

Avaluació dels serveis d'eBiblioCat en el marc del tancament de serveis presencials per la **COVID-19**

Document de síntesi



Diputació
Barcelona

COVID-19



**Avaluació dels serveis
d'eBiblioCat en el marc del
tancament de serveis presencials
per la COVID-19**

Document de síntesi

Novembre 2020

© Diputació de Barcelona
Desembre de 2020
Edició: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Amb la col·laboració de:



Autors de l'avaluació

Andreu Orte, Enric Benet i Mercè Garriga, del Servei de Planificació i Avaluació.
Diputació de Barcelona.

Promotors de l'avaluació

Gerència de Serveis de Biblioteques, Diputació de Barcelona.
Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya.

Agraïments

Aquesta avaluació no hauria estat possible sense la informació, la implicació i el coneixement de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i del Servei de Planificació i Avaluació.

Al Servei de Planificació i Avaluació, volem agrair la implicació d'Andrea Serradell i Ramon Arbós en el disseny i l'explotació de les dades de l'enquesta realitzada als usuaris de biblioteca.

A la Gerència de Serveis de Biblioteques, agraiem la col·laboració d'Enric Vilagrosa, Toni Feliu, Gemma Renau, Montse Cantí, Aleix Ballús i Agnès Gelpí.

A la Generalitat de Catalunya, Javier Nieto i Silvia Portabella.

Finalment, a Mercedes López, d'Odilo, i a Xabier Ordiales, d'Infobiblioteques, per donar resposta a les peticions d'informació corresponents als serveis digitals.

ÍNDEX

1.

Introducció general *Pàg.8*

- 1.1. Què és l'eBiblioCat? *Pàg. 9*
- 1.2. Context de disseny de l'avaluació. *Pàg. 10*
- 1.3. Objectius, abast territorial i abast temporal de l'estudi. *Pàg. 11*
- 1.4. Metodologia i fonts d'informació. *Pàg. 12*

2.

Resultats principals. *Pàg. 16*

- 2.1. Els usuaris i préstecs d'eBiblioCat durant el confinament. *Pàg. 16*

Pàg. 16 Idea força 1. Durant el confinament, els préstecs digitals gairebé s'han quadruplicat respecte als valors esperats en absència de COVID-19.

Pàg. 18 Idea força 2. Durant el confinament, únicament ha accedit a eBiblioCat una minoria d'usuaris (13 %).

Pàg. 20 Idea força 3. L'usuari d'eBiblioCat és majoritàriament femení, amb una mitjana d'edat superior als 40 anys.

Pàg. 21 Idea força 4. Durant el confinament, vuit de cada deu usuaris d'eBiblioCat han fet servir el préstec de llibres, revistes o diaris.

Pàg. 22 Idea força 5. Durant el confinament ha crescut el coneixement d'eBiblioCat.

Pàg. 22 Idea força 6. Per als nous usuaris durant el confinament, el fet de no poder accedir al llibre físic és el que més ha motivat l'ús d'eBiblioCat.

Pàg. 24 Idea força 7. La biblioteca i el personal bibliotecari han estat els mitjans principals per conèixer el servei.

Pàg. 24 Idea força 8. Es preveu una compatibilitat d'usos futurs digitals i presencials per la preferència del format físic.

■ 2.2. Els no usuaris d'eBiblioCat durant el confinament. *Pàg. 25*

- Pàg. 25* Idea força 9. Tot i el creixement de l'ús de serveis digitals, gairebé nou de cada deu usuaris de biblioteca no van emprar els serveis digitals d'eBiblioCat durant el confinament.
- Pàg. 26* Idea força 10. Els no usuaris d'eBiblioCat són sensiblement més joves que la resta de perfils (inactius, actius i nous) i també són majoritàriament dones.
- Pàg. 27* Idea força 11. Hi ha una major proporció de població no espanyola en els no usuaris d'eBiblioCat respecte als usuaris actius, nous i inactius.
- Pàg. 27* Idea força 12. Entre els que no coneixien el servei, un de cada quatre no mostra interès a utilitzar-lo, sobretot perquè té preferència pel llibre físic.
- Pàg. 28* Idea força 13. Conèixer el servei no en garanteix l'ús futur: gairebé la meitat dels que coneixen eBiblioCat no l'ha utilitzat mai, principalment per tenir llibres físics a disposició.

■ 2.3. Valoracions del servei eBiblioCat i la seva usabilitat. *Pàg. 29*

- Pàg. 29* Idea força 14. El servei eBiblioCat és ben valorat pels usuaris de biblioteca amb un 8,1 sobre 10.
- Pàg. 30* Idea força 15. D'entre els aspectes més ben valorats, en destaquen la comoditat i la facilitat d'accés.
- Pàg. 31* Idea força 16. La meitat dels usuaris no ha trobat dificultats en l'ús d'eBiblioCat, però alguns usuaris assenyalen dificultats per trobar-hi documents i per accedir a la plataforma.
- Pàg. 32* Idea força 17. Els usuaris d'eBiblioCat millorarien principalment qüestions relacionades amb la col·lecció, la navegació i l'accessibilitat dels serveis.

■ 2.4. La col·lecció d'eBiblioCat. *Pàg. 34*

- Pàg. 34* Idea força 18. La col·lecció d'eBiblioCat consta de més de 15.000 títols, amb un fons més fluctuant que el físic. Quatre de cada deu usuaris consideren que l'oferta de llibres electrònics és insuficient, i dos de cada tres usuaris no coneixen el fons de pel·lícules en línia ni els diaris i revistes electrònics.

- Pàg. 35* Idea força 19. En el fons de llibres electrònics hi predomina la ficció orientada al públic adult i en llengua castellana. Els usuaris de llibre electrònic hi troben a faltar majoritàriament temàtiques o autors específics, així com fons actual i novetats.
- Pàg. 37* Idea força 20. En el fons d'eFilm hi predominen pel·lícules europees, produïdes després de l'any 2000 i per a tots els públics i el públic familiar. Els usuaris hi troben a faltar pel·lícules més actuals.
- Pàg. 39* Idea força 21. L'oferta de diaris i revistes és limitada. Els usuaris hi troben a faltar capçaleres de diaris i revistes.

■ 2.5. Impacte en eBiblio, eFilm i préstecs presencials. *Pàg. 40*

- Pàg. 40* Idea força 22. Entre març i octubre de 2020 s'ha registrat gairebé el 60 % menys dels préstecs previstos totals.
- Pàg. 42* Idea força 23. A eBiblio, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat gairebé el triple dels préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament.
- Pàg. 43* Idea força 24. A eFilm, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat més del triple dels préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament, si bé tendeix a disminuir.
- Pàg. 44* Idea força 25. eFilm creix de manera més pronunciada que eBiblio fins al confinament i disminueix a un ritme més ràpid fins a la tardor.
- Pàg. 44* Idea força 26. Tot i l'increment d'usuaris d'eBiblioCat, una part dels usuaris no són fidels al servei i deixen de fer-lo servir.
- Pàg. 45* Idea força 27. En els préstecs presencials, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat un terç dels préstecs i dels usuaris esperats en cas d'absència de pandèmia.

3.

Conclusions i recomanacions. *Pàg. 46*

- Pàg. 47* Conclusions sobre l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals.
- Pàg. 47* Conclusions sobre els usuaris, els seus perfils i el marge de creixement.

- Pàg. 48* Recomanacions sobre els usuaris, els seus perfils i el marge de creixement.
- Pàg. 51* Conclusions sobre la col·lecció.
- Pàg. 51* Recomanacions sobre la col·lecció.
- Pàg. 52* Conclusions sobre l'accessibilitat i usabilitat de la plataforma.
- Pàg. 52* Recomanacions sobre l'accessibilitat i usabilitat de la plataforma.

Annex

Annex. *Pàg. 54*



1.

Introducció general

El 13 de març de 2020 es van tancar de manera preventiva totes les biblioteques i tots els bibliobusos del sistema de biblioteques de Catalunya com a resultat de la crisi pandèmica de la COVID-19.

A partir del mes de maig es van donar a conèixer les previsions per al desconfiament de les biblioteques municipals, que fixaven uns calendaris de reobertura en funció de la situació epidemiològica. Així, les biblioteques de l'Alt Pirineu i Aran i de les Terres de l'Ebre són les que van reobrir abans de manera majoritària. En canvi, les biblioteques de Barcelona ciutat i la resta de la província de Barcelona són les que van fer-ho més tard.

Per tant, els usuaris de biblioteca van estar com a mínim vuit setmanes sense tenir accés al seu equipament de referència. L'efecte immediat principal del tancament de serveis presencials va ser **l'increment de l'interès i els usos de la plataforma eBiblioCat, que ofereix una col·lecció digital de llibres, revistes i diaris (que anomenem eBiblio) i una col·lecció de pel·lícules i altres audiovisuals en línia (eFilm)**. Aquests serveis, si bé estaven a disposició dels usuaris de biblioteques des de 2014, han tingut un coneixement i uns usos relativament baixos.

Un cop es van reobrir progressivament els serveis presencials de biblioteca, els usuaris han pogut tornar a triar entre serveis presencials, digitals o bé una combinació d'ambdós.

En aquest context s'ha considerat rellevant promoure un projecte d'avaluació per analitzar els **efectes de la pandèmia de la COVID-19**, i més concretament del tancament de serveis bibliotecaris presencials, en els usos i serveis bibliotecaris.

Per tal d'impulsar aquest projecte, el mes de maig de 2020 es va constituir un equip de treball compost pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i el Servei de Planificació i Avaluació de la Diputació de Barcelona (avaluador del projecte).

Com a resultat d'aquest projecte, **s'han elaborat quatre documents en profunditat**, a banda d'aquest document de síntesi del projecte. Cadascun dels quatre documents analitza amb gran detall qüestions complementàries sobre la implementació del servei eBiblioCat, així com sobre els efectes del tancament de serveis presencials en el marc de la crisi pandèmica. Concretament:

- Una **anàlisi sobre els tipus d'usuari** i els usos de préstec d'eBiblioCat durant el confinament.
- Una **enquesta als usuaris de biblioteca sobre l'eBiblioCat** en el moment que va finalitzar el confinament.



