamos?

- Uma resposta simples: um sistema que tornasse mais fácil comunicar com o serviço da Biblioteca

## O WhatsApp como alternativa

- Torna-se uma possibilidade quando tomamos conhecimento WhatsAppWeb. Ou seja, uma extensão do WhatsApp no computador que nos permitia comunicar de forma similar à que já fazíamos com o Chat Online.



## O que foi necessário para adotar este sistema de comunicação no início do ano lectivo

- Identificar a operadora de telecomunicações com o pacote mais adequado e barato para a compra de um número de telemóvel, cuja utilização seria reduzida ao uso exclusivo do WhatsApp.



## O que foi necessário para adotar este sistema de comunicação no início do ano lectivo

- Aquirir o cartão/nº de telemóvel: +351 912 450093



## O que foi necessário para adotar este sistema de comunicação no início do ano lectivo

. Decidir sobre a necessidade ou não de adquirir um telemóvel.

A nossa escolha inicial, foi não investir num telemóvel:

1 telemóvel, o pessoal, do colaborador;

2 dois cartões/números;

2 dois WhatsAPPs distintos a funcionar no mesmo telemóvel.

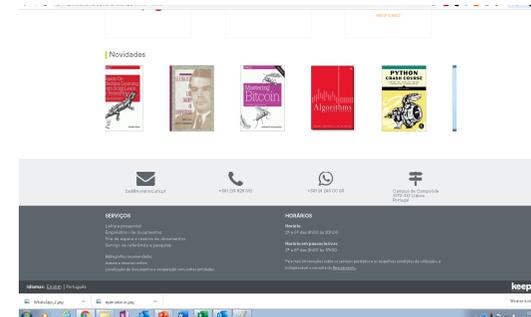
# O que foi necessário para adotar este sistema de comunicação no início do ano lectivo

. Divulgar o serviço:



A Missão das Serviços de Documentação consiste em proporcionar aos alunos, docentes e investigadores da NOVA IMS o acesso à documentação e informação necessária para o desenvolvimento das suas atividades académicas e científicas, nomeadamente, nas áreas de Estatística e de Gestão de Informação.

O fundo documental é constituído por monografias, publicações periódicas, produção interna (teses de mestrado e doutoramento, relatórios de estágio, working paper), bases de dados bibliográficas e de publicações seriadas.



SAVE THE NUMBER, you will need it! 😊

## As vantagens identificadas na utilização desta aplicação de comunicação com o nossos utilizadores

### PROXIMIDADE

Estamos próximos, estamos presentes... estamos no telemóvel dos nossos utilizadores, à curta distância de uma mensagem no WhatsApp. Uma aplicação amplamente utilizada, global!

OLÀ, BOM DIA!

BOA TARDE!

BOA NOITE!

PODEMOS AJUDAR?

ESTÁ TUDO BEM CONSIGO?

OBRIGADA, BOM TRABALHO!

## As vantagens identificadas na utilização desta aplicação na comunicação com o nossos utilizadores



### SIMPLICIDADE

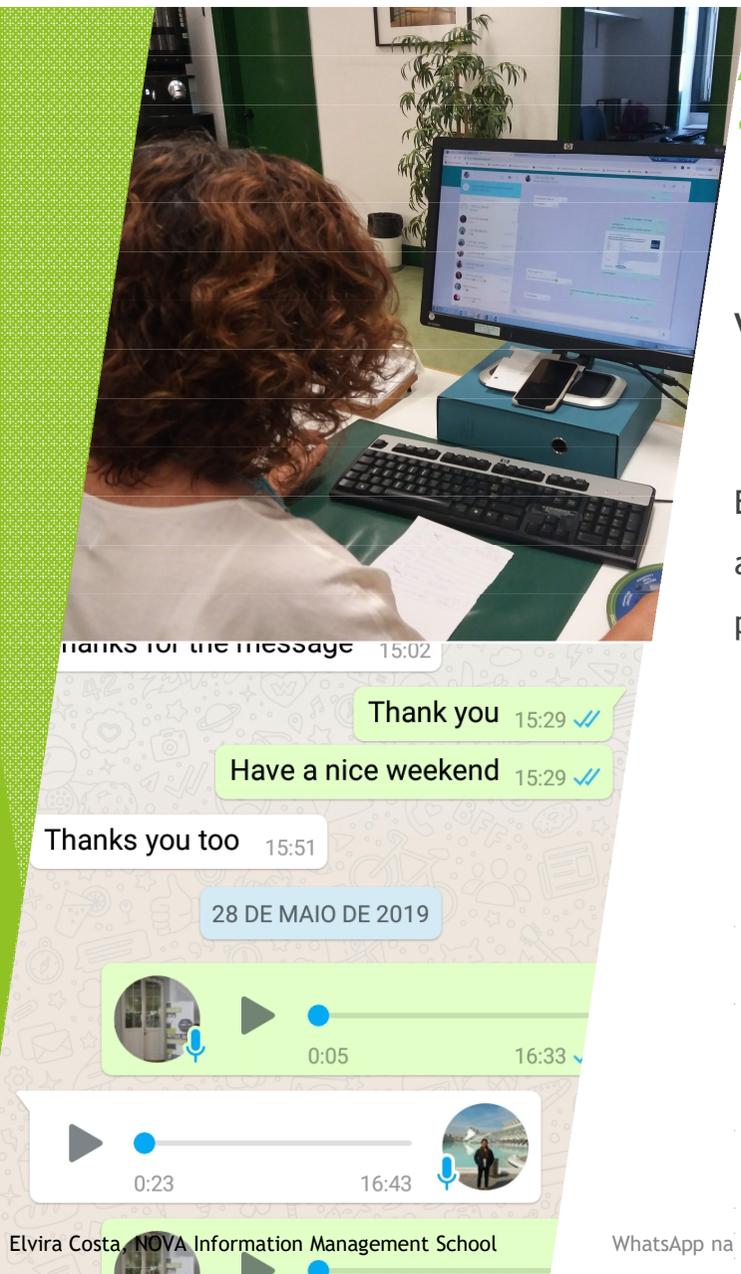
Sem perder a noção de adequar a linguagem ao utilizador que temos do outro lado do visor e do serviço que representamos, a verdade é que este sistema nos permite utilizar uma linguagem simples, mais direta e, muitas vezes, quebrar com algumas formalidades.



