

Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat en el marc del tancament de serveis presencials per la **COVID-19**



Diputació
Barcelona

COVID-19



**Resultats de l'enquesta als
usuaris de biblioteca sobre
eBiblioCat en el marc del
tancament de serveis presencials
per la COVID-19**

Setembre 2020

Autor: Mercè Garriga, del Servei de Planificació i Avaluació, amb el suport d'Andrea Serradell i Ramon Arbós.

Aquest document s'ha elaborat en el context del projecte "Avaluació dels serveis d'eBiblioCat en el marc del tancament de serveis presencials per la COVID-19". Han format part de l'equip avaluador: Andreu Orte, Enric Benet i Mercè Garriga.

© Diputació de Barcelona
Desembre de 2020

Edició: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Amb la col·laboració de:



ÍNDEX

Resum executiu. *Pàg. 6*

1.

Introducció. *Pàg. 10*

2.

Temes identificats. *Pàg.12*

3.

Perfils d'usuari. *Pàg.14*

4.

Metodologia. *Pàg. 16*

- 4.1 Base de dades inicial. *Pàg. 16*
- 4.2 Selecció de l'univers de l'enquesta. *Pàg. 16*
- 4.3 Enviament de l'enquesta. *Pàg. 17*
- 4.4 Ponderació dels resultats. *Pàg. 19*

5.

Resultats de l'enquesta. *Pàg. 20*

- 5.1 Tipus d'usuaris. *Pàg. 20*
- 5.2 Dades sociodemogràfiques. *Pàg. 21*
- 5.3 Accessibilitat i disponibilitat tecnològica. *Pàg. 24*
- 5.4 Coneixement del servei eBiblioCat. *Pàg. 26*
 - 5.4.1 Usuaris de les biblioteques que no coneixen el servei eBiblioCat. *Pàg. 28*
 - 5.4.2 Usuaris de les biblioteques que coneixen el servei eBiblioCat. *Pàg. 30*
- 5.5 Ús del servei eBiblioCat. *Pàg. 34*
 - 5.5.1 Usuaris que no han fet servir l'eBiblioCat: usuaris inactius i no usuaris. *Pàg. 34*
 - 5.5.2 Usuaris que han fet servir l'eBiblioCat: usuaris actius, usuaris nous i usuaris inactius. *Pàg. 37*
- 5.6 Valoració del servei eBiblioCat. *Pàg. 41*
- 5.7 Valoració de l'oferta eBiblioCat. *Pàg. 48*

■ 5.8. Usabilitat del servei eBiblioCat. *Pàg. 52*

■ 5.9. Previsió d'usos futurs. *Pàg. 54*

6.

Conclusions i reptes principals. *Pàg. 56*

- *Repte 1: Potenciar el coneixement d'eBiblioCat. Pàg. 56*
- *Repte 2: Incrementar la fidelització del servei. Pàg. 58*
- *Repte 3: Millorar i ampliar el catàleg. Pàg. 59*
- *Repte 4: Millorar aspectes tècnics d'eBiblioCat. Pàg. 59*

Annex 1:

Qüestionari. *Pàg. 62*

Annex 2:

Fluxograma. *Pàg. 70*

Annex 3:

Ponderació dels resultats. *Pàg. 76*



Resum executiu

Com a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19, el 13 de març de 2020 es van tancar totes les biblioteques públiques. En aquest context, els usuaris van poder seguir gaudint dels serveis bibliotecaris a través del servei de préstec de continguts digitals eBiblioCat, que va tenir un increment d'usos important.

L'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat s'emmarca en l'avaluació promoguda pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la Diputació sobre els efectes de la crisi pandèmica en els usuaris de les biblioteques. Concretament, l'objectiu de l'enquesta és conèixer les opinions i valoracions dels usuaris en relació amb els serveis digitals oferts i detectar-ne les necessitats i expectatives.

Es van identificar **quatre perfils d'usuari** segons l'ús dels serveis virtuals:

- **Usuaris actius:** usuaris que ja havien fet servir eBiblio abans del 13 de març i que el segueixen utilitzant durant el confinament.
- **Usuaris nous:** usuaris que han emprat per primera vegada eBiblio durant el període de confinament.
- **Usuaris inactius:** usuaris que havien fet servir eBiblio abans del 13 de març que no l'utilitzen durant el confinament.
- **No usuaris:** usuaris actius del servei de préstec presencial que no fan servir eBiblio durant el confinament ni l'havien fet servir prèviament.

A partir dels perfils identificats, es va definir un qüestionari en el qual hi havia preguntes compartides i preguntes específiques per a cada perfil. Els mateixos usuaris es «classificaven» en un perfil a partir de les preguntes sobre coneixement i ús del servei.

El 9 de juny de 2020 es va enviar una enquesta en línia, programada amb l'eina de formularis de la Diputació, als usuaris majors d'edat de les biblioteques públiques de Catalunya amb adreça de correu electrònic. El qüestionari es va mantenir operatiu fins al 23 de juny.

Es van fer 92.104 enviaments. Un cop depurades les dades, es van obtenir 9.887 enquestes vàlides, que representen un **índex de resposta total del 10,7 %**.

Els **resultats principals** de l'enquesta han estat els següents:

Perfil dels enquestats i dispositius emprats (vegeu més informació als apartats 5.2. Dades sociodemogràfiques i 5.3. Accessibilitat i disponibilitat tecnològica)



- **El 68 % dels enquestats són dones i el 32 % són homes.** L'1 % s'ha identificat com a gènere no binari.
- Per trams d'edat, el **grup més nombrós d'enquestats se situa entre 30 i 49 anys** (45 %), i seguit del grup d'entre 50 i 64 anys (33 %).
- Els entrevistats han assenyalat que **disposen d'una mitjana de 3,4 dispositius**, i els més apuntats són el mòbil, l'ordinador portàtil i la tauleta.

Coneixement i ús del servei eBiblioCat (vegeu apartats 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat i 5.5. Ús del servei eBiblioCat)

- El 58 % dels enquestats coneixien els serveis digitals abans del confinament. Després del confinament, **el coneixement d'eBiblioCat augmenta fins al 70 %**.
- El **context de la pandèmia i el fet de no poder accedir a llibres físics són el que més ha motivat l'ús d'eBiblioCat** entre aquells enquestats que abans de la COVID-19 coneixien el servei però no l'utilitzaven.
- El **préstec de llibres és el servei més utilitzat** (83 % dels enquestats), molt per sobre de pel·lícules (28 %), i diaris i revistes (20 %). Entre els nous usuaris, el préstec de pel·lícules és més elevat que entre els usuaris actius i els inactius.
- **L'ordinador portàtil, la tauleta i el mòbil són els dispositius més utilitzats per consultar el catàleg. Per llegir llibres, diaris i revistes**, el dispositiu més esmentat en tots els perfils **és la tauleta**, però es detecten diferències segons el tipus d'usuari: els usuaris actius fan més ús de lectors de llibre electrònic, mentre que els usuaris nous i els inactius afirmen utilitzar més el portàtil. **Per veure pel·lícules**, més del 50 % dels enquestats utilitza l'**ordinador portàtil**, i tan sols el 12 % utilitza l'*smart TV*.

Valoració del servei eBiblioCat (vegeu apartats 5.6. Valoració del servei eBiblioCat, 5.7. Valoració de l'oferta d'eBiblioCat i 5.8 Usabilitat del servei eBiblioCat)

- **El servei eBiblioCat és ben valorat pels enquestats amb un 8,1 sobre 10.** Els usuaris actius es mostren més satisfets que la resta de perfils i són el grup que millor puntua el servei. Concretament, el servei de **préstec de llibres** és el més ben valorat, amb un **8,0**. El servei de **préstec de pel·lícules** i el servei de **préstec de diaris i revistes** obtenen un **7,9**.
- En forma de pregunta oberta i espontània, es va demanar als usuaris del servei que especifiquessin què és **el que més valoren d'eBiblioCat**, i **la comoditat (en qualsevol moment a qualsevol hora) i la facilitat en l'accés** ha estat l'aspecte més esmentat (45 %). En segon terme també apareixen **els continguts disponibles (18 %)**.



- De la mateixa manera, també es va demanar que descrivissin **què millorarien del servei. Ampliar el fons documental** (llibres, diaris, i revistes i pel·lícules) **és la proposta de millora més esmentada (28 %)**. De la mateixa manera que valoren positivament l'oferta del fons, en varietat i qualitat, també n'assenyalen les limitacions, sobretot en comparació amb el fons de les biblioteques físiques. Altres propostes de millora fan referència a **millorar l'aplicació i la web (15 %)**, i a **millorar el cercador (9 %) i el temps d'espera de les reserves (9 %)**, sobretot entre els usuaris actius.
- Amb relació a l'**oferta de llibres digitals**, el **41 %** dels enquestats **consideren que és insuficient** i el 26 % responen que no coneixen prou l'oferta. Pel que fa a l'**oferta de pel·lícules, i diaris i revistes, dues terceres parts** dels enquestats afirmen que **no coneixen prou l'oferta**.
- A l'hora de valorar la usabilitat del servei virtual de préstec, **la majoria d'enquestats consideren fàcil accedir a la web, trobar documents, llegir llibres, diaris o revistes i veure pel·lícules**. Ara bé, al voltant del 20 % dels enquestats creuen que és difícil trobar el document que busquen i veure pel·lícules.

Previsió d'usos futurs *(vegeu apartat 5.9. Previsió d'usos futurs)*

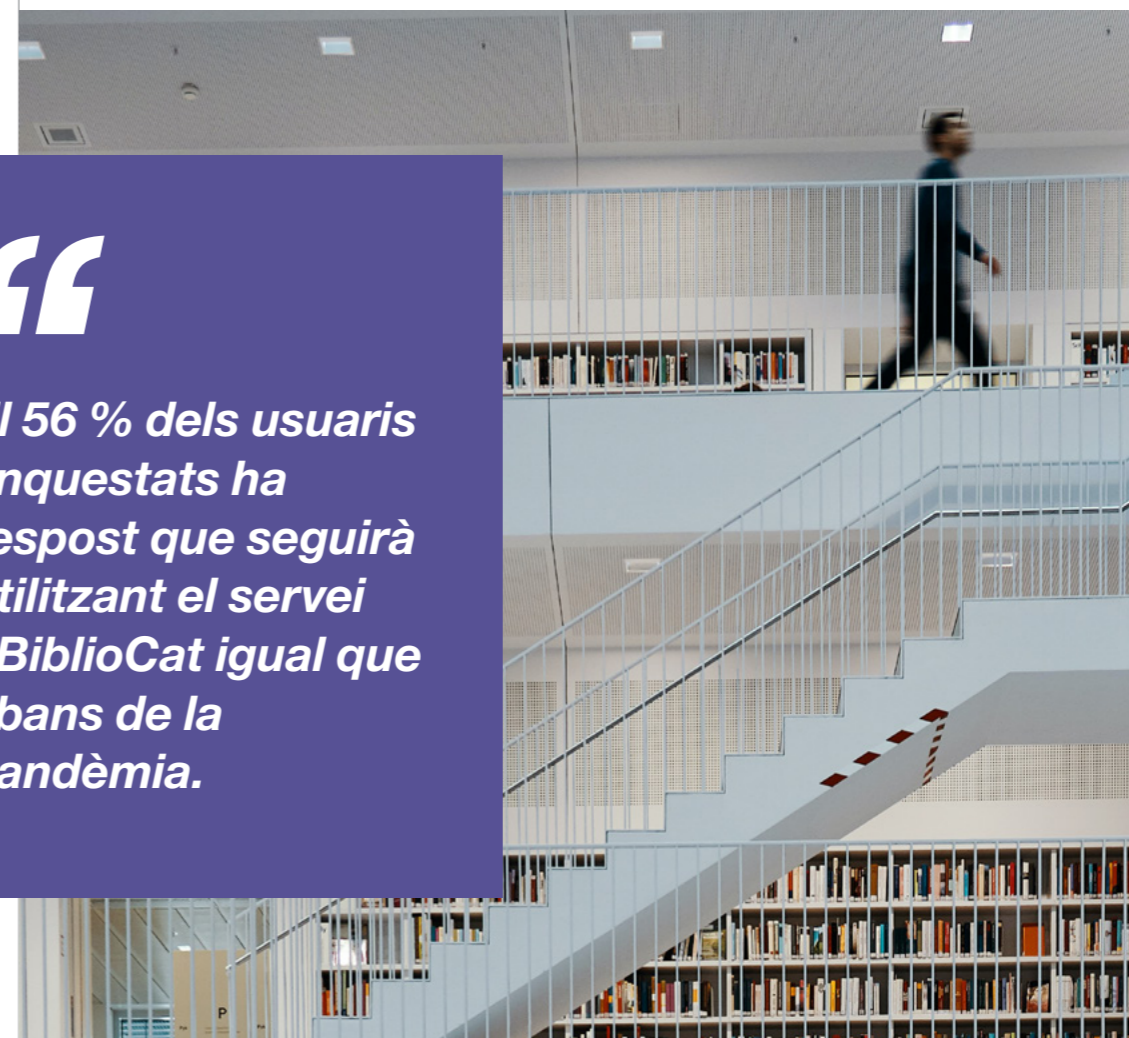
- **De cara al futur**, un cop obrin les biblioteques amb normalitat (entenen normalitat la situació d'abans de la pandèmia), el **56 % dels usuaris enquestats ha respost que seguirà utilitzant el servei eBiblioCat igual que abans de la pandèmia**, el 27 % més que abans i el 17 % menys (el motiu principal és que prefereixen llegir en paper). Entre els usuaris actius i els inactius, els que seguiran utilitzant-lo igual són aproximadament el 80 %. En canvi, entre els usuaris nous, el 44 % afirma que l'utilitzarà més.
- Finalment, pel que fa a les **visites presencials** a la biblioteca, **la gran majoria dels enquestats (85 %) responen que hi aniran igual que abans**. En tot cas, entre els que hi aniran menys (7 %), el motiu principal pel qual evitaran la visita presencial a la biblioteca és la seguretat per la COVID-19.



Reptes principals *(vegeu apartat 6. Conclusions i reptes principals)*

Els resultats d'aquesta enquesta permeten identificar **quatre reptes específics** amb la finalitat d'incrementar els usos digitals d'eBiblioCat, fent-los compatibles amb els usos de serveis presencials:

- Reptes enfocats al públic usuari: (1) **potenciar el coneixement d'eBiblioCat** i (2) **incrementar la fidelització al servei**.
- Reptes enfocats a les millores del mateix servei: (3) **millorar i ampliar el catàleg** i (4) **millorar aspectes tècnics d'eBiblioCat**.



“

El 56 % dels usuaris enquestats ha respost que seguirà utilitzant el servei eBiblioCat igual que abans de la pandèmia.



1.

Introducció

Com a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19, el 13 de març de 2020 es van tancar totes les biblioteques públiques. En aquest context, els usuaris van poder seguir gaudint dels serveis bibliotecaris a través del servei de préstec de continguts digitals eBiblioCat, que va tenir un increment d'usos important.

L'enquesta de necessitats¹ s'emmarca en l'avaluació promoguda pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona sobre els efectes de la crisi pandèmica en els usuaris de les biblioteques. Concretament, l'objectiu de l'enquesta és conèixer les opinions i valoracions dels usuaris en relació amb els serveis digitals oferts i detectar-ne les potencialitats, mancances i expectatives.

¹A l'Annex 1 es pot veure el qüestionari, i a l'Annex 2, el fluxograma del qüestionari.



“

L'enquesta s'emmarca en l'avaluació sobre els efectes de la crisi pandèmica en els usuaris de les biblioteques.





2.

Temes identificats

Per assolir l'objectiu d'identificar les necessitats dels usuaris, es van determinar els blocs temàtics següents, amb el contingut corresponent:

- a. **Preguntes sociodemogràfiques:** gènere, edat, situació de convivència, nivell d'estudis, zona de residència.
- b. **Accessibilitat i disponibilitat tecnològica:** de quins aparells disposa (PC, portàtil, tauleta, mòbil, smart TV...).
- c. **Coneixement del servei eBiblioCat:** si coneix el servei, com el va conèixer, si utilitzaria el servei, per què no l'utilitzaria.
- d. **Ús del servei:** quant temps fa que el fa servir, quins materials utilitza (llibres, pel·lícules, diaris i revistes), quins dispositius utilitza, què l'ha portat a usar el servei si abans no ho feia, per què no l'utilitza, què el faria utilitzar el servei.
- e. **Valoració del servei i millores:** valoració de 0-10 en general i per serveis concrets (llibres, pel·lícules i diaris o revistes), què és el millor del servei, què milloraria, valoració de l'oferta, si recomanaria el servei.
- f. **Usabilitat:** si li és fàcil d'utilitzar, si ha tingut alguna incidència o problema amb el servei.
- g. **Previsió d'usos futurs:** ús d'eBiblioCat després del confinament (més, menys o igual que abans del confinament), ús de la biblioteca presencial un cop obertes.





3.

Perfils d'usuari

En el marc del projecte d'avaluació es van identificar quatre perfils d'usuari segons l'ús dels serveis virtuals, que són:

- **Usuaris actius:** usuaris que ja havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març i que el segueixen utilitzant durant el confinament.
- **Usuaris nous:** usuaris que han emprat per primera vegada eBiblioCat durant el període de confinament.
- **Usuaris inactius:** usuaris que havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març que no l'utilitzen durant el confinament.
- **No usuaris:** usuaris actius del servei de préstec presencial que no fan servir eBiblioCat durant el confinament ni l'havien fet servir prèviament.

Aquesta classificació², permet distingir aquells **usuaris que durant el confinament han fet servir eBiblioCat** (ja siguin usuaris actius o nous) d'**aquells que no l'han fet servir** (ja siguin usuaris inactius o no usuaris).

Tot i disposar de la classificació dels usuaris als quals s'adreçava l'enquesta segons l'ús dels serveis digitals, es va optar per emprar un únic qüestionari i que fos la mateixa successió de preguntes la que generés els perfils. Els mateixos usuaris es «classificaven» a partir de les preguntes sobre coneixement i ús del servei.

Es va definir un qüestionari en el qual hi havia preguntes compartides en tots els perfils i preguntes específiques per a cada un.

Figura 1: Contingut del qüestionari segons el perfil d'usuari

	USUARIS ACTIUS	USUARIS NOUS	USUARIS INACTIUS	NO USUARIS
Dades sociodemogràfiques	X	X	X	X
Accessibilitat i disponibilitat tecnològica	X	X	X	X
Coneixement d'eBiblio	X	X	X	X
Ús del servei	X	X	X	
Per què no el fa servir i què necessitaria			X	X
Valoració del servei i millores	X	X	X	
Usabilitat	X	X	X	
Previsió d'usos futurs	X	X	X	X

² Aquesta mateixa classificació de quatre perfils d'usuaris s'ha emprat a l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat».



“

Es van identificar quatre perfils d'usuari segons el seu coneixement i ús dels serveis virtuals.



4.

Metodologia

4.1 Base de dades inicial

El Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona van proporcionar les dades dels usuaris que han fet algun préstec presencial o virtual (eBiblioCat) de l'1 de gener al 15 de maig de 2020 (405.813 persones).

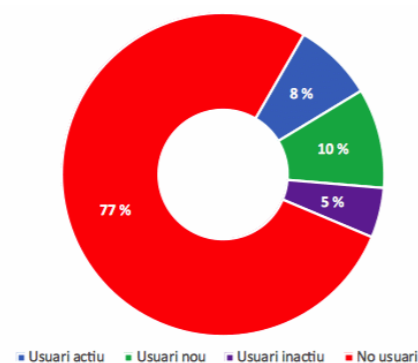
4.2 Selecció de l'univers de l'enquesta

A partir d'aquestes dades inicials, el Servei de Planificació i Avaluació va generar la base de dades amb l'univers al qual s'adreçava l'enquesta:³ usuaris majors de 18 anys de les biblioteques públiques de Catalunya que haguessin fet algun préstec (ja fos presencial o d'eBiblioCat) entre l'1 de gener i el 15 de maig de 2020 i que disposessin de correu electrònic.

També es van excloure de l'univers de l'enquesta els usuaris sense ubicació geogràfica de residència o amb residència a fora de Catalunya, els correus institucionals i els repetits no exclosos prèviament. D'altra banda, es van corregir els dominis erronis de quatre-cents usuaris.