- Una **anàlisi sobre la col·lecció digital i els usos** que es van fer fins el mes de juny.
- Una **avaluació sobre els impactes en els usos presencials i digitals** deixant passar uns mesos des del final del confinament (fins l'octubre del 2020).

Aquest **document de síntesi** és una lectura integrada i resumida de les conclusions dels quatre documents i té la finalitat d'orientar la presa de decisions per potenciar la compatibilitat entre serveis digitals i presencials. A continuació es presenta el marc d'elaboració de l'estudi i la metodologia dels quatre exercicis realitzats.

1.1. Què és l'eBiblioCat?

El 2014 el Ministeri d'Educació, Cultura i Esports va posar en marxa el programa eBiblio, amb la finalitat de donar accés a tothom a una col·lecció de continguts digitals, independentment de la disponibilitat d'un equipament bibliotecari al municipi. El projecte té la implicació de diversos sistemes bibliotecaris d'arreu de l'Estat, entre els quals hi ha el Sistema de Lectura Pública de Catalunya. El valor principal d'eBiblioCat,¹ en contrast amb els serveis presencials, és que s'hi pot accedir de manera ininterrompuda i permet l'ús en *streaming* o bé amb descàrregues.

Figura 1. Visualització inicial d'eBiblioCat (consulta a 26-6-2020).



Els requeriments per accedir a eBiblioCat són:

- Registrar-se al sistema.
- Disposar d'un carnet de biblioteca de qualsevol de les xarxes adherides.
- Disposar d'internet.

¹ Indistintament eBiblio o eBiblioCat, tal com se'l coneix al Sistema de Lectura Pública de Catalunya.



- Disposar d'un dispositiu compatible.

Des de la seva creació, eBiblioCat ha tingut un **creixement progressiu en el fons disponible**. Durant l'elaboració d'aquesta avaluació la col·lecció tenia la composició següent:²

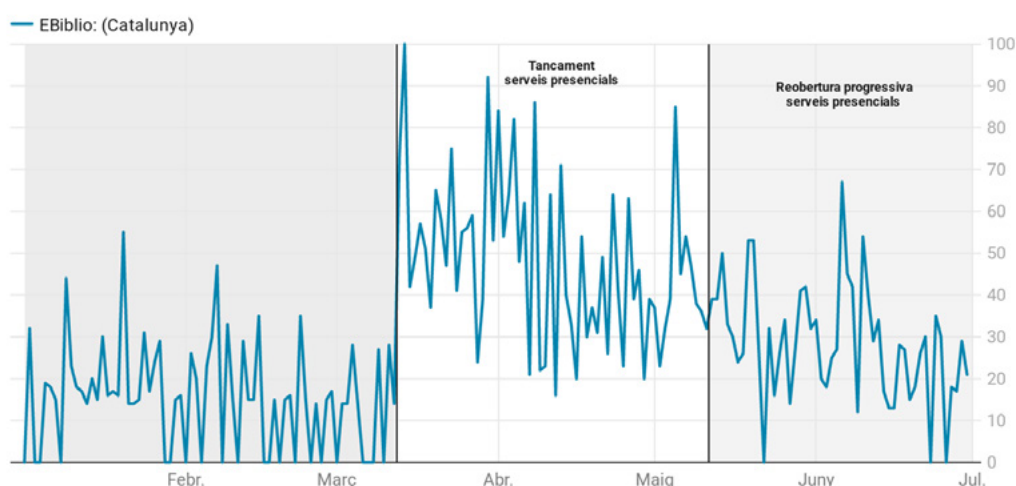
- La col·lecció d'**eBiblio**, que consta de **15.697 títols**, composta principalment de llibres, i que inclou també diaris i revistes.
- La col·lecció d'**eFilm**, que consta de **3.341 títols** de pel·lícules, curtmetratges, concerts i documentals.

L'accés a la col·lecció de llibres, revistes i audiovisuals d'eBiblio i eFilm es fa mitjançant l'aplicació disponible a Android i iOS, o bé al web <https://biblioteca.ebiblio.cat/>. Un cop s'hi accedeix, la plataforma permet filtrar segons la matèria i seleccionar el títol o document de consulta o reserva. En aquest moment l'usuari ha de validar les seves dades d'usuari de biblioteca del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

1.2. Context de disseny de l'avaluació

El tancament de serveis presencials, produït el 13 de març de 2020, va provocar que el sistema bibliotecari i els usuaris es concentrassin en els serveis digitals, com ara **eBiblioCat**. Com a conseqüència directa, l'interès del terme *eBiblio* als cercadors d'internet va créixer de manera significativa i va mostrar els seus màxims els dies posteriors al 13 de març.

Figura 2. Evolució de la cerca del terme eBiblio a Google el 2020. Gener-Juny 2020. Catalunya



² Dades a 15 de juliol de 2020, corresponents a títols únics. Es tracta de col·leccions en permanent evolució amb canvis del fons.



Ràpidament també es va detectar un **creixement en els préstecs i accessos a eBiblioCat**. A finals del mes de març, la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona va elaborar un document, «Dades de serveis virtuals durant l'estat d'alarma», que identificava els efectes del tancament de serveis de biblioteca presencials en l'increment de préstecs digitals, les altes de carnet temporal i les consultes ateses entre els dies 13 i 31 de març de 2020, comparant aquesta informació amb les setmanes prèvies al tancament dels serveis de biblioteca. Els valors del període analitzat van mostrar un increment molt significatiu dels indicadors.

En aquest context, el mes d'abril de 2020 es va considerar interessant avaluar els efectes del tancament de serveis i de la COVID-19 en els serveis digitals, acotant-ho als usos de préstec d'eBiblioCat, a conèixer els perfils que feien ús d'aquest servei, a copsar les seves percepcions i opinions i a analitzar la col·lecció. No es van incloure en l'avaluació altres activitats o serveis digitals, com ara els clubs de lectura virtuals, els contacontes virtuals, les xerrades amb autors ni l'atenció a l'usuari a través de mitjans digitals.

El mes de maig es va formar un equip de treball per donar impuls i fer el seguiment del projecte. N'han format part el Servei de Biblioteques del **Departament de Cultura de la Generalitat**, la **Gerència de Serveis de Biblioteques** de la Diputació de Barcelona, i el **Servei de Planificació i Avaluació** de la Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local de la Diputació de Barcelona, que hi ha participat com a avaluador.

1.3. Objectius, abast territorial i abast temporal de l'estudi

Els **objectius** d'aquesta avaluació són *identificar els efectes del tancament de serveis bibliotecaris produït per la COVID-19 en els serveis de biblioteca presencials i digitals, i analitzar els usos, els usuaris i el funcionament d'eBiblioCat*.

L'*abast temporal* de l'avaluació va ser dissenyat des de bon començant amb tres moments d'interès:

- La situació de referència **prèvia al tancament** dels serveis de biblioteca.
- El període de **confinament** domiciliari més estricte, entre el 13 de març i el 15 de maig de 2020.
- El període de **represa de la normalitat**, entre el 16 de maig i el 31 d'octubre de 2020, coincidint amb la declaració del nou estat d'alarma del 25 d'octubre i les noves restriccions decretades per la Generalitat de Catalunya.

Tenint en compte que el projecte eBiblioCat abraça tot el Sistema de Lectura Pública de Catalunya, es va valorar que l'estudi considerés tot Catalunya. Quan ha estat possible, l'avaluació ha analitzat amb detall les diferències per àmbit territo-



rial. En el marc de l'equip de treball del projecte s'han definit els àmbits territorials següents: Barcelona ciutat, resta de Barcelona, Girona, Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.

Per donar resposta als objectius generals i a l'abast temporal definit, s'han desenvolupat quatre exercicis d'avaluació complementaris que correspondrien a una **avaluació de la implementació** d'eBiblioCat i a una **avaluació de l'impacte**. En el cas de l'avaluació de la implementació, s'ha fet una **anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat**, una **enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat** i una **anàlisi de la col·lecció**. A continuació es defineixen els objectius dels quatre exercicis. A l'apartat 1.4 es resumeix la metodologia de cadascun.

- La finalitat de l'**anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat** és *analitzar els perfils d'usuaris de biblioteca amb relació als usos de préstec digital (eBiblio i eFilm) abans i després del confinament*. Aquest exercici analitza els préstecs entre l'1 de gener i el 15 de maig de 2020.
- L'objectiu de l'**enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat** és *identificar les percepcions i opinions dels usuaris de biblioteca que ajudin a millorar els serveis eBiblio i eFilm*. El treball de camp es va fer en línia entre el 9 i el 23 de juny de 2020..
- La finalitat de l'**anàlisi de la col·lecció** és *conèixer quines característiques té el fons dels serveis eBiblio i eFilm i quina ha estat la demanda*. Aquesta anàlisi examina els préstecs entre l'1 de gener i el 30 de juny de 2020.
- L'objectiu de l'**avaluació de l'impacte** és *mesurar l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals i en el nombre d'usuaris d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm)*. Aquest exercici considera dades agregades mensuals des del gener de 2018 fins a l'octubre de 2020.

1.4. Metodologia i fonts d'informació

Per les seves característiques específiques, cadascun dels exercicis d'avaluació ha tingut una metodologia i una font d'informació diferents. La finalitat ha estat oferir informació complementària en el context general de l'avaluació, que arribés amb suficient detall a públics i decisors diversos. Es recomana revisar els documents específics elaborats per conèixer amb més detall com s'ha elaborat cadascun.

A continuació es resumeixen els mètodes i fonts d'informació principals de cadascun dels productes:

Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat:

- *Què analitza:* usuaris i usos de serveis digitals abans i durant el confinament.



- *Preguntes d'avaluació:* Quins tipus d'usuaris hi ha durant el confinament i quines característiques tenen? Quins usos virtuals fan els usuaris d'eBiblioCat?
- *Font d'informació:* registres a nivell d'usuari de préstecs presencials, d'eBiblio i d'eFilm. Sistema de Lectura Pública de Catalunya. Dades territorialitzades.
- *Nombre d'usuaris:* 405.813 usuaris, que havien fet almenys un préstec (presencial, d'eBiblio i d'eFilm) entre l'1 de gener i el 15 de maig de 2020.
- *Tipus d'anàlisi:* tractament estadístic a partir dels registres.
- *Períodes analitzats:* 1) període de preconfinament (de l'1 de gener al 12 de març de 2020); 2) període de confinament (del 13 de març al 15 de maig de 2020).

