



CENTRE

**“ON LA
COMUNICACIÓ
ES TROBA
AMB LA
TECNOLOGIA”**

The COMTEC Centre: Teaching Innovation Experiences in and from the Library

Visit of TU Delft

January 2023

Oskar Hernández-Pérez



Collection of the General Serials Library - 2nd. Floor



Collection of the General Serials Library - 2nd. Floor



Collection of the General Serials Library - 2nd. Floor



Emptying and relocation of 600 linear meters



Transformation of 265 m² of space



Transformation of 265 m² of space



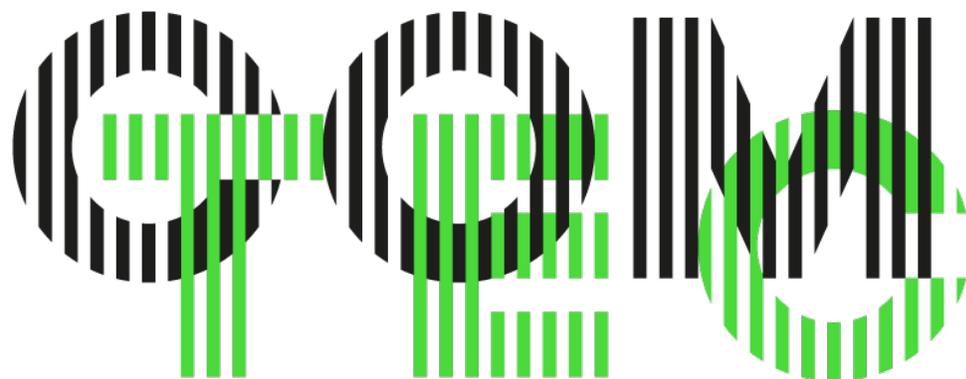
COMTEC Centre



COMTEC Centre



Faculty of Communication Science: COMTEC Strategy



**“ON LA
COMUNICACIÓ
ES TROBA
AMB LA
TECNOLOGIA”**

Faculty of Communication Science: COMTEC Strategy



Faculty of Communication Sciences → Get to know the Faculty → COMTEC project

The Faculty

Message from the dean

History of the Faculty

The Faculty in numbers

Photo gallery

Access and plans

Government bodies

Dean's team

Faculty Board

Coordinating Committee of the Faculty Board

Academic Affairs Committee

Economy and Services Commission

Masters Commission

Quality Commission

Equality Commission

COMTEC project

COMTEC project



The **COMTEC** project is the strategy of the Faculty of Communication Sciences for the decade of 2020. It is a commitment to promote knowledge and digital talent in the field of communication. For this reason, it is governed by the motto "**Where Communication meets Technology**".

COMTEC's aim is to lead the conceptualization, training and reflection of the technological transformation of society by introducing communication as an indispensable element and at the same level as technical issues.

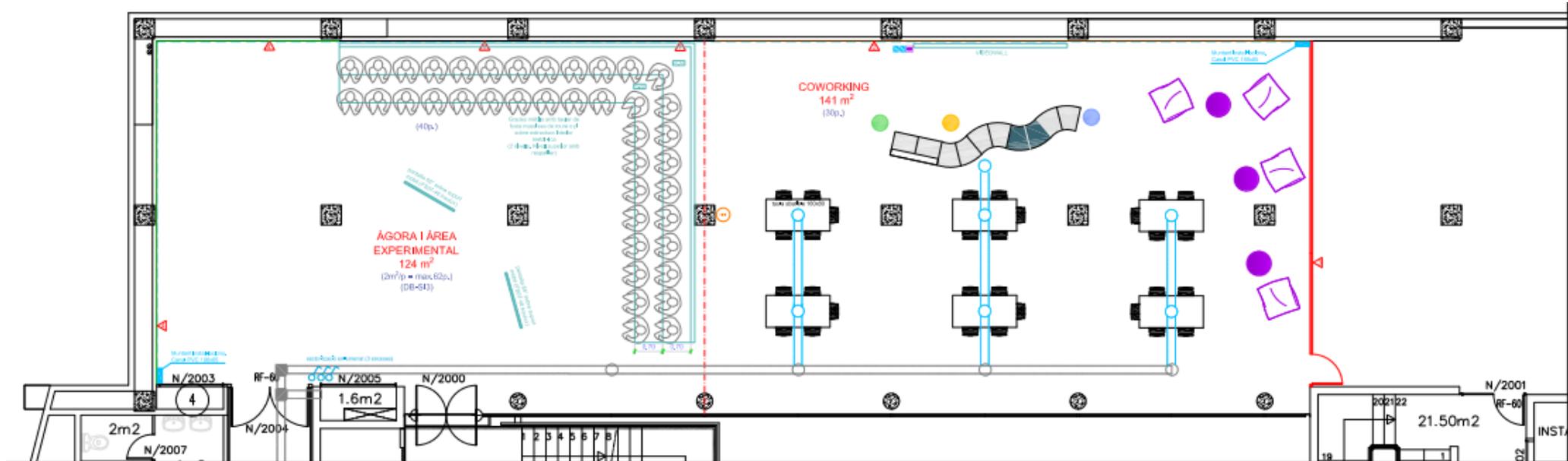
To achieve this, we want to offer training and reflection tools to the three groups that make up the university community: **teachers**, **students** and **administration and services staff (PAS)**.

Logistic Support and Information Point

Tel. 93 581 16 95

slipi.comunicacio@uab.cat

COMTEC Centre: Conceptualization



EXPERIMENTACIÓ

Espai d'experimentació: Croma + sensors + 5G

Espai polivalent (facultat + biblioteca)

AGORA

Espai docent (assignatures)

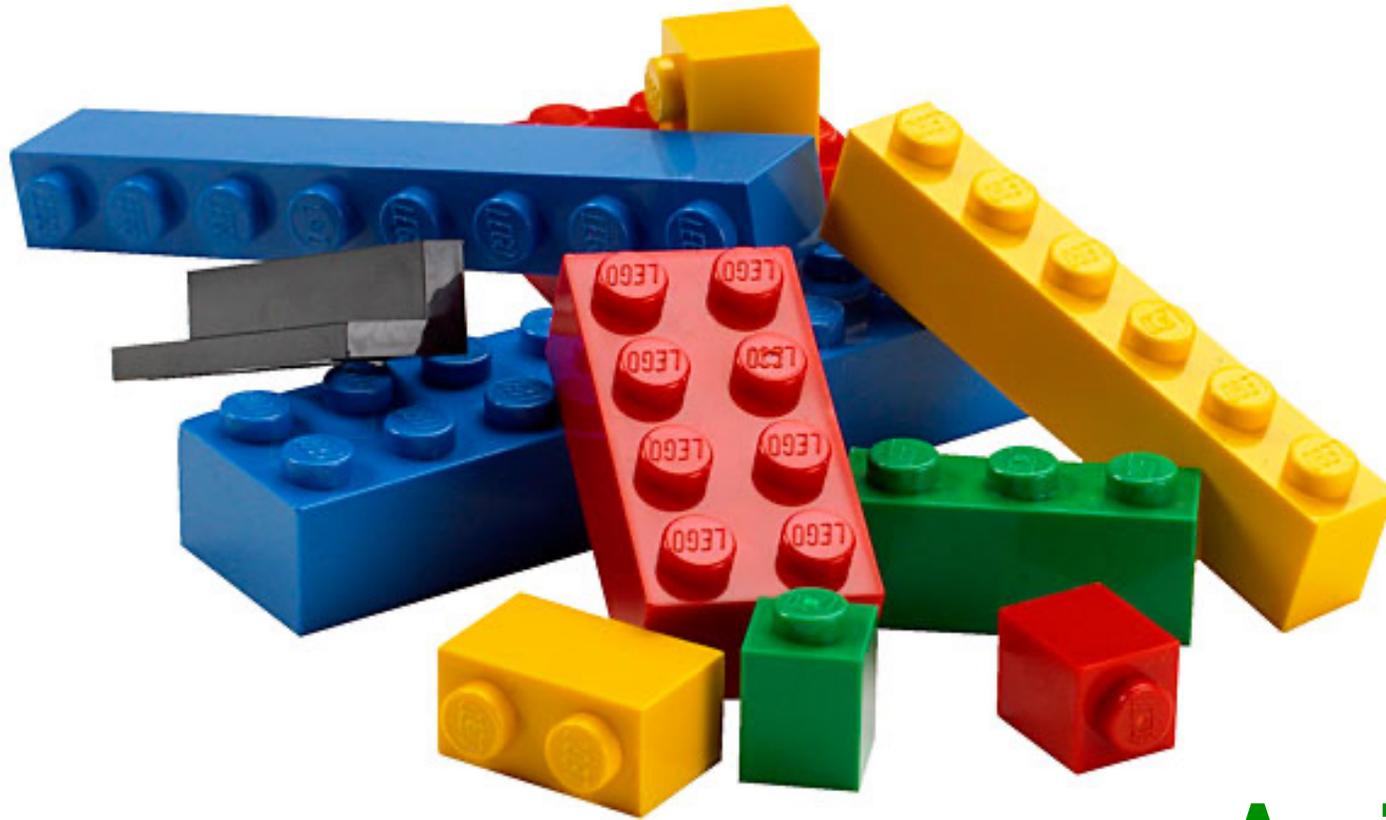
Activitats de divulgació i reflexió
(facultat + biblioteca)

COWORKING

Espai de treball i creació (assignatures)

Espai de consulta i estudi (biblioteca)

Pilot phase



April – July 2021

Pilot phase

- Objective “*learning by doing*”:
 - experimenting with space,
 - learning from such experimentation.
- Call for participation: Faculty members.
- Requirement: teaching innovation.
- Co-design: Faculty + space articulator.
- Dean of the Faculty: content curator.
- Evaluation questionnaire passed to the teaching staff.

