



La comunicació cap a l'usuari al Campus del Baix Llobregat La comunicación hacia el usuario en el Campus del Baix Llobregat

Beatriz Benítez (Beatriz.benitez@upc.edu) - Bibliotecària
Susanna Fernández (Susanna.fernandez.canizar@upc.edu) - Bibliotecària
Gemma Garcia (gemma.garcia@upc.edu) - Cap Biblioteca
Mercè Pinyol (merce.pinol@upc.edu) - Tècnica de Suport
Mar Romaní (mar.romani@upc.edu) - Responsable Serveis Digitals
Laia Serveto (laia.serveto@upc.edu) - Tècnica de Suport
Maite Sevil (maite.sevil@upc.edu) - Responsable Comunicació Campus

Biblioteca del Campus del Baix Llobregat

Telèfon de contacte: 93.552.35.44

Pàgina web: <http://bibliotecnica.upc.edu/bcbl>

Correu electrònic: biblioteca.cbl@upc.edu

Resum:

La Biblioteca del Campus del Baix Llobregat de la Universitat Politècnica de Catalunya a Castelldefels dona suport a les dues escoles del Campus: l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB), l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) i a la comunitat present al Campus.

Actualment existeixen diferents canals de comunicació. Un dels objectius prioritaris d'aquesta comunicació és donar a conèixer com funciona el servei de comunicació de la biblioteca i del campus del Baix Llobregat i quina ha estat l'evolució i modificació dels canals. S'han realitzat diferents tècniques d'avaluació (*Design Thinking*, enquestes...) dels nostres canals, per saber les opinions i el *feedback* dels nostres usuaris i arran d'aquestes opinions hem descobert i aplicat canvis en els sistemes de comunicació.

Paraules clau:

biblioteques universitàries, canals de comunicació, comunicació, xarxes socials, usuaris, difusió de la informació, Biblioteca Campus Baix Llobregat, Universitat Politècnica de Catalunya

Resumen:

La Biblioteca del Campus del Baix Llobregat de la Universidad Politécnica de Catalunya en Castelldefels da soporte a las dos escuelas de la UPC : ESAB (Escuela Superior de Agricultura de Barcelona), EETAC (Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones y Aeroespacial de Castelldefels) y a la comunidad presente en el campus. Actualmente en el Campus existen varios canales de comunicación para transmitir la información a los usuarios. Uno de los objetivos de esta comunicación es mostrar como funciona el servicio de comunicación de la biblioteca y del campus y por otra parte comentar la evolución y modificación de sus canales. A partir de su *feedback* de usuarios y de análisis estos han evolucionada hasta llegar a los sistemas actuales. En este trabajo hemos recopilado los datos necesarios para afirmar su



obsolescència o su utilitat. La informació rebida també ha permès seleccionar o desestimar nous canals.

Palabras clave:

Biblioteques universitàries, canals de comunicació, comunicació, xarxes socials, difusió de la informació, Biblioteca del Campus del Baix Llobregat, Universitat Politècnica de Catalunya

Abstract:

The Campus of Baix Llobregat Library located in Castelldefels gives services to two UPC schools: EETAC (Castelldefels School of Telecommunications and Aerospace Engineering) and ESAB (Barcelona School of Agricultural Engineering) and the rest of community who study or work in the campus. In the Campus of Baix Llobregat there are several communication channels. The main purpose of this article is to show the evolution of the channels from the beginning of the campus (ten years ago) to our days. This evolution is promoted by the change on the users needs and for the new channels appeared. The information to change a channel or communication systems comes from the user's interview and from the library experience.

Key words:

University libraries, communication channel, communication, social networks, Biblioteca del Campus del Baix Llobregat, dissemination of information, Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona Tech

1. La Biblioteca i el seu entorn (Campus, PMT, escoles)

La Biblioteca del Campus del Baix Llobregat de la UPC (BCBL) forma part del Servei de Biblioteques de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). La Biblioteca té aproximadament uns 2500 metres quadrats i uns 350 punts de lectura, dividits en tres plantes. La BCBL es va inaugurar l'any 2006 i des del primer moment s'ha intentat comunicar les notícies rellevants de la biblioteca a la comunitat universitària de la UPC.

L'edifici està ubicat al Campus de Castelldefels de la UPC, campus inclòs dintre del Parc Mediterrani de la Tecnologia (PMT) que engloba, escoles, departaments, empreses i unitats de recerca.

1.1. Biblioteca: tipus de públic i tipus d'informació

Bàsicament és dona servei al col·lectiu UPC: estudiants, PDI (Personal Docent i d'Investigació) i PAS (Personal d'Administració i Serveis) del Campus. Les dues escoles de la UPC presents al Baix Llobregat són: l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB) i l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicacions i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC), que compten amb un col·lectiu entre les dues de 1900 estudiants i 200 professors (dades UPC curs 2016-17). Els àmbits temàtics del campus cobreixen les àrees relacionades amb les telecomunicacions, l'aeronàutica i l'enginyeria de biosistemes, agroalimentària i paisatgisme.