En aquesta base de dades de l'univers de l'enquesta resultant es van distingir quatre perfils d'usuari segons l'ús dels serveis digitals. L'univers d'usuaris al qual es dirigia l'enquesta es distribuïa en el 8 % d'usuaris actius, el 10 % d'usuaris nous, el 5 % d'usuaris inactius i el 77 % de no usuaris.

Figura 2. Univers de l'enquesta segons el tipus d'usuari durant el confinament



³ Cal distingir entre el total d'usuaris dels serveis digitals identificats a l'«Anàlisi dels tipus d'usuari i els usos d'eBiblioCat» i que constitueixen la base de dades inicial (405.813 persones), que inclou els menors d'edat, i l'univers de l'enquesta (237.547 persones), que principalment exclou els menors d'edat i els usuaris sense adreça de correu electrònic.



4.3 Enviament de l'enquesta

L'univers de l'enquesta es va dividir en quatre grups segons el perfil d'usuari definit a l'apartat 3. Es va enviar l'enquesta a tots els usuaris actius, nous i inactius identificats. En el cas dels no usuaris, es va seleccionar de manera aleatòria el 20 % de l'univers de què es disposava, ja que el nombre d'usuaris d'aquest perfil era molt elevat.

Figura 3. Distribució de l'univers i la mostra de l'enquesta

Grup d'usuari	Univers de l'enquesta	Enviaments	% d'enviaments
Usuari actiu	20.186	8 %	20.186
Usuari nou	23.979	10 %	23.979
Usuari inactiu	11.577	5 %	11.577
No usuari	181.805	77 %	36.362
	237.547	100 %	92.104

El 9 de juny de 2020 es va enviar una enquesta en línia, programada amb una eina de formularis, als usuaris indicats en el quadre anterior. El qüestionari es va mantenir operatiu fins al 23 de juny. Un cop finalitzat el procés de depuració dels resultats, va haver-hi 9.887 enquestes vàlides, fet que va suposar un índex de resposta del 10,7 %.

A partir de les preguntes sobre coneixement i ús d'eBiblioCat, l'enquesta classificava els usuaris en cadascun dels quatre perfils segons les seves respostes.

Com que cada perfil d'usuari havia rebut un enllaç de formulari diferent en funció del perfil assignat a la base de dades inicial, ha estat possible saber si la classificació feta amb usos registrats es corresponia amb l'autoclassificació feta com a resultat del treball de camp.

Com es pot observar a la taula següent, la majoria d'entrevistats s'han situat al mateix grup en el qual estaven classificats a la base de dades, excepte en el cas dels usuaris inactius,⁴ que s'han situat majoritàriament com a no usuaris. Analitzant les respostes d'aquests enquestats i l'any que van utilitzar el servei per primera vegada segons la base de dades, sembla que s'han situat com a no usuaris principalment per dos motius no excloents: que hi van accedir una vegada i no se'n consideren usuaris, i que fa molt de temps de l'ús i ja no el recorden.

⁴ Usuaris que, segons la base de dades, havien utilitzat alguna vegada eBiblioCat però no l'han utilitzat durant el confinament.



Figura 4. Reclassificació dels enquestats: percentatges horitzontals

Grup d'usuari	Grup correu (classificació a partir de la informació disponible)		Grup enquesta (autoclassificació per part dels usuaris)				
	Respostes		Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	No usuari	
Usuari actiu	3.305	33,3%	71,3 %	18,3 %	3,8 %	6,6 %	100,0 %
Usuari nou	3.365	33,9%	7,1 %	77,3 %	1,0 %	14,6 %	100,0 %
Usuari inactiu	1.077	10,9%	14,2 %	8,5 %	16,5 %	60,7 %	100,0 %
No usuari	2.140	21,9%	3,1 %	5,5 %	4,5 %	87,0 %	100,0 %

Quant a l'índex de resposta a l'enquesta, a les zones amb major nombre d'usuaris,⁵ l'índex de resposta ha estat inferior amb relació a la resta.

Figura 5. Índex de resposta per àmbit territorial

Àmbit territorial	Enviaments	Respostes	% de resposta
Barcelona ciutat	31.072	3.144	10,1 %
Reste de Barcelona	45.050	4.589	10,2 %
Girona	7.242	957	13,2 %
Lleida	3.359	512	15,2 %
Camp de Tarragona	4.292	546	12,7 %
Terres de l'Ebre	1.089	139	12,8 %
Total	92.104	9.887	10,7 %

⁵ Per àmbits territorials, a l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat» s'han constatat diferències territorials significatives en el percentatge d'usuaris d'eBiblioCat (actius o nous) durant el confinament, i s'ha detectat un percentatge més alt d'usuaris a Barcelona ciutat i resta de Barcelona. Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat. Usuaris per àmbit territorial. Pàg. 11.



4.4 Ponderació dels resultats

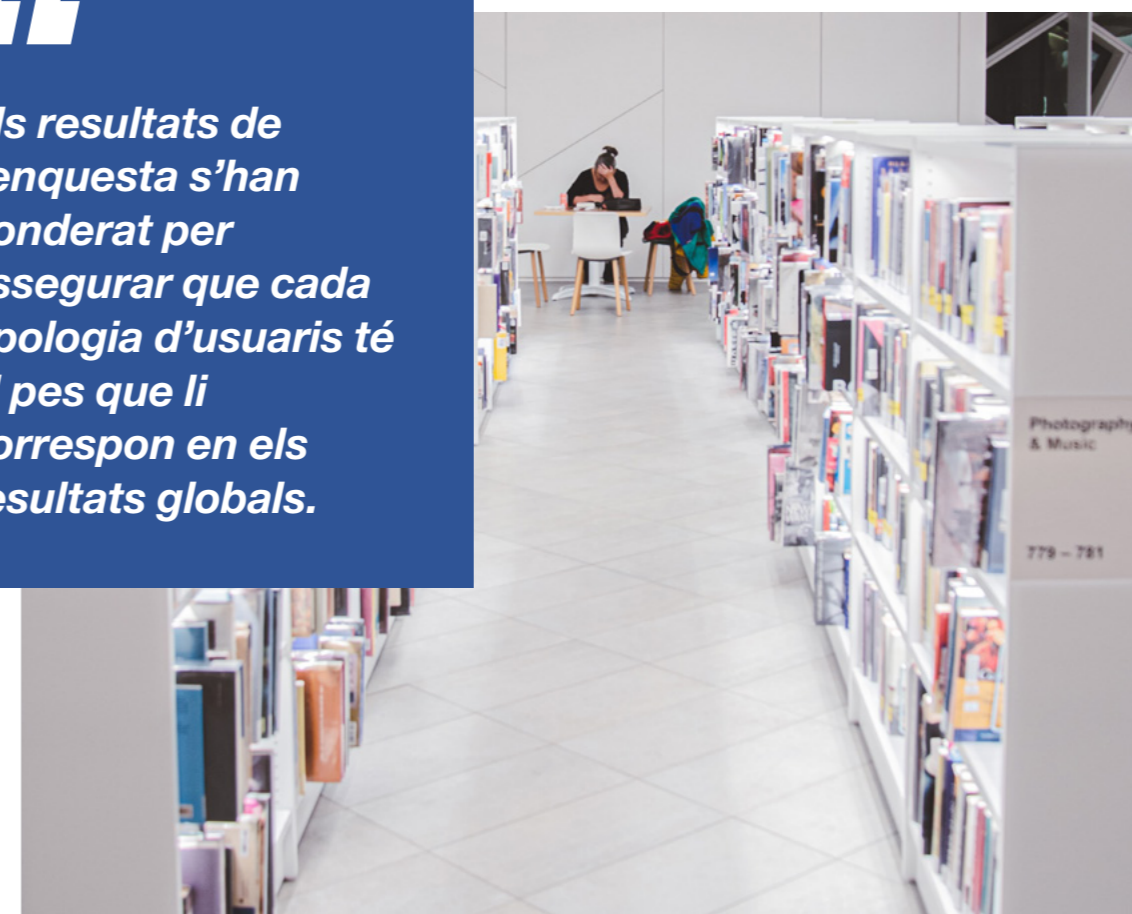
Els resultats de l'enquesta s'han ponderat per assegurar que cada tipus d'usuari té el pes que li correspon en els resultats globals.⁶

Com ja s'ha apuntat en fer referència a l'univers inicial de l'enquesta, es disposava de la classificació original dels usuaris segons l'ús d'eBiblioCat, però a partir de les preguntes sobre coneixement i ús dels serveis bibliotecaris digitals, s'obtenia una autoclassificació dels enquestats en el perfil corresponent.

Per calcular la ponderació, s'ha corregit la base de dades d'usos inicial amb la reclassificació dels perfils observada a l'enquesta, i després s'ha ponderat els resultats amb aquest nou univers corregit.



Els resultats de l'enquesta s'han ponderat per assegurar que cada tipologia d'usuaris té el pes que li correspon en els resultats globals.



⁶ A l'Annex 3 es pot veure una descripció més detallada sobre la ponderació de resultats.



5.

Resultats de l'enquesta

5.1. Tipus d'usuari

La diferenciació principal entre els usuaris que han respost l'enquesta s'ha fet en funció del seu coneixement i de la seva percepció d'ús dels serveis digitals. Per fer aquesta classificació, s'ha partit de les preguntes següents sobre coneixement i ús del servei:

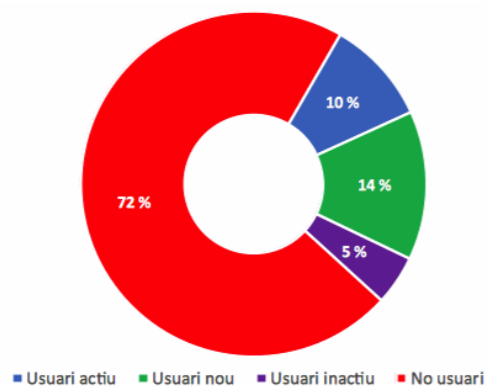
- P8. Coneixeu el servei eBiblio que ofereixen les biblioteques públiques de Catalunya?
- P12. Abans de l'estat d'alarma i el confinament decretat el mes de març passat, coneixíeu el servei i l'utilitzàveu, coneixíeu el servei però no l'utilitzàveu, no coneixíeu el servei?
- P15. I durant l'estat d'alarma i el confinament, heu utilitzat el servei eBiblio?

Els perfils generats corresponen a les combinacions de respostes següents:

- Usuaris actius = P12 Coneixia el servei i l'utilitzava + P15 Sí
- Usuaris nous = P12 Coneixia el servei però no l'utilitzava + P15 Sí
- Usuaris nous = P12 No coneixia el servei + P15 Sí
- Usuaris inactius = P12 Coneixia el servei i l'utilitzava + P15 No
- No usuaris = P8 No coneix el servei
- No usuaris = P12 No coneixia el servei + P15 No
- No usuaris = P12 Coneixia el servei però no l'utilitzava + P15 No

El 10 % dels enquestats s'ha identificat com a usuari actiu d'eBiblioCat, el 14 % com a usuari nou, el 5 % com a usuari inactiu i el 72 % com a no usuari del servei eBiblioCat.

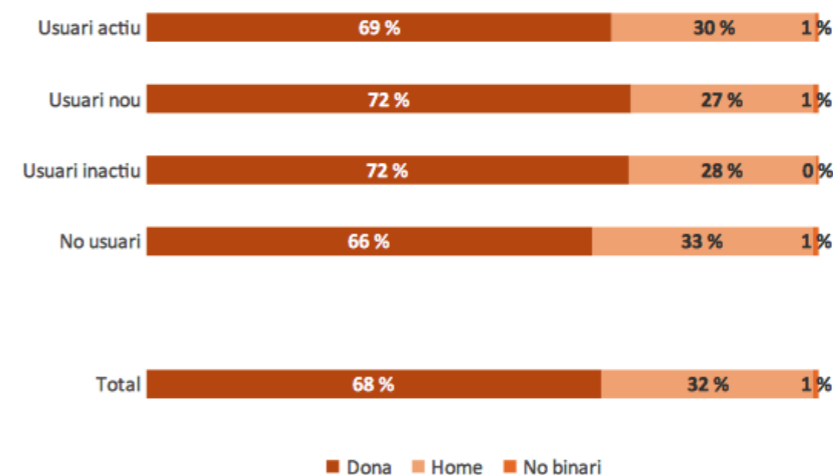
Figura 6. Autoclassificació dels enquestats en els perfils d'usuari



5.2. Dades sociodemogràfiques

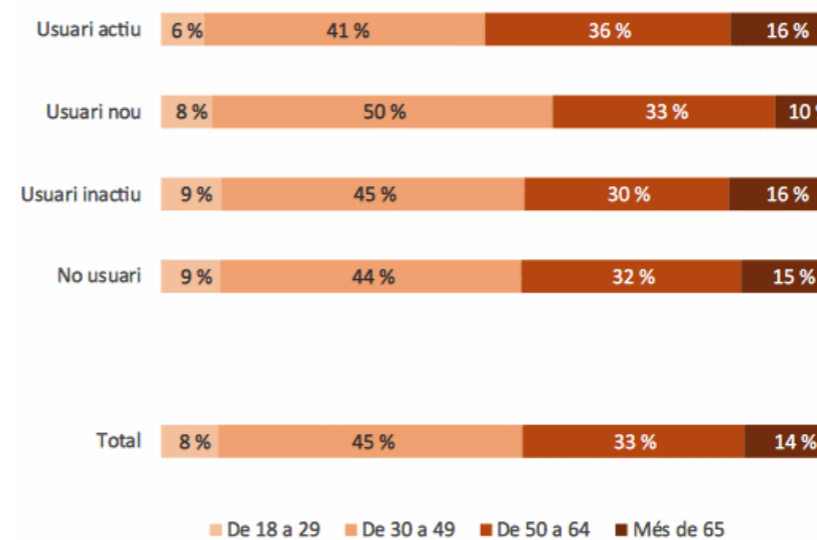
El 68 % dels enquestats són dones i el 32 % són homes. L'1 % s'ha identificat com a gènere no binari.⁷ Entre els usuaris nous i els usuaris inactius, hi ha lleugerament més dones (72 %).

Figura 7. Gènere: resultat total i per perfil d'usuari



Per trams d'edat, el grup més nombrós d'enquestats se situa entre 30 i 49 anys (45 %), seguit pel grup d'entre 50 i 64 anys (33 %). Entre usuaris nous el grup més nombrós de 30 a 49 anys arriba al 50 %.

Figura 8. Edat: resultat total i per perfil d'usuari

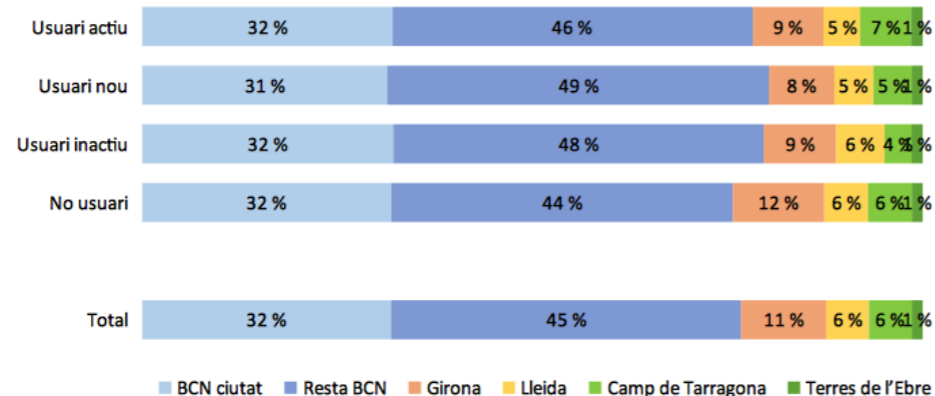


⁷Aquesta opció no es preveu als registres de carnet.



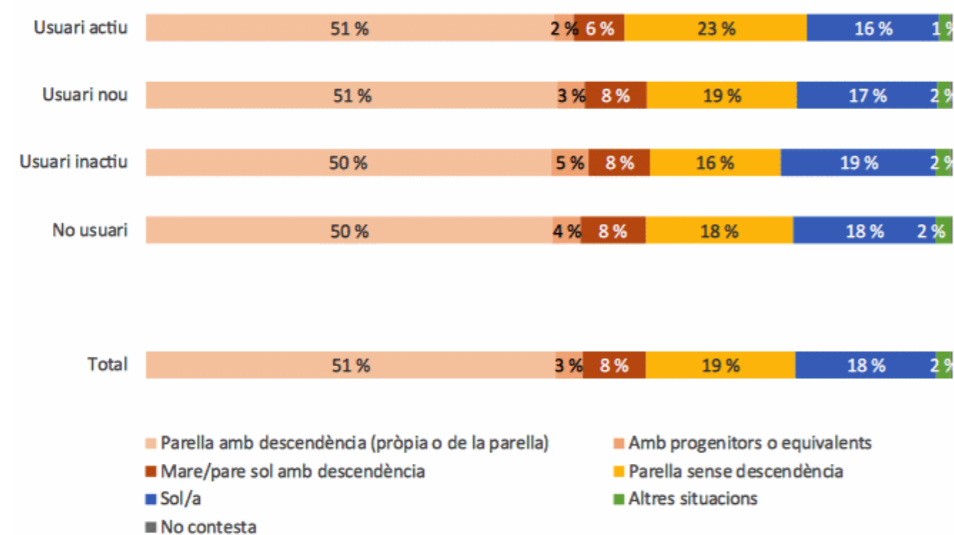
Sobre l'àmbit territorial de residència, **tres de cada quatre enquestats (77 %) són de la província de Barcelona.**

Figura 9. Àmbit territorial: total i per perfil d'usuari



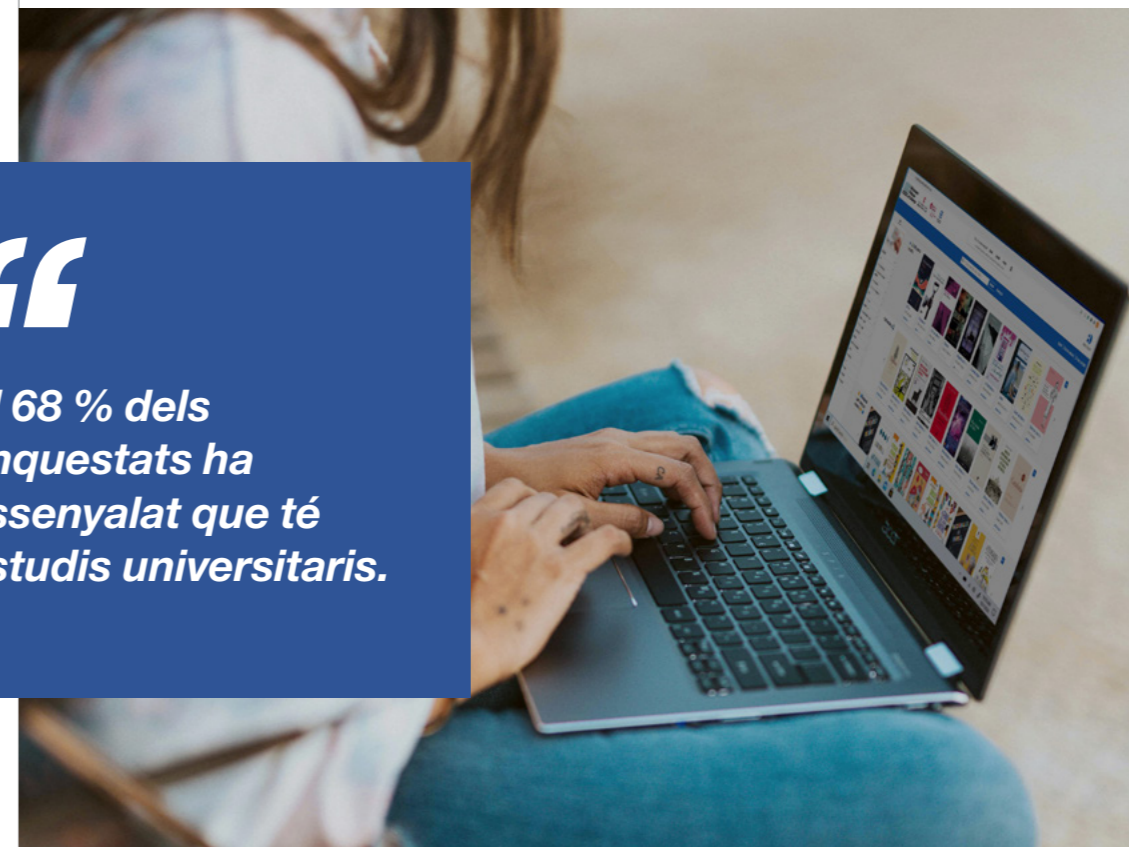
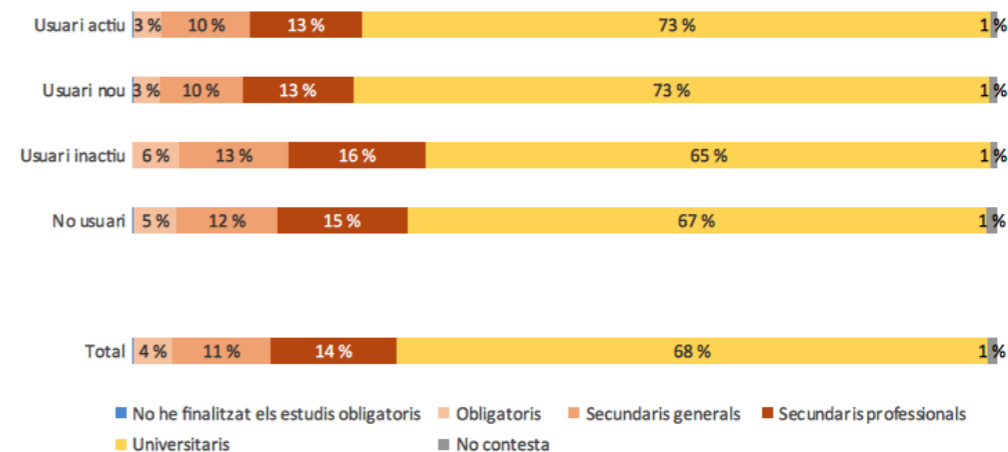
La situació de convivència a què s'ha fet més referència és en parella i amb descendència (51 %), en parella sense descendència (19 %) o sol/a (18 %). Entre els usuaris actius, el 23 % apunta parella sense descendència com a situació de convivència.