General data of the pilot phase



12 weeks

11 teaching activities

2 bachelor's and 3 masters degrees

14 sessions

275 students

18 teachers

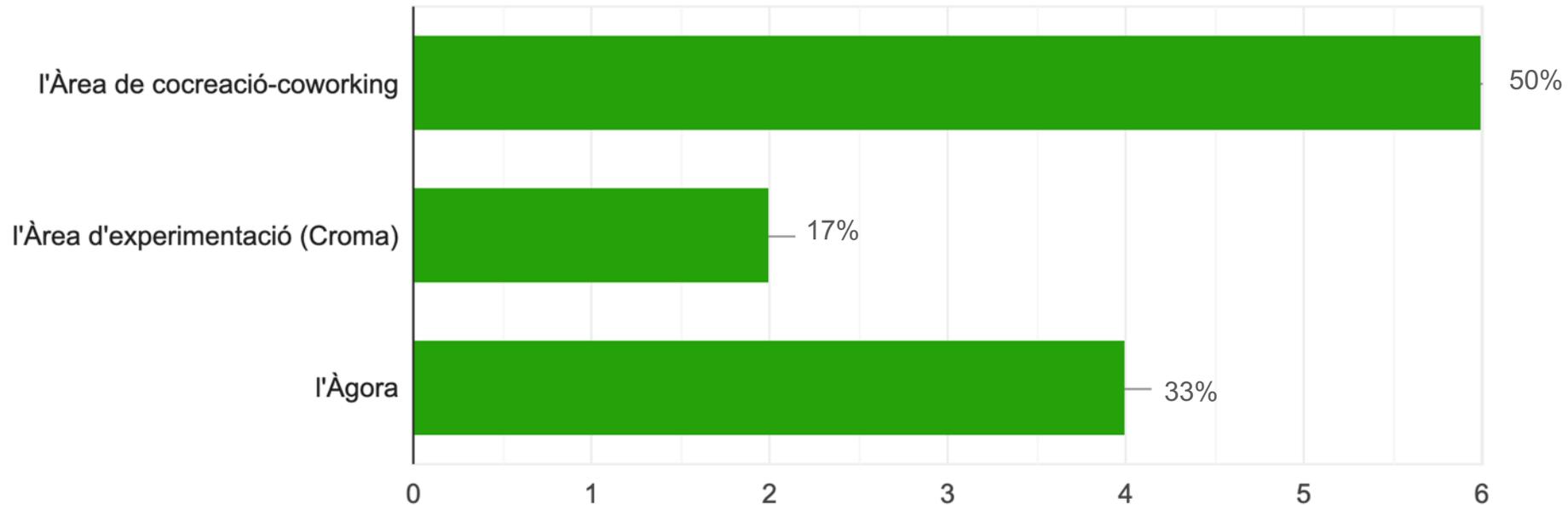
3 professionals outside the UAB

47 hours of teaching innovation

Use of spaces

- ✓ The co-creation area is the most used area

Ús dels espais. La sessió s'ha desenvolupat a... (pots marcar més d'una opció)



Use of spaces



Use of spaces



Use of spaces



Use of spaces



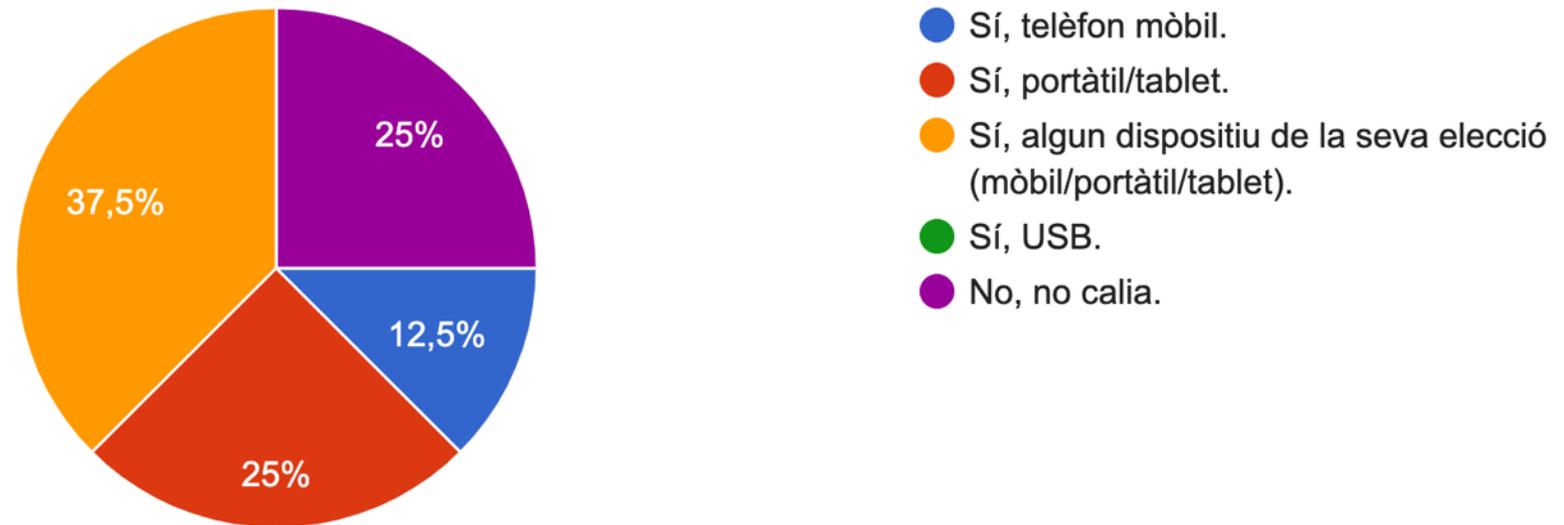
Use of spaces



m-learning: use of mobile devices

✓ 75% of the sessions are designed for students to use their own mobile devices

Calia que els estudiants portessin els seus propis dispositius per seguir la sessió?



