

EXPERIÈNCIA

El camí cap a la millora: el servei de comunicació i web de la Biblioteca de la UOC

Natàlia Castellana Mir

ncastellana@uoc.edu

[93 486 3983](tel:934863983)

Carlos Lavatelli

clavatelli@uoc.edu

[93 486 3986](tel:934863986)

Sandra Pérez Roig

sandraroig@uoc.edu

[93 450 53 81](tel:934505381)

Biblioteca, Comunicació, Desenvolupament web, UX, SEO

Resum descriptiu

En els darrers anys, l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC ha iniciat un camí per consolidar **un servei de comunicació i web multidisciplinar**, integrat dins la mateixa Biblioteca. Amb una **visió centrada en l'estudiant**, l'equip s'esforça per conèixer-ne les necessitats amb l'objectiu de millorar **la seva experiència d'usuari al web** i proporcionar-li **continguts que s'ajustin als seus interessos**. També ha establert **mecanismes interns** per garantir l'eficiència i la qualitat dels continguts que es publiquen, tot mantenint-se al corrent de les **noves tendències** per garantir la millora contínua.

El camí cap a la millora

El servei de comunicació i web de la Biblioteca de la UOC

Format per:



Coordinadora del servei



Webmaster



Tècnica de comunicació

Característiques del servei

- Equip qualificat integrat a la Biblioteca.
- Suport transversal a la resta d'equips de l'Àrea.
- Mecanismes interns per garantir l'eficiència i la qualitat.
- Seguiment de noves tendències per la millora contínua.
- Col·laboració amb la resta d'àrees de la UOC: projectes tecnològics, analítica web, etc.

Tasques:

Pla de comunicació

Gestió del compte Twitter

Butlletí intern Edició web

Disseny de nous espais web

Supervisió del to i l'estil

Calendari editorial Informes d'ús

Manteniment del web

Bones pràctiques SEO i UX

Gestió d'incidències i peticions

L'estudiant el centre

Analitzem què necessita per adaptar-nos-hi

Amb l'enquesta anual de la UOC dels estudiants, enquestes i entrevistes fetes per la Biblioteca, les preguntes que rebem al servei d'atenció La Biblioteca Respon, el feedback del professorat i l'anàlisi de l'ús del web i dels recursos web.



Web

Nou web i nous espais

- Nou web amb una navegació més intuïtiva.
- Personalització segons perfil i àrea d'estudi.
- Estrena de nous espais web per respondre les necessitats de l'estudiant.



Comunicació

Nova estratègia

- Estratègia multicanal i multiformat.
- Comunicació adaptada als estudiants amb els temes que li interessen.
- Autonomia per generar productes senzills i visuals



Cap a on anem?

Nous projectes web

Grup de treball sobre Intel·ligència artificial

Millores dels informes d'analítica web



Imatge 1: Resum de les idees clau del procés de consolidació de l'equip de comunicació i web de la Biblioteca de la UOC

1. Introducció

1.2 D'on venim? De l'origen a la consolidació

Des de fa temps, l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC treballa per millorar la comunicació i el desenvolupament del seu web. En el 2015, es va crear la figura de referent de comunicació de l'Àrea i en el 2017, es va incorporar el rol d'administrador del web. Un any després, es va assignar a una persona la coordinació del projecte per renovar el web de la Biblioteca. Aquest trajecte ha implicat l'establiment de circuits de treball col·laboratiu amb altres equips de la Universitat en àmbits com la comunicació, l'anàlisi web, el SEO i els projectes tecnològics.