Figura 10. Situació de convivència. Total i per perfil d'usuari



Quant al nivell d'estudis, **el 68 % dels enquestats** han assenyalat que **tenen estudis universitaris**. Entre els usuaris actius i els usuaris nous, el 73 % declaren estudis universitaris.

Figura 11. Nivell d'estudis: total i per perfil d'usuari



“
El 68 % dels enquestats ha assenyalat que té estudis universitaris.”



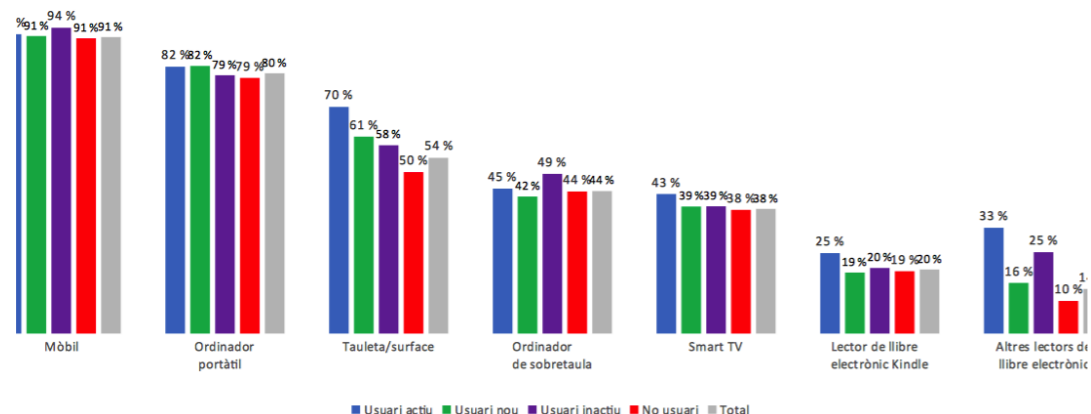
5.3. Accessibilitat i disponibilitat tecnològica

Els entrevistats han assenyalat que **disposen d'una mitjana de 3,4 dispositius**, i els més apuntats són el mòbil, l'ordinador portàtil i la tauleta.

Els usuaris actius disposen de tauleta i lector de llibre electrònic (ja sigui Kindle⁸ o altres lectors) en una proporció més gran que la resta de perfils.

Quant a la tinença de la resta de dispositius, no s'observen diferències significatives entre els perfils d'usuaris.

Figura 12. Dispositius emprats segons tipus d'usuari



Per contextualitzar l'accés a les tecnologies dels usuaris enquestats, s'han comparat els resultats amb l'«Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2019».⁹

De la comparativa no es desprèn que hi hagi una bretxa digital entre els usuaris de les biblioteques. Tot i que hi ha diferències en la recollida de la informació que no permeten una comparativa en el cas de la televisió, l'ordinador i el lector de llibre electrònic, la incidència entre els usuaris de la biblioteca del mòbil, l'ordinador portàtil i la tauleta pressuposa un ús habitual de les tecnologies i garanteix l'accés a les tecnologies de la informació.

⁸ La diferència entre Kindle i altres lectors de llibre electrònic rau en el fet que el primer té problemes de compatibilitat amb eBiblioCat.

⁹ Instituto Nacional de Estadística.

https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p450/base_2011/a2019/10/&file=07001.px#!tabs-tabla

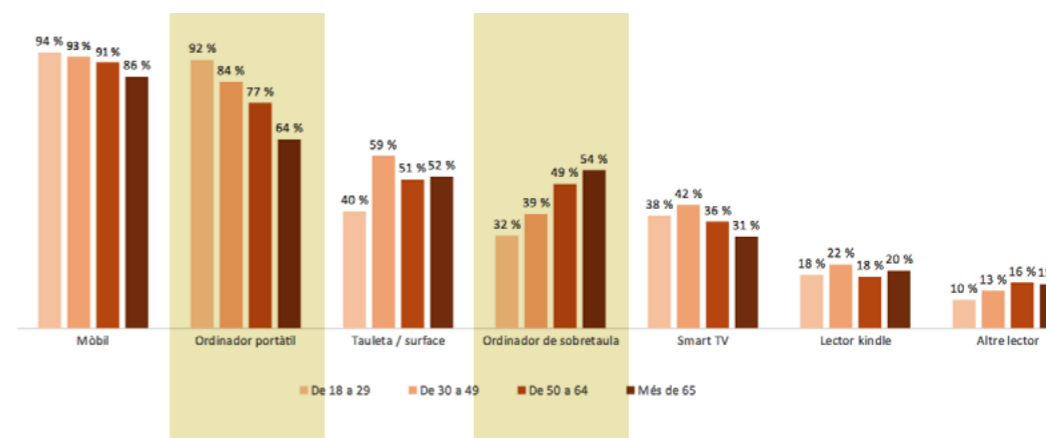


Figura 13. Equipaments de productes TIC als habitatges de Catalunya

Equipament de productes TIC als habitatges principals per comunitats autònomes i tipus d'equipament					
	Televisor	Ordinador (qualsevol tipus: de mà, netbooks, tauletes, etc.)	Telèfon mòbil	Lector de llibres electrònics (e-book)	Tauleta
Catalunya	98,4	84,9	98,4	25,0	59,8

Ara bé, tot i que l'accés dels enquestats als dispositius és ampli en tots els grups d'edat, s'observen algunes diferències en l'ús dels dispositius: l'ús de l'ordinador portàtil és més gran entre els enquestats més joves, i decreix segons avança l'edat. En canvi, pel que fa a l'ús de l'ordinador de sobretaula, passa el contrari: n'augmenta l'ús amb l'edat de l'enquestat. També destaca l'ús de la tauleta o surface entre els més joves, que és menor en comparació amb la resta de grups d'edat.¹⁰

Figura 14. Dispositius emprats segons edat



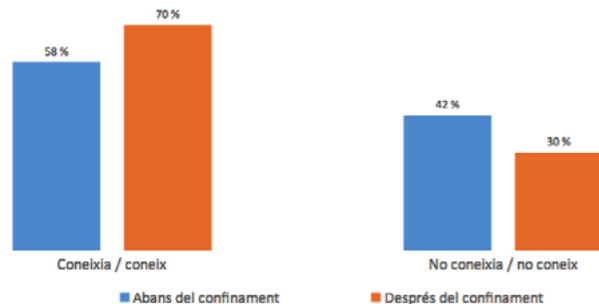
¹⁰ També s'ha analitzat la tinença de dispositius segons l'edat i el nivell d'estudis, i en cada tram d'edat es distingeix entre universitaris i no universitaris. Tot i que entre els universitaris s'observa que la tinença d'ordinador portàtil és superior en tots els trams d'edat (entre 12% i 14% més que entre els no universitaris), no s'observen diferències en la tinença de la resta de dispositius. Al llarg de l'informe es farà referència a les característiques sociodemogràfiques dels enquestats quan les diferències entre els grups siguin rellevants.



5.4. Coneixement del servei eBiblioCat

El 58 % dels enquestats coneixia els serveis bibliotecaris digitals abans del confinament. Després del confinament, **el coneixement d'eBiblioCat augmenta fins al 70 %**.

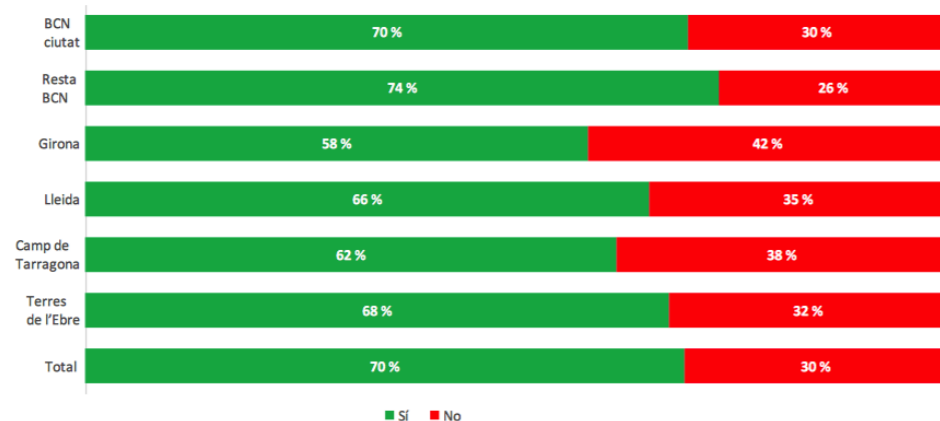
Figura 15. Evolució del coneixement d'eBiblioCat (pre- i postconfinament)



Coneixement de l'eBiblioCat segons àmbit territorial¹¹

S'observen diferències territorials en el coneixement d'eBiblioCat. A la zona de Barcelona, el coneixement és superior al 70%.¹² A l'extrem oposat, destaca la zona de Girona, amb el 42 %.

Figura 16. Coneixement d'eBiblioCat per àmbit geogràfic



¹¹ La distribució per àmbit territorial de les enquestes és: 3.144 a Barcelona ciutat, 4.589 a la resta de Barcelona, 957 a Girona, 512 a Lleida, 546 al Camp de Tarragona i 139 a les Terres de l'Ebre.

¹² A l'«Anàlisi dels tipus d'usuari i els usos d'eBiblioCat» es constata que la zona de Barcelona és l'àmbit territorial on es concentra el percentatge més alt d'usuaris actius durant el confinament. Anàlisi dels tipus d'usuari i els usos d'eBiblioCat. Figura 10. Tipus d'usuari durant el confinament, per àmbits territorials.



Coneixement de l'eBiblioCat segons edat

Entre els joves de 18 a 29 anys, el desconeixement d'eBiblioCat és superior al de la resta de grups (40 %), però la predisposició a utilitzar-lo un cop conegut també és major en comparació amb els altres grups (82 %), un interès que decreix segons avança l'edat.

Figura 17. Coneixement d'eBiblioCat per edat

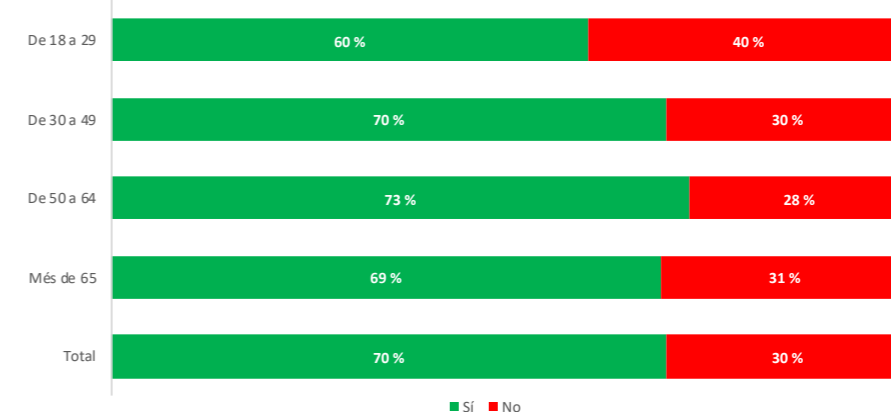
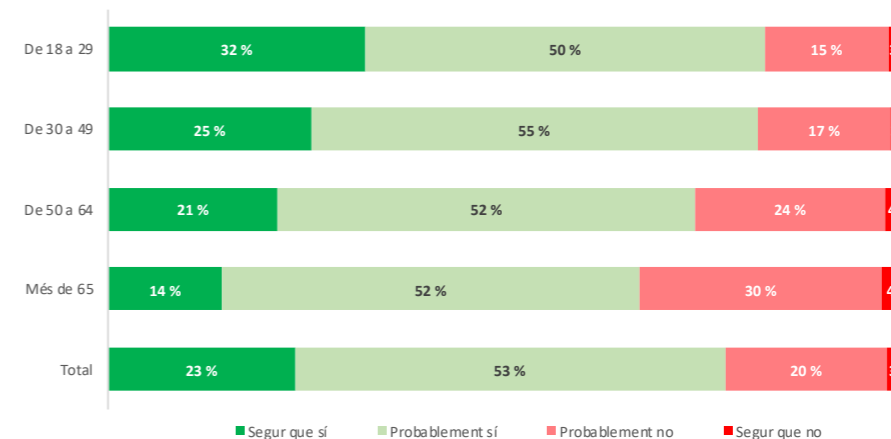


Figura 18. Ara que el coneixeu, utilitzaríeu aquest servei? (Per edat)



A partir de la pregunta sobre coneixement d'eBiblioCat, es distingeixen dos grups d'enquestats diferenciats, que són els usuaris que no coneixen eBiblioCat al juny de 2020 i els usuaris que sí que el coneixen.

Cada grup segueix una progressió de preguntes diferent.

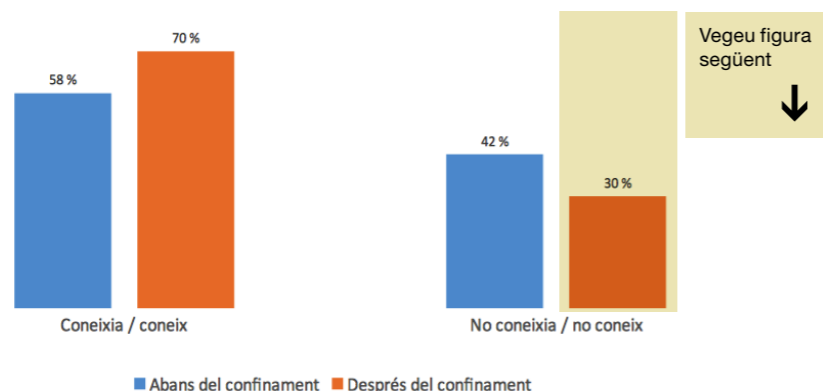


5.4.1 Usuaris de les biblioteques que no coneixen el servei eBiblioCat

El 30 % d'enquestats no coneix el servei digital de les biblioteques. Aquests entrevistats eren descrits mitjançant la nota explicativa següent sobre què és eBiblioCat, amb l'enllaç per accedir-hi:

eBiblioCat és un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals (llibres, revistes, pel·lícules, audiollibres...) a tots els usuaris amb carnet de les biblioteques públiques catalanes. Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents.

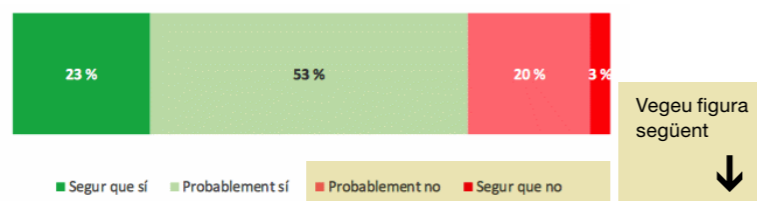
Figura 19. Coneixement d'eBiblioCat



El valor d'aquests entrevistats recau a conèixer, d'una banda, quin seria l'interès a utilitzar el servei digital (un cop l'han conegut a partir de la descripció), i, de l'altra, quins són els motius de desinterès i quines són les necessitats per poder utilitzar els serveis bibliotecaris digitals.

Entre els enquestats que diuen no conèixer el servei, **el 76 % tenen interès a utilitzar-lo un cop llegeixen la nota explicativa.** Un de cada quatre igualment diu que no l'utilitzaria.

Figura 20. Ara que el coneixeu, utilitzaríeu aquest servei?



El motiu principal entre aquests enquestats per no utilitzar eBiblioCat és la **preferència de la lectura en paper**, ja sigui perquè prefereixen el llibre físic (50 %) o perquè no els agrada el format electrònic (13 %).



Figura 21. Per què no l'utilitzaria? (Resposta múltiple)

	No usuari (no coneix eBiblio)
Prefereixo llegir en paper	50 %
No m'agrada llegir en format electrònic	13 %
Per salut (pantalles)	9 %
M'agrada anar a la biblioteca	7 %
No tinc el dispositiu adequat	4 %
No m'interessa	3 %
Manca de costum	2 %
No se'm dona bé la tecnologia	2 %
Catàleg limitat	1 %
Altres	3 %
No ho sap / No contesta	13 %

Aquests motius són reproduïts en els comentaris literals següents:

Perquè quan llegeixo m'agrada la sensació de tenir el llibre entre les mans, passar-ne les pàgines, etc. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Perquè no m'agrada llegir d'una pantalla [Resposta literal extreta de l'enquesta]

A l'hora d'especificar **què els faria utilitzar eBiblioCat** un cop saben de què es tracta, el **31 % no pot o no vol donar cap raó**, i el **20 % es refereixen a accedir al catàleg**, de manera generalista.

Figura 22. Què el faria utilitzar el servei?¹³ (Resposta múltiple)

	No usuari (no coneix eBiblio)
Accedir al contingut del catàleg (llibres, audiollibres i revistes)	20 %
No poder accedir al llibre en format físic	16 %
La comoditat	11 %
Millorar el catàleg	6 %
Accedir a pel·lícules	6 %
Millorar l'usabilitat	2 %
Tenir un dispositiu adequat	2 %
Tenir ganes de provar	1 %
Que fos compatible amb kindle	1 %
Ho he de provar	1 %
Tenir més temps	1 %
Ja l'utilitzo de tant en tant	0 %
Millorar el servei de préstec	0 %
Altres	2 %
Res	6 %
No ho sap / No contesta	31 %

¹³ La pregunta sobre què els faria utilitzar eBiblioCat la contestaven els usuaris inactius i els no usuaris. Els resultats que es mostren a la taula són les respostes dels no usuaris que no coneixien eBiblioCat.



Entre els que concreten més, **no poder accedir al llibre en paper** és la resposta més esmentada (16 %) i l'11 % valora **la comoditat**.

No tenir llibres en paper a l'abast. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Voler llegir un llibre i no poder anar a la biblioteca [Resposta literal extreta de l'enquesta]

La facilitat i la comoditat [Resposta literal extreta de l'enquesta]

5.4.2 Usuaris de les biblioteques que coneixen el servei eBiblioCat

El 70 % dels enquestats coneix eBiblioCat. D'aquests, el 21 % coneixia i utilitzava el servei abans del confinament, el 63 % coneixia el servei però no l'utilitzava, i el 16 % encara no el coneixia.