m-learning: use of mobile devices



m-learning: use of mobile devices



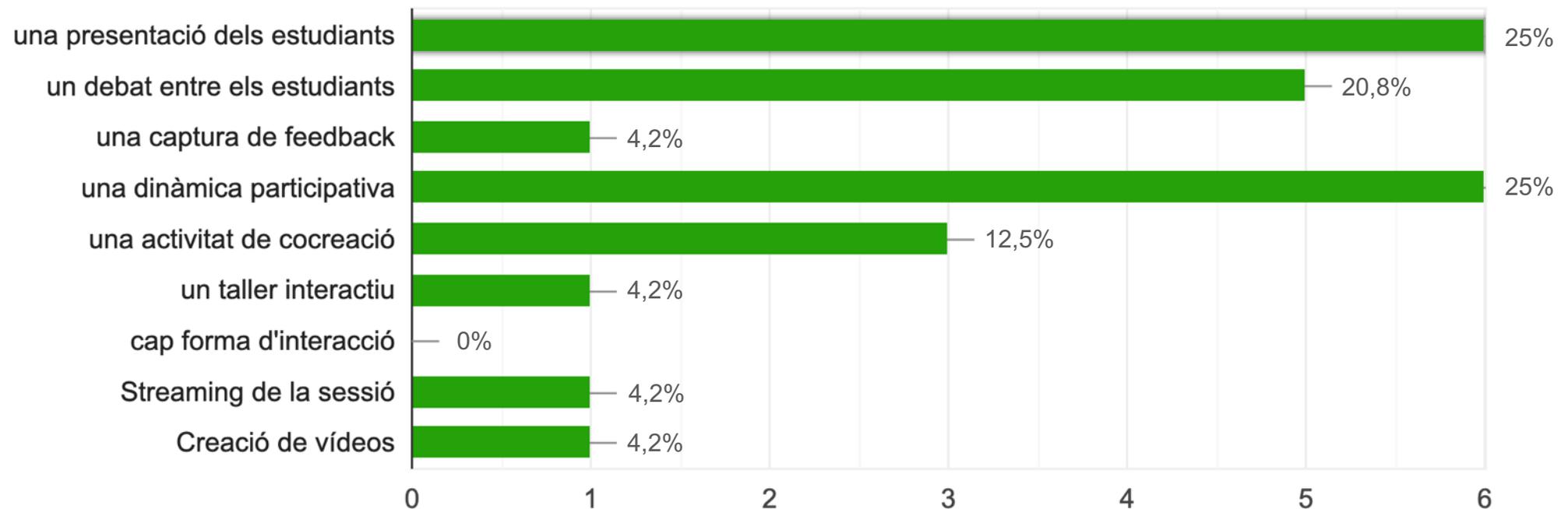
m-learning: use of mobile devices



Participatory methodologies

✓ Sessions are highly interactive

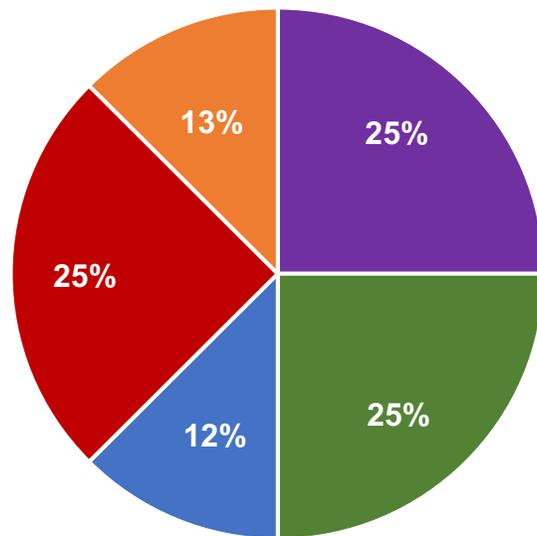
La sessió que has realitzat ha inclòs... (pots marcar més d'una resposta)



Participatory methodologies

- ✓ Work is mainly done in small groups (62% of the sessions)

La sessió s'ha desenvolupat treballant... (pots marcar més d'una resposta)



- En petits grups
- En petits grups + amb el conjunt del grup
- En petits grups + individualment
- Amb el conjunt del grup
- Amb el conjunt del grup + individualment

Participatory methodologies



Participatory methodologies



Participatory methodologies



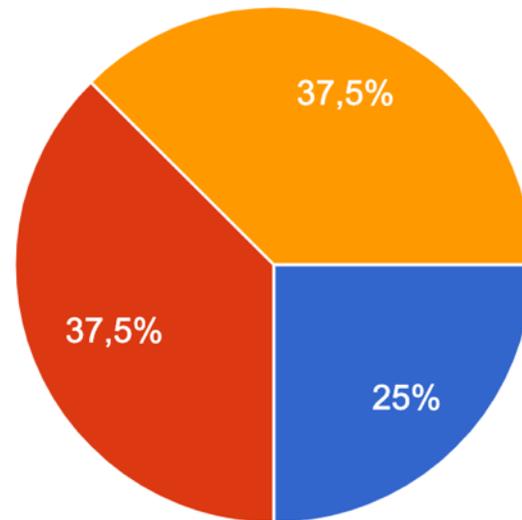
Participatory methodologies



Technologies and audiovisual products

- ✓ More than 60% of the sessions produce an audiovisual product

La sessió ha generat algun tipus de producte audiovisual?



- Sí, els estudiants han generat productes audiovisuals utilitzant l'equipament del COMTEC.
- Sí, els estudiants han generat productes audiovisuals, però no han utilitzat l'equipament del COMTEC.
- No, la sessió no ha generat cap tipus de producte audiovisual.

Technologies and audiovisual products

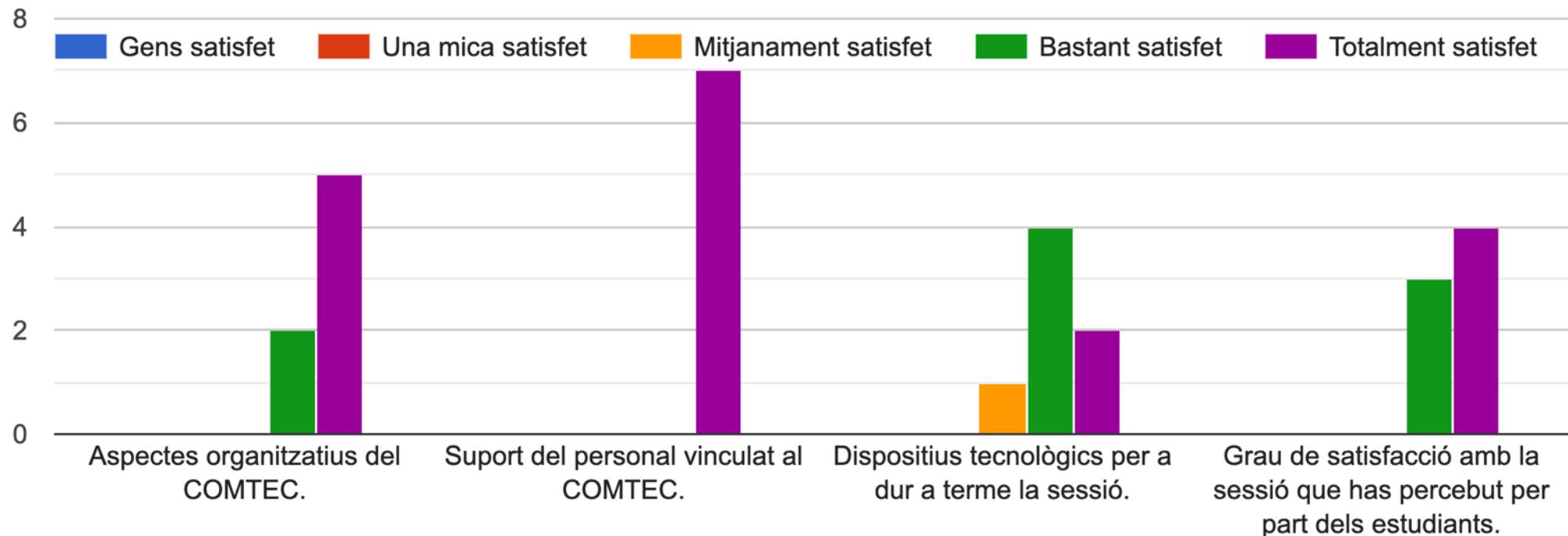


Technologies and audiovisual products



Overall satisfaction

✓ The overall satisfaction of the teaching staff is very high



Development phase



September 2021 – July 2022

Development phase

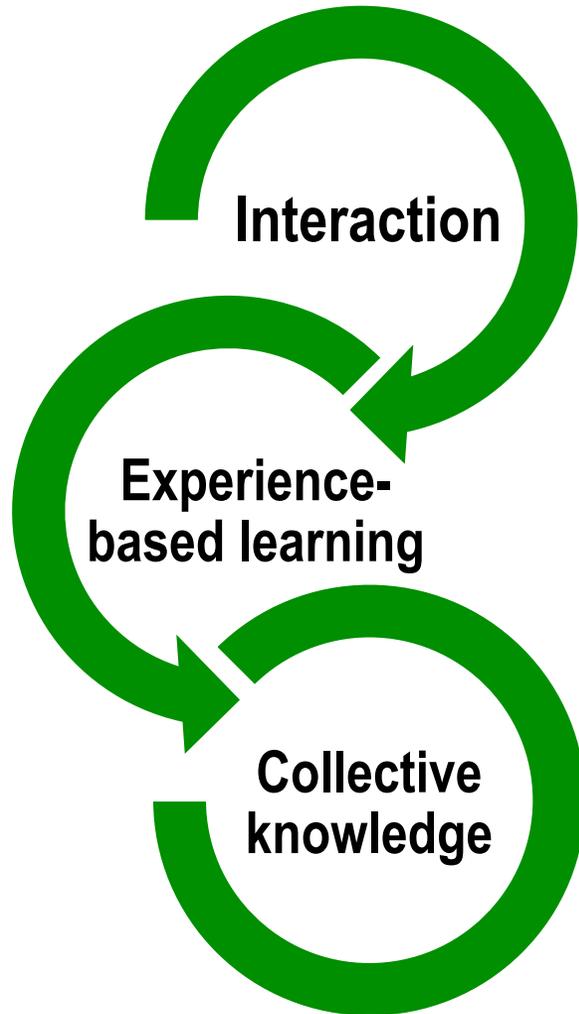
- What do we want to happen at the COMTEC?
- What resources do we have?
- What is COMTEC about?



What do we want to happen at the COMTEC?

- ✓ **Participatory approach to sessions**
- ✓ **Co-design and co-creation methodologies**
- ✓ **Learning content**

Participatory approach



Starting point: students are at the center of the teaching and learning processes

- Active and co-responsible agent
- Positioning in the debate
- Promoting critical thinking
- Promoting the emergence of questions
- Facilitating communication

Participatory approach

Interaction

- Breaking the top-down verticality of the teaching action

Experience-based learning

- Acquire meaningful and applicable knowledge based on challenges

Collective production of knowledge

- Working on the basis of the recognition of “the other” (otherness)
- Intersubjective position that legitimizes the person’s own knowledge about what she/he knows, is concerned with or perceives.