Enquesta als usuaris de biblioteca sobre l'eBiblioCat:

- *Què analitza:* opinions i valoracions dels usuaris de biblioteca (majors d'edat amb correu electrònic) en relació amb els serveis digitals oferts i les necessitats i expectatives.
- *Preguntes d'avaluació:* Quines característiques tenen els usuaris d'eBiblioCat i quina valoració fan d'aquest servei? Quines característiques tenen les persones que no utilitzen eBiblioCat i per què no l'empren?
- *Font d'informació:* base de dades creada en l'Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat. Enquesta en línia: cada perfil d'usuari rebia el qüestionari amb un enllaç en funció de la tipologia d'usuari prèviament identificada (usuari nou, usuari actiu, usuari inactiu i no usuari).
- *Nombre d'usuaris:* es van realitzar 92.104 enviaments. Es van obtenir 9.887 respostes representatives de l'univers de l'enquesta.
- *Tipus d'anàlisi:* tractament estadístic a partir de l'enquesta. En el cas de les preguntes obertes, es va fer una codificació de les respostes per tal de poder fer-ne una explotació.
- *Període analitzat:* el qüestionari es va mantenir obert del 9 al 23 de juny de 2020. Intencionadament, es va voler fer el treball de camp al final del període d'estat d'alarma.

Anàlisi de la col·lecció:

- *Què analitza:* característiques del fons i dels documents prestats a eBiblio i eFilm.



- *Preguntes d'avaluació:* Quines característiques té el fons dels serveis eBiblio i eFilm? Quines característiques tenen els documents prestats pels serveis eBiblio i eFilm?
- *Font d'informació:* dos fitxers de col·lecció (d'eBiblio i d'eFilm) i dos fitxers de préstecs (d'eBiblio i d'eFilm). Ha estat possible combinar els fitxers de col·lecció i de préstecs: a eBiblio s'ha emprat el codi ISBN com a variable d'identificació comuna (s'ha pogut fer amb el 93 % dels documents), i a eFilm s'ha fet servir el nom de l'audiovisual (el 94 % dels títols).
- *Dades analitzades:* d'eBiblio, 12.346 títols i 429.644 préstecs; d'eFilm, 3.341 títols i 94.270 préstecs.
- *Tipus d'anàlisi:* tractament estadístic a partir dels registres.
- *Períodes analitzats:* període preconfinament (de l'1 de gener al 12 de març), període de confinament estricte (del 13 de març al 15 de maig) i període postconfinament estricte (del 16 de maig al 30 de juny).

Avaluació d'impacte:

- *Què analitza:* préstecs i usuaris d'eBiblioCat i presencials abans i després del tancament de serveis presencials, tot comparant-ho amb valors esperats en absència de pandèmia.
- *Preguntes d'avaluació:* Quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm) i en els préstecs presencials? Quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en el nombre d'usuaris que fan ús d'aquests préstecs?
- *Font d'informació:* registres globals de préstecs i usuaris únics d'eBiblio, d'eFilm i presencials. Sistema de Lectura Pública de Catalunya. Dades territorialitzades.
- *Dades analitzades:* préstecs i usuaris únics mensuals 2018-2019-2020 (préstecs presencials i eBiblio); préstecs i usuaris únics mensuals 2019-2020 (eFilm).
- *Tipus d'anàlisi:* tractament estadístic a partir dels registres.
- *Períodes analitzats:* període preconfinament (fins al febrer de 2020); període de confinament estricte (març-maig) i període postconfinament (juny-octubre de 2020).



Biblioteques Públiques de Catalunya Generalitat de Catalunya Departament de Cultura

Diputació Barcelona Xarxa de Biblioteques Municipals

Biblioteques de Barcelona

Trieu l'idiom
Una vegada

Cercar per

Inici

Fes-te'l
Carnet de biblioteca

Sofà, manta i novel·la

El Mur
John Lanchester
★★★★☆

El carbonero
Carlos Soto Femenía
★★★★☆

Amor en clima frío
Nancy Mitford
★★★★☆

Sàpiens
Una breu història de la humanitat
Yuval Noah Harari
★★★★☆

Breve historia del mundo
Ernst H. Gombrich
★★★★☆

Breu història del nacionalisme espanyol
Francesc Puigpelat
★★★★☆

Lecciones de ajedrez para niños
Alberto Turci
★★★★☆

Papiroflexia
Emanuele Azzità
★★★★☆

Actividades y trabajos manuales para niños y jóvenes
Attilio Mina
★★★★☆

Per escoltar

CAMILLA

NOŠ VEMOS

“

Aquest document sintetitza quatre anàlisis sobre l'eBiblioCat en el marc del tancament de serveis presencials produït per la COVID-19.



2.

Resultats principals

Aquest document de síntesi ofereix una visió conjunta dels quatre documents d'anàlisi introduïts prèviament. És a dir, desenvolupa els resultats principals a partir d'un fil argumental comú que, en aquest cas, es planteja mitjançant resultats principals i idees força.

La finalitat és poder fer una lectura general amb aquest document de síntesi. En cas de voler ampliar la informació sobre alguna idea força, a l'annex s'indica en quina de les quatre anàlisis es pot trobar més informació.

2.1. Els usuaris i préstecs d'eBiblioCat durant el confinament

Aquest apartat presenta les conclusions principals de l'avaluació pel que fa als usuaris i els préstecs dels serveis digitals d'eBiblioCat durant el confinament.

En total s'han recollit vuit idees força que ajuden a explicar les qüestions següents:

- Efecte del tancament de serveis presencials en els serveis digitals (idea força 1)
- Volum d'usuaris de serveis digitals (idea força 2)
- Característiques dels usuaris i tipus d'usos (idea força 3)
- Coneixement dels serveis (idea força 4)
- Què ha motivat l'ús (idees força 5 i 6)
- Per quin mitjà han obtingut informació (idea força 7)
- Previsió d'usos després del final del confinament (idea força 8)

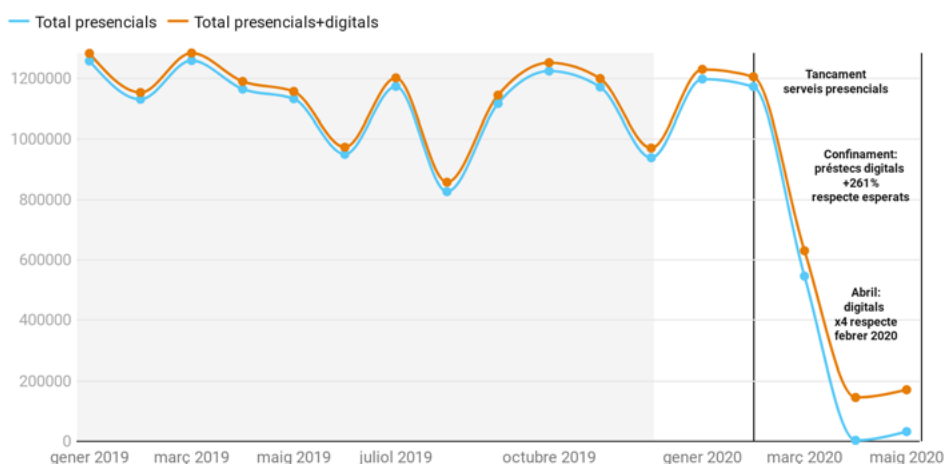
Idea força 1. Durant el confinament, els préstecs digitals gairebé s'han quadruplicat respecte als valors esperats en absència de COVID-19.

- Amb el tancament de serveis presencials, els **préstecs digitals d'eBiblioCat** (eBiblio + eFilm) **creixen el 261 %** respecte dels valors esperats en cas d'absència de pandèmia entre el març i el maig de 2020.
- En cas d'absència de pandèmia s'haurien registrat 101.305 préstecs digitals, però se'n van registrar 365.632 (eBiblio + eFilm).
- Aquest creixement de préstecs digitals contrasta amb el gran **descens de préstecs presencials**. Com a resultat, els préstecs totals (tant presencials



com digitals) s'han reduït en tres de cada quatre préstecs amb relació a una situació en absència de COVID-19.

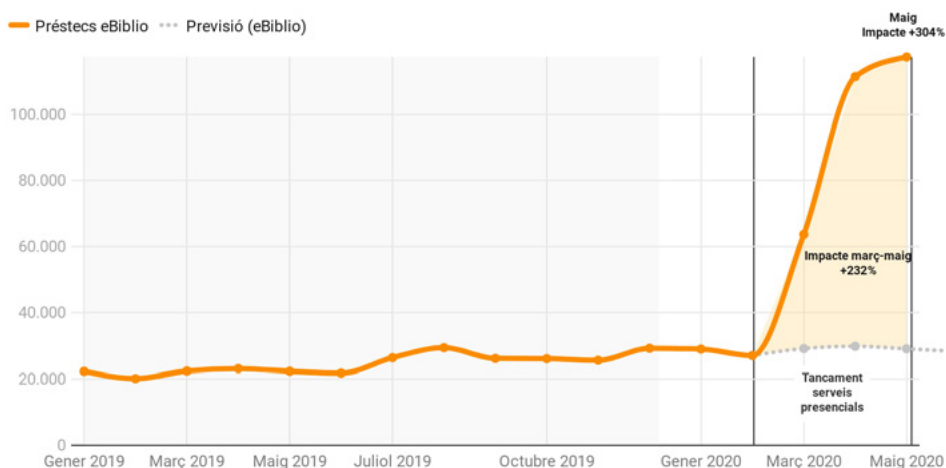
Figura 3. Evolució dels préstecs presencials i digitals. Gener 2019- maig 2020



Nota: tots els gràfics corresponents a l'impacte mostren l'inici del tancament de serveis presencials el mes de febrer. El motiu és que és el darrer mes amb valors de prepanidèmia.

- En el cas dels **préstecs d'eBiblio** (llibres, revistes i diaris digitals), **s'han triplicat** respecte dels valors esperats: se n'esperaven poc més de 88.049 i se n'han registrat 292.406 (impacte positiu de +232 %). El mes de **maig** és el que ha tingut un **impacte** positiu més gran (+304 %), i ha quadruplicat els valors esperats.