Figura 23. Coneixement d'eBiblioCat

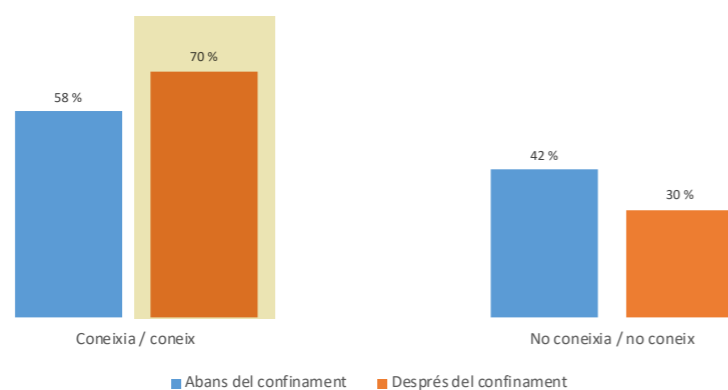


Figura 24. Situació dels enquestats que coneixien eBiblioCat abans del confinament



Entre els enquestats que coneixien el servei però no l'utilitzaven, els motius principals per no utilitzar els serveis digitals tenen relació amb els hàbits dels usuaris quant a visitar la biblioteca i llegir en paper: el 54 % han assenyalat, d'entre els motius proposats, que trobaven el que necessitaven a la biblioteca, i el 44 % ha respost que no els agrada llegir en format electrònic.



Ara bé, cal assenyalar que el 12 % d'enquestats no feien servir eBiblioCat perquè els semblava complicat, el 12 % perquè el seu llibre electrònic no acceptava el format, i el 2 % perquè no era compatible amb la seva *smart TV*. És a dir, motius no relacionats amb la voluntat personal, sinó amb dificultats tècniques que obren la porta a resoldre-les.

Figura 25. Per què no l'utilitzava?

	Usuari nou
Trobava el que buscava a la biblioteca	54 %
No m'agradava llegir en format electrònic	44 %
Trobava el que buscava a la llibreria	14 %
Em semblava complicat	12 %
Trobava el que necessitava amb subscripcions a sèries i pel·lícules a demanda (Netflix, HBO, Movistar, Orange)	12 %
El meu lector de llibre electrònic no acceptava el format	12 %
No tenia lector de llibre electrònic	11 %
No tenia internet a casa	2 %
No era compatible amb la meva <i>smart TV</i>	2 %
Altres	8 %

El context de la pandèmia (34 %), que implica no poder accedir a llibres físics, és el que més ha motivat l'ús d'eBiblioCat entre aquests enquestats, que abans de la COVID-19 coneixien el servei però no l'utilitzaven. En un segon terme també apareixen l'oferta del catàleg (13 %) i la necessitat (12 %).

Figura 26. Què l'ha fet utilitzar el servei actualment?

	Usuari nou
El context de la pandèmia	34 %
L'oferta de llibres i revistes del catàleg	13 %
La necessitat	12 %
Tenir més temps	7 %
L'oferta de pel·lícules	7 %
Facilitat d'accés i comoditat	5 %
El club de lectura	3 %
Provar el servei	2 %
Tinc un dispositiu compatible	1 %
Ho he intentat, però he tingut dificultats	1 %
Altres	2 %
No contesta	21 %



De forma literal, expressen:

No poder anar a la biblioteca presencialment [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Varietat de continguts [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Accés gratuït a més llibres [Resposta literal extreta de l'enquesta]

És a dir, el que ha motivat principalment l'ús dels serveis digitals és una situació molt concreta i excepcional, que, si no es torna a donar, podria portar a l'abandonament de l'ús dels serveis digitals.¹⁴

La majoria dels entrevistats ha apuntat la mateixa biblioteca com el mitjà a través del qual va conèixer el servei digital: el 25 % assenyalava el web; el 22 %, els butlletins, i el 20 %, el personal bibliotecari.

El web de la biblioteca és més assenyalat entre els joves de fins a 29 anys (31 %); el personal bibliotecari és més esmentat entre els **usuaris actius i els inactius**, i també entre els enquestats de les zones de Girona, Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, i entre els majors de 65 anys.

D'altra banda, els **usuaris nous i els no usuaris apunten més que la resta els butlletins i les comunicacions rebudes.**

Així, el personal bibliotecari actua com a difusor del servei i aquest paper ha estat substituït per les comunicacions virtuals quan les biblioteques han estat tancades, tot i que aquest tipus de comunicacions virtuals es recullen amb menor intensitat fora de Barcelona.¹⁵ Quan les biblioteques estan tancades, el personal bibliotecari no pot dur a terme la tasca de difusió i són necessaris altres canals no sotmesos a l'obertura del centre físic.

L'esment de les xarxes socials i els mitjans de comunicació és minoritari, i, per tant, hi ha marge per avançar en la difusió a través d'aquests recursos.

¹⁴ A l'entorn d'aquest projecte d'avaluació, s'ha analitzat l'evolució dels usos dels serveis digitals fins al mes d'octubre de 2020.

¹⁵ A l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat» es posa en valor la tasca comunicativa dels serveis d'eBiblio per part del Consorci de Biblioteques de Barcelona i també la importància de la biblioteca com a espai de trobada a les comarques amb menor densitat de població. Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat. 3.2. Característiques sociodemogràfiques dels usuaris. Usuaris per àmbit territorial.



Figura 27. Com va conèixer el servei eBiblioCat? (Per perfil d'usuari)

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	No usuari	Total
A través del web de la biblioteca	20 %	24 %	22 %	27 %	25 %
A través de butlletins o comunicacions de la biblioteca	15 %	22 %	16 %	25 %	22 %
A través del personal bibliotecari	25 %	15 %	24 %	21 %	20 %
Per recomanacions de familiars i amics	15 %	17 %	13 %	10 %	12 %
A través d'altres webs (premsa, TV)	4 %	5 %	3 %	4 %	4 %
Per xarxes socials	3 %	6 %	4 %	3 %	3 %
Altres	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Altres	1 %	2 %	2 %	0 %	0,9 %
No ho recordo	16 %	7 %	16 %	11 %	12 %

Figura 28. Com va conèixer el servei eBiblioCat? (Per àmbit geogràfic)

	BCN ciutat	Resta BCN	Girona	Lleida	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Total
A través del web de la biblioteca	28 %	26 %	18 %	20 %	21 %	15 %	25 %
A través de butlletins o comunicacions de la biblioteca	26 %	24 %	11 %	12 %	9 %	5 %	22 %
A través del personal bibliotecari	10 %	22 %	32 %	35 %	30 %	42 %	20 %
Per recomanacions de familiars i amics	14 %	11 %	14 %	11 %	18 %	13 %	12 %
A través d'altres webs (premsa, TV)	4 %	3 %	5 %	5 %	6 %	8 %	4 %
A través de mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV)	4 %	3 %	4 %	4 %	3 %	8 %	3 %
Per xarxes socials	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %
Altres	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	1 %
No ho recordo	13 %	10 %	15 %	12 %	12 %	8 %	12 %

Figura 29. Com va conèixer el servei eBiblioCat? (Per edat)

	De 18 a 29	De 30 a 49	De 50 a 64	Més de 65	Total
A través del web de la biblioteca	31 %	25 %	23 %	25 %	25 %
A través de butlletins o comunicacions de la biblioteca	18 %	21 %	25 %	22 %	22 %
A través del personal bibliotecari	16 %	19 %	22 %	24 %	20 %
Per recomanacions de familiars i amics	13 %	13 %	12 %	12 %	12 %
A través d'altres webs (premsa, TV)	5 %	5 %	3 %	2 %	4 %
A través de mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV)	3 %	3 %	3 %	5 %	3 %
Per xarxes socials	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Altres	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %
No ho recordo	13 %	12 %	11 %	10 %	12 %

L'ús d'eBiblioCat durant el confinament és un altre punt del qüestionari en què es distingeixen perfils d'enquestats i que marca una progressió diferenciada de preguntes.



5.5. Ús del servei eBiblioCat

A partir de les preguntes sobre coneixement i ús d'eBiblioCat, s'ha classificat els enquestats com a usuaris actius, nous, inactius i no usuaris.¹⁶

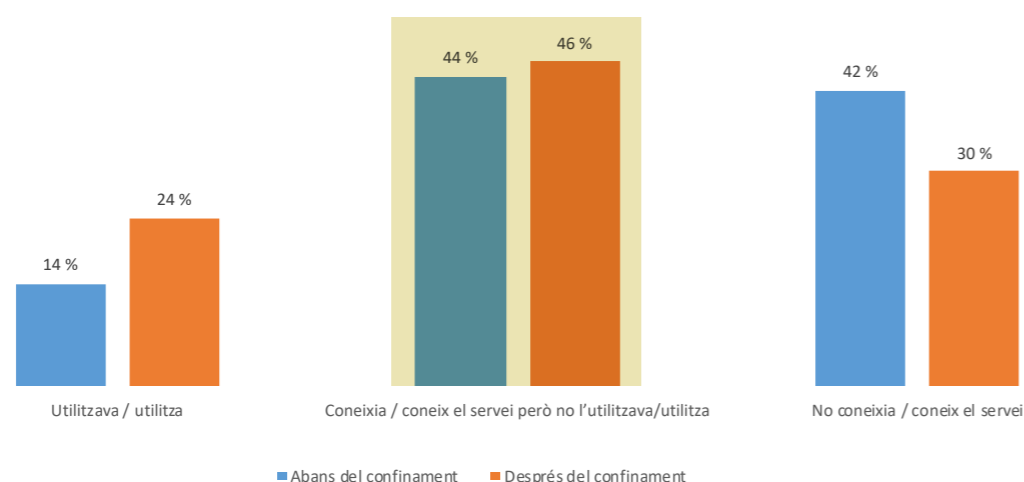
Aquestes preguntes, com que fan referència a la situació dels enquestats abans i després del confinament, han permès generar unes noves variables classificant els usuaris segons el coneixement i l'ús dels serveis digitals previs i posteriors al confinament, que permeten analitzar l'evolució.

Aquest apartat se centra en l'ús dels serveis bibliotecaris digitals, analitzant primer aquells enquestats que no han fet servir eBiblioCat durant el confinament i posteriorment els enquestats que sí que n'han fet ús.¹⁷

5.5.1 Usuaris que no han fet servir l'eBiblioCat: usuaris inactius i no usuaris

El 46 % dels enquestats respon que, tot i conèixer els serveis bibliotecaris digitals, no els ha utilitzat. Ens referim a aquests enquestats com a usuaris inactius si havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març però no durant el confinament, i com a no usuaris si no han utilitzat mai el servei de préstec virtual, tot i ser usuaris actius del servei de préstec presencial.

Figura 30. Evolució del coneixement i l'ús d'eBiblioCat (pre- i postconfinament)¹⁸



¹⁶ Vegeu apartat 3. Perfils d'usuari.

¹⁷ En aquesta anàlisi s'inclou els usuaris inactius que, tot i no haver utilitzat eBiblio durant el confinament, sí que n'han fet ús en algun moment.

¹⁸ A l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat» es recull que l'ús d'eBiblioCat segons com consta en els registres és del 13 % (Figura 4. Percentatge d'usuaris segons tipus d'usuari durant el confinament). Com s'apuntava en l'apartat 4.2. Selecció de l'univers de l'enquesta, els menors d'edat estan exclosos de l'enquesta i no de l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat».



L'interès en aquests perfils d'usuari és conèixer **per quins motius no han fet servir eBiblioCat** durant el confinament.

El motiu més esmentat és que **no ho han necessitat perquè tenien llibres físics a disposició**, ja sigui perquè els havien agafat en préstec abans del tancament de les biblioteques, o bé perquè han rellegit llibres de les biblioteques particulars.

Els usuaris inactius també han apuntat la **manca de temps** com a motiu per no fer servir eBiblioCat (17 %). Els no usuaris, per la seva banda, es mostren menys oberts al format digital: el 17 % han respost que no l'han utilitzat perquè no els agrada.

Ara bé, s'observa que en alguns casos no han accedit a eBiblioCat per **limitacions tècniques**, per les **limitacions del catàleg** o bé perquè **ho han intentat però no ho han aconseguit**.

Figura 31. Per quin motiu no ha utilitzat eBiblioCat durant el confinament?

	Usuari inactiu	No usuari	Total
No ho he necessitat	37 %	30 %	31 %
Manca de temps	17 %	7 %	8 %
Limitacions tècniques	7 %	11 %	11 %
No he aconseguit fer-lo servir	6 %	9 %	9 %
Catàleg limitat	5 %	4 %	4 %
No m'agrada el format electrònic	5 %	17 %	16 %
Limitacions en el préstec	3 %	1 %	1 %
No coneixia els serveis d'eBiblio	3 %	2 %	2 %
Massa pantalles	2 %	1 %	1 %
He llegit poc	2 %	1 %	1 %
No hi he pensat	1 %	2 %	2 %
He comprat els llibres que volia	1 %	1 %	1 %
Altres	3 %	1 %	1 %
No ho sap / no contesta	15 %	20 %	19 %

És a dir, es tracta de motius aliens als hàbits personals i relacionats amb limitacions tècniques, ja sigui pel dispositiu o per l'accessibilitat i facilitat d'ús del servei, o bé relacionats amb el contingut del catàleg que s'ofereix. Com es recull de manera literal:

El meu eBook no és compatible amb el format EPUB [Resposta literal extreta de l'enquesta]
Perquè des de la darrera actualització no és compatible amb la meua versió d'iPad [Resposta literal extreta de l'enquesta]
Perquè no accepta les nostres credencials [Resposta literal extreta de l'enquesta]
No em podia registrar [Resposta literal extreta de l'enquesta]
Perquè ha sigut impossible connectar-se [Resposta literal extreta de l'enquesta]
No hi trobava el que buscava [Resposta literal extreta de l'enquesta]



Tot i no haver fet ús dels serveis digitals, els usuaris inactius i no usuaris enquestats diuen que **sí que els utilitzarien si millorés el catàleg, si no poguessin accedir al llibre en format físic i si en millorés la usabilitat.**

Figura 32. Què el faria utilitzar eBiblioCat?

	Usuari inactiu	No usuari (Sí que coneix eBiblio)	Total
Millorar el catàleg	16 %	9 %	9 %
No poder accedir al llibre en format físic	11 %	15 %	15 %
Millorar la usabilitat	7 %	10 %	10 %
Tenir més temps	4 %	3 %	3 %
Accedir al contingut del catàleg	4 %	3 %	3 %
La comoditat	3 %	1 %	1 %
Ja l'utilitzo de tant en tant	3 %	0 %	0 %
Que fos compatible amb Kindle	3 %	6 %	5 %
Millorar el servei de préstec	2 %	1 %	1 %
Tenir un dispositiu adequat	2 %	4 %	4 %
Ho he de provar	1 %	2 %	2 %
Accedir a pel·lícules	0 %	1 %	1 %
Tenir ganes de provar	0 %	1 %	1 %
Altres	2 %	2 %	2 %
Res	4 %	7 %	7 %
No ho sap / no contesta	41 %	37 %	37 %

La idea d'utilitzar eBiblioCat en cas de no poder accedir al format físic denota preferències molt concretes pel llibre en paper, però s'han recollit motivacions no relacionades amb aquestes preferències sinó amb **millores de contingut** (millorar el catàleg) i **millores tècniques** (millorar la usabilitat, compatibilitat amb dispositius) que **poden ser llegides com una finestra d'oportunitat per al creixement del servei de préstec digital**,¹⁹ com apunten les respostes literals següents:

Hauria d'haver-hi més fons de llibres [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Oferta més àmplia de títols [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Accés i cerca més senzills [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Que fos més simple [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Que fos compatible amb Kindle [Resposta literal extreta de l'enquesta]

D'altra banda, també és interessant assenyalar les diferències entre els perfils d'usuaris inactius, que esmenten sobretot millorar el catàleg (16 %), i els no usuaris, que es motivarien si no poguessin accedir al format físic (15 %), dada que reforça la idea que els usuaris inactius podrien provenir del desencant, mentre que els no usuaris serien més reticents a compaginar la lectura en format de paper i en format digital.

¹⁹ Com s'especificava en l'apartat 3. Perfils d'usuaris, els no usuaris es componen d'enquestats que no coneixien el servei eBiblioCat i els que el coneixien però no l'utilitzaven ni abans ni després del confinament. Aquesta anàlisi es refereix als no usuaris que sí que coneixien el servei.

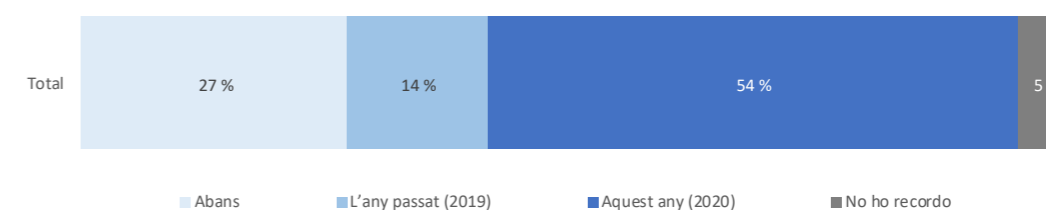


5.5.2 Usuaris que han fet servir l'eBiblioCat: usuaris actius, usuaris nous i usuaris inactius²⁰

Com es recull en la figura 30, el 24 %²¹ dels enquestats respon que ha utilitzat eBiblioCat durant el confinament, i també, segons les respostes a l'enquesta, aquest ús ha incrementat en comparació amb l'ús que en feien abans de la pandèmia.

Més de la meitat dels usuaris enquestats ha emprat els serveis digitals per primer cop durant el 2020, el 14 % l'any 2019 i el 27 % abans.²²

Figura 33. Primer ús d'eBiblioCat



El préstec de llibres és el servei més utilitzat (83 % dels enquestats), molt per sobre de pel·lícules (28 %) i diaris i revistes (20 %).

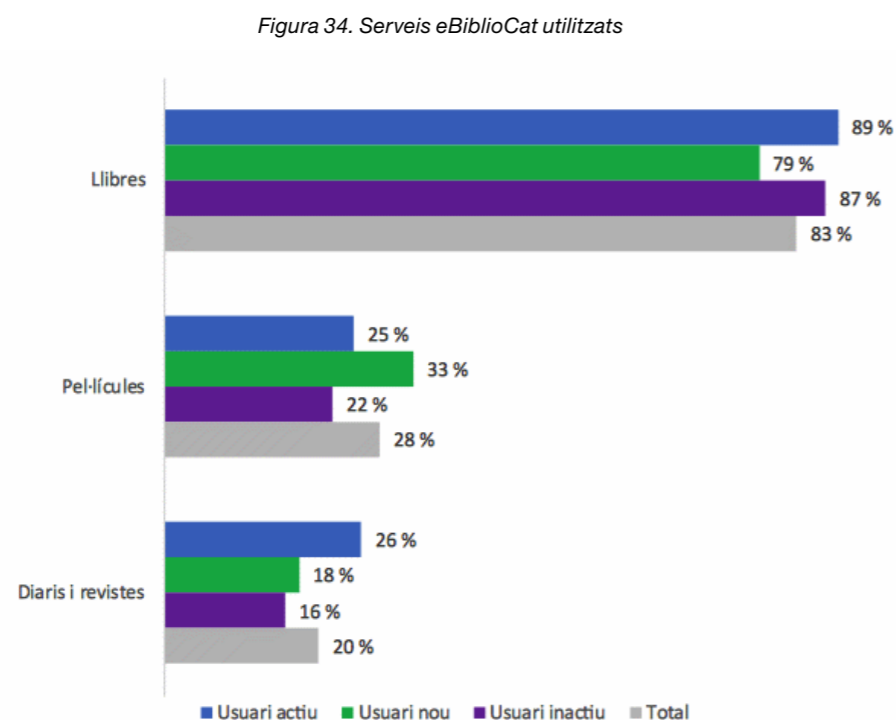
Entre els nous usuaris, el préstec de pel·lícules és més elevat (33 %) que entre els usuaris actius i els inactius (25 % i 22 %).²³

²⁰ Entenent que els usuaris inactius en algun moment han fet ús d'eBiblioCat, en la progressió de preguntes se'ls demanava els motius pels quals no han utilitzat el servei durant el confinament, però també la valoració del servei. Per això estan inclosos en aquest bloc.

²¹ L'ús dels serveis digitals registrats a l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat» és del 13 %. Com s'apunten a l'apartat 4.2. Selecció de l'univers de l'enquesta, els menors d'edat estan exclosos de l'enquesta i no de l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat».

²² Aquests resultats són coincidents amb els de l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat», en què es recull que el 53 % dels usuaris van emprar el servei per primer cop l'any 2020, el 19 % l'any 2019, i el 28 % abans de 2019. Figura 14. Primer ús d'eBiblio / eFilm dels usuaris actius, nous i inactius.

²³ D'acord amb l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat», els nous usuaris han fet un ús més intensiu d'eFilm, que, alhora, és el servei que creix més durant el confinament. Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat. Apartat 3.3. Tipus d'usos virtuals en el confinament



Quant als dispositius utilitzats per als serveis bibliotecaris digitals, es va distingir entre la consulta del catàleg, la lectura de documents i el visionament de pel·lícules, i es va demanar als enquestats que assenyalessin, en cada cas, el dispositiu principal per fer l'ús.