Participatory approach

Students are at the center of their learning processes and are active and co-responsible agents



Participatory approach

Promoting the emergence of questions and their collective resolution



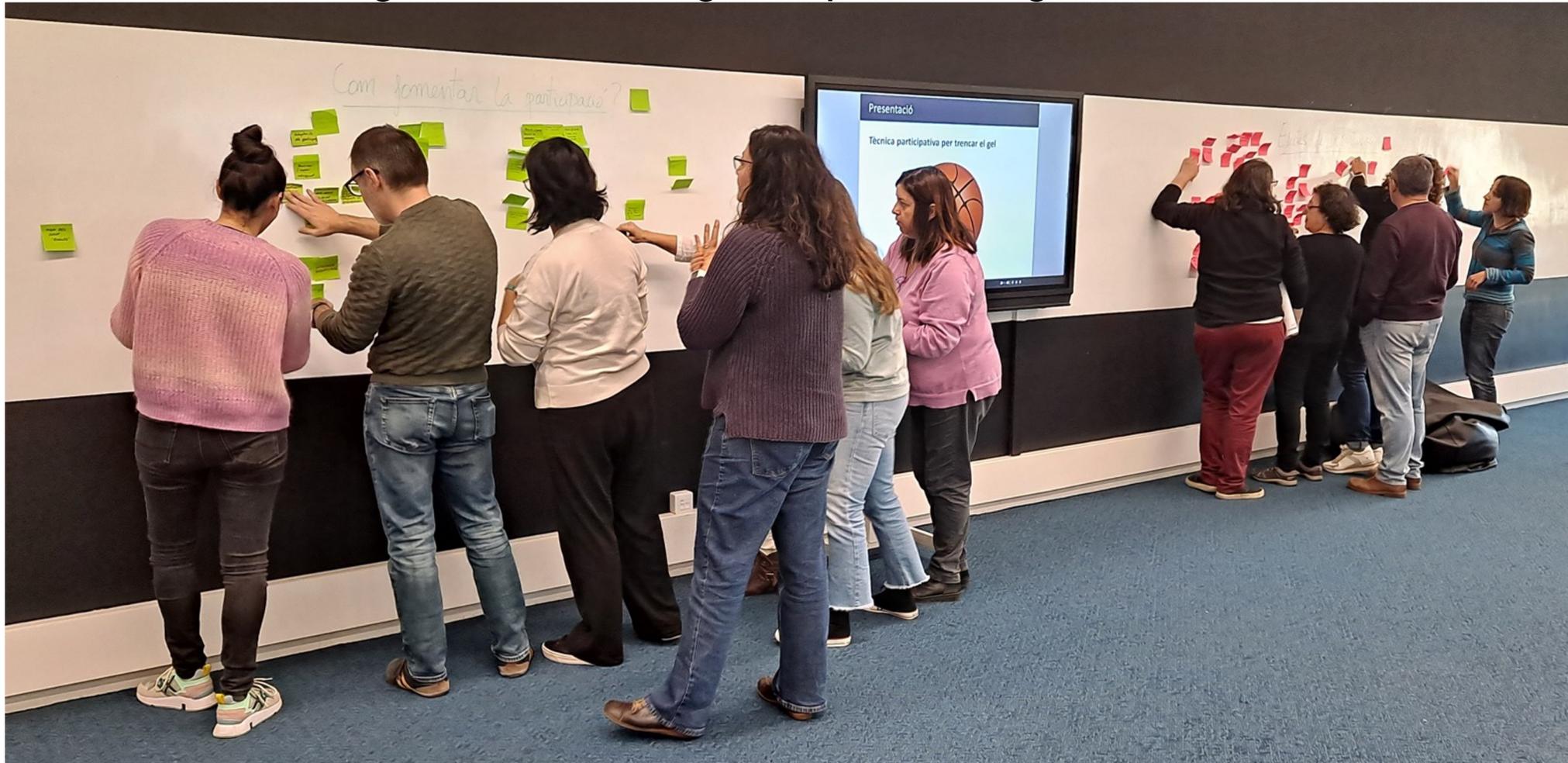
Participatory approach

Experiential learning: students acquire significant and applicable knowledge based on challenges



Participatory approach

Promoting critical thinking and positioning in debates



Participatory approach

Breaking the top-down verticality of the teaching action



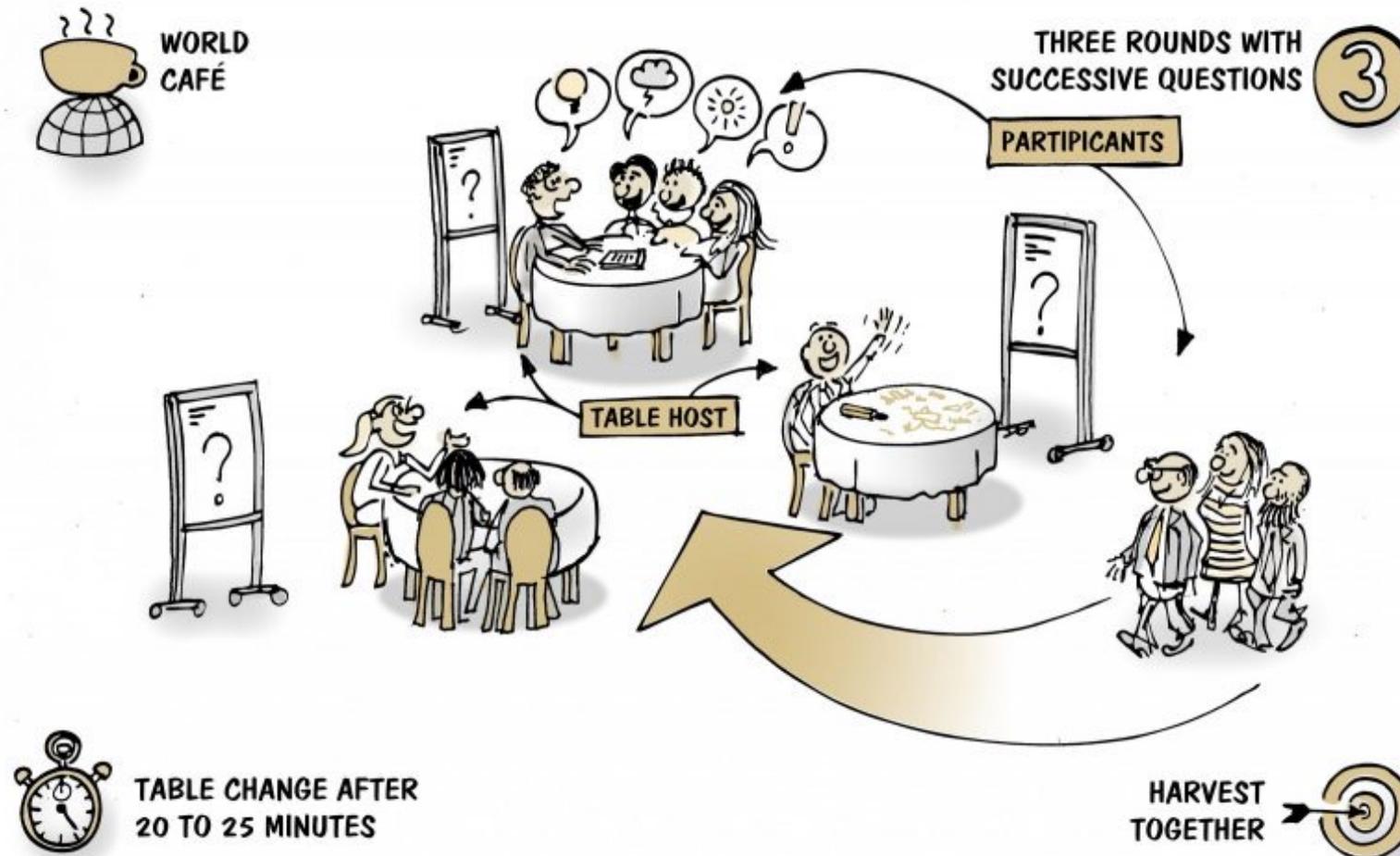
Participatory approach

Working in small groups in order to share opinions, reach consensus and facilitate communication for people who tend to be inhibited