Avui dia l'equip està format per professionals amb **formació i experiència en les diferents tasques de les quals s'ocupa**: una coordinadora (dissenyadora web, especialista en *User experience*), un webmaster i una tècnica de comunicació. Es planteja com **un servei estratègic** que col·labora estretament amb la direcció i ofereix **suport transversal** a la resta d'equips. S'encarrega de:

Tasques de l'equip de Comunicació i web	
Comunicació	Web
<ul style="list-style-type: none"> Definició del pla de comunicació de la Biblioteca i del calendari editorial Elaboració d'un butlletí intern quinzenal Redacció de notícies Publicació a xarxes socials Producció de materials audiovisuals i multimèdia Elaboració de continguts pel web Supervisió del to i l'estil comunicatiu 	<ul style="list-style-type: none"> Manteniment del web Supervisió de bones pràctiques UX i posicionament SEO Edició web i aplicació dels criteris de marca Elaboració d'informes d'ús del web Implementació de millores tecnològiques Gestió d'incidències i peticions Disseny de nous espais web

Imatge 2: Algunes de les tasques de les quals s'ocupa l'equip de comunicació i web de la Biblioteca

2. Metodologia

2.1 Nova governança: el full de ruta

El grup de treball de comunicació i web ha establert un **model de governança web** que defineix els rols i els protocols per garantir la qualitat dels continguts publicats, mantenir un estil i to comunicatiu uniforme, així com promoure bones pràctiques en experiència d'usuari i posicionament web. El grup ofereix suport a les persones editores del web en la publicació de continguts i n'assumeix la supervisió i centralitza les peticions i consultes de web i comunicació que arriben de la resta de companys i companyes de l'equip.

La nova governança web gira al voltant de tres figures:

Rols en la governança del web de la Biblioteca	
Qui se n'ocupa?	Què fa?
<p>Responsable del contingut (<i>information owner</i>)</p> <p><i>Coordinadora de l'equip de comunicació i web i Direcció de la Biblioteca</i></p>	<p>És l'últim responsable de la informació publicada al web i de la seva actualització.</p>
<p>Tècnic expert (<i>content editor</i>)</p> <p><i>Tècnics de l'equip de comunicació i web</i></p>	<p>Experts en traslladar el contingut de manera òptima en el web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • To i estil comunicatiu i gràfic • Bones pràctiques UX i SEO
<p>Editor (<i>content owner</i>)</p> <p><i>Personal bibliotecari amb permisos i formació d'edició que rep l'acompanyament de l'equip de comunicació i web</i></p>	<p>Introducció i actualització de continguts</p>

Imatge 3: Rols en l'edició del web de la Biblioteca

2.2 Anàlisi de les necessitats

El grup de treball posa l'estudiant al centre i analitza les seves necessitats i expectatives respecte a la Biblioteca. Ho fa a partir de:

- L'[enquesta de satisfacció anual](#) que la UOC envia al final del curs als estudiants que han cursat algun grau o màster universitari amb dues preguntes específiques sobre la Biblioteca.
- Les consultes que fan arribar els estudiants a través del servei [La Biblioteca Respon](#).
- Les sol·licituds del professorat en contacte directe amb l'alumnat.
- Les enquestes internes i les entrevistes als usuaris del web.
- Els informes d'ús del web i de la col·lecció de la Biblioteca.

Aquestes dades són clau per la definició dels nous espais web i la comunicació de l'Àrea.

3. Accions

3.1 Un web nou més personalitzat i intuïtiu

En el 2021 es va posar en marxa [un nou web](#), un projecte transversal en què van col·laborar diferents equips de treball de la UOC, aportant el seu coneixement des d'àmbits diferents (tecnològic, posicionament web, disseny centrat en l'usuari o comunicació) i es van entrevistar representants dels públics principals de la Biblioteca per recollir les seves necessitats.