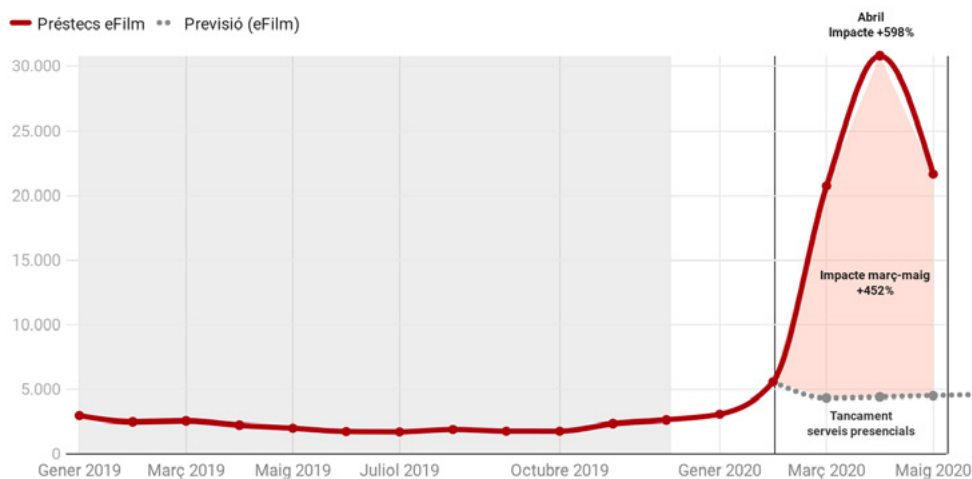
Figura 4. Préstecs eBiblio. Evolució de préstecs observats i esperats. Gener 2019 - Maig 2020





- Pel que fa als usuaris, durant el confinament es va registrar una mitjana de 25.522 usuaris únics mensuals d'eBiblio, 15.665 usuaris mensuals més dels valors esperats.
- En el cas d'**eFilm**, l'impacte ha estat molt important: **gairebé ha sextuplicat els valors esperats**, amb un impacte positiu del **452 %** respecte dels valors esperats durant el confinament, si bé partia d'un nombre de préstecs mensuals força inferior als d'eBiblio. El **mes** que ha tingut un **impacte positiu més gran** ha estat **abril (+598 %)**, en què s'esperaven registrar 4.418 préstecs i se'n van registrar 30.823.

Figura 5. Préstecs d'eFilm. Evolució dels valors observats i esperats. Gener de 2019 – maig de 2020.



- La mitjana d'usuaris mensuals únics d'eFilm ha estat de 8.307, quan s'esperaven uns valors lleugerament per sota dels 2.000 usuaris mensuals de mitjana (1.895).
- Per tant, durant el confinament tots dos serveis digitals creixen de manera molt important, si bé **eBiblio manté un pes relatiu dels préstecs digitals, que se situa en els tres mesos (març, abril i maig) per sobre del 75 % dels préstecs totals.**

Idea força 2. Durant el confinament, únicament ha accedit a eBiblioCat una minoria d'usuaris (13 %).

- El **13 % dels usuaris actius de préstec han emprat eBiblioCat durant el confinament.** Els serveis d'eBiblioCat són encara minoritaris i, per tant, hi ha un ampli recorregut de creixement dels usuaris d'aquest servei.

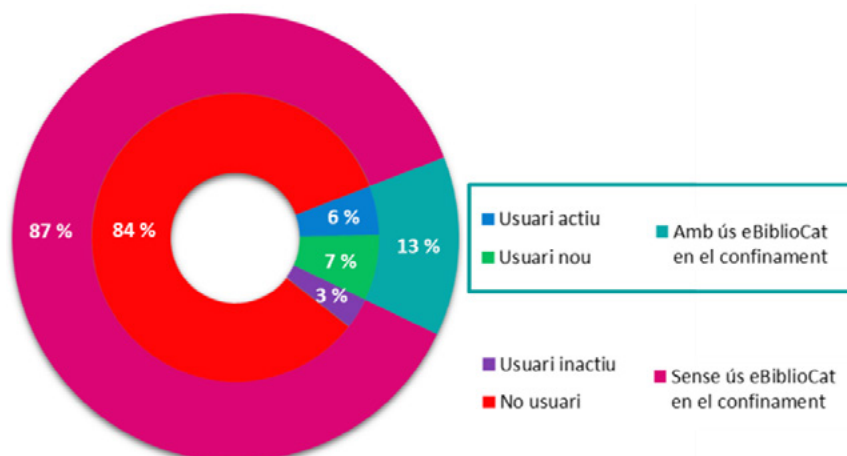


Concretament, l'estudi ha diferenciat dos perfils d'usuari que ha estat actiu durant el confinament en funció dels seus usos previs:

- » **Usuaris actius d'eBiblioCat (6 % del total):** usuaris que ja havien fet servir eBiblioCat abans del 13 de març i que el segueixen utilitzant durant el període de confinament.
- » **Usuaris nous d'eBiblioCat (7 % del total):** usuaris que han emprat per primera vegada eBiblioCat durant el període de confinament.

Nou de cada deu d'aquests usuaris nous **eren usuaris de serveis presencials de biblioteca però que no havien fet cap ús d'eBiblioCat abans del confinament**. Un de cada deu s'hi ha donat d'alta durant el període de confinament.

Figura 6. Percentatge d'usuaris amb ús d'eBiblioCat durant el confinament sobre el total d'usuaris actius de biblioteca³

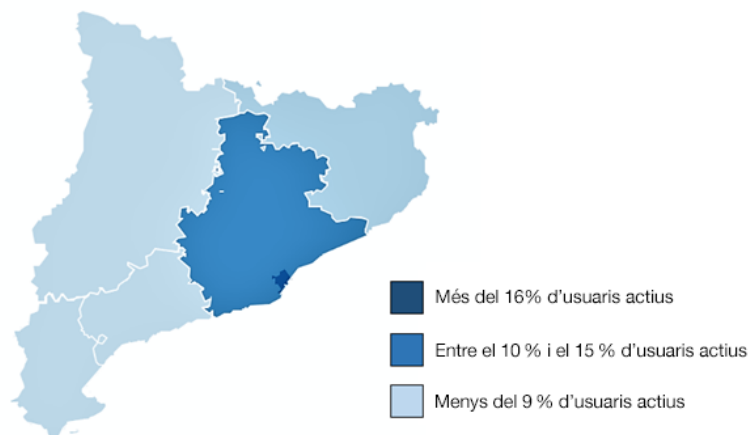


- Es constaten **diferències territorials** significatives en el percentatge d'usuaris d'eBiblioCat (actius o nous) durant el confinament amb relació al total d'usuaris. El percentatge més alt d'usuaris és a Barcelona ciutat (19 %), seguit de la resta de Barcelona (12 %). En els altres àmbits territorials (Girona, Lleida, Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre), el percentatge d'usuaris se situa al voltant del 8 %.

³ Per més informació dels usuaris inactius i no usuaris, veure idea força 9.



Figura 7. Percentatge d'usuaris d'eBiblioCat sobre total d'usuaris actius de préstec, per àmbit territorial

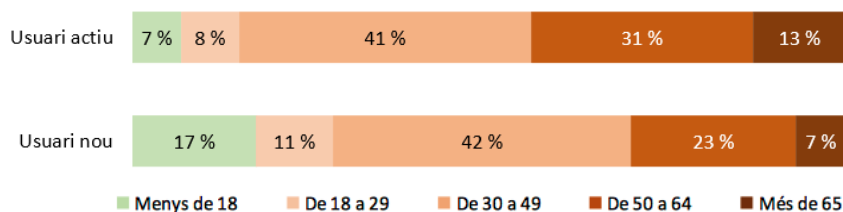


Idea força 3. L'usuari d'eBiblioCat és majoritàriament femení, amb una mitjana d'edat superior als 40 anys.

Els usuaris d'eBiblioCat durant el confinament tenen les característiques sociodemogràfiques següents:

- Gairebé **dos de cada tres usuaris** que han emprat eBiblioCat durant el confinament són **dones**.
- **La mitjana d'edat** dels usuaris **actius** supera els **46 anys** i, en canvi, la mitjana d'edat dels usuaris **nous** no arriba als **40 anys**.

Figura 8. Trams d'edat d'usuaris actius i nous durant el confinament



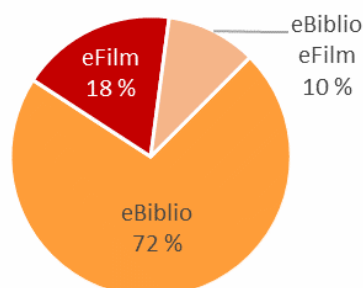
- El perfil d'usuari més jove, **menor de 18 anys**, representa una proporció superior en els usuaris nous (17 %) que en els usuaris actius (7 %). Tanmateix, no es pot descartar el fet que alguns usuaris d'aquesta edat accedeixin als serveis d'eBiblioCat amb el carnet d'una altra persona de la unitat familiar.
- En el cas dels **majors de 65**, la relació és la inversa: els usuaris nous tenen menor proporció d'usuaris d'aquesta franja d'edat (7 %) en comparació amb els usuaris que ja eren actius abans del confinament (13 %).



Idea força 4. Durant el confinament, vuit de cada deu usuaris d'eBiblioCat han fet servir el préstec de llibres, revistes o diaris.⁴

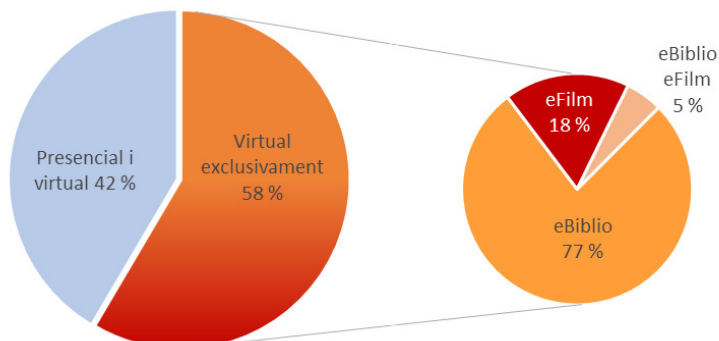
- Entre els mesos de març i maig s'observa que **set de cada deu usuaris fan servir eBiblio, dos de cada deu fan servir eFilm, i tan sols un de cada deu fa servir simultàniament eBiblio i eFilm.**
- Així, doncs, es constata que l'ús d'eBiblio (per a llibres, diaris i revistes, principalment) és molt superior al d'eFilm (per a pel·lícules). D'altra banda, s'observa que els usuaris d'eBiblio i els usuaris d'eFilm són col·lectius diferenciats.