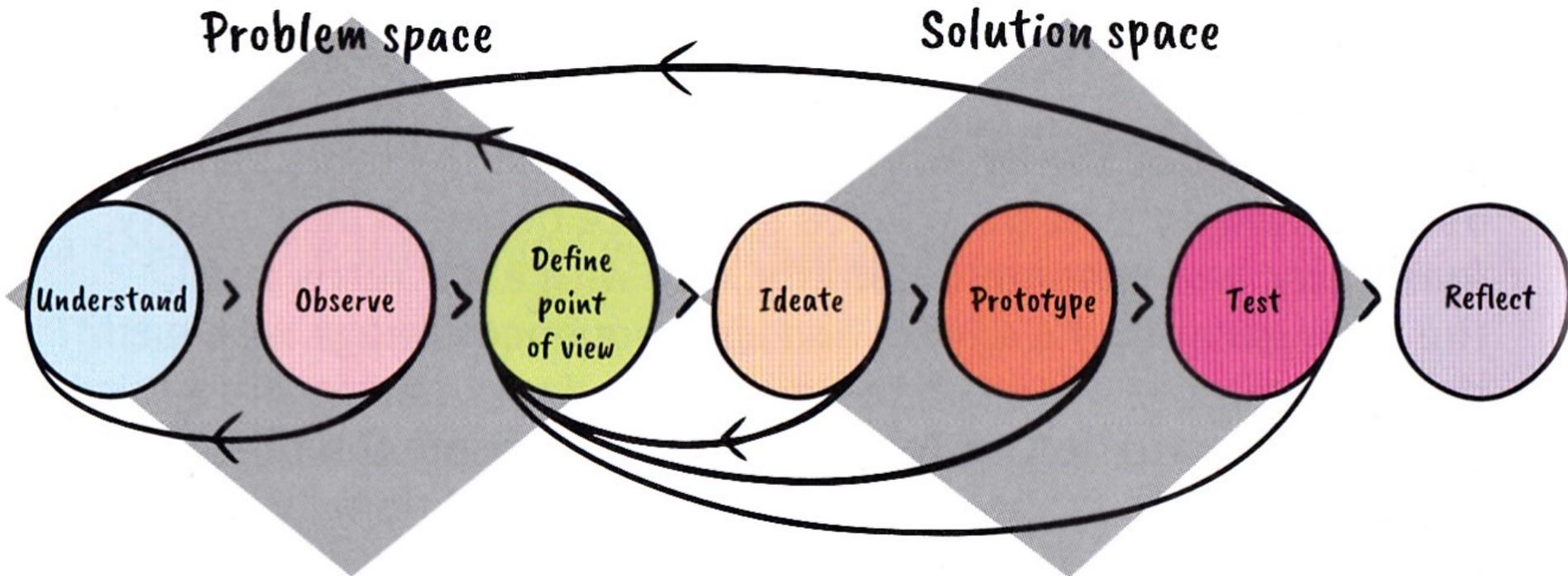
Co-design and co-creation methodologies

Participatory techniques



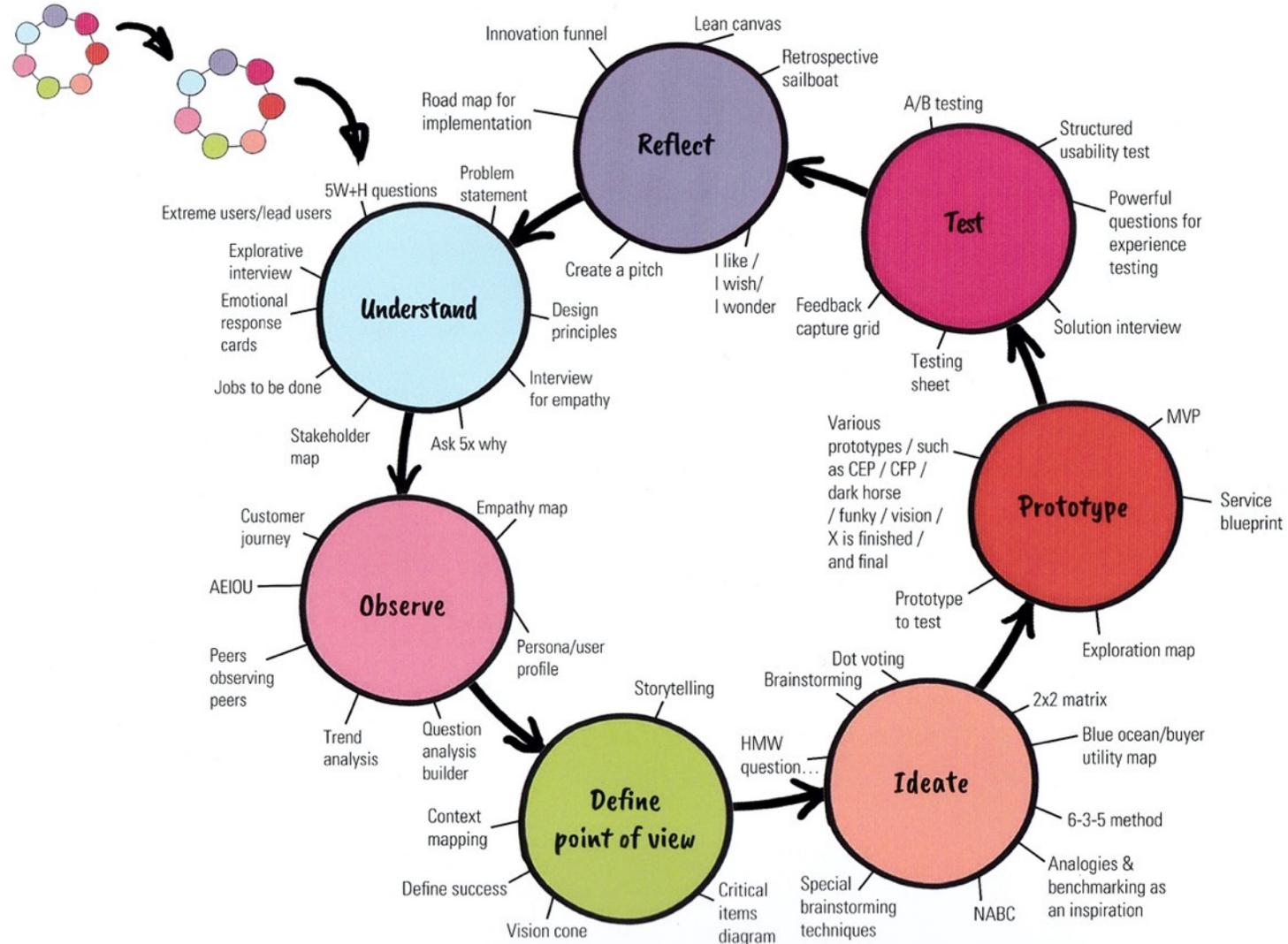
Co-design and co-creation methodologies

Design thinking techniques

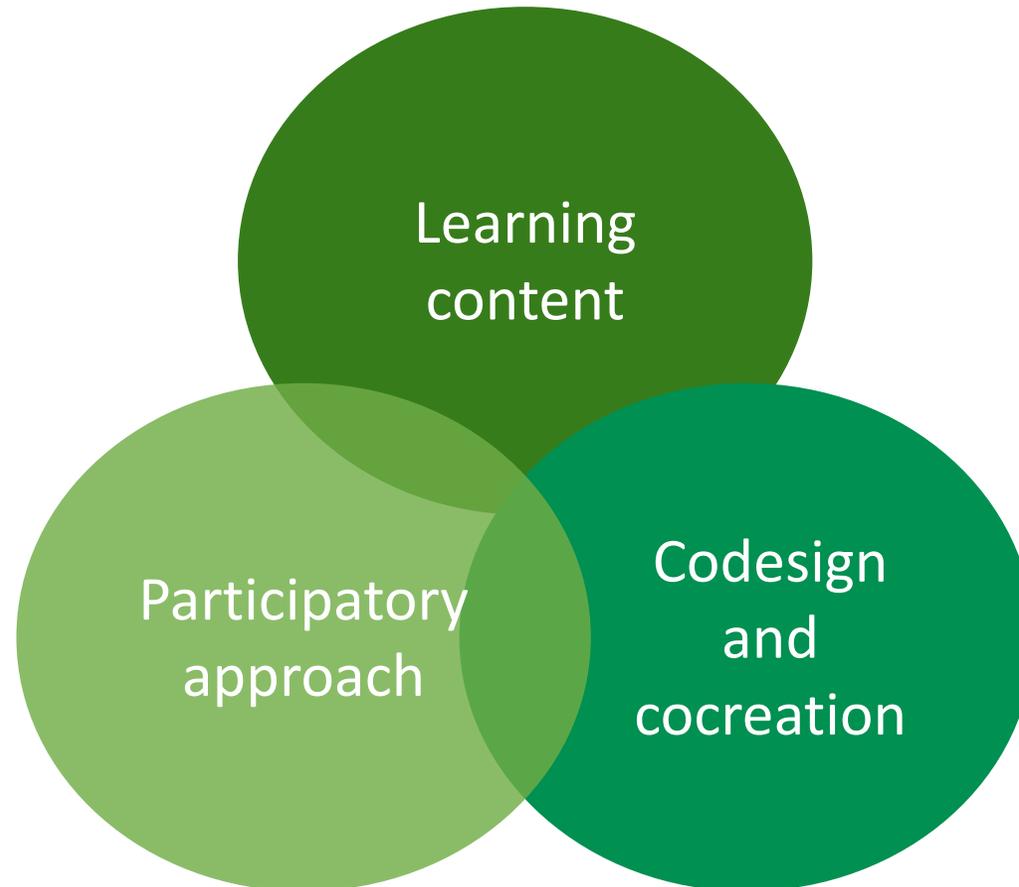


Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2020). *The Design Thinking Toolbox: A Guide to Mastering the Most Popular and Valuable Innovation Methods*. München: John Wiley & Sons Inc.

Co-design and co-creation methodologies



What do we want to happen at the COMTEC?