Relacionat amb la comunicació envers els nostres usuaris caldria remarcar dos tipus d'informacions que es fan al campus o la biblioteca, per una banda les comunicacions als

nostres usuaris interns (UPC i PMT) i les comunicacions externes: comunicacions d'àmbit local o comarcal/regional.

En el cas de les comunicacions externes, aquestes s'envien a través d'entitats o organismes que actuen de canal de comunicació (Biblioteca Ramón Fernández Jurado, Ajuntament de Castelldefels, etc.) i que vehiculen les informacions a través dels seus canals de difusió. Cal a dir però que aquest és un punt feble de la comunicació ja que de vegades aquests mecanismes no acaben de fer arribar les informacions als interessats. El portal del Campus del Baix Llobregat, les pàgines web, les intranets de les escoles i les xarxes socials són altres eines utilitzades per difondre les activitats de la Biblioteca i del Campus.

1.2. El Campus del Baix Llobregat

1.2.1. Organització interna

A nivell UPC, la universitat compta amb uns serveis generals entre els que trobem el Servei de Comunicació que coordina la informació general de la universitat.

Aquest model general es reproduceix en cadascuna de les unitats (escoles i departaments) que també disposen dels seus canals propis de comunicació.

Al Campus del Baix Llobregat afegim el fet de que som l'únic campus de la UPC amb escoles ubicat a un Parc Tecnològic en el que conflueixen instituts i centres de recerca, empreses, start-ups, spin-offs, etc. Aquesta peculiaritat genera un marc de sinèrgies de vital importància entre la docència, la investigació i l'emprenedoria.

Coordinar aquest petit univers és una tasca complexa. Any rere any anem incorporant estratègies per millorar, donar visibilitat i coordinar la comunicació i els seus processos inherents.

Cal no oblidar que la prestació de Serveis (recursos econòmics, tràmits acadèmics, serveis informàtics, etc.) a les escoles i unitats del Campus es fa de manera centralitzada des de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

1.2.2. Tipus de públic i tipus d'informació

El Campus tracta la informació relacionada amb les activitats i el funcionament de les dues escoles. La diferència resideix en el tipus de públic al que s'adreça cadascú, tot i que moltes vegades pot coincidir. A nivell intern, centrant-nos en el Campus, s'aglutinen les informacions de contingut general adreçades a les escoles i a la UTG. Com a usuaris externs hi ha les entitats i organismes relacionades geogràficament i temàticament.

Les escoles compten amb els seus canals de comunicació (webs, xarxes, mailings...), en les que tracten informació sobre els seus estudis, i temes que afecten a la seva escola en particular. Al igual que amb el campus els usuaris són la comunitat UPC (intern) i l'entorn temàtic o proper (extern).

1.2.3. Canals de comunicació

Actualment s'utilitza el Portal web del Campus com a punt de partida de les informacions d'interès general (<https://cbl.upc.edu/ca>). Aquest recurs és també la porta d'entrada de la prestació de Serveis de la UTG.

Des de l'any 2009 el campus està present de manera activa a Facebook i Twitter. I posteriorment s'han utilitzat Instagram, Youtube, una web de promoció d'estudis, i un blog. La intensitat d'utilització dels canals no és uniforme ja que es va decidir aprofundir en menys canals donades les dificultats de recursos per mantenir tots els canals amb un bon nivell. Tot i això es té consciència que l'estratègia de diversificació ajuda a fer créixer i donar visibilitat al que es fa al campus. Un altre punt que es té molt en compte en relació amb les xarxes socials és el fet de , generar comunitats col·laboratives sensibles de la importància dels processos de comunicació, etc.

| CANALS | UNITATS | | | | |
|-------------------|---|---|--|--|--|
| | ESAB | EETAC | DEAB | Campus/UTG-Relacions Externes | BIBLIOTECA |
| CORREU ELECTRÒNIC | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| WEB | ★ | Principal + Viu l'EETAC | ★ | Portal Campus/ CiènciaTecPMT | ★ |
| TWITTER | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| FACEBOOK | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | @ESABUPC Seguint:188 Seguidors: 712 | @EETAC_UPC Seguint:703 Seguidors:1678 | @DEAB_UPC Seguint:160 Seguidors:85 | @UPCLlobregat Seguint:1096 Seguidors: 1184 | @BibliotecaBCBL Seguint:260 Seguidors: 668 |
| | @ESABUPC | @EETAC | | @upcbaixlobregat | @bibliotecacbl |