Per consultar el catàleg, l'ordinador portàtil, la tauleta i el mòbil són els dispositius més utilitzats.

Els usuaris actius fan més ús de la tauleta (34%), mentre que els usuaris nous afirmen utilitzar més el portàtil (35%). Els patrons d'ús dels dispositius per consultar el catàleg semblen encaixar amb els dispositius de què disposen, tant segons el perfil com segons l'edat: la disposició i l'ús de les tauletes entre els usuaris actius, de l'ordinador portàtil entre els usuaris nous i de l'ordinador de sobretaula entre els inactius. Per edat, l'ús del portàtil entre els joves de 18 a 29 anys és més elevat.²⁴

²⁴ Figura 14: dispositius emprats segons edat.



Figura 35. Dispositiu utilitzat per consultar el catàleg

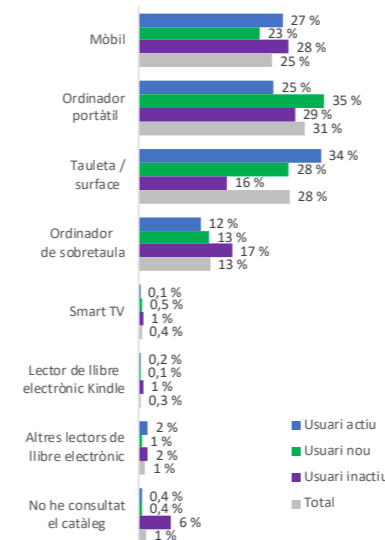
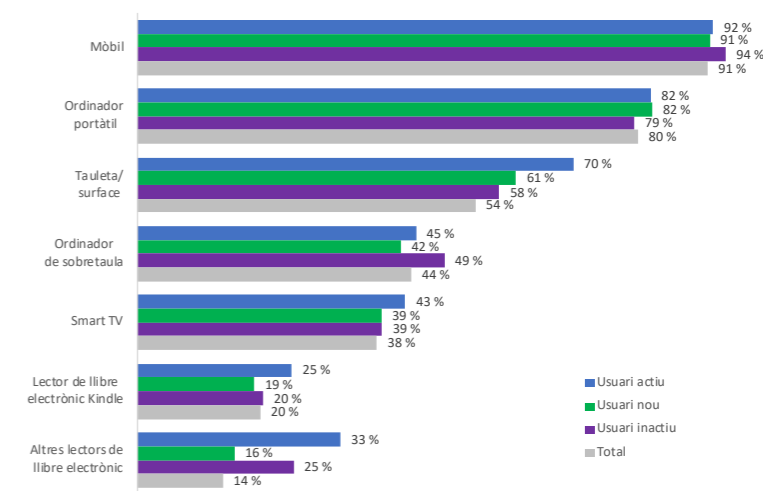


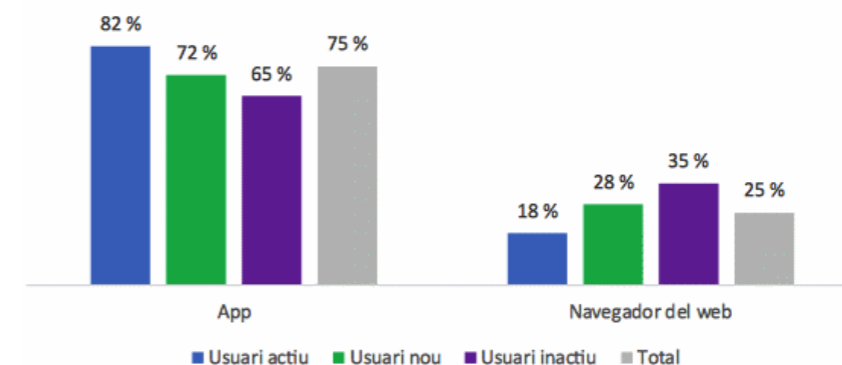
Figura 36. Dispositius de que disposen



A l'hora de consultar el catàleg, si assenyalaven el mòbil o la tauleta, se'ls demanava que també especificuessin si utilitzaven l'aplicació o el navegador. **La majoria dels enquestats fan servir l'aplicació.**

Ara bé, l'ús de l'aplicació és major entre els usuaris actius (82%). Entre els usuaris inactius, el 35% fa servir el navegador web.

Figura 37. (Si han dit mòbil o tauleta) Per consultar el catàleg d'eBiblioCat, utilitza l'aplicació o el navegador del lloc web?



Per llegir llibres, diaris o revistes, el dispositiu més esmentat en tots els perfils és la tauleta, sobretot els usuaris actius (43%) i els nous (40%).

Els usuaris actius fan més ús de lectors de llibre electrònic (22%), fet que també encaixa amb la seva disposició de l'aparell, que és superior a la resta de perfils, mentre que els usuaris nous i els inactius afirmen utilitzar més el portàtil (24% i 22%, respectivament).



Figura 38. Dispositiu utilitzat per llegir

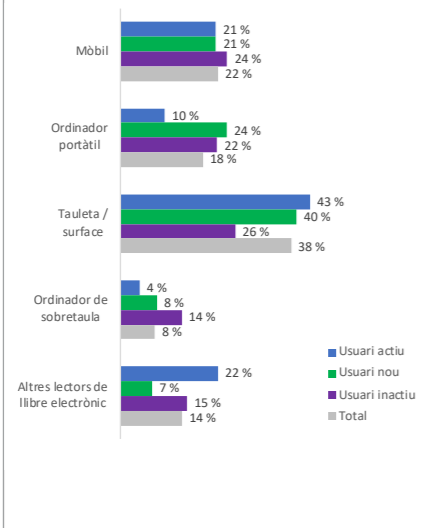
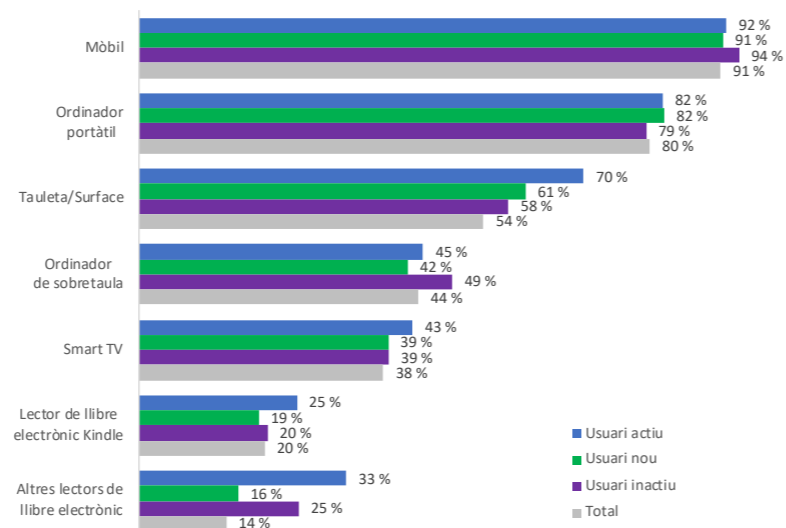


Figura 39. Dispositius de que disposen



Finalment, **per veure pel·lícules**, tot i que al voltant del 40 % dels usuaris afirma disposar de smart TV, menys del 15 % la utilitza per a aquest servei. eBiblioCat no està implementat per a les smart TV i cal utilitzar altres dispositius per enllaçar-lo amb l'aparell, fet que en dificulta l'ús com a dispositiu principal. El **dispositiu més utilitzat per veure pel·lícules és l'ordinador portàtil** (més del 50 %).

Figura 40. Dispositiu utilitzat per mirar pel·lícules

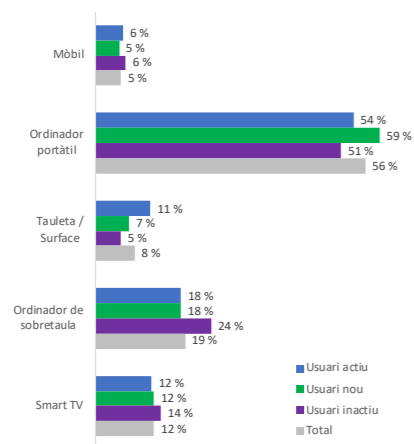
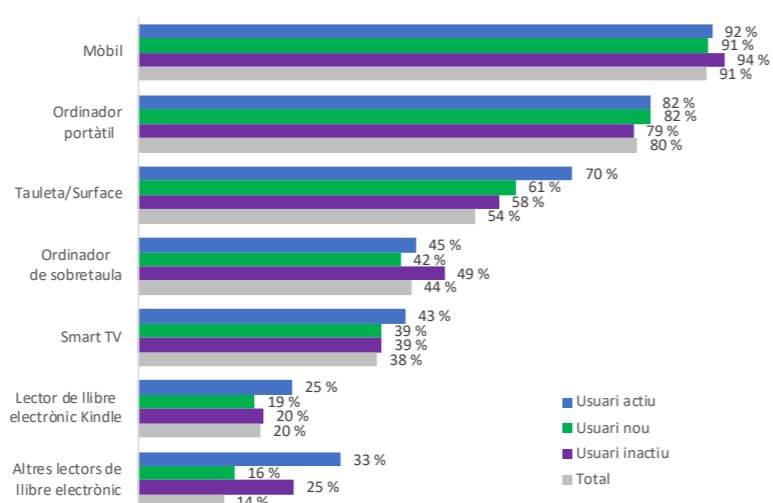


Figura 41. Dispositius de que disposen

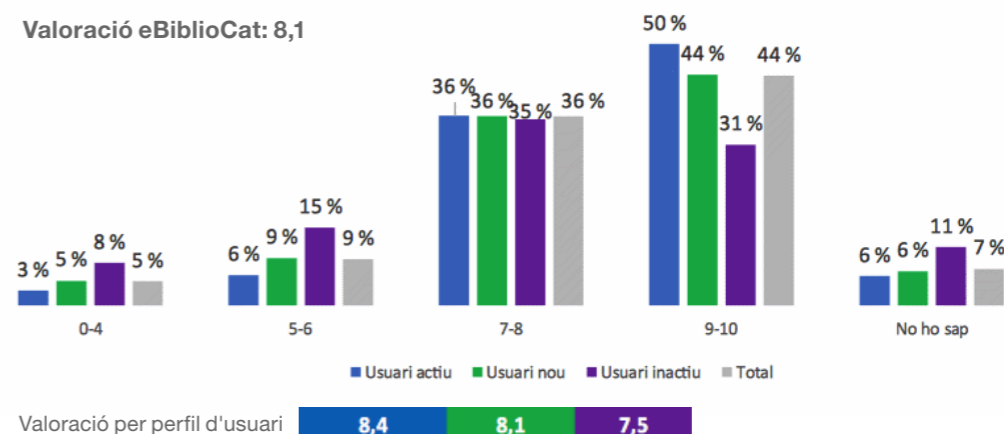


5.6. Valoració del servei eBiblioCat

El servei eBiblioCat és ben valorat pels enquestats amb un 8,1 sobre 10.

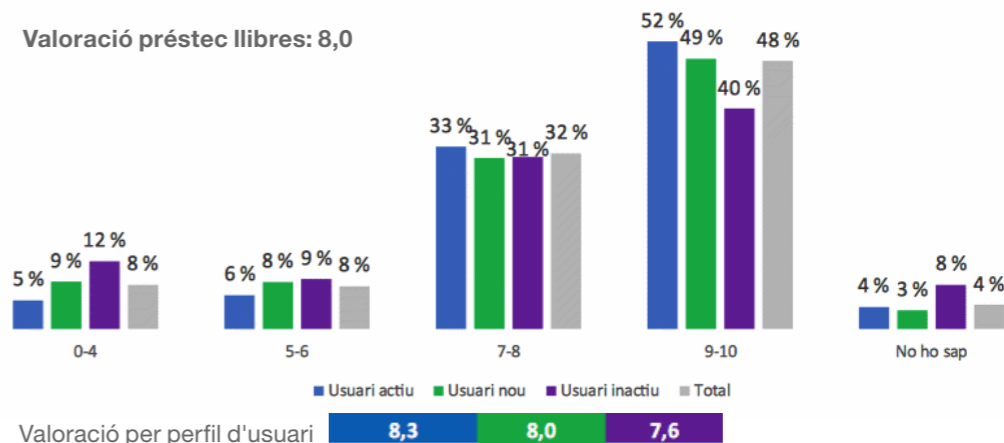
Els usuaris actius es mostren més satisfets que la resta de perfils i són el grup que millor puntuava el servei. Per contra, els usuaris inactius són els que valoren pitjor el servei eBiblioCat i, de fet, el 8 % puntuen el servei per sota del 5. Aquest patró es repeteix en les valoracions dels serveis concrets de préstec (excepte en el cas, com es veurà, de les pel·lícules).

Figura 42. Valoració general i per tipus d'usuari d'eBiblioCat



A l'hora de valorar els serveis concrets, el servei de **préstec de llibres** és el servei més ben valorat, amb un **8,0**.

Figura 43. Valoració general i per tipus d'usuari del servei de préstec de llibres





El servei de **préstec de pel·lícules** i el servei de **préstec de diaris i revistes** obtenen un **7,9**. És a dir, cap dels serveis concrets iguala la valoració del servei en general. Ara bé, cal assenyalar que és un fet habitual en l'àmbit de les valoracions que la satisfacció general dels serveis sigui superior a les seves concrecions.

Figura 44. Valoració general i per tipus d'usuari del servei de préstec de pel·lícules

Valoració préstec pel·lícules: 7,9

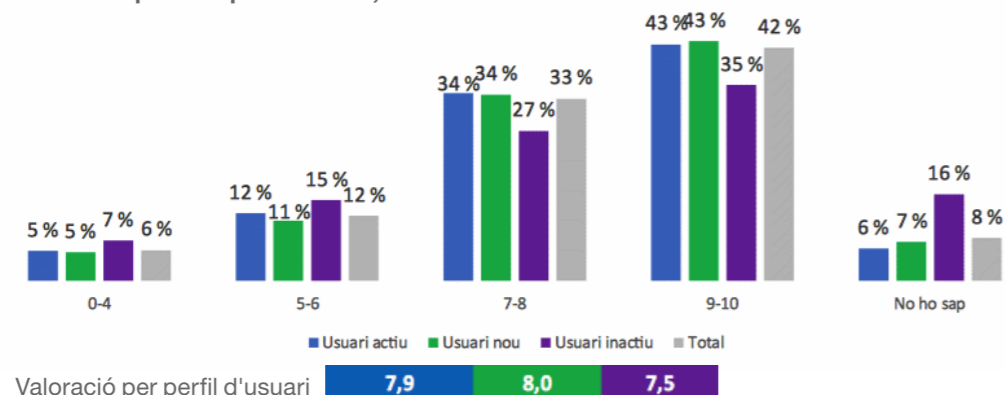
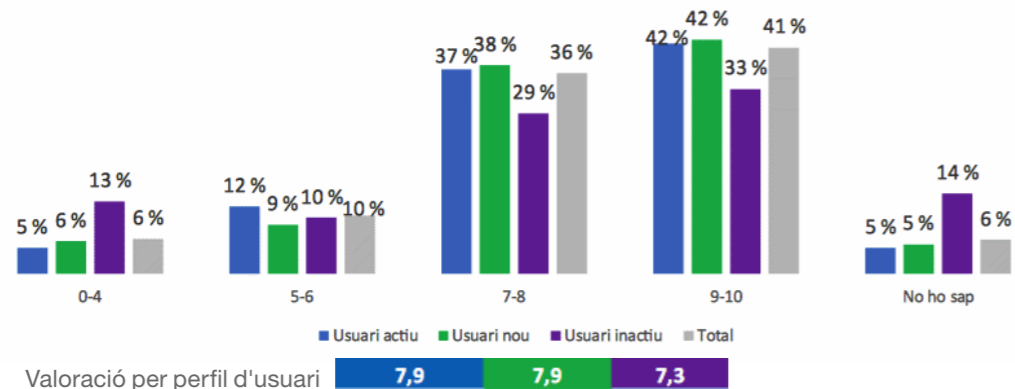


Figura 45. Valoració general i per tipus d'usuari del servei de préstec de diaris i revistes

Valoració préstec diaris i revistes: 7,9



En forma de pregunta oberta i espontània, es va demanar als usuaris del servei que especifiquessin què és **el que més valoren d'eBiblioCat**, i la comoditat (en qualsevol moment a qualsevol hora) i la facilitat en l'accés són l'aspecte més esmentat (45%).



“

El que més valoren de l'eBiblioCat és la comoditat (en qualsevol moment a qualsevol hora) i la facilitat en l'accés.



Immediatesa [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Comoditat, no cal desplaçar-se [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Poder tenir el llibre sense haver d'anar a la biblioteca [Resposta literal extreta de l'enquesta]

La facilitat per a fer el préstec [Resposta literal extreta de l'enquesta]

En un segon terme també apareixen els **continguts disponibles** (18 %), amb referència a la varietat i la qualitat de la col·lecció, sobretot entre els usuaris actius (20 %) i els nous (18 %), i **el servei en si mateix** (6 %), amb relació al fet de poder accedir als llibres.

El gran catàleg [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Hi ha llibres de molta qualitat [Resposta literal extreta de l'enquesta]

La varietat del catàleg [Resposta literal extreta de l'enquesta]

La possibilitat de llegir online [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Poder disposar de llibres en format digital [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Tenir accés a llibres [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Figura 46. Aspectes més valorats d'eBiblioCat (resposta múltiple)

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Facilitat / comoditat	49 %	44 %	39 %	45 %
Continguts disponibles	20 %	18 %	10 %	18 %
El servei en si mateix	6 %	7 %	5 %	6 %
La gratuïtat	2 %	2 %	2 %	2 %
Les novetats	2 %	1 %	1 %	1 %
Atenció per resoldre incidències	1 %	0 %	3 %	1 %
El sistema de reserva	1 %	1 %	1 %	1 %
Les recomanacions	1 %	0 %	0 %	1 %
L'he utilitzat poc	0 %	0 %	1 %	0 %
Audiollibres	1 %	0 %	0 %	0 %
Altres	1 %	1 %	1 %	1 %
Res	0 %	0 %	1 %	1 %
Tot en general	1 %	1 %	1 %	1 %
No ho sap / no contesta	26 %	33 %	37 %	31 %

De la mateixa manera, oberta i espontània, també es va demanar als enquestats que descrivissin **què millorarien del servei**.

Ampliar el fons documental (llibres, diaris, i revistes i pel·lícules) **és la proposta de millora més esmentada (28 %)**. De la mateixa manera que valoren positivament l'oferta del fons, en varietat i qualitat, també n'assenyalen les limitacions, sobretot en comparació amb el fons de les biblioteques físiques.²⁵

²⁵ En relació amb el fons documental, a l'apartat 5.7 s'analitzarà la valoració dels usuaris de l'oferta de llibres digitals, pel·lícules en línia, i diaris i revistes en línia.



La referència al **temps d'espera de les reserves, que és massa llarg** (9 %), també es pot associar a l'ampliació del fons, ja que té relació amb la disponibilitat de documents.²⁶ Els usuaris actius es refereixen més que la resta de perfils a la millora del temps d'espera (15 %), a partir de l'experiència d'aquests usuaris amb el sistema de préstec.

Altres propostes de millora fan referència a **millorar l'aplicació i la web (15 %) i a millorar el cercador (9 %)**.

En aquest sentit, els enquestats assenyalen dificultats amb l'accessibilitat de l'aplicació i el funcionament de la web, i apunten a dificultats en la descàrrega de documents perquè «es penja» i a una interfície poc «amable», que fa difícil entendre els passos que cal seguir per agafar o per retornar els llibres digitals.

La web a vegades va lenta i es bloqueja. Hi ha bastants passos fins a aconseguir la visualització i si va molt lenta acabes tancant la pàgina. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

L'app presenta molts defectes. Va lenta, es penja, quan es passen les pàgines dels llibres triga a carregar-se. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Accés complicat, redirecció a pàgines diferents, tornar a introduir contrasenyes una vegada i una altra [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Pel que fa al cercador, es refereixen a mancances en els camps de filtratge, que no ajuden a trobar el que busquen, ja sigui perquè no permet delimitar prou bé la cerca o bé perquè la indexació i la classificació ho dificulten. A més, les respostes a la cerca poden donar resultats molt amplis, que sovint no tenen relació amb allò que es busca.