Learning content: subject *Internal Communication*

MANUAL DE BENVINGUDA

El manual d'acollida o de benvinguda és una guia creada per a les noves incorporacions, l'objectiu de la qual és facilitar informació útil per a la ràpida adaptació dels/de les nous/noves empleats/empleades a l'organització on comencen treballar.

Aquesta guia, creada des del Departament de Comunicació Interna juntament amb Recursos Humans, ha de servir per orientar a les noves incorporacions sobre diferents àmbits per fer-los sentir participants de l'organització des del primer moment, propiciar la seva productivitat i resoldre dubtes.

Així doncs, aquest manual ha de servir com una guia que ofereix transparència i claredat als/a les empleats/ades sobre els temes més rellevants del seu dia a dia, des del començament de la seva relació laboral.

Cada organització farà el Manual de Benvinguda en funció de les seves característiques.

A grans trets, un manual de benvinguda ha de contenir:

Benvinguda del president o director/a general de la companyia

Característiques de la companyia

- Activitat principal de la companyia i la seva dimensió.
- Elements més destacats de la cultura corporativa: història, missió, visió i valors.
- Organigrama general.
- Breu presentació dels diferents centres i departaments.
- Presentació de les instal·lacions.
- Presentació dels reptes del Pla Estratègic de la companyia.
- Estratègia de Responsabilitat Social Corporativa (si la companyia en té).

Procediments interns

- Presentació dels procediments de recursos humans: quants dies de vacances pertoquen i com demanar-los, on es poden consultar les nòmines, quins són els horaris, etc.
- Presentació dels diferents canals de comunicació interna: intranet, portal per resoldre dubtes informàtics, extensions telefòniques, etc.
- Breu menció dels actes interns que se celebren a la companyia.

EXERCICI 3

Manual de benvinguda

Sessió al COMTEC – Divendres 11 de març, de 15:00-18:00h.

Us proposem que elaboreu un *customer journey map* aplicat al procés d'incorporació de noves persones en l'organització. La tècnica del *customer journey* consisteix a posar-se en la pell d'una altra persona (client, o, en el nostre cas, una nova incorporació laboral), amb l'objectiu d'entendre amb detall quines són les seves experiències quan interactua amb la nostra empresa, productes o serveis. L'objectiu últim de la sessió al COMTEC és que l'alumnat elabori un **Manual de Benvinguda sobre la base del coneixement experiencial i co-construït de forma col·lectiva que hauran generat amb l'ajuda d'aquesta tècnica.**

Objectius

- 1) Generar una comprensió compartida sobre les experiències per les que passa una persona quan s'incorpora a una organització, en tres moments concrets: abans del primer dia de feina, el primer dia de feina i el moment en el que ja està integrat a l'organització.
- 2) Empatitzar amb les accions, pensaments i emocions que poden emergir en cinc professionals diferents durant el seu "viatge" d'integració en l'organització: des del no formar part de l'empresa fins a estar-ne integrat.
- 3) Identificar les necessitats d'informació que poden tenir les noves persones treballadores durant el procés d'incorporació a l'organització.
- 4) Emprar tot aquest coneixement col·lectiu que l'alumnat haurà generat de forma experiencial per elaborar el Manual de Benvinguda.

Desenvolupament

15:00 – 15:05 (5')

INTRODUCCIÓ: EL COMTEC CENTRE

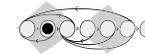
- Benvinguda i breu explicació sobre què és el COMTEC Centre, quines són les característiques de l'espai i què tenen de particular les sessions que es desenvolupen al COMTEC.

Customer Journey

Project:
Team:
Version & Date:



CUSTOMER JOURNEY



Quick guide: The Customer Journey aims to understand in detail what users/customers experience when interacting with companies, products or services. This establishes a common understanding within the team in order to close problem areas and gaps in customer interaction and to realize a unique experience. First, the persona and scenario of the customer journey are determined. The typical steps and partial steps of the customer journey are then recorded and the individual actions defined. This is best done through observation and interviews, which are recorded in steps 3 and 4. In the fifth and sixth steps, the observed emotions, difficulties and problems are noted and the most important statements and quotations are written down. In the last two steps, improvement possibilities and next steps are finally defined. In this context, it is best to identify those responsible for the respective improvements.

<p>Persona Choose the persona and describe it briefly.</p>  <p>1</p>	<p>Scenario Determine the scenario or a task to be completed. What does the persona do and what is the context?</p>  <p>2</p>	<p>Goals and expectations What is to be achieved with the Journey and Task? What are the goals and expectations?</p> 																
<p>Typical Journey Describe the Customer Journey.</p> 	<p>Define the individual steps. What happens BEFORE, DURING and AFTER the actual experience. Go from the coarse, superordinate steps to the substeps (From coarse to detail)</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="751 672 894 729"></td> <td data-bbox="894 672 1037 729"></td> <td data-bbox="1037 672 1179 729"></td> <td data-bbox="1179 672 1322 729"></td> <td data-bbox="1322 672 1465 729"></td> <td data-bbox="1465 672 1607 729"></td> <td data-bbox="1607 672 1750 729"></td> <td data-bbox="1750 672 1893 729"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">before</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">during</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">after</td> </tr> </table> <p>3</p>										before		during			after		
before		during			after													
<p>Action Define the individual actions.</p>	<p>4</p> <p>5</p>																	
<p>Thinking Amend what the person says or thinks about it.</p>	<p>quotes</p> <p>quotes</p> <p>quotes</p> <p>quotes</p>																	
<p>Emotions Complete the emotion curve.</p>   <p>6</p>	<p>Record the emotional status (positive and negative) of each step with coloured adhesive dots or emoticons.</p> <p>7</p> <p>8</p>																	
<p>Opportunities Define the possibilities for improvement.</p>	<p>Collect the improvement ideas and select the most interesting ones.</p> <p>Area of responsibility</p> <p>Determine the persons responsible for action and processes in the organization.</p> <p>Detail the interesting improvement ideas and define the next steps.</p>																	

Working in small groups



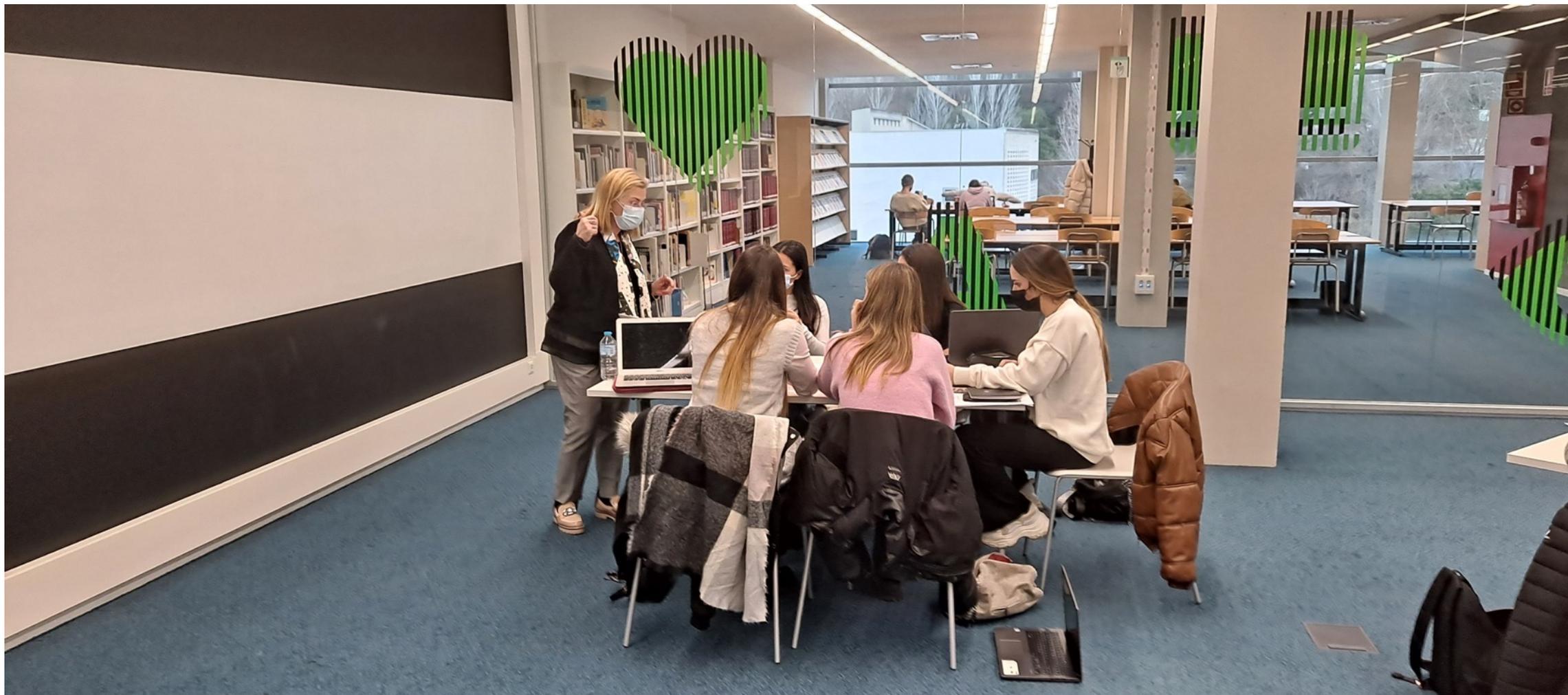
Design thinking techniques



Interaction



Teaching support



Plenary



Plenary



Challenge-based learning

Choose the persona and describe it briefly.