1. Mapa canals comunicació CBL

2. Evolució dels canals de la comunicació

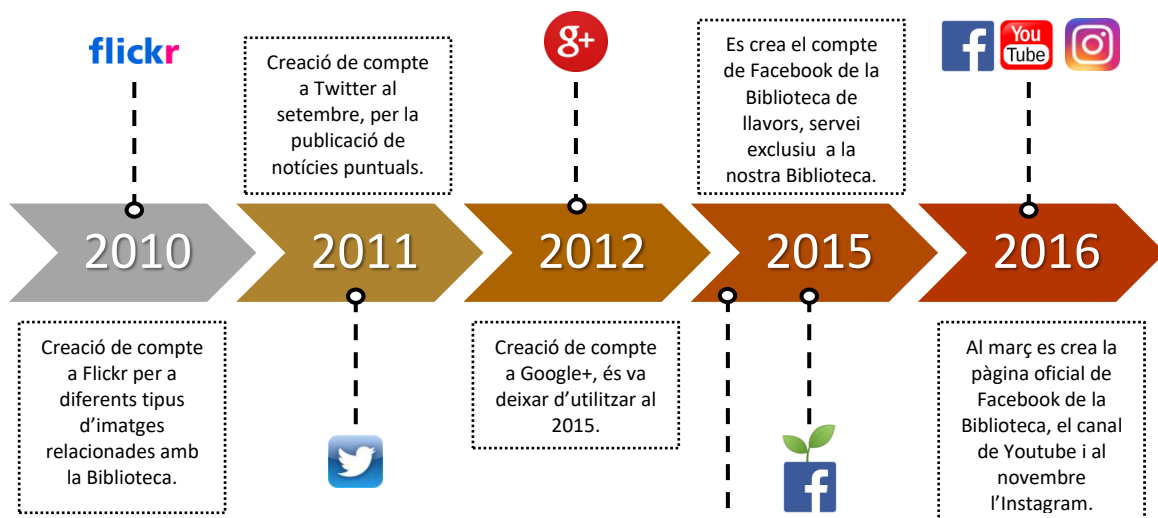
2.1. Biblioteca

Període 2006-2009

- S'enviava un butlletí bàsic de notícies mensual en format text, via correu electrònic al PAS i PDI del Campus del Baix Llobregat
- S'enganxaven cartells amb informacions puntuals als plafons de l'edifici de Biblioteca/Serveis del campus i a uns metacrilats ubicats als taulells de les 3 plantes de la Biblioteca
- Es comptava amb una pàgina web molt bàsica amb poc espai per a comunicar notícies

Període 2010-2016

Es millora la comunicació amb la irrupció de les Xarxes Socials de la Biblioteca.



2. Evolució xarxes socials de la Biblioteca

Cal destacar l'elaboració del [Pla de comunicació extern i de xarxes socials](#) de la BCBL.

Període 2017-actualitat

És realitzen els següents canvis per a millorar la comunicació cap a l'usuari:

- ✓ Re-disseny del butlletí amb imatge més clara i atractiva, i és decideix al juny de 2017 enviar un [butlletí per a estudiants i PAS](#) i un altre per al [PDI](#) del campus.
- ✓ S'envien correus electrònics a les escoles del Campus amb un tema prioritari del mes.
- ✓ Nous vinils informatius als vidres i el terra de la Biblioteca.
- ✓ Nous cartells, més visuals i atractius pels usuaris.
- ✓ Les tasques relacionades amb la comunicació es reparteixen en 5 persones.

2.2 Campus

En el cas del campus la utilització de les xarxes socials va seguir una evolució similar a la ja exposada en l'apartat de la Biblioteca.

3. Canals actuals i organització

3.1. Biblioteca

Pàgina web ([Bibliotècnica BCBL](#))

Es tracta d'un canal de difusió d'informació, que ha comptat amb diverses versions i dissenys i funcionalitats diferents. Actualment funciona amb tecnologia Drupal. La pàgina web de la BCBL penja de Bibliotècnica (pàgina web principal de les Biblioteques UPC). En aquesta hi trobem les dades de contacte, nou notícies que s'actualitzen cada mes (hi ha una persona a la BCBL encarregada d'actualitzar aquestes notícies) i també dóna accés a altres recursos de les Biblioteques UPC.



3. Evolució pàgina web de la Biblioteca



4. Web al mòbil

També hi ha disponible una versió [web mòbil](#); des d'on es poden consultar també les notícies, el directori, l'horari, accedir a *El meu compte* del catàleg, veure la disponibilitat de les sales, etc. La idea és que des dels dispositius mòbils es puguin consultar el serveis i recursos més cercats pels usuaris.

Butlletins

El butlletí mensual de notícies fa referència a serveis, activitats o recursos de la Biblioteca i s'envia la primera setmana de cada mes.

Es redacten dos tipus de butlletí segons els usuaris als que va dirigit; un als estudiants i PAS i l'altre al PDI.



5. Butlletins de novetats PDI i estudiants i PAS

CanalBib

Es tracta d'un canal de difusió d'informació per pantalles o monitors de les Biblioteques UPC. El CanalBib difon notícies de la BCBL i de la resta de Biblioteques de la UPC.

Es un canal col·laboratiu ja que les diferents Biblioteques UPC poden "aprofitar" els continguts d'una biblioteca en concret i utilitzar-ho en el seu CanalBib propi.



6. CanalBib

Correu electrònic

El correu electrònic continua essent el canal de comunicació per la comunitat UPC més directe i efectiu. Els missatges han de ser el més breu possibles i incloure la informació de manera sintetitzada.

També s'ha detectat que els missatges que engloben la informació dintre d'una imatge amb enllaç no tenen tant bona rebuda com els de textos breus. Tot i així, l'excés de missatges que reben els usuaris també fa que hi hagi un nombre d'informacions que tot i ser d'interès quedin amagades o difuminades.