El nou format de consulta no el trobo tan àgil [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Els índexs d'autors no permeten trobar tots els llibres del mateix autor, que sí que apareixen cercant d'una altra manera o una altra cosa. Una cerca poc precisa dona com a resultat un munt de títols. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

La cerca de documents. No dona els resultats completament. [Resposta literal extreta de l'enquesta]

²⁶ En referir-se concretament a l'oferta de llibres digitals, com es mostrarà posteriorment, el 41 % dels enquestats considera que l'oferta de llibres digitals és insuficient.

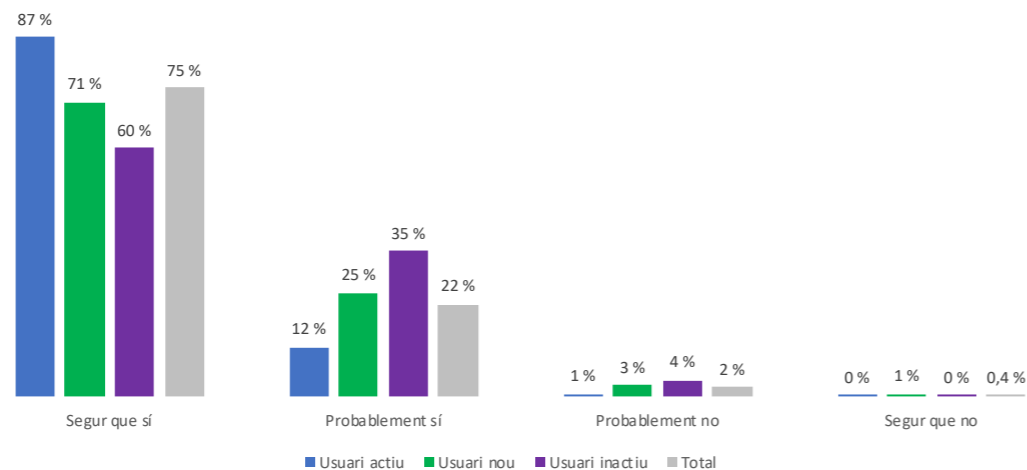


Figura 47. Aspectes per millorar d'eBiblioCat (resposta múltiple)

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Ampliar el fons documental	31 %	28 %	24 %	28 %
L'aplicació i la web	15 %	15 %	14 %	15 %
Temps d'espera de reserves massa llarg	15 %	7 %	6 %	9 %
El cercador	9 %	10 %	4 %	9 %
Compatibilitat amb els dispositius (Kindle, iPad, smart TV)	6 %	6 %	3 %	6 %
Durada del préstec massa curta	6 %	3 %	5 %	4 %
Propostes de millora en l'ús	6 %	4 %	2 %	4 %
Quantitat de préstecs i reserves mensuals	3 %	2 %	1 %	2 %
Visualització de documents	2 %	2 %	0 %	2 %
Suport per resoldre incidències	0,5 %	0,5 %	0,7 %	0,5 %
La difusió del servei	0,1 %	0,4 %	0,0 %	0,2 %
Els audiollibres fallen molt	0,3 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %
Altres	1 %	1 %	2 %	1 %
Tot està bé	3 %	3 %	4 %	3 %
Tot és millorable	0 %	0 %	1 %	0 %
No ho sap / no contesta	25 %	33 %	41 %	31 %

Finalment, la gran majoria dels entrevistats (95 %) coincideixen en el fet que recomanarien els serveis digitals. Cal destacar que els usuaris actius són els que responen positivament amb més rotunditat.

Figura 48. Recomanaria el servei per tipus d'usuari



“
La gran majoria dels entrevistats recomanarien els serveis digitals.”



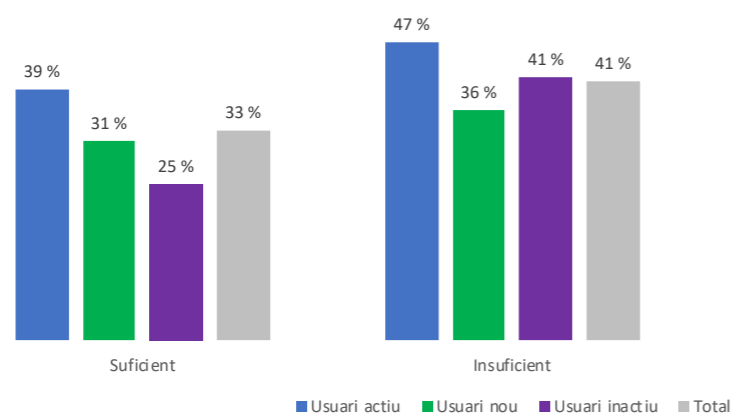
5.7. Valoració de l'oferta eBiblioCat

A l'enquesta es demanava als usuaris que **valuessin l'oferta disponible**, distingint segons el tipus de documents: **llibres, pel·lícules, i diaris i revistes**.²⁷

Amb relació a **l'oferta de llibres digitals**, el **41 % dels enquestats la consideren insuficient**, una percepció que coincideix amb els aspectes que millorarien del servei eBiblio,²⁸ en què l'ampliació del fons documental era la proposta de millora més esmentada. Apareix reforçada, doncs, la percepció de fons limitat, un element que pot ésser clau de cara a fidelitzar els usuaris. Aquesta concepció està especialment estesa entre els usuaris actius (47 %).

El 26 % dels usuaris afirmen que no coneixen prou l'oferta de llibres digitals. Val a dir que l'experiència es presenta com un element clau per valorar l'oferta en un sentit o un altre: al voltant del 30 % dels usuaris nous i dels inactius no valoren l'oferta perquè consideren que no la coneixen prou (mentre que entre els usuaris actius aquest percentatge tan sols és del 14 %).

Figura 49. Valoració de l'oferta de llibres digitals



A l'hora d'especificar **mancances concretes de l'oferta de llibres digitals**, la majoria de les respostes assenyalen **temàtiques específiques o autors concrets** que no han trobat (25 %), com ara de còmics, poesia i novel·la negra (en l'àmbit de ficció), i assaig, història i filosofia (en l'àmbit de no-ficció). Altres matèries que han trobat a faltar inclouen la literatura infantil i juvenil (6 %) i obres clàssiques (3 %).

²⁷ En el marc d'aquest projecte d'avaluació, es preveu una anàlisi de la col·lecció que complementarà aquest treball.

²⁸ Vegeu l'apartat 5.6. Valoració del servei eBiblioCat.



També fan referència a **ampliar el fons en un sentit més general** (23 %), sobretot en comparació amb el fons de llibres que es troben físicament a les biblioteques.

A veces solo encuentras un solo título de un autor que en biblioteca física tiene varios [Resposta literal extreta de l'enquesta].

De llibres que són una col·lecció, que no se n'inclouï tan sols el primer de la saga [Resposta literal extreta de l'enquesta].

El catàleg és, encara, reduït [Resposta literal extreta de l'enquesta].

Els usuaris actius i els inactius assenyalen la **manca d'obres actuals i novetats** (14 % i 16 %, respectivament).

La **manca d'exemplars de títols** és especialment destacada pels usuaris actius (9 %), element que està relacionat amb la valoració que el temps d'espera de les reserves és elevat.

Més títols i més unitats disponibles [Resposta literal extreta de l'enquesta].

Així mateix, esmenten la **manca de títols en català** (6 %) i en altres idiomes (4 %).

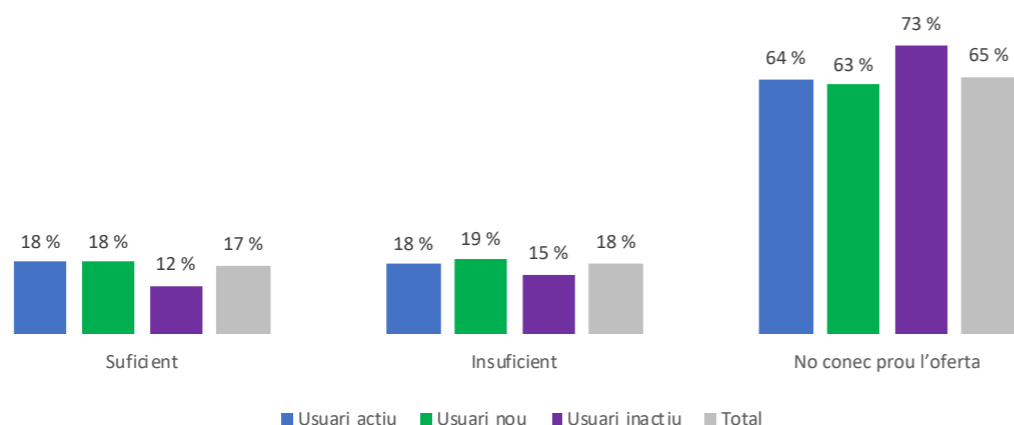
Figura 50. (Respon insuficient) Concretament, què hi troba a faltar?

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Temàtiques o autors concrets	24 %	26 %	23 %	25 %
Ampliar el catàleg en general	21 %	25 %	21 %	23 %
Obres actuals i novetats	14 %	9 %	16 %	12 %
Manquen exemplars de títols	9 %	6 %	4 %	7 %
Literatura infantil i juvenil	4 %	7 %	3 %	6 %
Títols en català	7 %	4 %	4 %	6 %
Títols en altres idiomes	4 %	3 %	6 %	4 %
Obres clàssiques	4 %	3 %	4 %	3 %
Audiollibres	1 %	1 %	0 %	1 %
Millorar el cercador	0 %	0 %	0 %	0 %
Altres	1 %	1 %	1 %	1 %
No contesta	13 %	17 %	21 %	16 %



Pel que fa a l'oferta de pel·lícules, els costa més de valorar-les, ja que la majoria dels enquestats (65%) reconeix que no la coneix prou.

Figura 51. Valoració de l'oferta de pel·lícules en línia



Entre aquells que creuen que l'oferta de pel·lícules és insuficient, les respostes més esmentades són que **manquen títols actuals i estrenes** (30% dels enquestats) i **ampliar el catàleg de pel·lícules sense concretar més** (18%).

Els gèneres que més han trobar a faltar són **filmografia clàssica** (10%) i **filmografia infantil i familiar** (4%). Altres **temàtiques o títols concrets que han trobat a faltar** (13%) inclouen el cinema d'autor / independent i els documentals.

En relació a l'eina, es mencionen dues millores: **el cercador** per facilitar trobar pel·lícules (2%), i la **compatibilitat amb dispositius** (1%) com ara poder veure pel·lícules en tauletes.

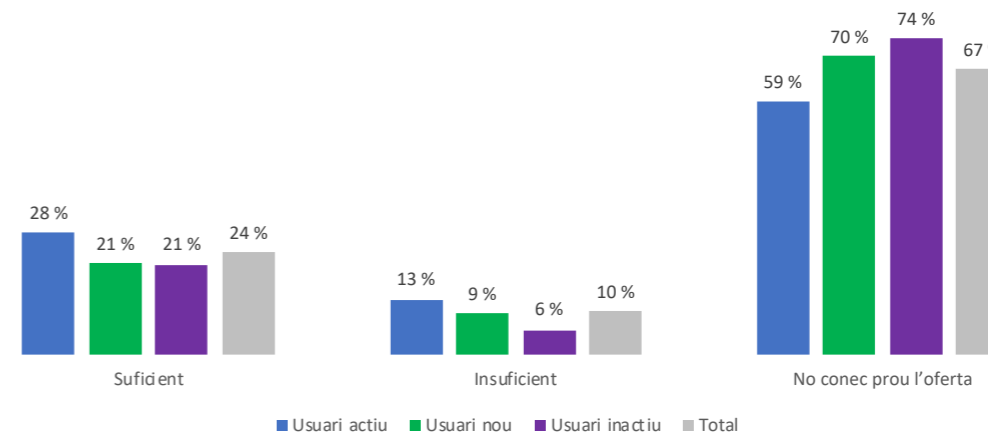
Figura 52. (Respon insuficient) Concretament, què hi troba a faltar?

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Filmografia actual i estrenes	30%	31%	28%	30%
Ampliar el catàleg en general	18%	19%	14%	18%
Temàtiques o títols concrets	13%	13%	12%	13%
Filmografia clàssica	12%	10%	8%	10%
Filmografia infantil i familiar	3%	5%	2%	4%
Sèries	4%	3%	3%	3%
Títols en català	2%	2%	2%	2%
Millorar el cercador	2%	2%	0%	2%
Títols en versió original	1%	1%	3%	2%
Compatibilitat amb dispositius	2%	1%	0%	1%
Millores en la disponibilitat	1%	0%	2%	1%
Poder veure'n més al mes	1%	0%	0%	0%
Altres	3%	2%	3%	2%
No contesta	22%	25%	34%	25%



Pel que fa a l'oferta de diaris i revistes, el 67% no sap respondre aquesta pregunta perquè no coneix prou l'oferta. Així doncs, dues terceres parts dels usuaris afirmen que no coneixen prou l'oferta digital de pel·lícules i de diaris i revistes d'eBiblioCat (mentre que aquest percentatge és tan sols el 26% en els llibres).

Figura 53. Valoració de l'oferta de diaris i revistes en línia



Segons els usuaris que creuen que l'oferta és insuficient, **hi manquen capçaleres de diaris i revistes (41%)**, i s'esmenta especialment el diari en català Ara (la manca de diaris i revistes en català és assenyalada també pel 4%).

Així mateix, responen que **hi manquen revistes especialitzades (23%)** en matèries com interiorisme, esports, manualitats i història.

Entre els usuaris actius i els nous, esmenten la **manca d'exemplars per prestar** (10%, aproximadament), una apreciació que no es recull entre els usuaris inactius (0%).

Figura 54. (Respon insuficient) Concretament, què hi troba a faltar?

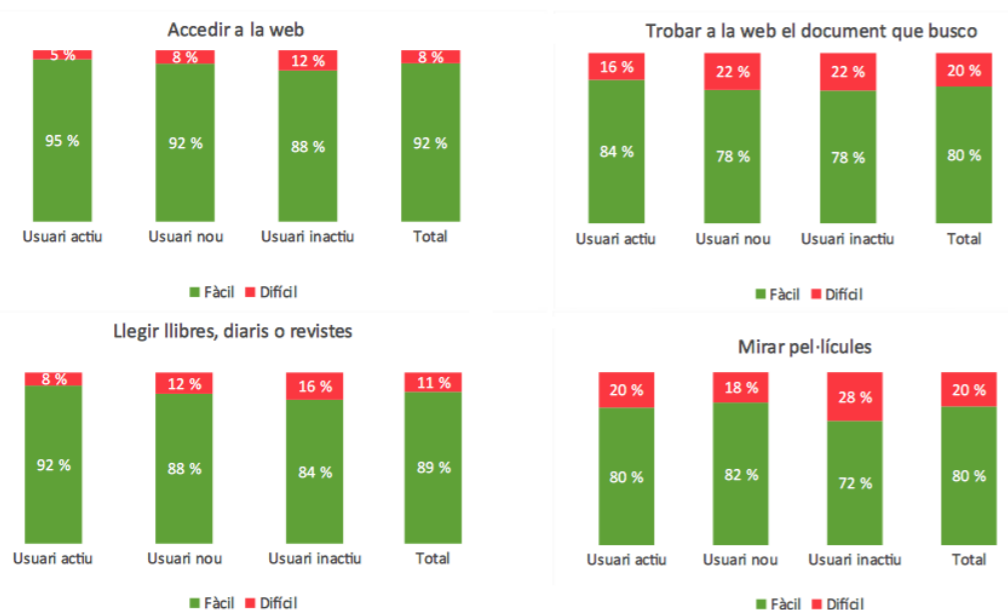
	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Capçaleres de diaris i revistes	41%	42%	33%	41%
Revistes especialitzades	23%	22%	29%	23%
Exemplars per prestar	11%	10%	0%	9%
Diaris internacionals	8%	6%	0%	6%
Diaris locals	4%	4%	4%	4%
Diaris i revistes en català	4%	3%	4%	4%
Oferta de revistes infantils	1%	1%	0%	1%
Durada del préstec limitada	1%	1%	0%	1%
Altres	1%	1%	0%	1%
No contesta	18%	23%	33%	22%



5.8. Usabilitat del servei eBiblioCat

A l'hora de valorar la usabilitat del servei virtual de préstec, **la majoria d'enquestats consideren fàcil accedir a la web, trobar documents, llegir llibres, diaris o revistes i veure pel·lícules**. Ara bé, al voltant del **20 % dels enquestats creuen que és difícil** trobar el document que busquen i veure pel·lícules.

Figura 55. Usabilitat d'eBiblioCat segons el perfil d'usuari

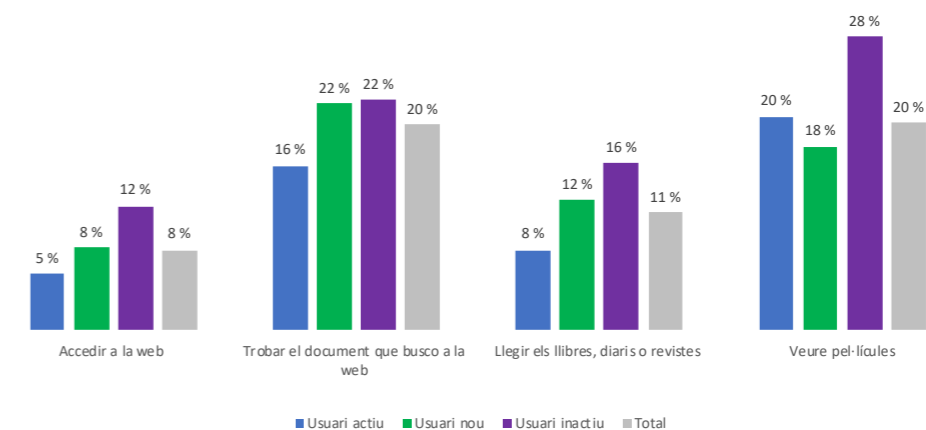


Per facilitar la lectura, el gràfic següent fa referència al nombre d'entrevistats que valoren la dificultat d'ús dels serveis digitals per tipus d'usuari.

Els enquestats nous i especialment els inactius apunten més dificultats que els actius, fet que es podria vincular amb l'experiència. En el cas de veure pel·lícules, els usuaris inactius són els que més dificultats assenyalen. En aquest sentit, es pot intuir que els usuaris inactius podrien ser, en bona mesura, usuaris descontents amb l'experiència d'eBiblioCat.



Figura 56. Percentatge d'usuaris que consideren molt o bastant difícil usar eBiblioCat per tipus d'usuari



Amb l'objectiu d'aprofundir en les dificultats afrontades, es va demanar als enquestats que assenyalessin si havien trobat cap dificultat, d'entre algunes propostes.

Si bé la majoria dels enquestats assenyalen que no van tenir cap dificultat en la usabilitat d'eBiblioCat, **entre el 22 i el 28 % assenyalen dificultats per trobar documents**, unes dificultats que poden estar relacionades amb la qualitat de la catalogació i la indexació del fons, **i entre el 13 i el 17 % esmenten dificultats per accedir a la plataforma**. En aquest sentit, s'observa que les dificultats es recullen més entre els usuaris nous i els inactius. És a dir, això està possiblement relacionat amb la mateixa inexperiència, que, tenint en compte les limitacions de l'eina quant a cerca de documents i usabilitat de la plataforma, dificulta l'ús.

Entre el 3 i el 8 % dels usuaris indiquen com una dificultat no poder veure pel·lícules a l'*smart TV*. I és que eBiblioCat no està implementat per a les *smart TV* i cal utilitzar altres dispositius per enllaçar-lo amb l'aparell, fet que en dificulta l'ús com a dispositiu principal.

Figura 57. Dificultats

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
Cap dificultat	50 %	45 %	43 %	46 %
Dificultat per trobar els documents que buscava o m'interessaven	22 %	28 %	24 %	26 %
Dificultat d'accedir a la plataforma (problemes amb internet, servidors)	15 %	13 %	17 %	14 %
Dificultat per accedir-hi amb el meu usuari de biblioteca	9 %	11 %	12 %	11 %
El meu dispositiu no és compatible	7 %	9 %	7 %	8 %
No puc mirar pel·lícules a l' <i>smart TV</i>	8 %	5 %	3 %	5 %
Altres	9 %	8 %	7 %	8 %



5.9. Previsió d'usos futurs

De cara al futur, un cop obrin les biblioteques amb normalitat (entenen per normalitat la situació d'abans de la pandèmia), **el 56 % dels usuaris enquestats ha respost que seguirà utilitzant el servei eBiblioCat igual que abans de la pandèmia**, el 27 % més que abans i el 17 % menys.