Imatge 4: L'actual web de la Biblioteca

Es van identificar tres necessitats dels estudiants a les quals el web volia donar resposta:

- «Vull trobar la informació fàcilment»: després d'una anàlisi de l'experiència d'usuari (UX) es va presentar una nova proposta d'arquitectura de la informació per facilitar l'accés als continguts i afavorir **una navegació més intuïtiva**.
- «Vull informació que m'ajudi en els meus treballs»: es crea **una pàgina d'inici personalitzada** per a cada perfil d'usuari. L'estudiant hi pot consultar els recursos i els serveis específics per a l'aprenentatge, com pautes i recursos per elaborar el seu treball final.
- «Vull veure els recursos que necessito»: una de les peticions més recurrents dels estudiants era trobar **recursos per al seu àmbit d'estudi**. Per això, les bases de dades, les bibliogües i les notícies es van classificar segons els àmbits d'estudi de la UOC. Quan l'estudiant s'identifica en el web, veu en primer lloc, els recursos dels seus Estudis (per exemple, Estudis d'Arts i Humanitats).

Amb el temps també s'han dissenyat nous espais web per abordar altres necessitats dels estudiants:

- **[Forma't amb BiblioSkills](#)**: un espai web de formació *a la carta*, que recull i visibilitza l'agenda de seminaris de la Biblioteca i ofereix continguts autoformatius com vídeos, infografies i guies perquè els estudiants puguin desenvolupar les seves competències digitals. Inclou des d'una guia per aprendre a citar en els estils més difosos (APA, Chicago, Harvard, Vancouver i ISO 690) a una infografia amb les claus d'una bona cerca d'informació.
- **[Com és el llibre digital a la UOC?](#)**: un espai web per donar a conèixer les característiques del llibre digital a la UOC i respondre els dubtes més freqüents dels estudiants sobre els més de 300.000 llibres digitals als quals tenen accés. Inclou un vídeo introductori, informació sobre l'accés als llibres, manuals d'ús dels llibres editorial per editorial, preguntes freqüents i una explicació sobre la gestió dels títols.
- **[La propietat intel·lectual](#)**: es va renovar l'espai web per donar resposta a les preguntes més freqüents sobre els drets d'autor entre la comunitat universitària. Va ser un projecte transversal en el qual va participar el professorat i l'equip d'Assessoria Jurídica de la UOC. La nova versió de la pàgina inclou continguts actualitzats, concisos i adaptats a les necessitats dels diferents públics. També presenta un vídeo per entendre quins mecanismes utilitza la Universitat per fer un ús ètic de la informació i respectar els drets d'autor.
- **[Noves biblioguies](#)**: per acompanyar als estudiants a aprofundir en qüestions d'actualitat, s'han estrenat noves guies, amb una cura de continguts sobre temes com [el canvi climàtic](#), [la intel·ligència artificial](#), [les criptomonedes](#) o [la violència de gènere a Internet](#).
- **[Com són els recursos d'aprenentatge a la UOC?](#)**: un espai web que explica com són els materials educatius amb què els estudiants aprenen a les aules, amb una quarantena de vídeos i exemples.

3.2 Una nova estratègia de comunicació

3.2.1 Informació adaptada a l'estudiant

La Biblioteca té [un apartat del web dedicat a l'actualitat](#) i també el [compte X @UOCBiblioteca](#). Per millorar la percepció dels estudiants s'han identificat quins són els temes que els generen més interès i en quins moments del curs acadèmic es consumeixen més.

Els temes preferits són el que estan relacionats amb els treballs finals i la citació bibliogràfica. També són protagonistes les informacions sobre perspectiva de gènere.

Notícies amb més visites	
Trenta exemples de treballs finals (2020)	30.214
La UOC actualitza les pautes internacionals de citació per visibilitzar les autores en les bibliografies (2021)	11.708
Com has de citar en la teva bibliografia? (2022)	10.901
Ha arribat l'hora de fer el treball final? Consulta'n alguns exemples (2022)	10.487
Violència de gènere a internet: tipus, mites i continguts per prevenir-la (2021)	7.245