Persona
ALEX PASQUAL
- EQUIP IT
- CADA DIA DE ROSAS
- VIU A PROP DE LA PENA
- CONSTANCIA
- TREBALLADOR
- SOCIALBLE
- 32 ANYS

Scenario
Determine the scenario or a task to be completed. What does the persona do and what is the context?
- CONÈixer MILLOR AMB QUI TREBALLARÀ I USARÀ
- SABER DE QUINA MANERA S'ACOMPLIRÀ L'EMPA A LES SEVES NECESITATS
- CONÈixer LES POLITIQUES DE L'EMPRESA.

Goals and expectations
What is to be achieved with the Journey and Task? What are the goals and expectations?
- Facilitar informació útil per l'adaptació dels nous empleats
- Transmetre la cultura corporativa
- Per que el treballador es senti acompanyat
- Generar sentiments de pertinença i calor organitzativa.

Typical Journey
Describe the Customer Journey.

Action
Define the individual actions.

Thinking
Amend what the person says or thinks about it.

Emotions
Complete the emotion curve.

Information

Define the individual steps. What happens BEFORE, DURING and AFTER the actual experience. Go from the coarse, superordinate steps to the substeps (From coarse to detail)

before: Prebre un correu electrònic amb la seva identificació de l'empresa. Rep el manual de beningüada.

during: Primer contacte amb errors i companyis. Primer encontre informàtic. Reunió de presentació amb altres departaments. Reunió per primera vegada de part del seu superior. Primer esmorzar organitzat per l'empresa. Reunió per primera vegada els treballadors de la nova empresa.

after: Teambuilding, activitats familiaritzadores amb els valors i costums de l'empresa. Reunió de festa (dinar).

quotes:
"Quina beningüada per a l'equip amb la seva identificació de l'empresa."
"L'empresa té en compte la meua beningüada i em proporciona moltes comoditats."
"Valoren la meua feina i el meu esforç."
"La meua família s'ha parat molt bé a les accions."

Emotions: IL·LUSIÓ, MOTIVACIÓ i SATISFACCIÓ, PERTINENÇA

Collect the improvement ideas and select the most interesting ones.

Detail the interesting improvement ideas and define the next steps.

Source: Template adapted from THE DESIGN THINKING TOOLBOX

Project:
Team: ANA BARRA, CARMEN ALONSO, CARLA ZIMMEL, IRENE GARCIA Y MARTA RAMOS
Version & Date:

Employee integration
Quick guide: The Employee Integration aims to understand in detail what employees experience when entering a new organization in order to solve problem areas and gaps in workers' interaction and to realize a unique experience. First, the steps of the employee integration are then recorded and the individual actions defined. This is best done through observed emotions, difficulties and problems are noted, and the most important statements and questions are noted in this context. It is best to identify those responsible for the respective improvements.

Persona
FRAN ENRICH
Choose the persona and describe it briefly.
Fran Enrich té 28 anys.
Se considera familiar, positiu i extravertit.
Viu al poble de Vila-real, a prop de Sagunt.
Treballa per independitzar-se amb un projecte.
Le apassiona la agricultura.

Scenario
Determine the scenario or a task to be completed. What does the persona do and what is the context?
Fran Enrich treballa a Vila-real, a prop de Sagunt, en un poble rural. Treballa per independitzar-se amb un projecte. Treballa per independitzar-se amb un projecte. Treballa per independitzar-se amb un projecte.

Typical Journey
Describe the Customer Journey.

Action
Define the individual actions.

Thinking
Amend what the person says or thinks about it.

Emotions
Complete the emotion curve.

Information

Define the individual steps. What happens BEFORE, DURING and AFTER the actual experience. Go from the coarse, superordinate steps to the substeps (From coarse to detail)

before: Llegir el manual per saber què haurem de fer. Consultar el manual per saber què haurem de fer i com ho farem.

during: Reunió amb el responsable de l'equip de treball. Reunió amb el responsable de l'equip de treball.

after: Teambuilding, activitats familiaritzadores amb els valors i costums de l'empresa. Reunió de festa (dinar).

quotes:
"L'empresa té en compte la meua beningüada i em proporciona moltes comoditats."
"Valoren la meua feina i el meu esforç."
"La meua família s'ha parat molt bé a les accions."

Emotions: IL·LUSIÓ, MOTIVACIÓ i SATISFACCIÓ, PERTINENÇA

Collect the improvement ideas and select the most interesting ones.

Detail the interesting improvement ideas and define the next steps.

Source: Template adapted from THE DESIGN THINKING TOOLBOX

Experience-based learning

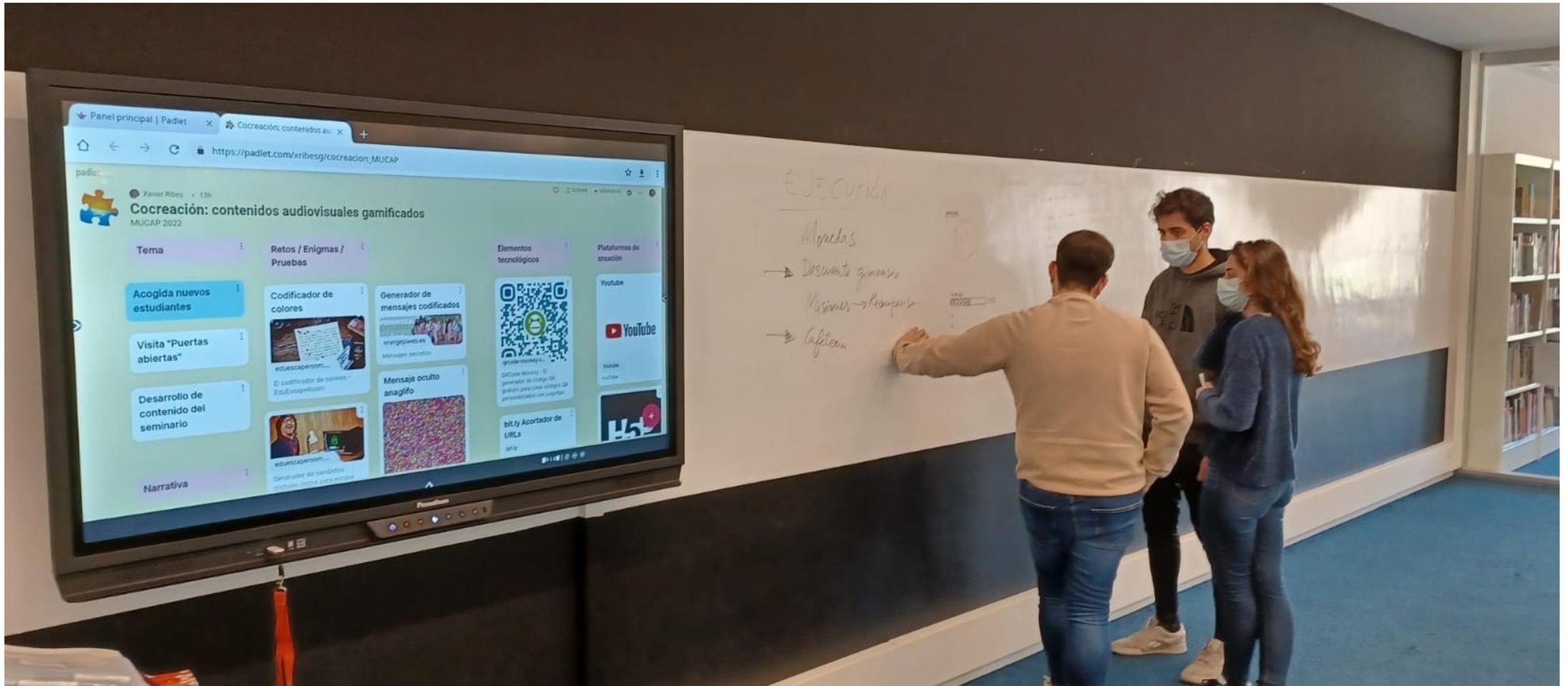


Development phase

- What do we want to happen at the COMTEC?
- What resources do we have?
- What is COMTEC about?



What resources do we have?



What resources do we have?

- ✓ People
- ✓ Interactions
- ✓ Methodologies
- ✓ Procedures
- ✓ Technologies
- ✓ Space
- ✓ ...