Figura 9. Combinacions d'usos virtuals confinament



- Si distingim entre usuaris actius i usuaris nous, cal destacar que **els usuaris nous han fet servir exclusivament eFilm en una proporció més elevada (24 %) que els usuaris actius (10 %).**
- Abans del confinament, entre el gener i el 12 de març de 2020, els usuaris de serveis digitals que feien servir exclusivament serveis virtuals d'eBiblioCat (58 %) superaven els que combinaven usos presencials i virtuals (42 %).

Figura 10. Combinacions d'usos virtuals durant el preconfinament



⁴ Per a més informació, vegeu l'anàlisi dels tipus d'usuari i els usos d'eBiblioCat (apartat 3: Usos durant el període de confinament, i apartat 4: Usos durant el període de preconfinament).

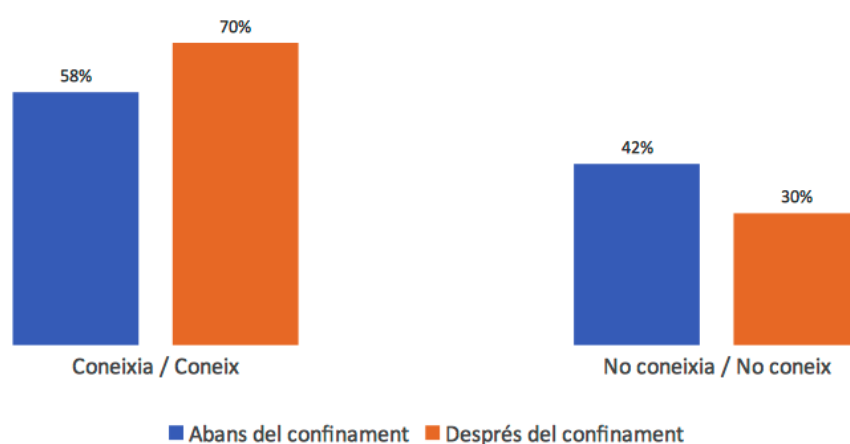


Idea força 5. Durant el confinament ha crescut el coneixement d'eBiblioCat.

El tancament de serveis presencials provocat per la crisi de la COVID-19 ha facilitat que els usuaris de biblioteca coneguin millor els serveis digitals d'eBiblioCat:

- El 58 % dels enquestats coneixia els serveis bibliotecaris digitals abans del confinament. Després del confinament, **el coneixement d'eBiblioCat augmenta fins al 70 %**; és a dir, hi ha un **creixement de 12 punts percentuals**.

Figura 11. Evolució del coneixement de l'eBiblioCat (pre- i post confinament)



- Entre els usuaris que sí que coneixien eBiblioCat durant el confinament (70 %), el 63 % correspon a usuaris nous que, tot i que coneixien eBiblioCat, no l'utilitzaven; el 21 % correspon als usuaris que eren ja actius prèviament, i el 16 % l'han descobert.

Idea força 6. Per als nous usuaris durant el confinament, el fet de no poder accedir al llibre físic és el que més ha motivat l'ús d'eBiblioCat.

- Un de cada tres usuaris que coneixien el servei però no l'havien utilitzat mai manifesta que va emprar-lo durant el confinament **a causa del context de la pandèmia**, és a dir, pel fet de no poder accedir a llibres físics.
- En una proporció inferior, aquests usuaris que coneixien però no havien utilitzat mai eBiblioCat també posen en relleu **l'oferta de catàleg** (13 %) com a motiu per accedir-hi.



Figura 12. Què l'ha fet utilitzar el servei actualment? (motius principals)

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 %

“

El tancament de serveis presencials provocat per la crisi de la COVID-19 ha facilitat que els usuaris de biblioteca coneguin millor els serveis digitals d'eBiblioCat.





Idea força 7. La biblioteca i el personal bibliotecari han estat els mitjans principals per conèixer el servei.

- **Els usuaris durant el confinament apunten que ha estat la biblioteca el mitjà a través del qual van conèixer el servei digital**, i en destaquen el web, els butlletins i el personal bibliotecari.
- L'esment a 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.

Figura 13. Com va conèixer el servei eBiblioCat? Per perfil d'usuari (respostes principals)

A través del web de la biblioteca	25 %
A través de butlletins o comunicacions de la biblioteca	22 %
A través del personal bibliotecari	20 %
Per recomanacions de familiars i amics	12 %
Mitjans de comunicació	3 %
Xarxes socials	1 %
Altres	5 %

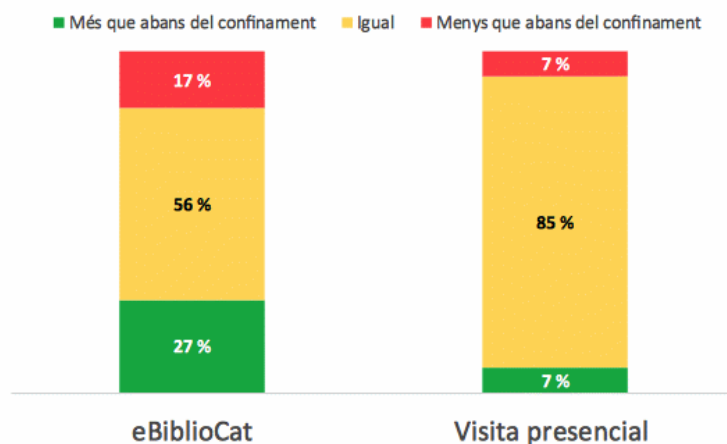
Idea força 8. Es preveu una compatibilitat d'usos futurs digitals i presencials per la preferència del format físic.

- **De cara al futur**, un cop obrin les biblioteques amb normalitat (entenent per normalitat la situació com era abans de la pandèmia), s'estima que els usos digitals i presencials siguin molt compatibles.
- **En el cas dels serveis digitals, el 56 % dels usuaris considerava que seguiria utilitzant el servei eBiblioCat igual que abans de la pandèmia**, el 27 % més que abans i el 17 % menys.
 - » Cal destacar el cas dels **usuaris nous** durant el confinament: **el 44 % afirma que l'utilitzarà més** (en lloc del 27 % general), una dada que obre una finestra d'oportunitat per a la fidelització d'aquests usuaris, que han «descobert» i utilitzat els serveis bibliotecaris digitals i es podrien convertir en usuaris habituals del servei.
 - » El 17 % dels usuaris que han respost que utilitzaran menys els serveis bibliotecaris digitals afirmen que **els agrada llegir en paper (53 %) i que els agrada anar a la biblioteca (22 %)**. Per als usuaris de les biblioteques, la lectura esdevé com un ritual en el qual el llibre físic i la visita en si a la biblioteca per agafar en préstec els documents són una part important de l'experiència.



- **En el cas dels serveis presencials, el 85 % dels usuaris considerava que seguiria anant a les biblioteques igual que abans de la pandèmia, el 7 % més que abans i el 7 % menys.**

Figura 14. Ús futur de l'eBiblioCat i de serveis presencials



2.2. Els no usuaris d'eBiblioCat durant el confinament

A l'apartat anterior s'ha analitzat l'evolució dels préstecs digitals i les característiques dels usuaris durant el confinament. En aquest apartat es destaquen les idees força que resumeixen qui són els no usuaris d'eBiblioCat durant el confinament.

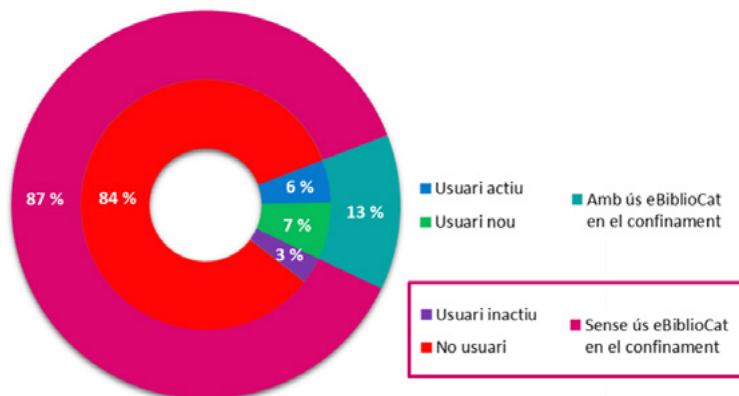
Idea força 9. Tot i el creixement de l'ús de serveis digitals, gairebé nou de cada deu usuaris de biblioteca no van emprar els serveis digitals d'eBiblioCat durant el confinament.

- El **87 % d'usuaris** actius de préstec (és a dir, 353.296 usuaris) **no han emprat eBiblioCat durant el confinament.**
 - » El 84 % correspon a usuaris que no l'han emprat mai. A l'avaluació se'ls coneix com a «**no usuaris**».
 - » El 3,4 % són usuaris que l'havien emprat en el passat però no ho fan durant el confinament (**3,4 % d'usuaris inactius**).¹ A l'avaluació se'ls coneix com a «**usuaris inactius**».

⁵ Cal destacar que d'aquest 3,4 % d'usuaris inactius, tan sols el 0,6 % havia emprat eBiblioCat en el període de preconfinament de l'1 de gener al 12 de març de 2020, i el 2,8 % l'havia emprat el 2019 o abans.



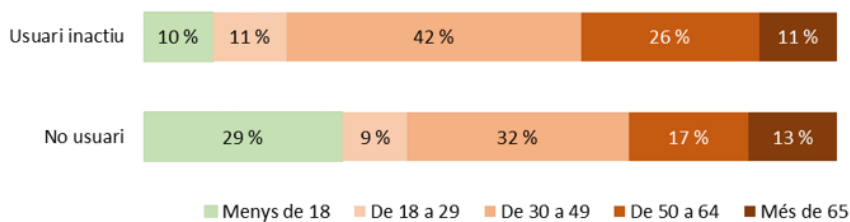
Figura 15. Percentatge d'usuaris sense ús d'eBiblioCat durant el confinament sobre el total d'usuaris actius de biblioteca



Idea força 10. Els no usuaris d'eBiblioCat són sensiblement més joves que la resta de perfils (inactius, actius i nous) i també són majoritàriament dones.