Imatge 5: Les notícies més visitades a la Biblioteca del 2020 al 2023

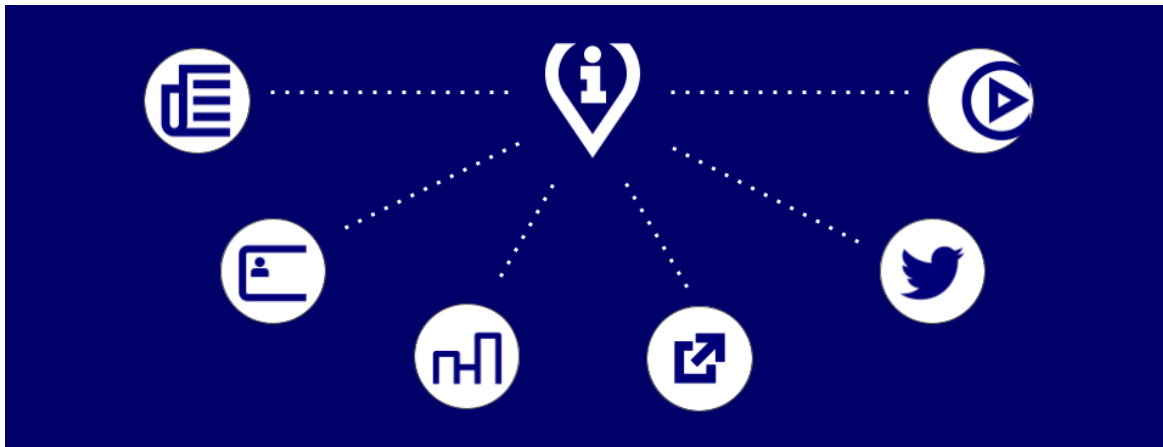
El calendari editorial de la Biblioteca i el pla de xarxes socials s'ha adaptat per donar resposta a aquests interessos. Inclou temes com consells i eines útils per als estudiants amb motiu de l'inici del curs acadèmic, l'obertura d'inscripcions a seminaris de formació, novetats i promoció dels recursos de la col·lecció digital, el llançament de noves biblioguies, informació sobre els recursos d'aprenentatge de la UOC, promoció de l'accés obert o iniciatives en matèria de perspectiva de gènere i objectius de desenvolupament sostenible.

3.2.2 Estratègia multicanal i multiformat

La Biblioteca participa en el circuit de comunicacions de la Universitat, compartint les seves informacions amb l'òrgan de coordinació de la comunicació, la Comissió de Planificació Estratègica de Continguts (CPEC). Aquesta col·laboració permet fer difusió dels continguts de la Biblioteca a través dels canals de la UOC, consolidats i amb impacte, i destinats als diferents públics. D'aquí que, el model de pla de comunicació de l'activitat i serveis de la Biblioteca de la UOC es basi en una **estratègia multicanal i multiformat**.

- **Multicanal:** s'han identificat els canals de la Universitat amb més impacte per amplificar la difusió dels continguts de la Biblioteca, agilitzar la comunicació, i optimitzar recursos. Cada canal està pensat per un públic diferent i això, permet personalitzar al màxim els missatges de la Biblioteca, en especial els que s'adrecen als estudiants.