Com a millora de cara al 2018 es vol intentar confeccionar un calendari d'activitats i processos que afecten als estudiants (matriculacions de treballs, exàmens finals, fòrums i trobades professionals) amb l'objectiu d'adaptar les informacions mensuals a la necessitat informativa concreta del mes en el qual s'envia.

Cartelleria tradicional i nous "invents" (vinils i vidres, simplificació de cartells, etc.)

La cartelleria convencional en molts casos no acabava de funcionar, ja sigui perquè el missatge no era d'interès pel públic al que va dirigit o perquè el format no era atractiu. Per tant la solució que es va proposar va ser la d'optar per a difondre els missatges de manera més visual, per a poder captar l'atenció del públic al que va dirigit.

Fa un any és va prendre la decisió de refer tota la cartelleria dels diferents espais de la Biblioteca, fent ús de missatges més directes, més visuals i amb menys text. També és va decidir aprofitar els elements arquitectònics per a posar-hi missatges; i així, gràcies a



8. Informació vidres

uns vinils que es van instal·lar a diferents punts estratègics pel terra de les diferents plantes de la Biblioteca i a l'aprofitament dels vidres per a posar-hi missatges temporals; és va aconseguir captar l'atenció de molts més usuaris.

Aquí hi ha alguns exemples de la simplificació de la cartelleria i l'aprofitament dels espais per a difondre missatges permanents i/o temporals.



9. Vinils informatius



7. Cartell suport paper

Xarxes socials

Les xarxes socials de la BCBL són un complement a la comunicació cap als usuaris del Campus del Baix Llobregat. Cal destacar que a banda dels usuaris del campus (PDI, estudiants i PAS), també es compta amb una gran massa de seguidors del territori (Castelldefels i comarca del Baix Llobregat).

Gràcies a l'ús d'una agenda online compartida de notícies susceptibles de ser publicades a les xarxes socials, l'equip de comunicació de la Biblioteca porta un control de les publicacions.

A la BCBL utilitzem les Xarxes Socials per comunicar i publicar sobre aquests temes:

- Comunicar nous serveis i recursos de la BCBL
- Publicar esdeveniments del Campus del Baix Llobregat (CBL), del seu alumnat, PAS i PDI i de les seves escoles (EETAC i ESAB)
- Informar de l'agenda d'esdeveniments de la BCBL
- Informar sobre canvis puntuals (canvi d'horari, tancament d'algun servei o recurs...)
- Destacar puntualment serveis existents
- Difondre els nous treballs/projectes de Fi de carrera o màster del Campus del Baix Llobregat que es vagin publicant a UPCCommons
- Difondre les últimes activitats del portal FUTUR
- Difondre nous llibres electrònics o destacar-ne d'existents



15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Partint de la base de que cada xarxa social és diferent i té un tipus de *target* d'usuaris també diferenciat, no es fa difusió de les mateixes informacions en les quatre xarxes amb les que la Biblioteca compta actualment, que són les següents:

Twitter ([@BibliotecaCBL](https://twitter.com/BibliotecaCBL))

El compte de la Biblioteca es va crear el setembre del 2011. Està personalitzat sempre amb el mateix text i imatge, excepte en períodes extraordinaris (nadal, exàmens, vacances d'estiu...) que es pot canviar l'avatar de la imatge per una altra imatge que identifiqui el període extraordinari amb la biblioteca. És una xarxa adreçada a tota la comunitat UPC i als usuaris externs. Entre els seguidors d'aquest compte s'inclouen estudiants del CBL, PDI del campus, altres unitats de la UPC i també institucions com biblioteques o diverses entitats pròximes al Campus o a Castelldefels.

A la BCBL tenim dues maneres de publicar els continguts a *Twitter*: Publiquem automàticament amb *Buffer* i *IFTTT* i manualment amb *Tweetdeck* o l'aplicació de *Twitter*.

Els tuïts els redactem en català per defecte, que és la llengua emprada en la resta de canals de comunicació de la biblioteca. Però també en publiquem en castellà i en anglès, segons el tipus de continguts de què es tracti i la difusió que en vulguem fer.

Facebook ([@bibliotecabl](https://www.facebook.com/bibliotecabl))

La pàgina de Facebook de la biblioteca es va posar en marxa al març de 2016. El nostre objectiu inicial va ser tenir més presència a les xarxes socials per adaptar-nos a les noves necessitats tecnològiques i apropar-nos a un altre tipus d'usuari, en aquest cas els estudiants (Twitter, en canvi, va ser creat per connectar amb el col·lectiu del professorat). A data d'avui, tenim 191 seguidors, majoritàriament estudiants del Campus, per tant, intentem que les informacions que difonem siguin de temes d'interès per aquest col·lectiu: horaris, serveis, activitats, formacions, notícies d'interès a nivell institucional... Les publicacions s'acostumen a fer d'una manera molt visual per tal de captar l'atenció dels nostres seguidors.