## As vantagens identificadas na utilização desta aplicação na comunicação com o nossos utilizadores

### VERSATILIDADE

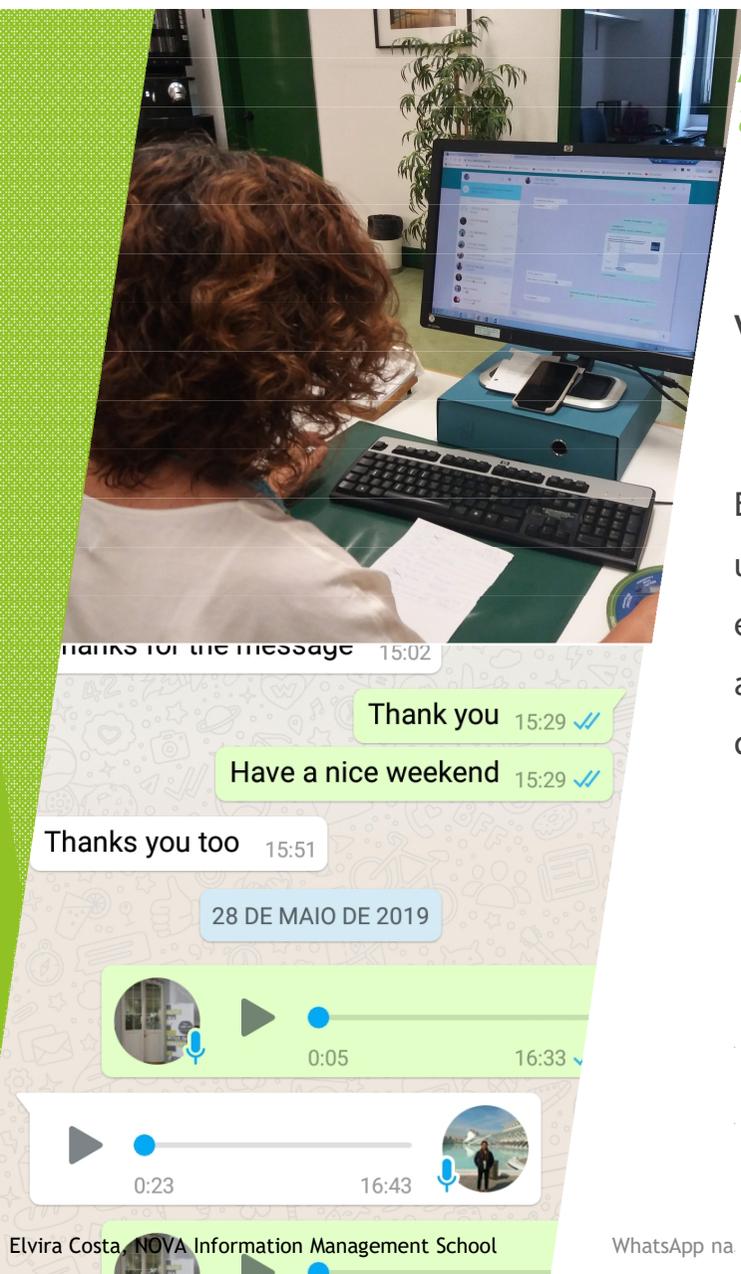
Essa versatilidade é-nos conferida pela possibilidade de respondermos ao nosso utilizador quer a partir do interface WhatsApp Web como, a partir do próprio telemóvel.