Assemblage

Sociotechnical infrastructure



Public Library Quarterly

 Routledge
Taylor & Francis Group

ISSN: (Print) (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/wplq20>

Public Libraries Engaging Communities through Technology and Innovation: Insights from the Library Living Lab

Oskar Hernández-Pérez, Fernando Vilariño & Miquel Domènech

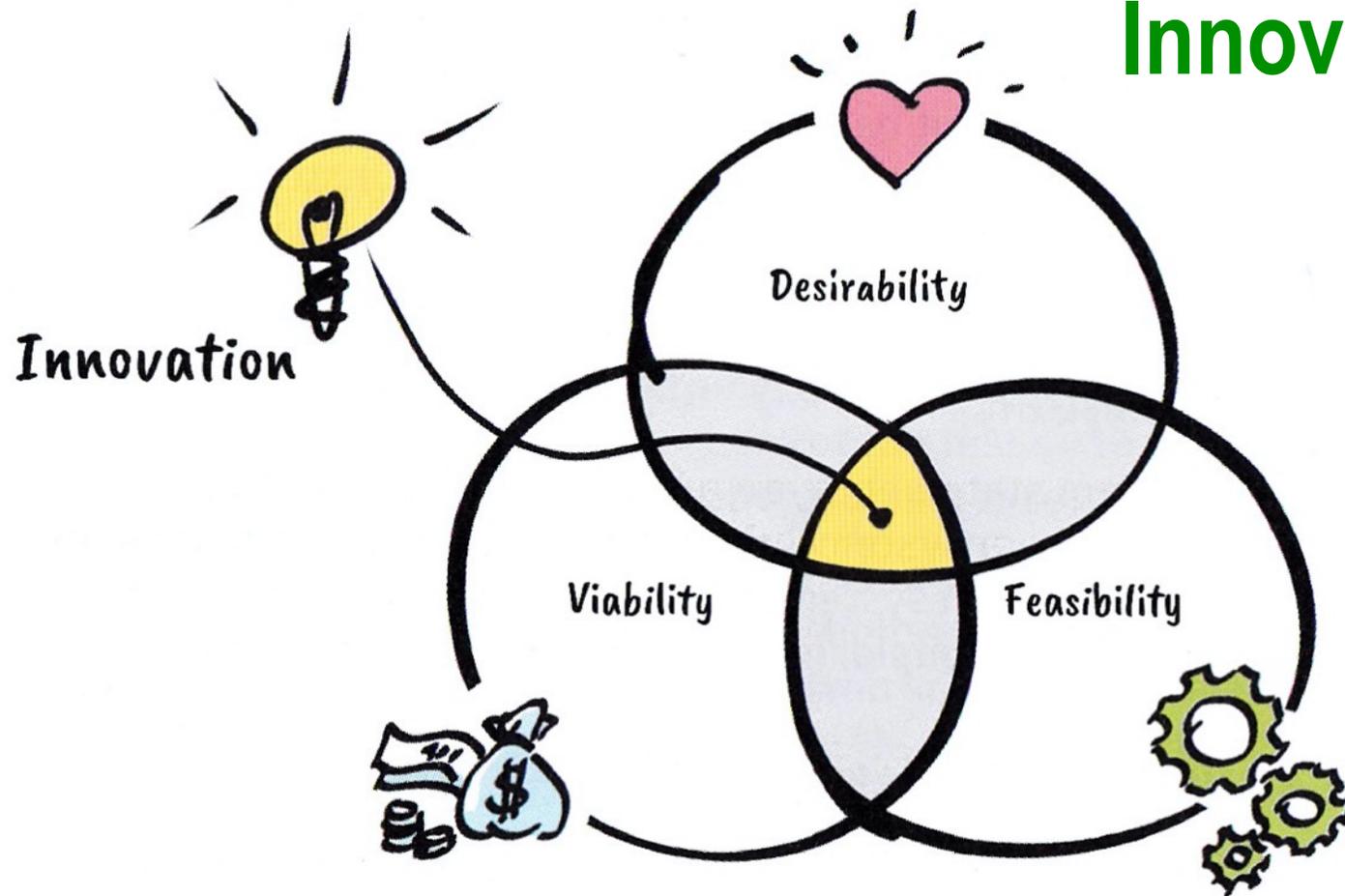
To cite this article: Oskar Hernández-Pérez, Fernando Vilariño & Miquel Domènech (2022) Public Libraries Engaging Communities through Technology and Innovation: Insights from the Library Living Lab, Public Library Quarterly, 41:1, 17-42, DOI: [10.1080/01616846.2020.1845047](https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1845047)

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1845047>

<https://bit.ly/3KOSluM>

What is the COMTEC about?

Innovation device

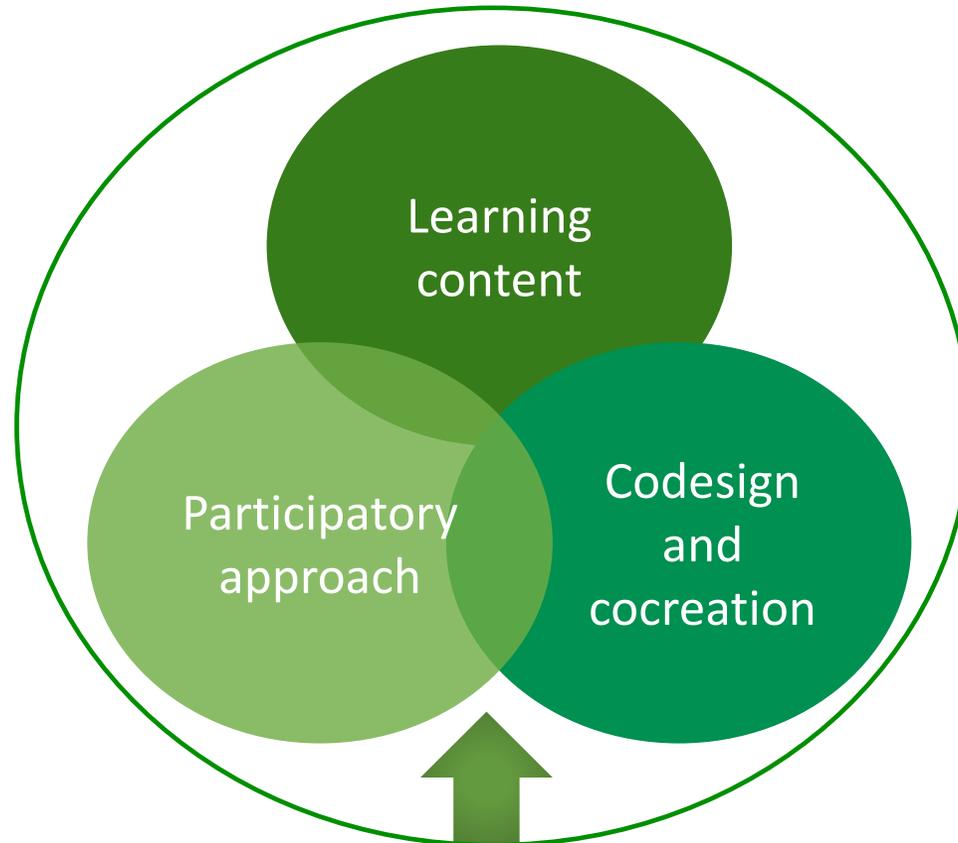


What is the COMTEC about?

Learning and teaching innovation are a set of processes, strategies and methodologies which seek to produce changes in educational practices with the purpose of improving learning outcomes.

- Bologna 2010
- Innovation is not an event, it is a process
- Person-centered collaborative learning

COMTEC Centre: teaching & learning innovation space



Sociotechnical infrastructure of innovation

One year at the COMTEC Centre



Curso 2021-2022

- 126 sesiones realizadas
- 110 clases de la Facultad de Ciencias de la Comunicación
- Asignaturas de los 5 Grados, de Master y del programa de Doctorado
- Unas 350 horas de docencia
- Formación interna al profesorado sobre herramientas de innovación docente

One year at the COMTEC Centre

Biblioteca Informacions

Un curso de COMTEC centre / Hernández, Oskar

El 25 de marzo de 2021 se inauguró el espacio COMTEC Centre en la segunda planta de la Biblioteca de Comunicación y Hemeroteca General (BCHG). Atrás quedaron cerca de dos años de trabajos que implicaron, entre otras muchas actuaciones, la transformación de 265m² en tres zonas experienciales diferentes (reflexión, experimentación y cocreación) y el traslado de los más de 600 metros lineales que ocupaba el fondo de la Hemeroteca General allí ubicado.

El COMTEC Centre es **un espacio de confluencias** desde su propia conceptualización inicial. El proyecto lo impulsan la propia BCHG y la Facultad de Ciencias de la Comunicación que, en el marco de su estrategia para la década de 2020, apuesta por la convergencia entre el talento digital y los elementos comunicativos; de ahí que el lema elegido para el COMTEC fuera "Donde la Comunicación se encuentra con la Tecnología". En este contexto de confluencias, Facultad y Servicio de Bibliotecas transforman parte de una biblioteca de la UAB en un espacio de innovación.

<https://webs.uab.cat/bibliotecainformacions/es/2022/10/06/un-curso-de-comtec-centre-hernandez-oskar/>



“ON LA
COMUNICACIÓ
ES TROBA
AM
TEC

CENT

Dank u wel!