Instagram ([@bibliotecacbl](https://www.instagram.com/bibliotecacbl))

L'Instagram de la BCBL va ser creat el 25 de novembre de 2016 i des d'aleshores s'han incrementat els seguidors arribant, actualment, fins a 419 seguidors. Entre aquests s'inclouen tant estudiants, professors com treballadors de Campus i també institucions com biblioteques o diverses entitats pròximes al Campus o a Castelldefels.

Actualment s'han publicat 140 missatges des de que va ser creat, aquestes publicacions responen exclusivament a informació relacionada amb la Biblioteca com poden ser diferents activitats que realitzem o informació rellevant per als estudiants com per exemple l'obertura de caps de setmana o adquisicions de nous materials per a préstec. El feedback entre usuaris i publicacions a Instagram ha anat augmentant des de l'inici ja que la primera publicació obtenia un total de 12 m'agrada i 2 comentaris a diferència d'una de les darreres publicacions on s'han rebut un total de 41 m'agrada i 4 comentaris.

S'hi transmeten missatges breus i clars, amb suport fotogràfic o vídeo, amb l'objectiu de captar l'atenció del nostre usuari de forma ràpida i eficaç. Sempre s'utilitzen uns *hashtags* fixes ([#bibliotecacbl](https://www.instagram.com/bibliotecacbl)) per a tenir una identitat definida i per agrupar aquestes publicacions sota uns *hashtags* concrets.

Com a missió de futur es volen augmentar els seguidors d'aquesta xarxa social potenciant els seguidors que siguin membres de la UPC.

*Dades extretes 22.02.18



15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Youtube ([Biblioteca BCBL Castelldefels](#))

El canal de Youtube Biblioteca BCBL Castelldefels va ser creat el 2016. L'objectiu d'aquest canal és ser un portal de difusió de tot tipus de vídeos relacionats amb la Biblioteca que puguin interessar tant als membres del Campus com també a altres usuaris relacionats amb la comunitat científica.

El contingut d'aquesta xarxa inclou presentacions de TFG, tutorials d'ús de bases de dades o informació rellevant relacionades amb la Biblioteca i enregistrades amb vídeo.

Aquesta xarxa social està pendent de ser potenciada ja que actualment no s'han dut a terme actuacions de difusió per falta de temps. El nombre de subscripcions és baix amb un total de 8 subscriptors tot i això és un canal que arriba a molta gent ja que per exemple el vídeo publicat sobre els 10 anys de la Biblioteca ha obtingut un total de 222 visualitzacions.

*Dades extretes 22.02.18

3.2. Campus

Com ja s'ha mencionat anteriorment, quan es parla del concepte de Campus s'està parlant de donar servei a les unitats acadèmiques, i al mateix temps treballar la marca de campus universitari a nivell territorial, per a enfortir-se amb la suma d'aquestes.

En funció del tipus d'informació i al públic al qual ens adrecem s'utilitza un mitjà o un altre:

- Les informacions més acadèmiques es publiquen als canals de les escoles (webs, xarxes socials, etc.)
- Les relacionades amb esdeveniments, com actes i conferències, accions de promoció i difusió de la ciència i de les vocacions científico-tecnològiques, etc., a banda de que també es puguin publicar als canals de les escoles també apareixen al web de campus i a les nostres xarxes

A les xarxes, com que cadascuna compta amb els seus seguidors en funció del centre d'interès, s'està connectat per replicar tota aquella informació amb un públic divers amb la intenció de que l'usuari finalment rebi aquesta informació.

Amb el servei de comunicació de la UPC es coordinen les accions de difusió amb un pes més específic, si cal amb notes de premsa, convocatòries als mitjans, etc.

Amb canals locals o comarcals es comença a implementar models de comunicació periòdica per tal de transmetre l'interès per la ciència i la tecnologia, així com la divulgació científica. És el cas de l'entrevista mensual a Ràdio Castelldefels, que es té en marxa des de gener del 2017 i de l'article periòdic amb el diari El Llobregat que es va començar al gener del 2018. De manera semestral planifiquem els continguts que volem donar a conèixer en funció del calendari acadèmic, mobilitat, matrícula d'alumnat nou, etc., i en funció dels esdeveniments importants que es volen difondre com les portes obertes, jornades tècniques de caràcter general, activitats d'investigació i recerca, etc. Tot supeditat a l'actualitat i als temes d'interès que vagin sorgint i marquen la pauta dels mitjans de comunicació.

Des del Campus es gestiona i coordina la difusió dels continguts, per tal d'assegurar que les informacions que poden ser d'interès per la comunitat universitària arriben finalment a l'usuari.

4. Èxits i experiències negatives de la comunicació

4.1. Èxits

Noves rotulacions: “invents”

Tal i com s'ha comentat en un dels apartats anteriors, les noves rotulacions, com els vinils i els textos als vidres de la Biblioteca han suposat un gran èxit entre els usuaris, aconseguint finalment que el missatge arribi als receptors adequats i facilitant també la feina del personal de la Biblioteca, donat que aquest tipus de rotulacions són molt més fàcils de modificar depenent de la informació que es vulgui difondre, inclús incloent petits canvis d'última hora.