Entre els usuaris actius i els inactius, els que seguiran utilitzant-lo igual són al voltant del 80 %. En canvi, **entre els usuaris nous, el 44 % afirma que l'utilitzarà més**, una dada destacable que obre una finestra d'oportunitat a la fidelització d'aquests usuaris, que han «descobert» i utilitzat els serveis bibliotecaris digitals i es podrien convertir en usuaris habituals del servei.²⁹

El 27 % d'usuaris que han respost que utilitzaran menys els serveis bibliotecaris digitals afirmen que **els agrada llegir en paper (53 %) i els agrada anar a la biblioteca (22 %)**. Per als usuaris de les biblioteques, la lectura esdevé com un ritual, en què el llibre físic i la mateixa visita a la biblioteca per agafar en préstec els documents és una part important de l'experiència.

Figura 58. Ús futur d'eBiblioCat per tipus d'usuari

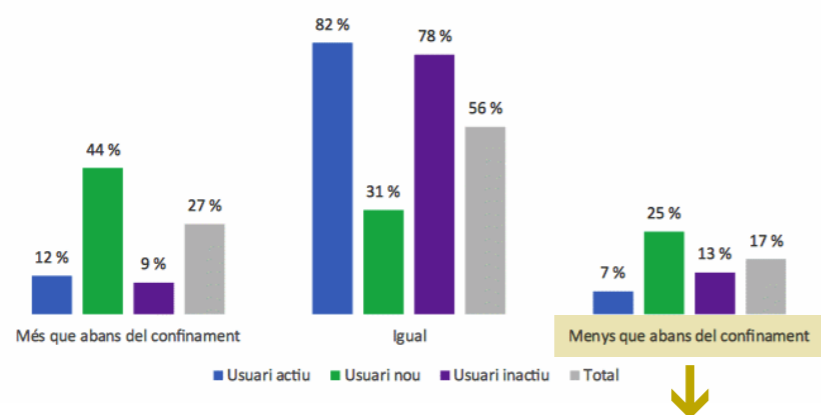


Figura 59. Per quin motiu l'utilitzarà menys?

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	Total
No agrada el format digital / m'agrada el paper	56 %	53 %	46 %	53 %
M'agrada anar a la biblioteca	16 %	22 %	28 %	22 %
El catàleg digital és limitat	10 %	9 %	2 %	8 %
Manca de temps	10 %	7 %	2 %	7 %
Manca de dispositiu adequat	3 %	4 %	6 %	4 %
No m'ha funcionat bé	2 %	3 %	4 %	3 %
Combinaré el paper i el digital	2 %	2 %	0 %	2 %
No ho necessitaré	2 %	1 %	4 %	1 %
Altres	2 %	3 %	4 %	3 %
No contesta	9 %	14 %	20 %	14 %

²⁹ D'acord amb l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat», el 69 % dels usuaris nous en el període de preconfinament van seguir sent usuaris durant el confinament.



Finalment, pel que fa a les **visites presencials** a la biblioteca, **la gran majoria dels enquestats (85 %) responen que hi aniran igual que abans**. En tot cas, entre els que hi aniran menys (7 %), el motiu principal pel qual evitaran la visita presencial a la biblioteca és la seguretat per la COVID-19 (39 %).

Entre els usuaris nous que diuen que visitaran menys les biblioteques, el 31 % afirmen que és perquè eBiblioCat els resulta més còmode, i el 18 % s'hi han acostumat. Com expressen de forma literal:

La comoditat de fer-ho des de casa [Resposta literal extreta de l'enquesta]
Perquè des de casa és molt més pràctic [Resposta literal extreta de l'enquesta]
Perquè, a poc a poc, m'estic acostumant als llibres digitals [Resposta literal extreta de l'enquesta]

Entre els no usuaris, el 50 % apunta com a motiu per anar menys a la biblioteca la seguretat per la COVID-19, i el 10 %, els protocols de seguretat imposats a les biblioteques.

Figura 60. Visita presencial a les biblioteques / bibliobusos futura

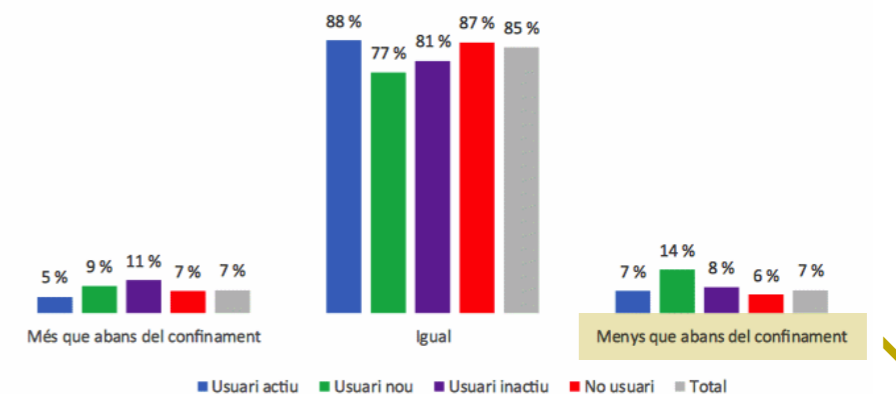


Figura 61. (Respon menys) Per quin motiu hi anirà menys?

	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	No usuari	Total
Per seguretat (COVID-19)	34 %	19 %	36 %	50 %	39 %
L'eBiblio és més còmode	14 %	31 %	3 %	5 %	13 %
M'he acostumat a eBiblio	12 %	18 %	3 %	3 %	8 %
Pels protocols de seguretat imposats	6 %	3 %	0 %	10 %	7 %
No ho necessitaré	2 %	2 %	0 %	7 %	5 %
Hi aniré per trobar documents que no estan en digital	2 %	5 %	3 %	2 %	3 %
L'oferta de l'eBiblio és suficient	5 %	6 %	3 %	1 %	3 %
Abans hi anava poc	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Altres	2 %	4 %	14 %	6 %	5 %
No contesta	20 %	18 %	39 %	22 %	21 %



6.

Conclusions i reptes principals

El confinament produït per la pandèmia de COVID-19 i el tancament de serveis presencials va comportar un augment important del coneixement i l'ús dels serveis digitals de biblioteca.

Ara bé, aquest creixement en els usos d'eBiblioCat pot esdevenir puntual i, per tant, l'aposta per les modalitats digitals en temps de confinament no necessàriament comportarà que els usuaris de biblioteca canviïn radicalment els seus hàbits. És lògic pensar que en els propers mesos l'usuari de biblioteca majoritàriament tornarà a tenir una preferència clara pel format en paper.³⁰

Els resultats d'aquesta enquesta permeten identificar quatre reptes específics amb la finalitat d'incrementar els usos digitals d'eBiblioCat (fent-los compatibles amb els usos de serveis presencials):

- Reptes enfocats al públic usuari: (1) potenciar el coneixement d'eBiblioCat i (2) incrementar la fidelització al servei.
- Reptes enfocats a les millores del mateix servei: (3) millorar i ampliar el catàleg i (4) millorar aspectes tècnics d'eBiblioCat.

Repte 1. Potenciar el coneixement d'eBiblioCat

- **Desconeixement d'eBiblioCat.**

El 30 % d'entrevistats ha contestat que no coneix eBiblioCat i, especialment entre els joves de 18 a 29 anys, el desconeixement d'eBiblioCat és superior al de la resta de grups (40 %). Aquest fet contrasta amb l'elevada disponibilitat d'equipaments TIC en aquesta franja d'edat i reforça les conclusions de l'estudi de 2015 «Joves i serveis bibliotecaris», de la Gerència de Serveis de Biblioteca. Concretament, aquest estudi mostrava mancances quant al coneixement dels serveis de biblioteca disponibles, especialment els incipients (en aquell moment) Biblioteca Virtual i els perfils digitals de les biblioteques.³¹

³⁰ De fet, d'acord amb l'estudi «La lectura en tiempos de COVID-19», desenvolupat per la consultora Conecta Research & Consulting, el confinament va incrementar l'hàbit lector, especialment amb format digital, si bé el format en paper continua sent el format de lectura principal en tots els grups d'edat.

³¹ Consulta del 28 de setembre de 2020:

<https://www.diba.cat/documents/16060163/23868316/Joves+i+serveis+bibliotecaris+propostes+de+millora/7fd3be97-537d-47b8-b4f5-896c78442c8d>

Cal tenir present que aquell estudi va tenir en compte la franja d'edat dels 15 als 24 anys.



- **Predisposició a descobrir els serveis.**

Amb tot, l'enquesta ha servit, si més no modestament, per donar a conèixer breument eBiblioCat. A tots els enquestats que deien no conèixer eBiblioCat, se'ls presentava què era i després se'ls demanava si, un cop conegut, tindrien interès a utilitzar-lo. Un de cada quatre enquestats desconeguts es mantenia en el desinterès i afirmaven que no l'utilitzarien: serien el nucli dur dels que difícilment faran servir mai un sistema digital («militants del paper»).

Ara bé, el 76 % dels enquestats deia que sí que tindria interès, i és en aquest espai que es pot identificar marge de creixement. De fet, entre el grup d'edat més jove (18 a 29 anys), la predisposició a utilitzar eBiblioCat un cop conegut també és major en comparació amb els altres grups (82 %), un interès que decreix segons avança l'edat.

- **La comunicació i la difusió d'eBiblioCat.**

El personal bibliotecari i, durant el confinament, els butlletins i comunicacions són els mitjans de difusió més esmentats.

El paper del personal bibliotecari com a difusor del servei és important, sobretot a la zona de Girona, Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, zones en què és el mitjà de coneixement principal dels enquestats. En una situació de tancament de les biblioteques o d'obertura limitada, aquesta tasca difusora del servei com a resultat del contacte directe entre personal bibliotecari i usuari no es pot fer i, per tant, caldria activar altres mecanismes de difusió no sotmesos a l'obertura del centre físic.

En aquest sentit, els mitjans de comunicació i les xarxes socials són minoritaris com a transmissors dels serveis digitals (1-3 %). Si bé cal tenir en compte que l'accés a aquests mitjans i l'ús que se'n faci no garanteixen que l'usuari accedeixi a les comunicacions, poden tenir potencial sobretot entre els més joves, que són precisament el grup amb un coneixement més baix dels serveis bibliotecaris digitals, però amb més predisposició a fer-los servir. De fet, el 31 % dels menors de 29 anys han apuntat la web de la biblioteca com a mitjà principal a través del qual van conèixer el servei eBiblioCat. És a dir, internet es presenta com un canal que cal potenciar en la difusió dels serveis bibliotecaris digitals, si bé cal tenir en compte el coneixement desigual dels canals de comunicació de les biblioteques, especialment entre els joves. Aquest fet comportaria més aviat plantejar una política de comunicació diferenciada per a aquest col·lectiu.

D'altra banda, el 65 % dels usuaris afirmen que no coneixen prou l'oferta digital de pel·lícules i de diaris i revistes d'eBiblioCat. Així mateix, el 26 % afirmen desconèixer l'oferta digital dels llibres. En aquest sentit, caldria pensar en fórmules de comunicació i difusió per donar a conèixer el fons.



Repte 2. Incrementar la fidelització del servei

El usuaris nous³² han accedit a eBiblioCat principalment pel context de la pandèmia. Abans no l'utilitzaven perquè o bé no coneixien el servei o bé trobaven el que necessitaven a la biblioteca, i perquè els agradava llegir en paper. En aquest sentit, el que els ha mogut a utilitzar el servei és una situació completament excepcional, i previsiblement, bona part dels usuaris digitals podrien no fer compatibles els usos presencials i digitals de les biblioteques, i prescindir dels usos digitals.

Ara bé, hi ha una sèrie d'elements que apunten a l'obertura d'una finestra d'oportunitat per fidelitzar aquests nous usuaris, sense que comporti una pèrdua gaire significativa d'usos presencials:

- **Satisfacció amb els serveis.**

El grau de satisfacció amb eBiblioCat en general és elevat, i obté un 8,1 sobre 10. El servei de préstec de llibres és valorat amb un 8,0 i el servei de préstec de pel·lícules i de préstec de diaris i revistes obté un 7,9. Concretament, l'aspecte més ben valorat d'eBiblioCat és la comoditat i la facilitat en l'accés (l'aspecte més esmentat de manera espontània, 45 %).

- **Previsió d'usos futurs.**

El 44 % dels usuaris nous diu a l'enquesta que utilitzarà més eBiblioCat.³³

En el cas dels usuaris nous de serveis virtuals que admeten que faran menys usos presencials a la biblioteca (el 14 % del total), el 31% diu que ho farà perquè eBiblioCat és més còmode, i el 18 % diu que s'ha acostumat als formats digitals.

- **Serveis de pel·lícules i diaris i revistes amb menors usos.**

El préstec de llibres és el servei més utilitzat pels enquestats (83 %). El 28 % dels enquestats diu haver utilitzat el préstec de pel·lícules, i el 20 %, el préstec de diaris i revistes.

³² Els usuaris nous són usuaris que han emprat per primera vegada eBiblioCat durant el període de confinament. Els usuaris actius són els usuaris que ja havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març i que el segueixen utilitzant durant el confinament.

³³ D'acord amb l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat», el 69 % dels usuaris que van utilitzar eBiblioCat per primer cop en el període de preconfinament el van seguir utilitzant durant el confinament.



Repte 3: Millorar i ampliar el catàleg

El tercer repte plantejat fa referència al mateix catàleg. Entre les propostes generals de millora d'eBiblioCat, l'ampliació del fons documental ha estat destacada pel 28 % de propostes,³⁴ i reduir el temps d'espera de les reserves, pel 9 %.

- **Limitació del Catàleg**

A l'hora de valorar l'oferta del catàleg, el 41 % dels enquestats que han emprat eBiblioCat considera que l'oferta de llibres digitals és insuficient.

Entre les mancances assenyalades sobre el fons de llibres digitals, apareixen tant referències a la qualitat del fons quant a diversitat de temàtiques i autors (sobretot en comparació amb el fons de llibres que es troben físicament a les biblioteques) com també referències a les unitats disponibles, un fet que alhora es relaciona amb el temps d'espera de les reserves (que es valora com a massa llarg).

Pel que fa a les pel·lícules, entre aquells que creuen que l'oferta és insuficient, les limitacions més esmentades són la manca de títols actuals i estrenes, i la poca amplitud en general del catàleg de pel·lícules.

Amb relació a diaris i revistes, els usuaris han destacat la manca d'algunes capçaleres i la manca de revistes especialitzades.

La limitació del catàleg és un dels motius pels quals els usuaris inactius i els no usuaris³⁵ no ha utilitzat eBiblioCat durant el confinament, que alhora planteja la millora del catàleg com un factor que els podria convèncer d'utilitzar-lo.

Repte 4: Millorar aspectes tècnics d'eBiblioCat

Entre les propostes generals de millora d'eBiblioCat, la millora de l'aplicació (15 %) i la millora del cercador (9 %) han estat les més esmentades amb relació a aspectes tècnics d'eBiblioCat.

- **Valoració positiva, amb opcions de millora d'accessibilitat i usabilitat**

La majoria d'enquestats (al voltant del 80 %) valoren com a fàcil l'ús del servei, però el 20 % qualifica de difícil trobar-hi els documents que busca i veure pel·lícules, sobretot entre els usuaris nous i els inactius.

En el cas dels usuaris nous durant el confinament, el 12 % argumenten que abans del confinament no el feien servir perquè el trobaven complicat.

³⁴ En el marc d'aquest projecte d'avaluació, es preveu una anàlisi de la col·lecció que complementa aquest treball.

³⁵ Els usuaris inactius són usuaris que havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març i que no l'utilitzen durant el confinament. Els no usuaris són usuaris actius del servei de préstec presencial que no fan servir eBiblioCat durant el confinament ni l'havien fet servir prèviament.



Entre els usuaris inactius i els no usuaris, a l'hora d'especificar els motius que els faria utilitzar el servei, entre el 7 i el 10 % responen millores en la usabilitat i l'accessibilitat del servei.

L'aposta per una aplicació i una experiència d'usuari més simple, amb una millor classificació de la documentació i una interfície més intuïtiva, esdevé el repte principal en aquesta qüestió, si bé es parteix d'un nivell de satisfacció elevat.

- **Compatibilitats amb els dispositius i amb formats**

D'altra banda, s'observa que, en alguns casos, els usuaris inactius i els no usuaris no han accedit a eBiblioCat durant el confinament per limitacions tècniques de l'aplicació (7-11 %), sovint relacionades amb la compatibilitat del servei amb els dispositius, però també perquè ho han intentat però no ho han aconseguit (6-9 %), ja sigui per dificultats amb la comprensió del sistema o per problemes amb les credencials.

En el cas dels usuaris nous, el 12 % argumenten que no havien entrat abans per problemes de compatibilitat tècnica.

Entre els usuaris inactius i els no usuaris, a l'hora d'especificar els motius que els farien utilitzar el servei, entre el 3 i el 6 % afirmen que ho farien si el servei fos compatible amb Kindle.



“

En els propers mesos, el principal repte serà compatibilitzar els usos presencials i els virtuals, si bé en general els usuaris de biblioteca tenen una preferència clara pel format en paper.



Annex 1.

Qüestionari

El Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i l'Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona han considerat rellevant promoure un projecte d'avaluació per conèixer els efectes del confinament en els serveis bibliotecaris.

La vostra experiència i opinió seran de gran interès per ajudar a millorar els serveis bibliotecaris.

Us informem que per a la recollida d'informació estadística es fa servir Google Analytics. La informació que generen les galetes (incloent-hi l'adreça IP) és directament transmesa a Google, que l'arxiva en els servidors del seu lloc web. Amb la finalitat d'anonimitzar l'adreça IP, la Diputació de Barcelona té activada l'opció Anonymize IP, incorporada en el mateix sistema, que emmascara els tres darrers dígitos de l'adreça convertint-los en zeros.

Posem a la vostra disposició la bústia del delegat de protecció de dades, delegatprotecdades@diba.cat, que resoldrà qualsevol consulta o queixa que li formuleu sobre la vostra privacitat.

PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC

1. Gènere

- Home
- Dona
- No-binari

2. Edat

_____ anys

3. Situació de convivència

- Parella sense descendència
- Parella amb descendència (pròpia o de la parella)
- Mare/pare sol amb descendència
- Sol/a
- Altres (especifiqueu-la) _____
- No vull contestar



4. Nivell d'estudis

- No he finalitzat els estudis obligatoris
- Obligatori (primària, EGB, ESO)
- Secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)
- Secundaris professionals (FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)
- Universitaris (grau, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat)
- Altres (especifiqueu-los) _____
- No vull contestar

5. A quina comarca viviu?

5.1. (Si dieu Barcelonès) A quina ciutat?

5.2. (Si dieu Barcelona) A quin districte? _____

ACCESSIBILITAT I DISPONIBILITAT TECNOLÒGICA

6. Indiqueu els dispositius tecnològics de què disposeu:

1. Ordinador de sobretaula
2. Ordinador portàtil
3. Tauleta/surface
4. Lector de llibre electrònic Kindle
5. Altres lectors de llibre electrònic
6. Mòbil
7. Smart TV

CONEIXEMENT DE L'EBIBLIO

8. Coneixeu el servei eBiblio que ofereixen les biblioteques públiques de Catalunya?

- Sí (passeu a la P11)
- No



9. (Si responeu que no) eBiblio Catalunya és un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals (llibres, revistes, pel·lícules, audiollibres...) a tots els usuaris amb carnet de les biblioteques públiques catalanes. Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents.

<https://catalunya.ebiblio.es/opac/#index>

Ara que el coneixeu, utilitzaríeu aquest servei?