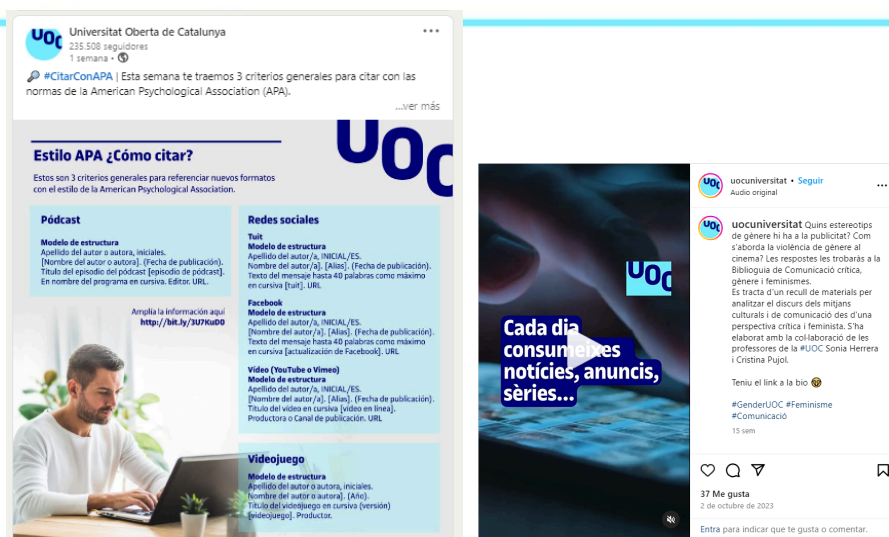
- **Multiformat:** s'allarga la vida de les informacions amb la generació de noves peces com notícies, publicacions a xarxes socials, bàners, vídeos o infografies. Són continguts de fàcil elaboració, que segueixen la guia d'estil de la UOC i que l'equip de la Biblioteca pot crear de manera fàcil i autònoma.



Imatge 6: Un contingut pot compartir-se en els canals de la UOC de maneres diferents.

Alguns exemples de com es pot presentar un contingut de formes diferents i en canals diversos:

- Els **vídeos promocionals breus** es poden publicar tant a Instagram com a Youtube (*Shorts*). Com a exemple, un mes després de la seva publicació [aquest breu vídeo](#) va obtenir 4.222 reproduccions en el canal d'Instagram de la UOC.
- **Notícia de la Biblioteca** [No et perdis aquests vídeos amb consells i tècniques d'estudi](#). Una notícia de la Biblioteca amb recursos de la col·lecció, adreçada a estudiants, es comparteix per donar la benvinguda al nou semestre al portal de la UOC. Ha rebut 2.845 visites.
- **Infografies** compartides al compte LinkedIn de la UOC amb exemples pràctics de citació en estil APA, extrets de la [guia de citació de la Biblioteca](#). Amb tan sols [una publicació](#), s'obtenen 390 reaccions i 45 vegades comparticions.
- Una entrada en els blogs dels Estudis de la UOC. En aquest exemple del [blog Tot Comunica dels Estudis d'Informació i Comunicació](#), la bibliotecària Àgueda Mercadal explica als estudiants quins continguts poden consultar a la Biblioteca.



Imatge 7: Exemples d'informacions de la Biblioteca publicades als canals amb més impacte de la Universitat

3.2.3 Un cas pràctic: BiblioSkills

Mostrem el cas real del pla de difusió Biblioskills, un espai web que va néixer l'octubre de 2023. Es van definir els objectius, els públics (tant els consumidors de l'espai com els actors que podien promocionar l'espai entre els estudiants), els canals, el format dels productes, els missatges adaptats a cada públic, el calendari i la definició dels indicadors de mesurament del pla. Es va desenvolupar i validar amb la direcció de la Biblioteca i es va fixar una data per fer seguiment dels objectius i reformular el pla si era necessari.

Com a part de les iniciatives planificades, es va realitzar un micromoooc a través de X per donar la benvinguda als estudiants al nou curs acadèmic i proporcionar informació sobre els serveis i recursos disponibles a la Biblioteca.