L'èxit ve determinat pel *feedback* que rebem de les diferents informacions de les que se'n fa difusió, poden determinar que realment aquest tipus de missatge més visual funciona.

Exercici *Design Thinking* (estudiants, PDI)

L'any 2017 la BCBL es va proposar com a objectiu encetar un canal de *Whatsapp* per comunicar informacions als nostres usuaris. Era una iniciativa exitosa a altres universitats (com per exemple la Universitat de Girona) i en el cas de la UPC hi ha biblioteques que utilitzen el servei de missatgeria de *Whatsapp* per apropar-se als seus usuaris (com un canal de rebuda d'informació de l'usuari no com a un mitjà d'enviament d'informació des de la biblioteca).

Per tal de concretar si la mesura seria d'utilitat pels nostres usuaris, a finals del curs 2016-17 vàrem fer unes enquestes als estudiants en ambients no acadèmics (bar) per facilitar la rebuda d'informació. Els hi vam preguntar sobre els canals habituals de la biblioteca i de com ells s'assabentaven de les informacions del campus i de la UPC. La primera sorpresa va ser el fet que l'email era el canal més directe com ja s'ha comentat anteriorment. També ens va sorprendre molt que al preguntar sobre la possibilitat d'obrir un canal de *Whatsapp* no ho veiessin útil i el comentari generalitzat fos que aquest mitjà l'utilitzaven per a temes personals. Motiu que va fer modificar els nostres plans d'establir-lo com a canal de comunicació.

Una altre idea que va sobresortir en les enquestes fetes al bar va ser el fet que als usuaris que no s'adreçaven habitualment a la biblioteca els costava assabentar-se de les novetats i per aquest motiu durant el 2018 s'han col·locat dos plafons a les escoles amb informacions rellevants de la biblioteca pels estudiants.

De cara a l'any 2018 es vol fer una iniciativa similar de recollida d'informació per el col·lectiu de professorat del Campus. Les enquestes o petites entrevistes es realitzaran entre un segment de professors, PAS, investigadors i becaris de doctorat escollits segons diferents criteris: interès personal en participar en les enquestes, alta publicació en revistes científiques (recollida en informes bibliomètrics bimensuals), i presència en xarxes socials i acadèmiques (Titar i Researchgate).

Personalització dels butlletins per col·lectius

Aprofitant el llançament del nou servei de butlletins de notícies de les Biblioteques UPC, vàrem fer una enquesta a una mostra d'estudiants del campus, comentant si s'assabentaven de les informacions i notícies que comunicàvem des de la biblioteca. I sorprenentment un dels mitjans de comunicació que van comentar que si que seguien és el correu electrònic.

Per tant al juny del 2017 vàrem decidir personalitzar el butlletí de notícies i crear 2 butlletins mensuals:

- [Butlletí de notícies per a estudiants i PAS del Campus del Baix Llobregat](#): notícies destinades a aquest tipus d'usuaris. Els enviem notícies sobre tallers, nous serveis i recursos de la biblioteca, horaris del mes, caps de setmana d'obertura...
- [Butlletí de notícies per al PDI del Campus del Baix Llobregat](#): notícies destinades al personal docent investigador. Els enviem notícies relacionades amb recursos de recerca, horaris, etc.

De moment *el feedback* que hem obtingut és molt bo. Més endavant farem un test per tenir dades concretes.

La notícia del mes

Cada mes decidim quina de les notícies que enviem (en els 2 butlletins) és la notícia més destacada i que promocionarem a tot el campus. Accions de promoció de la notícia: la destaquem a la secció del "Google Business", la publiquem al web de la Biblioteca, la fixem a les Xarxes Socials, enviem la notícia per correu electrònic a tots els estudiants.

El bar com a punt d'informació

El bar del campus és potser l'espai de la comunitat UPC de Castelldefels més utilitzat. Per tant en varies ocasions s'han utilitzat les seves instal·lacions per difondre activitats que s'han realitzat a la Biblioteca.

Com a innovació durant l'inici del quadrimestre de primavera s'han col·locat cartells a les taules per donar difusió a un taller de conversa en anglès que s'organitza a la biblioteca els dijous, ja que es va constatar que en les darreres edicions de l'activitat un 75 % dels estudiants del campus la desconeixien, tot i haver-se difós de forma massiva per varis canals.



11. Cartell al Bar del Campus



10. Cartell difós al Bar del Campus

Canals indirectes

Una altre font important d'informació són els esdeveniments mateixos, l'assistència a jornades, activitats, reunions, etc. Permeten conèixer persones de contacte o iniciatives que de vegades queden difoses o silenciades.

Moltes activitats realitzades al campus o a la Biblioteca posen en contacte necessitats reals que tot i que de vegades no són formulades oficialment tenen sortida amb la interacció de persones d'unitats o de serveis diferenciats.

El boca-orella també és un canal informatiu molt eficaç i directe (sempre que sigui veraç i no doni peu a malentesos) sobretot en ambients o entorns de mida similar a la del Campus del Baix

Llobregat. En el cas de l'alumnat que són un col·lectiu difícil d'arribar, en moltes ocasions ells mateixos són la font més directe per transmetre una informació.