- Hi ha diferències entre els perfils que no han emprat eBiblioCat durant el confinament: l'edat mitjana dels usuaris **inactius supera els 43 anys** i, en canvi, l'edat mitjana dels **no usuaris és de 37 anys**. A la idea força 3 s'ha vist que els usuaris durant el confinament tenien una mitjana d'edat més alta de 40 anys, especialment entre els usuaris actius.
- En els **no usuaris**, el **segon grup majoritari** són els **menors de 18 anys** (amb el **29 % dels usuaris**); tanmateix, no es pot descartar el fet que alguns usuaris d'aquesta edat accedeixin als serveis d'eBiblioCat amb el carnet d'una altra persona de la unitat familiar.⁶

Figura 16. Trams d'edat d'usuaris inactius i no usuaris durant el confinament



- Per cada deu usuaris que no han emprat eBiblioCat durant el confinament, sis són dones, valor similar als usuaris que hi han accedit durant el confinament (vegeu idea força 3).

⁶ En aquest sentit, seria recomanable la inclusió de criteris per facilitar el registre i la comptabilitat d'usos «familiars», com ara carnets familiars o la correspondència de carnets de menors vinculats a majors d'edat.



Idea força 11. Hi ha una major proporció de població no espanyola en els no usuaris d'eBiblioCat respecte als usuaris actius, nous i inactius.

- El percentatge d'usuaris que no és de nacionalitat espanyola és de l'11 % entre els no usuaris, superior al 7 % entre els usuaris actius, usuaris nous i usuaris inactius.
- Entre els no usuaris, són majors els percentatges de persones originàries de l'Àfrica (amb el Marroc i Algèria al capdavant) i l'Àsia (amb la Xina i el Pakistan).

Idea força 12. Entre els que no coneixien el servei, un de cada quatre no mostra interès a utilitzar-lo, sobretot perquè té preferència pel llibre físic.

- D'entre els usuaris de biblioteca enquestats, set de cada deu coneixien eBiblioCat un cop acabat el confinament i **tres de cada deu no el coneixien** (idea força 5).
- Dels que no coneixen eBiblioCat, **quan se'ls explica què és** (a través d'una nota explicativa a l'enquesta en línia), **tres de cada quatre tenen interès a utilitzar-lo**. Un de cada quatre igualment diu que no l'utilitzaria.
- El motiu principal entre aquests enquestats per no tenir interès a 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 %).



“

El motiu principal de no emprar l'eBiblioCat és la preferència de la lectura en paper.



Idea força 13. Conèixer el servei no en garanteix l'ús futur: gairebé la meitat dels que coneixen eBiblioCat no l'ha utilitzat mai, principalment per tenir llibres físics a disposició.

- D'entre els usuaris de biblioteca enquestats, set de cada deu el coneixien, però gairebé la meitat (46 %) admeten que no l'han utilitzat durant el confinament.
- El motiu més esmentat és que **no l'han necessitat perquè tenien llibres físics a disposició**, ja sigui perquè els havien agafat en préstec abans del tancament de les biblioteques, o bé per que han rellegit llibres de les biblioteques particulars.

Figura 17. Per quin motiu no ha utilitzat eBiblioCat durant el confinament? (motius principals)

No ho he necessitat	31 %
No m'agrada el format electrònic	16 %
Limitacions tècniques	11 %
No he aconseguit fer-lo servir	9 %
Manca de temps	8 %
Catàleg limitat	4 %
No ho sap / No contesta	19 %

- Ara bé, tot i no haver-lo fet servir pels motius explicats, un percentatge important dels que no han fet servir eBiblioCat el provarien si se'n milloressin els tres aspectes principals següents: el **catàleg**, les **condicions tècniques d'accés** i la **usabilitat**. Aquestes qüestions són tractades als apartats 2.3 i 2.4.

Figura 18 . Què li faria utilitzar eBiblioCat? (motius principals)

No poder accedir al llibre en format físic	15 %
Millorar la usabilitat	10 %
Millorar el catàleg	9 %
Que fos compatible amb Kindle	5 %
Tenir un dispositiu adequat	4 %
Tenir més temps	3 %
Accedir al contingut del catàleg	3 %
Res	7 %
No ho sap / No contesta	37 %



- Per tant, l'usuari de biblioteca que no ha emprat eBiblioCat mai o bé no ho ha fet durant el confinament és **un usuari que té clarament una preferència pel format físic**. Una proporció important rarament hi accedirà si no es repeteixen tancaments de serveis presencials. Ara bé, hi ha un percentatge d'usuaris que no han pogut emprar-lo per problemes d'accessibilitat, d'usabilitat o bé perquè no hi trobaven els continguts que buscaven.

2.3. Valoracions del servei eBiblioCat i la seva usabilitat

En aquest apartat es destaquen les idees força que resumeixen les opinions i valoracions dels usuaris en relació amb els serveis digitals oferts per detectar-ne les potencialitats, mancances i expectatives amb relació a la usabilitat.

Concretament, la idea força 14 defineix les valoracions generals dels serveis d'eBiblioCat; la idea força 15 en defineix els aspectes positius; la idea força 16 en destaca les dificultats principals i la idea força 17 resumeix les propostes de millora.

Idea força 14. El servei eBiblioCat és ben valorat pels usuaris de biblioteca amb un 8,1 sobre 10.⁷

- La valoració mitjana del servei eBiblioCat és de **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.

“

La valoració mitjana del servei d'eBiblioCat és d'un 8,1 sobre 10.

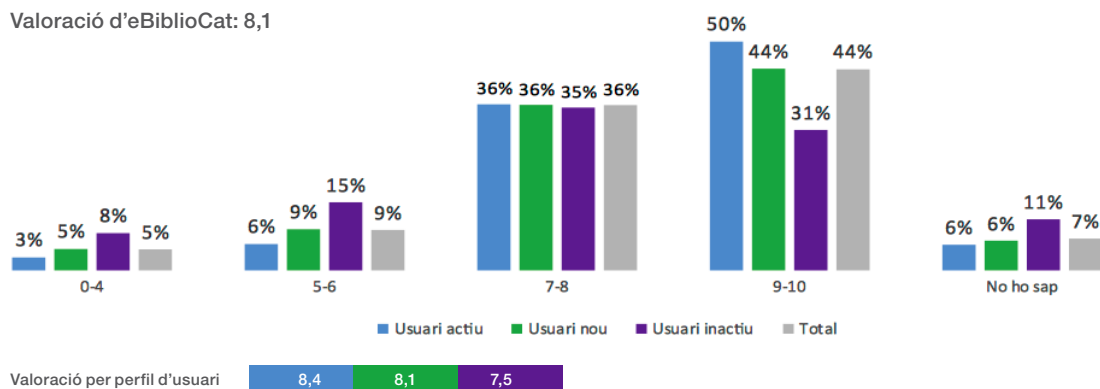


⁷ Per a més informació, vegeu els resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.6. Valoració del servei eBiblioCat).



- Els **usuaris inactius**, que van emprar-lo abans del confinament però no durant el confinament, **són els que valoren més baix eBiblioCat** i, de fet, el 8 % puntua el servei per sota del 5.

Figura 19. Valoració general i per tipus d'usuari de l'eBiblioCat



- Les **valoracions dels serveis** que ofereix l'eBiblioCat ofereixen valors propers al **8 com a mitjana**:
 - » Préstec de llibres electrònics: 8 sobre 10.
 - » Préstec de pel·lícules en línia: 7,9 sobre 10.
 - » Préstec de diaris i revistes: 7,9 sobre 10.

Idea força 15. D'entre els aspectes més ben valorats, en destaquen la comoditat i la facilitat d'accés.

- L'aspecte que més valoren els usuaris enquestats és la **comoditat** (en qualsevol moment i a qualsevol hora) i la **facilitat d'accés** (45 %).
- També valoren de manera positiva els **continguts disponibles** (18 %).

Figura 20. Aspectes més ben valorats d'eBiblioCat (aspectes principals)

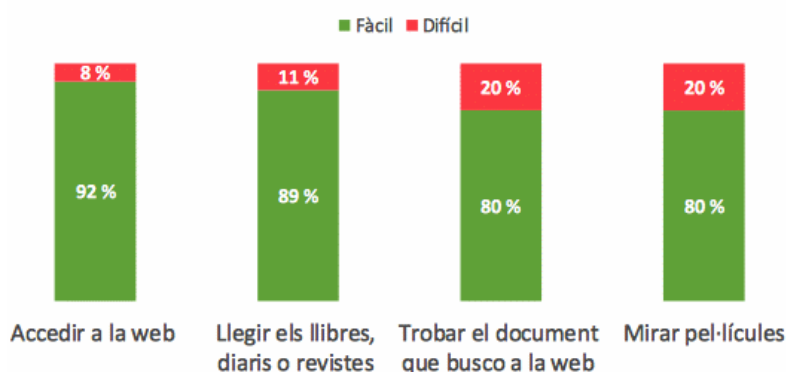
Facilitat / Comoditat	45 %
Continguts disponibles	18 %
El servei en si mateix	6 %
No ho sap / No contesta	31 %



Idea força 16. La meitat dels usuaris no ha trobat dificultats en l'ús d'eBiblioCat, però alguns usuaris assenyalen dificultats per trobar-hi documents i per accedir a la plataforma.

- Els usuaris també han valorat una sèrie de funcionalitats d'eBiblioCat des del punt de vista de la usabilitat. La gran majoria d'enquestats (més del 90 %) consideren fàcil accedir al web, llegir llibres, diaris o revistes, i més del 80 % troben fàcil trobar-hi documents i veure-hi pel·lícules.

Figura 21. Usabilitat d'eBiblioCat segons la funcionalitat



- La majoria d'usuaris assenyalen que no van tenir **cap dificultat en la usabilitat d'eBiblioCat** (46 %).⁸

Figura 22. Dificultats

Cap dificultat	46 %
Dificultat per trobar els documents que buscava o m'interessaven	26 %
Dificultat d'accedir a la plataforma (problemes amb internet, servidors)	14 %
Dificultat per accedir-hi amb el meu usuari de biblioteca	11 %
El meu dispositiu no és compatible	8 %
No puc mirar pel·lícules a l' <i>smart TV</i>	5 %
Altres	8 %

⁸ S'entén usabilitat com la facilitat que tenen els usuaris d'una aplicació o pàgina web per dur a terme les diverses funcionalitat bàsiques. En aquest cas, es van prioritzar l'accés al servei, la lectura de llibres, diaris o revistes, la cerca de documents i el visionament de pel·lícules en línia.