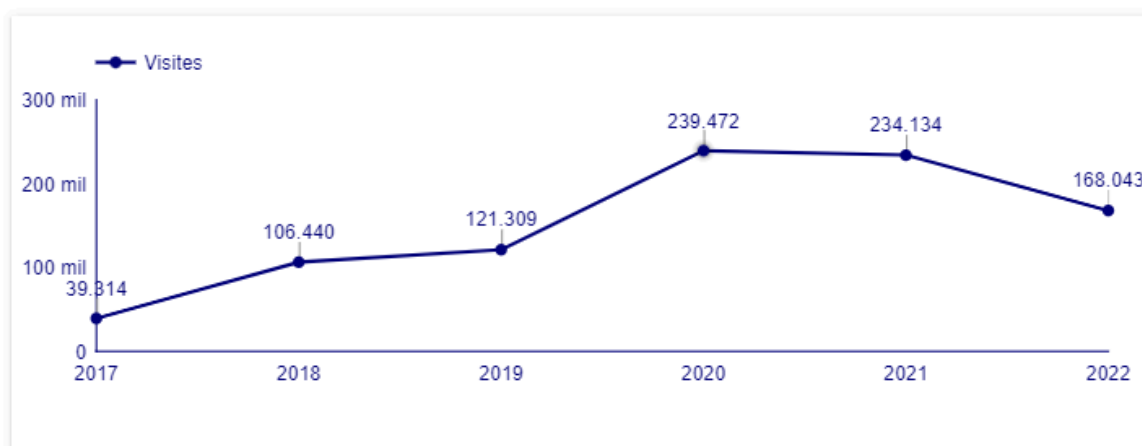
Producte	Canals	Públic
Presentació del nou espai web a la resta d'àrees de la UOC	Reunions i correus electrònics	Públics interns
Informacions sobre l'estat del projecte Presentació interna del nou espai	Reunions d'equip Butlletí intern quinzenal	Àrea de Biblioteca
Notícia de llançament adaptada	Mòdul d'actualitat del Campus Virtual de la UOC i butlletí per estudiants	Estudiants
Notícia de llançament adaptada per a tutors i professorat col·laborador	Mòdul d'actualitat del Campus Virtual de la UOC i butlletí per tutors i	Tutors i tutores Professorat col·laborador

	professorat col·laborador	
Notícia de llançament adaptada per professorat i equip propi	Mòdul d'actualitat del Campus Virtual de la UOC i butlletí per personal propi	Professorat i equip propi
Notícia de llançament general	Apartat Actualitat del web de la Biblioteca	Comunitat UOC
Elaboració d'un GIF promocional de l'espai	Compte Twitter @UOCBiblioteca	Estudiants
Curs via Twitter amb motiu de la sortida del nou espai #BiblioSkillsUOC	Compte Twitter @UOCBiblioteca	Estudiants
Publicacions a xarxes socials	Xarxes institucionals de la UOC	El vídeo publicat a Instagram obté Espai BiblioSkills 5.000 plays i 80 likes.
Activació d'un formulari perquè el professorat pugui demanar incloure el recurs a les aules	Formulari	Més de 400 assignatures ja ho han fet
Referències del nou espai en noves notícies	Tots	Comunitat UOC
Notícia sobre el nombre de visites rebudes a l'espai	Tots	Comunitat UOC

4. Resultats

- En l'enquesta del curs 2022-2023, la valoració dels estudiants cap a la Biblioteca es va incrementar i va arribar a ser [un dels 5 aspectes millor valorats](#) de la Universitat.
- Un any després del llançament del web de la Biblioteca, es va enviar una enquesta de valoració a 18.000 estudiants de diferents àmbits d'estudi. Amb una participació de 313 estudiants, la valoració global del web va ser de 7,1 sobre 10. A més, es va obrir un formulari de valoració al web, al qual van respondre 181 usuaris, amb el 59 % valorant-lo amb un 4 o 5 sobre 5.
- La comunitat universitària visita els nous espais web. Dels espais estrenats recentment el més visitat ha estat l'espai de formació de la Biblioteca, BiblioSkills que va rebre més de 20.000 visites en els tres primers mesos de vida (de l'octubre al desembre de 2023).