Els prescriptors d'informació també tenen un element important en els canals i en la informació que es transmet. Entenem per prescriptors persones amb una influència per sobre d'un col·lectiu que actuen com a canal de comunicació: per exemple professors que recomanen activitats als seus alumnes, etc.

4.2. Experiències negatives

El “no Whatsapp”

Des de la Biblioteca considerem una experiència negativa el fet que un mitjà que nosaltres creiem vàlid per transmetre informació com és el “whatsapp” finalment no s'implementés per falta d'interès dels nostres estudiants.

Cal destacar que a una de les escoles del campus aquest curs 2017-18 s'ha implementat un canal de *Whatsapp* per cadascuna de les seves titulacions i els primers comentaris són que resulta molt efectiu. Cal diferenciar però que la informació que s'hi transmet incideix directament en l'organització acadèmica dels estudiants (canvis de classe, calendaris, etc.).

El “no receptor”

Tot i els esforços per difondre informacions el “receptor fallit” és molt present. Entenem per aquest concepte quan tot i haver difós una informació per tots els canals possibles els receptors no se n'han assabentat.

Alguns dels exemples propers que tenim en el nostre dia a dia: tallers organitzats per Alumni de la UPC que no es poden realitzar per manca d'assistents, desconeixement d'activitats que s'han portat a terme durant un període concret (conversa en anglès “Time to talk”), desconeixement de recursos disponibles, etc.

L'any 2016 es va celebrar els 10 anys de vida de la Biblioteca. Arrel d'aquest fet es van preparar un seguit de tallers d'àmbit científic-divulgatiu que estaven adreçats a la comunitat UPC (taller de Mindfulness, Taller com fer un Hort, visita a ICFO, etc.) i al públic de l'entorn més proper (Castelldefels, comarca, etc.). La informació cap a la comunitat no UPC es va transmetre a través de prescriptors: associacions locals, ajuntament, Biblioteca Pública de Castelldefels, etc.

Tot i l'esforç destinat, l'impacte i els assistents van ser molt baixos, bàsicament perquè no va arribar la informació.

A nivell de Campus també ens costa molt que les informacions arribin (sobretot les activitats) a les empreses de l'entorn.

5. Projectes de futur

La Biblioteca a prop teu (cartelleries a les escoles)

Un dels problemes que s'han detectat a través de l'observació i determinades enquestes realitzades a estudiants, és que la Biblioteca no té prou visibilitat en l'àmbit del Campus; és a dir els usuaris que no utilitzen de manera habitual la Biblioteca i desconeixen molts dels serveis que s'ofereixen des d'aquí.

Per a solucionar aquesta problemàtica s'ha pensat en apropar la biblioteca als estudiants posant plafons a les escoles (ESAB i EETAC).



12. Plafó de les Escoles del Campus

Aquests plafons contenen informació dels serveis i recursos que creiem són d'interès pel nostre alumnat. Traient la biblioteca del seu entorn es vol aconseguir que els usuaris hi vinguin.

La idea principal és tenir informacions fixes i d'altres que és puguin anar modificant, com formacions puntuals, recordatoris, activitats, etc., per poder captar a usuaris potencials. La proposta s'ha engegat de manera immediata i el resultat final dels plafons informatius el teniu a la imatge.

Calendari general de notícies

Durant el 2017 ja es va iniciar la idea de "notícia del mes", que pretén destacar una notícia rellevant en un període concret. Exemples: obertura de caps de setmana en períodes de cap de setmana, inscripcions de tallers i cursos que es realitzaran durant aquell mes, etc.

Aquestes notícies s'han escollit d'una manera més o menys aleatòria, durant l'any 2018 la BCBL s'ha proposat com a objectiu fer una agenda d'esdeveniments del campus i de la vida universitària (xerrades, congressos, períodes d'exàmens, períodes de matriculacions de Treballs Final de Grau, etc.).

Per poder planificar amb anticipació quina serà les notícies del mes del 2018 i quin mes s'enviaran. Per a realitzar aquest calendari es contactarà amb les unitats del campus que ens poden proporcionar la informació: escoles, gestió acadèmica, departaments, etc.

Per la gestió coordinada de les xarxes socials que té la BCBL s'utilitza un sistema similar que servirà de base i exemple per poder confeccionar aquest calendari general de notícies.

Beacons

És una nova App desenvolupada (Treball Fi de Grau¹) per un estudiant de l'EETAC que funciona amb tecnologia *beacons* i et permet estar al dia de totes les informacions de la Biblioteca i de la resta del Campus del Baix Llobregat.

L'aplicació de moment es troba en fase de proves, però la idea és que es puguin desenvolupar millores i mantenir-la des del Campus del Baix Llobregat (ampliació de localitzacions, fer front a les limitacions de versions dels dispositius-només funciona amb Android-, sistema bluetooth, limitacions territorials-només funciona al campus).



13. Projecte Fi de Grau:
Beacons

Utilització del campus Virtual (Atenea) com a canal de comunicació

De cara al futur proper estaria bé poder disposar d'algun espai de promoció de notícies de la biblioteca, en el campus virtual de la UPC (anomenat *Atenea*).