- **El 26 % assenyalava dificultats per trobar-hi documents**, unes dificultats que poden estar relacionades amb la qualitat de la catalogació i la indexació del fons.
- **El 14 % identifica 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, ja que les limitacions de l'eina quant a cerca de documents i usabilitat de la plataforma en dificulten l'ús.
- Finalment, el 13 % indica com una dificultat **no poder mirar pel·lícules directament a l'smart TV o bé tenir un dispositiu no compatible per llegir llibres**. En el cas de les pel·lícules, és necessari algun tipus de connexió HDMI entre un dispositiu i la televisió. En el cas de la lectura de llibres, diaris o revistes, hi ha problemes de compatibilitat a través de dispositius Kindle.
- Malgrat la constatació d'aquestes dificultats en l'accés al visionament de pel·lícules i en la lectura a través de Kindle, de **les dades de l'enquesta no es desprèn que hi hagi una bretxa digital entre els usuaris de les biblioteques**. L'accés a mòbil, ordinador portàtil i tauleta pressuposa un ús habitual de les tecnologies i garanteix l'accés a les tecnologies de la informació.

Idea força 17. Els usuaris d'eBiblioCat millorarien principalment qüestions relacionades amb la col·lecció, la navegació i l'accessibilitat dels serveis.

Els usuaris van tenir l'oportunitat de plantejar com millorarien els serveis d'eBiblioCat, com ara elements relacionats amb la usabilitat destacats prèviament a la idea força 16. Així mateix, hi afegeixen qüestions relacionades amb el fons documental, que seran tractades específicament en l'apartat 2.4 d'aquest document. Les propostes principals de millora són:

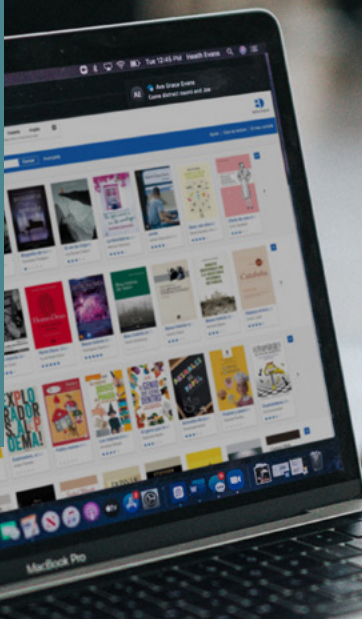
- **Ampliar el fons documental** (llibres, diaris i revistes i pel·lícules) **és la proposta de millora més esmentada (28 %)**. De la mateixa manera que valoren positivament el fons, en varietat i qualitat, també n'assenyalen les limitacions, sobretot en comparació amb el fons de les biblioteques físiques.
- 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.
- Altres propostes de millora fan referència a **l'aplicació i al web (15 %) i al cercador (9 %)**:
 - » Assenyalen dificultats amb l'accessibilitat de l'aplicació i el funcionament del web.



- » Esmenten la interfície poc «amable», que fa difícil entendre els passos a seguir per agafar o per retornar els documents.
- » Pel que fa al cercador, es refereixen a mancances en els camps de filtratge, que no ajuden a trobar el que busquen. També s'han recollit objeccions en relació amb els resultats del cercador de documents, que sovint no tenen vinculació amb els termes de referència.

“

Els usuaris d'eBiblioCat creuen que es pot ampliar el fons documental, reduir el temps d'espera de les reserves de documents, així com millorar la navegació i l'accessibilitat de l'eBiblioCat.





2.4. La col·lecció d'eBiblioCat

Aquest apartat sintetitza l'anàlisi sobre la col·lecció i els préstecs dels usuaris d'eBiblioCat entre l'1 de gener i el 30 de juny de 2020, amb la finalitat d'identificar fortaleses i mancances de la col·lecció.

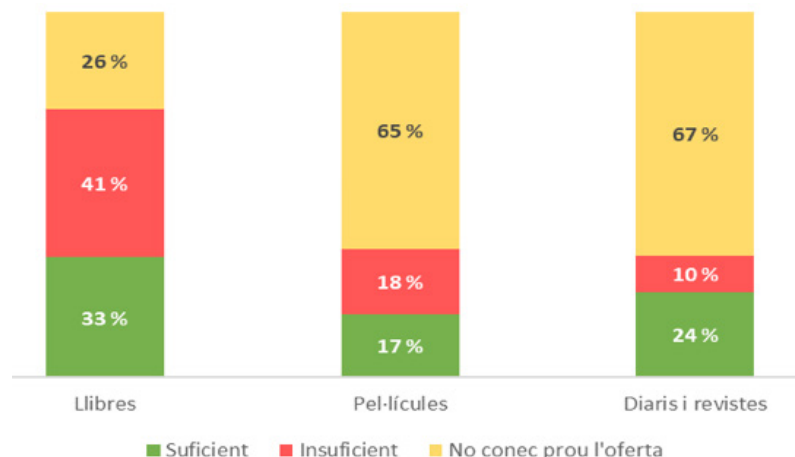
En primer lloc, se sintetitzen les idees corresponents a l'anàlisi global de la col·lecció (idea força 18). Posteriorment, es recullen les idees força corresponents als fons de llibres digitals (idea força 19), el fons de pel·lícules en línia (20) i el fons de diaris i revistes (21).

Idea força 18. La col·lecció d'eBiblioCat consta de més de 15.000 títols, amb un fons més fluctuant que el físic. Quatre de cada deu usuaris consideren que l'oferta de llibres electrònics és insuficient, i dos de cada tres usuaris no coneixen el fons de pel·lícules en línia ni els diaris i revistes electrònics.

- En data 15 de juliol de 2020, la col·lecció d'eBiblioCat consta de **15.687 títols**, repartits entre:
 - » col·lecció d'eBiblio: 12.346 títols, principalment llibres, i també diaris i revistes.
 - » col·lecció d'eFilm: 3.341 títols de pel·lícules.
- La col·lecció d'eBiblioCat és una col·lecció petita en relació amb la col·lecció presencial: les llicències d'eBiblioCat no arriben a l'1 % del fons presencial.
- L'estructura de les dades que permeten fer aquesta anàlisi (fons i préstecs) presenta limitacions i seria desitjable millorar-la per poder fer anàlisis més detallades.
- **Quatre de cada deu usuaris consideren que l'oferta de llibres és insuficient.** Aquesta percepció coincideix amb els aspectes que millorarien del servei eBiblio, en què l'ampliació del fons documental era la proposta de millora més esmentada (idea força 17, apartat 2.3).
- **Dos de cada tres usuaris diuen no conèixer el fons de pel·lícules i de diaris i revistes**, una dada que és coherent amb els usos registrats. En canvi, el fons de llibres electrònic és més conegut.



Figura 23. Valoració de l'oferta de llibres, pel·lícules i diaris i revistes d'eBiblioCat



Idea força 19. En el fons de llibres electrònics hi predomina la ficció orientada al públic adult i en llengua castellana. Els usuaris de llibre electrònic hi troben a faltar majoritàriament temàtiques o autors específics, així com fons actual i novetats.

Fons de llibres electrònics (eBiblio)

- El **62 % del fons de llibres electrònics** és de **ficció** i el **38 %** és de **no-ficció**, amb un predomini més gran de la ficció que en el fons presencial (46 % de ficció i 54 % de no-ficció).⁹
- El fons de **llibres adreçats a adults és majoritari** (84 % del fons) **en relació amb els llibres adreçats a infants i joves** (16 % del fons). Aquest predomini del fons de llibres electrònics per a adults és més gran que en el fons presencial (75 % adults i 25 % infants).¹⁰
- Hi ha un **predomini clar del fons en castellà** (75 %) en relació amb el fons en català (20 %). Els altres idiomes representen globalment el 5 %, amb la presència de l'anglès, l'alemany i el francès.

⁹ Dades de la demarcació de Barcelona a 31/12/2019.

¹⁰ Dades de la demarcació de Barcelona a 31/12/2019.



Préstecs de llibres electrònics (eBiblio)

- El **94 % dels llibres electrònics** han tingut almenys un préstec (entre l'1 de gener i el 30 de juny de 2020). Tan sols el **6 % del fons no ha tingut cap préstec**.
- Els **préstecs es concentren en un percentatge petit del fons de llibres**: el 0,4 % dels documents (és a dir, 52 llibres) concentra el 10 % dels préstecs, el 2 % dels documents concentra el 25 % dels préstecs, i el 10 % dels documents concentra el 50 % dels préstecs.
- Aquesta concentració de préstecs té com a conseqüència que per a alguns documents calgui fer reserva. De fet, **per cada cent préstecs, es fan 28 reserves de mitjana**.
- El nombre de **préstecs mensuals per document en préstec és**:
 - » **Superior en ficció** (5,5) sobre no-ficció (2,9).
 - » **Superior en llibres adreçats a infants i joves** (5,1) en relació als adreçats a públic adult (4,3).
 - » **Superior en llibres en català** (5,1) sobre llibres en castellà (4,4).

Valoracions dels usuaris sobre l'oferta de llibres electrònics (eBiblio)

- El 23 % dels usuaris enquestats millorarien el fons en sentit ampli.
- El 31 % dels enquestats són més concrets i assenyalen temàtiques específiques o autors concrets que no han trobat (25 %), com còmics, poesia i novel·la negra (en l'àmbit de ficció), i assaig, història i filosofia (en l'àmbit de no-ficció), així com literatura infantil i juvenil (6 %).