- El nombre de cerques i descàrregues de documents de la Biblioteca ha seguit una tendència a l'alça en els últims sis anys. En el 2022, un cop estrenat el web, la comunitat universitària va fer més de 7 milions de descàrregues de documents, com llibres o articles i més d'un milió de cerques.
- En els darrers anys, s'ha registrat en el web un augment gradual de la durada mitjana de les sessions i una disminució del percentatge de rebot. De 2022 a 2023 es va passar de 3:39 minuts i 26,23 % de rebot a 3:51 minuts i 18,88%.
- Tot i una tendència a la baixa respecte anys anteriors, durant el 2023 es van fer 802 publicacions a través del compte X @UOCBiblioteca que van obtenir 161.000 impressions (2021, 243.000; 2022, 183.000) i 5.714 interaccions (2021, 12.000; 2022, 8000).
- La nova estratègia de comunicació ha fet que es mantinguin estables les visites a les notícies d'actualitat publicades al web de la Biblioteca.



Imatge 8: Evolució de les visites de les notícies publicades al web de la Biblioteca

- La introducció d'un circuit per atendre les consultes de l'equip de la Biblioteca de comunicació i web ha afavorit el seguiment i cobertura de les peticions: en el 2022 es van recollir 214 peticions 2022 i 297, en el 2023.

5. Discussió

L'equip treballa actualment en diferents qüestions a curt i llarg termini:

- **La personalització de l'experiència d'usuari:** s'identifica com una qüestió clau per a millorar l'experiència dels estudiants amb el web de la Biblioteca i es treballa en la seva millora. Un primer pas ha estat la implementació d'una nova funcionalitat en el web amb què

els estudiants poden reconèixer els recursos recomanats per al seu programa específic amb l'etiqueta “Per a la teva titulació”.



Imatge 9: Nova funcionalitat del web de la Biblioteca: recursos etiquetats per programa

- **La simplificació de l'accés a la informació:** es treballa en la implementació de millores en diferents pàgines web. El cas més recent és la formulació de l'espai web del servei d'atenció [La Biblioteca Respon](#). S'ha incorporat un cercador de preguntes freqüents perquè els estudiants puguin consultar respostes més de pressa. Si no troben la resposta, poden enviar la seva pregunta a través del formulari del servei.
- **Grup d'intel·ligència artificial.** S'ha creat grup de treball dedicat a analitzar les possibilitats de la IA i avaluar-ne l'aplicació. Un dels projectes en curs estudia com integrar aquesta tecnologia en el web de la Biblioteca per proporcionar recomanacions personalitzades basades en les preferències dels usuaris i oferir un motor de cerca que recuperi resultats més precisos i suggeriments personalitzats.
- **Analítica web:** la Biblioteca participa en un grup transversal de la UOC dedicat a l'anàlisi de dades. Treballem per generar informes d'ús del web per avaluar amb detall les accions dels usuaris dins de cada pàgina i adaptar l'estratègia de generació de continguts i nous espais.
- **Col·laboració entre grups de treball i àrees.** S'impulsa la col·laboració entre equips de la Biblioteca i de la Biblioteca amb altres àrees de la UOC per dur a terme projectes transversals.

6. Conclusió

La implementació d'una nova governança, amb una definició clara de rols i protocols establerts, ha jugat un paper crucial en la consolidació de l'equip de comunicació i web. La nova governança web ha contribuït a garantir la qualitat dels continguts publicats i promoure bones pràctiques en experiència d'usuari i posicionament web.

La introducció d'un web nou més personalitzat i intuïtiu, en resposta a les necessitats identificades dels estudiants. S'han iniciat accions per millorar encara més la personalització de l'experiència d'usuari, simplificar l'accés a la informació i explorar l'aplicació de la intel·ligència artificial al web de la Biblioteca. També es continua treballant per tenir una comprensió més profunda de les preferències dels usuaris.

La nova estratègia de comunicació multicanal i multiformat ha demostrat ser efectiva en l'amplificació de la difusió dels continguts de la Biblioteca, arribant a diferents segments de públic i mantenint una presència constant en els canals de comunicació de la UOC. El pla de comunicació de BiblioSkills permet veure com els canals de la UOC projecten la informació de la Biblioteca, permeten llançar missatges específics per a cada públic elaborar productes senzills de forma autònoma sense dependència de tercers.