Informacions als navegadors dels ordinadors de la BCBL

Un altre projecte seria posar la notícia del mes com a pàgina d'inici dels navegadors dels equips de la biblioteca. Es podria programar perquè sortís als següents equips de la biblioteca:

- Ordinadors portàtils.
- Tablets.
- Ordinadors de l'aula d'informàtica.
- Ordinadors de "peu dret" per consultar el catàleg.

6. Reflexions finals

Després d'analitzar i avaluar l'experiència comunicativa de la Biblioteca i del Campus hem arribat a un seguit de reflexions que poden ajudar a definir actuacions en un futur no massa llunyà.

Primer de tot cal comentar que tot i que el fet que hi hagi varis canals i el seu manteniment sigui alt cal tenir canals diferenciats per col·lectius o grups d'usuaris diferents si és vol tenir eficàcia en la comunicació (duplicar informació). Per tant el més important és trobar i utilitzar mecanismes de replicació automàtica.

Un punt comú en tots els aspectes relacionats amb la comunicació és el fet que els missatges han de ser breus i atractius i han de ser enviats en el moment oportú, quan es detecta la necessitat (és més important un bon moment que un bon missatge). Això garanteix la rebuda per part dels nostres receptors.

Tot i l'aparició de xarxes socials el correu electrònic continua essent el mitjà més útil per part de tots els col·lectius. Tot i això hem detectat que els missatges on la informació et remet a un enllaç web o els missatges on s'ha de clicar una imatge per accedir al a informació de vegades

¹ Cabezas, Marc. Disseny i desenvolupament de serveis basats en beacons pel Campus del Baix Llobregat [en línia]. 2017. [data de consulta: 06/03/18]. <http://upcommons.upc.edu/handle/2117/109401>

tampoc són efectius. El gran nombre de missatges que rebem diàriament i el poc temps per processar-los seria la resposta a aquesta evidència.

Hi ha canals que poden ser d'utilitat per un col·lectiu i un emissor determinat però no es pot generalitzar. Per exemple el WhatsApp que l'Escola d'Agricultura utilitza per comunicar-se amb els seus estudiants és molt útil però en el cas de les informacions que enviaria la biblioteca no.

I per acabar comentar que les xarxes socials més utilitzades per a les biblioteques universitàries són Facebook i Twitter. Per tant cal potenciar el que tenim i no ampliar canals, ja que la massificació de canals de comunicació no és un èxit i genera soroll informatiu.

7. Bibliografia

- HUBER, A., SCIENCE, I., DIXON, J. y SERVICES, I., 2017. Redesign of Library Spaces : A Collaborative Project with Engineering Students. *Redesign of Library Spaces: A Collaborative Project with Engineering Students*.
- RANDHAWA, J.S. y AHUJA, I.S., 2017. Examining the role of 5S practices as a facilitator of business excellence in manufacturing organizations. *Measuring Business Excellence* [en línea], vol. 21, no. 2, pp. 191-206. ISSN 1368-3047. DOI 10.1108/MBE-09-2016-0047. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-12-2014-0323>.
- CHATTEN, Z. y ROUGHLEY, S., 2016. Developing Social Media to Engage and Connect at the University of Liverpool Library. *New Review of Academic Librarianship*, vol. 22, no. 2-3, pp. 249-256. ISSN 17407834. DOI 10.1080/13614533.2016.1152985.
- HUANG, H., KAI WAH CHU, S., YUYANG LIU, L. y YI ZHENG, P., 2017. Understanding User-Librarian Interaction Types in Academic Library Microblogging: A Comparison Study in Twitter and Weibo. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 43, no. 4, pp. 329-336. ISSN 00991333. DOI 10.1016/j.acalib.2017.06.002.
- ANSARI, M.S. y TRIPATHI, A., 2017. Use of WhatsApp for Effective Delivery of Library and Information Services. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology* [en línea], vol. 37, no. 5, pp. 360. ISSN 0976-4658. DOI 10.14429/djlit.37.11090. Disponible en: <http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/11090>.
- RANDHAWA, J.S. y AHUJA, I.S., 2017. Examining the role of 5S practices as a facilitator of business excellence in manufacturing organizations. *Measuring Business Excellence* [en línea], vol. 21, no. 2, pp. 191-206. ISSN 1368-3047. DOI 10.1108/MBE-09-2016-0047. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-12-2014-0323>.
- ARNAU, M., BENAVIDES, R. y MERINO, À., 2016. WhatsApp: nou canal de comunicació a la Biblioteca de la Universitat de Girona. *Item: revista de biblioteconomia i documentació* [en línea], vol. 1, no. 61, pp. 105-117. [Consulta: 30 enero 2018]. ISSN 1699-521X. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/317363/407458>.
- MARTÍN-MARICHAL, M. y MC, 2017. Las universidades y las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales. 2017. [en línea], [Consulta: 30 enero 2018]. Disponible en: <https://acceda.ulpgc.es:8443/handle/10553/21107#.WnBRKBNUFSA.mendeley>.