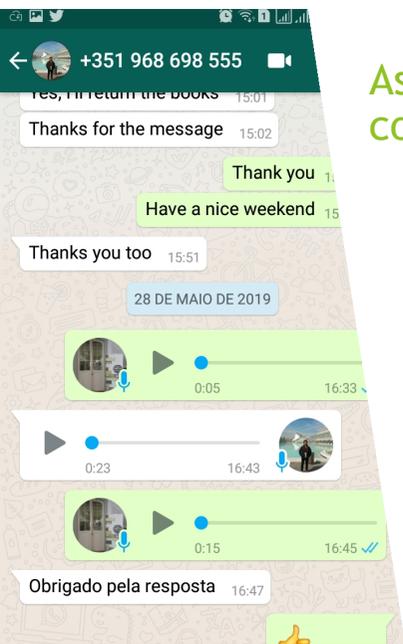


## As vantagens identificadas na utilização desta aplicação na comunicação com o nossos utilizadores

### VERSATILIDADE

Essa versatilidade é-nos conferida também pela possibilidade de criar um link nas nossas páginas Web. Quando o utilizador está perante essas páginas, ao clicar no nosso nº de WhatsApp, passa para a aplicação, do telemóvel ou da versão WhatsApp Web, dependendo do que está a utilizar, o telemóvel ou o computador.



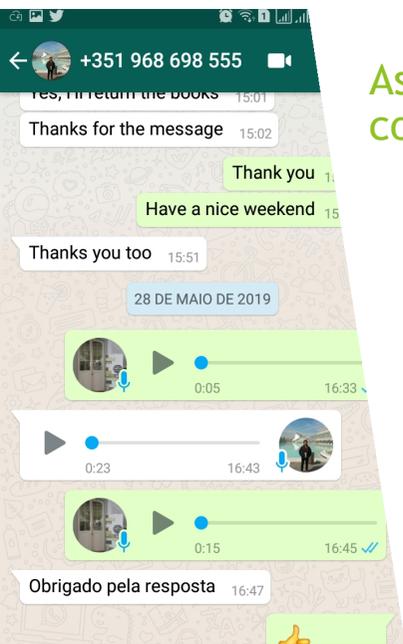


## As vantagens identificadas na utilização desta aplicação na comunicação com o nossos utilizadores

### VERSATILIDADE

Essa versatilidade também é conferida pela possibilidade de respondermos ao nosso utilizador através de mensagens escritas, ou através de mensagens de voz. Estas últimas são muito úteis nas respostas que implicam um texto mais longo ou em situações em que não nos é possível utilizar um teclado.





As vantagens identificadas na utilização desta aplicação na comunicação com o nossos utilizadores

## VERSATILIDADE

Permite-nos recorrer a diferentes ESTADOS nomeadamente, o de indisponível, com cabeçalhos customizados, informando, a título de exemplo, quando o serviço está encerrado.



Depois das **Vantagens**

... as **Desvantagens** identificadas

## As desvantagens identificadas na utilização desta aplicação de comunicação com o nossos utilizadores

### TOTAL DEPENDÊNCIA DE UMA LIGAÇÃO À INTERNET

Durante o horário do serviço é fulcral garantir que o telemóvel está sempre ligado à *internet*.  
ATENÇÃO, o interface WhatsApp Web é totalmente dependente dessa ligação do telemóvel.

## As desvantagens identificadas na utilização desta aplicação de comunicação com o nossos utilizadores

### CELERIDADE NA RESPOSTA

As “novas” tecnologias impõe a celeridade e a rapidez nas nossas rotinas de trabalho e a adoção desta aplicação, não é excepção.

Adotar um sistema destes implica estar totalmente disponível para responder da forma mais imediata possível. Por essa razão temos de ter recursos que garantam essa “rapidez na resposta”.

## Questões que são colocadas pelos utilizadores

Podemos dizer que a maioria das interações estão relacionadas com questões de “emergência”:

- 1) “O que fazer? Tenho um livro para entregar hoje mas não consigo chegar antes do fecho da Biblioteca”
- 2) “Preciso levantar um livro mas não consigo chegar antes do fecho da Biblioteca”
- 3) “Preciso fazer uma reserva mas não estou a conseguir fazer login”
- 4) “Não consigo aceder ao artigo que preciso de ler”
- 5) “Não consigo encontrar um livro que o Professor X, pediu para consultar”

Estas são as situações tipo identificadas

## Limitações da utilização desta aplicação pela Biblioteca da NOVA Information Management School

### Limitação da nossa experiência associada ao facto do primeiro contacto ser sempre realizado pelo utilizador

- Não guardamos nem identificamos os números dos contactos
- Não criamos listas, nem grupos
- Não realizamos divulgação de novidades ou de outro tipo de informação através deste meio

Partilha de uma experiência que é limitada à utilização de apenas algumas funcionalidades do WHATsAPP



# WhatsApp na Biblioteca

um serviço de proximidade

Obrigada pela oportunidade!

Elvira Costa, [ecosta@novaims.unl.pt](mailto:ecosta@novaims.unl.pt)