- Segur que sí (passeu a la P17)
- Probablement sí (passeu a la P17)
- Probablement no
- Segur que no

10. (Si responeu que no) Per què penseu que no l'utilitzaríeu? (passeu a la P17)

11. Com vau conèixer l'eBiblio?

- A través del personal bibliotecari
- A través del web de la biblioteca
- A través d'altres webs
- A través de butlletins o comunicacions de la biblioteca
- A través de mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV)
- Per recomanacions de familiars i amics
- Altres (especifiqueu-ho) _____
- No ho recordo

ÚS DE L'EBIBLIO

12. Abans de l'estat d'alarma i el confinament decretat el mes de març passat...

- Coneixia el servei i l'utilitzava
- Coneixia el servei però no l'utilitzava (passeu a la P14)
- No coneixia el servei (passeu a la P15)



12.1 Quan va ser la primera vegada que vau fer servir l'eBiblio?

- Aquest any (2020)
- L'any passat (2019)
- Abans
- No ho recordo

14. (Si responeu que el coneixíeu però no l'utilitzàveu – P12) Per què no l'utilitzàveu? Màxim 3 respostes

- Perquè no m'agrada llegir en format electrònic
- Perquè em sembla complicat
- Perquè no tinc lector de llibre electrònic
- El meu lector de llibre electrònic no accepta el format
- No és compatible amb la meva smart TV
- Trobava el que buscava a la biblioteca
- Trobava el que buscava a la llibreria
- Trobava el que necessitava amb subscripcions de sèries i pel·lícules a demanda (Netflix, HBO, Movistar, Orange...)
- No tenia Internet a casa
- Altres (especifiqueu-ho) _____

15. I durant l'estat d'alarma i el confinament, heu utilitzat el servei eBiblio?

- Sí (passeu a la P18)
- No

16.1. (Responeu que el coneixíeu i no el fèieu servir – P12). Què us ha fet utilitzar el servei actualment?

16.2 (Responeu que no durant el confinament – P15) Per què no l'heu utilitzat?

17. (Responeu que no durant el confinament – P15) Què us faria utilitzar l'eBiblio?



(Els no usuaris passen a P40)

(Els usuaris no actius passen a P18)

18. Quins serveis de préstec d'eBiblio heu utilitzat?

- Llibres
- Pel·lícules
- Diaris i revistes

19. A través de quin dispositiu heu consultat principalment el catàleg d'eBiblio de la biblioteca? (Assenyaleu-ne un, el principal.)

- Ordinador de sobretaula
- Ordinador portàtil
- Tauleta/surface
- Lector de llibre electrònic Kindle
- Altres lectors de llibre electrònic
- Mòbil
- Smart TV
- No he consultat el catàleg

20. (Si heu dit mòbil o tauleta) I heu utilitzat principalment l'aplicació o el navegador del web?

- Aplicació
- Navegador del web

21. A través de quin dispositiu principalment heu llegit llibres, diaris i revistes del catàleg d'eBiblio de la biblioteca? (Assenyaleu-ne un, el principal.)

- Ordinador de sobretaula
- Ordinador portàtil
- Tauleta/surface
- Altres lectors de llibre electrònic
- Mòbil
- No he llegit llibres, diaris ni revistes



22. A través de quin dispositiu principalment heu vist les pel·lícules del catàleg d'eBiblio de la biblioteca? (Assenyaleu-ne un, el principal.)

- Ordinador de sobretaula
- Ordinador portàtil
- Tauleta/surface
- Mòbil
- Smart TV
- No he vist pel·lícules

VALORACIÓ DEL SERVEI I USABILITAT

24. Com valoreu de 0 a 10 el servei eBiblio? _____

25. Concretament, valoreu de 0 a 10 el servei de préstec en línia de:

- Llibres
- Pel·lícules
- Diaris i revistes

26. Què és el que més valoreu d'eBiblio?

27. I què milloraríeu?

28. Valoreu la facilitat per... (*molt fàcil, bastant fàcil, bastant difícil, molt difícil*)

- Accedir al web _____
- Trobar el document que busco al web _____
- Llegir llibres, diaris o revistes _____
- Veure pel·lícules _____



30. A l'hora d'accedir als serveis en línia o utilitzar-los, heu tingut alguna dificultat? *Multiresposta*

- Dificultat d'accedir a la plataforma (problemes amb internet, servidors)
- Dificultat per accedir-hi amb el meu usuari de biblioteca
- Dificultat per trobar els documents que buscava o m'interessaven
- El meu dispositiu no és compatible
- No puc veure pel·lícules a l'*smart TV*
- Cap dificultat
- Altres (especifiqueu-les) _____

31. Parlem ara de l'oferta disponible. Creieu que l'oferta de llibres digitals és suficient o insuficient??

- Suficient
- Insuficient
- No conec prou l'oferta

32. *(Responeu insuficient)* Concretament, què hi trobeu a faltar?

33. I l'oferta de pel·lícules en línia, és suficient o insuficient?

- Suficient
- Insuficient
- No conec prou l'oferta

34. *(Responeu insuficient)* Concretament, què hi trobeu a faltar?

35. I l'oferta de diaris i revistes, creieu que és suficient o insuficient?

- Suficient
- Insuficient
- No conec prou l'oferta



36. *(Responeu insuficient)* Concretament, què hi trobeu a faltar?

37. Recomanaríeu el servei?

- Segur que sí
- Probablement sí
- Probablement no
- Segur que no

PREVISIÓ D'USOS FUTURS

38. Un cop tornin a obrir les biblioteques amb normalitat, seguireu utilitzant eBiblio?

- Més que abans del confinament
- Igual
- Menys que abans del confinament

39. *(Si responeu que menys)* Per què penseu que l'utilitzareu menys?

40. Per acabar, un cop es recuperi el servei presencial de les biblioteques amb normalitat, creieu que visitareu presencialment la biblioteca / el bibliobús més o menys que abans del confinament?

- Més que abans del confinament
- Igual
- Menys que abans del confinament

41. *(Si responeu que menys)* Per què penseu que hi anireu menys que abans del confinament?

42. Voleu afegir-hi cap comentari?



Annex 2.

Fluxograma

Dades sociodemogràfiques

1. Gènere

Coneixia el servei i l'utilitzava

Coneixia el servei i no l'utilitzava

No coneixia el servei

Coneixia el servei i no l'utilitzava

Blocs temàtics

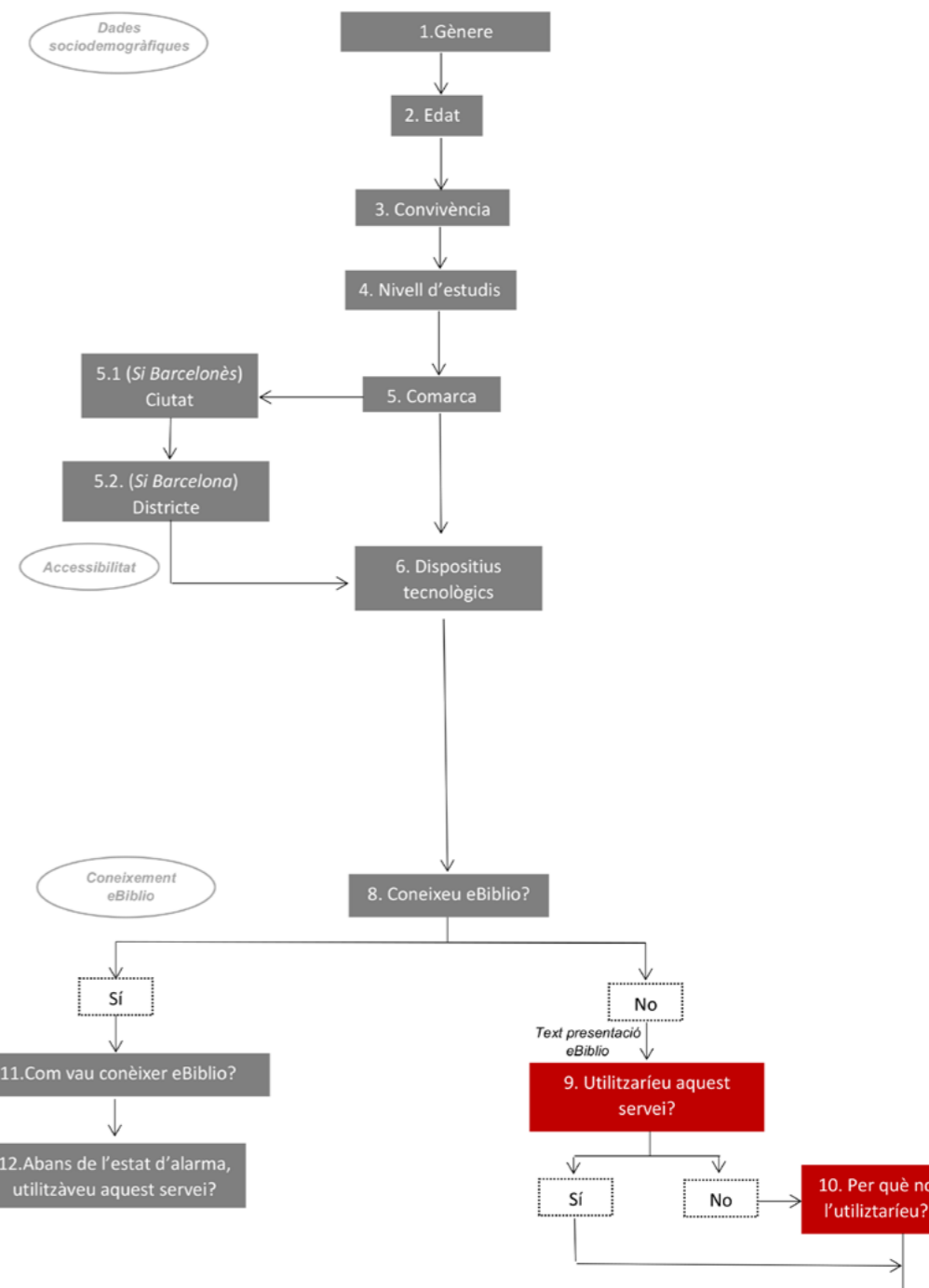
Preguntes per tots els enquestats

Preguntes pels usuaris actius i inactius

Preguntes pels usuaris nous

Preguntes pels no usuaris i pels usuaris inactius

Preguntes pels usuaris actius, inactius i usuaris nous



Dades sociodemogràfiques

1. Gènere

2. Edat

3. Convivència

4. Nivell d'estudis

5.1 (Si Barcelonès) Ciutat

5. Comarca

5.2 (Si Barcelona) Districte

Accessibilitat

6. Dispositius tecnològics

Coneixement eBiblio

8. Coneixeu eBiblio?

Sí

No

11. Com vau conèixer eBiblio?

12. Abans de l'estat d'alarma, utilitzàveu aquest servei?

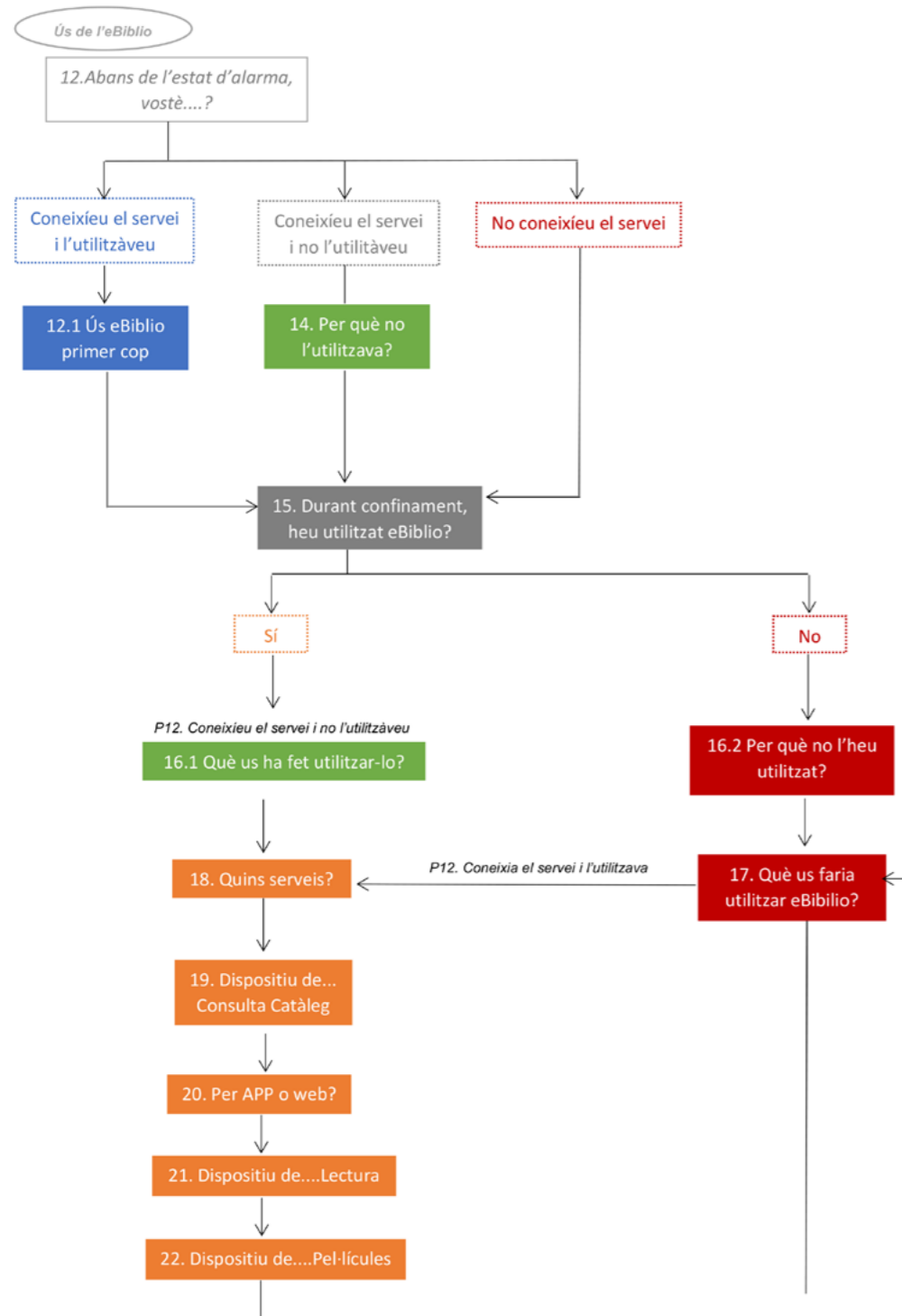
Text presentació eBiblio

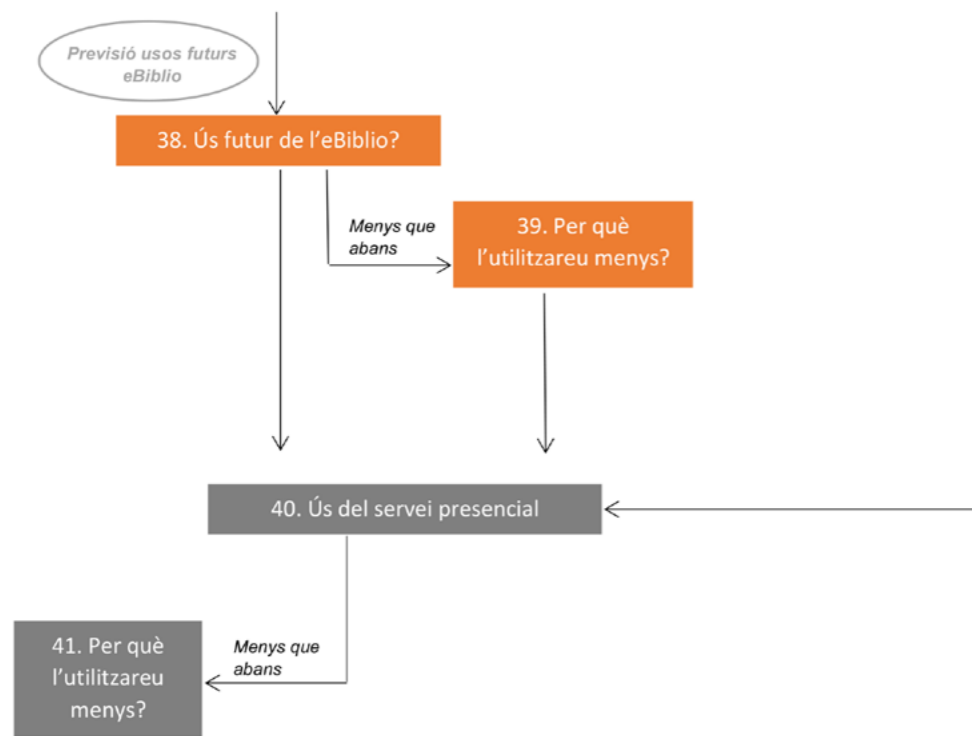
9. Utilitzaríeu aquest servei?

Sí

No

10. Per què no l'utilitzaríeu?







Annex 3.

Ponderació dels resultats

Els resultats de l'enquesta s'han ponderat per assegurar que cada tipologia d'usuari té el pes que li correspon en els resultats globals.

Per calcular la ponderació s'ha corregit la base de dades d'usos inicial amb la reclassificació dels perfils observada a l'enquesta i després s'ha ponderat els resultats amb aquest nou univers corregit.

1.- Distribució a l'univers de partida

A partir de les dades d'usuaris de l'eBiblioCat proporcionades pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i per la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona es va generar un univers al qual s'adreçava l'enquesta compostat per usuaris majors de 18 anys amb correu electrònic i amb algun préstec realitzat (tant presencial com virtual) entre l'1 de gener i el 15 de maig de 2020. En aquesta base de dades es van distingir els diferents perfils d'usuaris als quals es dirigia l'enquesta, segons el seu ús dels serveis digitals, distribuïts de la manera següent:

Figura 62. Distribució de l'univers inicial de l'enquesta segons perfils d'usuari

	Univers inicial de l'enquesta	%
Usuari actiu	20.186	8 %
Usuari nou	23.979	10 %
Usuari inactiu	11.577	5 %
No usuari	181.805	77 %
TOTAL	237.547	100 %

2.- Taula de transferències a partir dels resultats de l'enquesta

Amb l'enquesta es van obtenir 9.887 respostes.

Com ja s'ha apuntat al fer referència a l'univers inicial, es disposava de la classificació original dels usuaris segons el seu ús de l'eBiblioCat, però a partir de les preguntes sobre coneixement i ús dels serveis bibliotecaris digitals, s'obtenia una auto classificació dels enquestats en el perfil corresponent. La taula que es mostra a continuació recull el transvasament d'enquestats entre el perfil inicial recollit a la base de dades original i el perfil final recollit a l'enquesta, que reconfigura l'univers inicial de l'enquesta. Aquest univers final és el que s'ha emprat per la ponderació.



Figura 63. Transvasament de l'univers inicial a l'univers fins de l'enquesta

Univers inicial (Classificació a partir de la informació disponible)	Univers final (autoclassificació dels enquestats)				Total
	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	No usuari	
Usuari actiu	2.356	605	125	219	3.305
Usuari nou	240	2.601	33	491	3.365
Usuari inactiu	153	92	178	654	1.077
No usuari	66	117	96	1.861	2.140
Total	2.815	3.415	432	3.225	9.887

3.- Modificació de l'univers de partida a partir de la taula de transferències

Les modificacions recollides per l'auto classificació en l'univers final es recullen en la taula següent:

Figura 64. Transvasament de l'univers inicial a l'univers fins de l'enquesta. Percentatges horitzontals

Univers inicial (Classificació a partir de la informació disponible)	Univers final (autoclassificació dels enquestats)				Total
	Usuari actiu	Usuari nou	Usuari inactiu	No usuari	
Usuari actiu	71,3%	18,3%	3,8%	6,6%	100,0%
Usuari nou	7,1%	77,3%	1,0%	14,6%	100,0%
Usuari inactiu	14,2%	8,5%	16,5%	60,7%	100,0%
No usuari	3,1%	5,5%	4,5%	87,0%	100,0%
Total	28,5%	34,5%	4,4%	32,6%	100,0%

4.- Ponderació utilitzant el nou univers d'estudi.

De manera resumida, a la taula següent es mostra la comparativa entre l'univers inicial de l'enquesta, basat en els usos dels serveis bibliotecaris digitals recollits a la base de dades proporcionada per la Gerència de Serveis de Biblioteques, i l'univers final obtingut a partir de l'auto classificació dels enquestats en el perfil corresponent, que és el que s'ha emprat finalment per calcular el pes de cada perfil d'usuari en els resultats globals.

Figura 65. Comparativa de l'univers inicial i l'univers final de l'enquesta.

	Univers inicial de l'enquesta	%	Univers final de l'enquesta	%
Usuari actiu	20.186	8 %	23.352	9,8%
Usuari nou	23.979	10 %	33.159	14,0%
Usuari inactiu	11.577	5 %	11.068	4,7%
No usuari	181.805	77 %	169.969	71,6%
TOTAL	237.547	100 %	237.547	100,0%



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126, 2a planta
Edifici Can Serra
08008 Barcelona
Tel. 934 020 709
www.diba.cat