Figura 24. Entre els que responen que el fons de llibres és insuficient, què hi troben a faltar?
(respostes principals)

Temàtiques o autors concrets	25 %
Ampliar el catàleg en general	23 %
Obres actuals i novetats	12 %
Hi manquen exemplars de títols	7 %
Literatura infantil i juvenil	6 %
Títols en català	6 %
Títols en altres idiomes	4 %



- Una part dels usuaris (7 %) té la percepció que el problema és la **manca d'exemplars**, fet que explicaria que alguns documents tinguin un nombre alt de reserves.
- Els usuaris també hi troben a faltar llibres en llengües específiques (català, 6 %, i altres idiomes, 4 %).
- En tot cas, a l'hora de plantejar accions de millora cal tenir en compte la **limitació de l'oferta de llibres electrònics**, per exemple en llengua catalana o en literatura infantil i juvenil.

Idea força 20. En el fons d'eFilm hi predominen pel·lícules europees, produïdes després de l'any 2000 i per a tots els públics i el públic familiar. Els usuaris hi troben a faltar pel·lícules més actuals.

Fons de pel·lícules en línia (eFilm)

- Les **pel·lícules** són el tipus d'audiovisual més abundant a eFilm, tant pel que fa a fons com a préstecs (85 % i 93 %, respectivament), i tenen una mitjana de 4,9 préstecs mensuals.
- Les pel·lícules de les **dècades de 2000 i de 2010** sumen el **47 % del fons**.
- Hi ha un **predomini del fons del cinema europeu** (15 % d'Espanya i 40 % de la resta d'Europa, en què destaquen França, el Regne Unit, Alemanya i Itàlia). Per país, en canvi, l'oferta més gran prové dels Estats Units, amb més d'un de cada quatre títols.
- Hi predominen les pel·lícules amb **classificació per a majors de 12 anys** (35 % del fons) i **per a tots els públics** (34 % del fons).
- Hi ha poca disponibilitat de pel·lícules amb àudio en català (12 % del fons).

Préstecs de pel·lícules en línia (eFilm)

- El **94 % de les pel·lícules en línia** han tingut almenys un préstec (entre l'1 de gener i el 30 de juny de 2020). Tan sols el 6 % del fons no ha tingut cap préstec.
- Els **préstecs es concentren en un percentatge petit del fons de pel·lícules**: l'1 % dels documents (és a dir, 32 pel·lícules) concentra el 10 % dels préstecs; el 4 % dels documents concentra el 25 % dels préstecs, i el 13 % dels documents concentra el 50 % dels préstecs.
- Per origen, **el cinema europeu és el que té més préstecs per document** (4,2 per a Espanya i 5,2 per a la resta d'Europa). Els Estats Units, que és el país amb més títols disponibles (26 %), té una mitjana de préstecs més baixa (3,1).



- Si s'analitza la data de producció, s'hi constata que **com més recents són les pel·lícules, major és el nombre de préstecs mensuals**: les pel·lícules de la dècada de 2000 tenen un nombre de préstecs per document (6,3) molt superior a les pel·lícules de la dècada de 1950 o anteriors (2,3).
- Les **pel·lícules adreçades a tots els públics i al públic familiar tenen més préstecs per document** (5,2 i 5,1, respectivament) que les adreçades als majors de 12 i majors de 16 anys (4,2 i 4,3, respectivament).
- Es constata que els préstecs mensuals de pel·lícules que disposen d'àudio en català (8,2) gairebé dupliquen els de les pel·lícules que no en disposen (4,2).

Valoracions dels usuaris sobre l'oferta de pel·lícules en línia (eFilm)

- Entre els que creuen que l'oferta és **insuficient (18 %)** s'han detectat col·lectius diferents quant a les peticions:
 - » El **30 %** demana més **títols actuals i estrenes**.
 - » El **10 %** hi troba a faltar més **filmografia clàssica**.
 - » El **4 %** ha manifestat que hi troba a faltar més oferta de **filmografia infantil i familiar**.

Figura 25. Entre els que responen que el fons de pel·lícules és insuficient, què hi troben a faltar?
(respostes principals)

Filmografia actual i estrenes	30 %
Ampliar el catàleg en general	18 %
Temàtiques o títols concrets	13 %
Filmografia clàssica	10 %
Filmografia infantil i familiar	4 %

- En tot cas, a l'hora de plantejar accions de millora, cal tenir en compte la **propietat i exclusivitat dels drets de difusió** de la col·lecció a la qual té accés eBiblioCat.



Idea força 21. L'oferta de diaris i revistes és limitada. Els usuaris hi troben a faltar capçaleres de diaris i revistes.

Fons de diaris i revistes electrònics (eBiblio)

- **L'oferta de diaris és limitada: 5 diaris amb els seus respectius suplementos**, dels quals 4 en castellà i 1 en català.
- **L'oferta global de revistes és de 49 capçaleres**, de matèries variades, de les quals 27 en castellà i 22 en català.

Préstecs de diaris i revistes electrònics (eBiblio)

- Els **diaris en català** (986) gairebé doblen el nombre de préstecs mensuals dels diaris en castellà (511).
- Les **revistes** amb més préstecs mensuals per revista són d'**humor gràfic** (995) i **informàtica** (622).
- Les **revistes en castellà** tenen més préstecs per document (319) que en català (80).

Valoracions dels usuaris sobre l'oferta de diaris i revistes en línia (eBiblio)

- Entre els que creuen que l'oferta és insuficient, indiquen que **hi manquen capçaleres de diaris i revistes (41 %)** i esmenten especialment el diari en català Ara (la manca de diaris i revistes en català s'esmenta també amb el 4 %).
- Així mateix, indiquen que **hi manquen revistes especialitzades (23 %)** i esmenten matèries com interiorisme, esports, manualitats i història.

Figura 26. Entre els que responen que el fons de diaris i revistes és insuficient, què hi troben a faltar? (respostes principals)

Capçaleres de diaris i revistes	41 %
Revistes especialitzades	23 %
Exemplars per prestar	9 %
Diaris internacionals	6 %
Diaris locals	4 %
Diaris i revistes en català	4 %



2.5. Impacte en eBiblio, eFilm i préstecs presencials

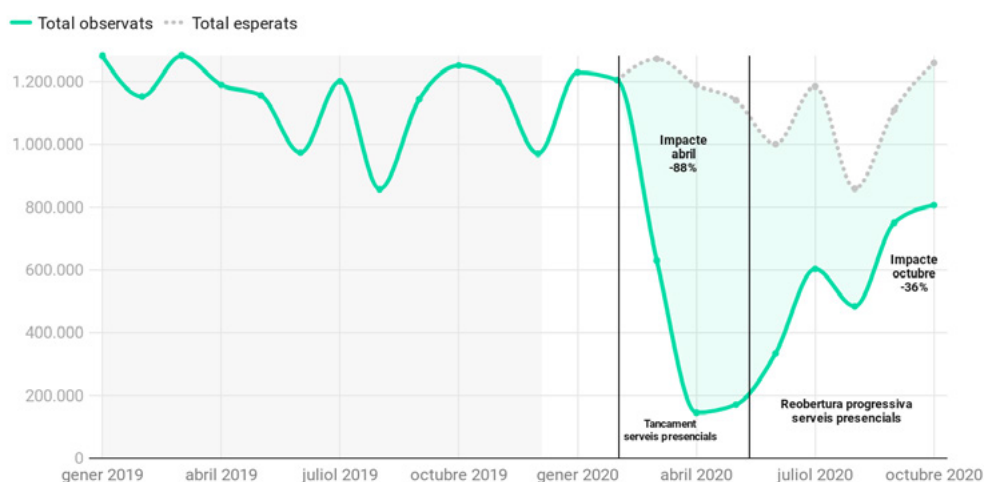
Aquest apartat sintetitza els resultats de l'avaluació d'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals (eBiblio, eFilm) i presencials entre març i octubre de 2020.

En primer lloc, es resumeixen els impactes totals (efectes en els préstecs digitals i presencials) per, posteriorment, concretar els impactes diferenciant eBiblio, eFilm i préstecs presencials.

Idea força 22. Entre març i octubre de 2020 s'ha registrat gairebé el 60 % menys dels préstecs previstos totals.

- Entre els mesos de març i octubre de 2020 la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte negatiu de 5.095.852 préstecs totals**. En cas d'absència de la pandèmia s'haurien registrat 9.021.667 préstecs, però se n'han registrat 3.925.815 (-56 %).

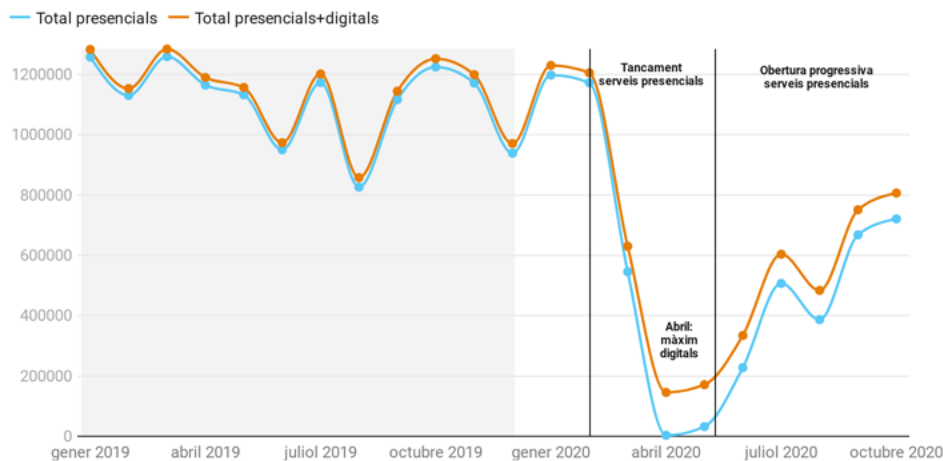
Figura 27. Préstecs totals (presencials i digitals). Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.



- Els **mesos** que han tingut un **major impacte negatiu** han estat **abril** (-88 %) i **maig** (-85 %). Això s'explica pel fet que el creixement de préstecs digitals no compensa la forta disminució dels préstecs presencials (vegeu figura 28).
- Al final del període d'anàlisi, el mes d'**octubre**, els préstecs presencials i digitals del Sistema de Lectura Pública de Catalunya **se situen al voltant d'un terç per sota dels valors esperats** (-36 %).



Figura 28. Evolució dels préstecs presencials i digitals. Gener de 2019- octubre 2020



“

En cas d'absència de la pandèmia s'haurien registrat més de 9 milions de préstecs presencials i digitals, però se n'han registrat poc menys de 4 milions.

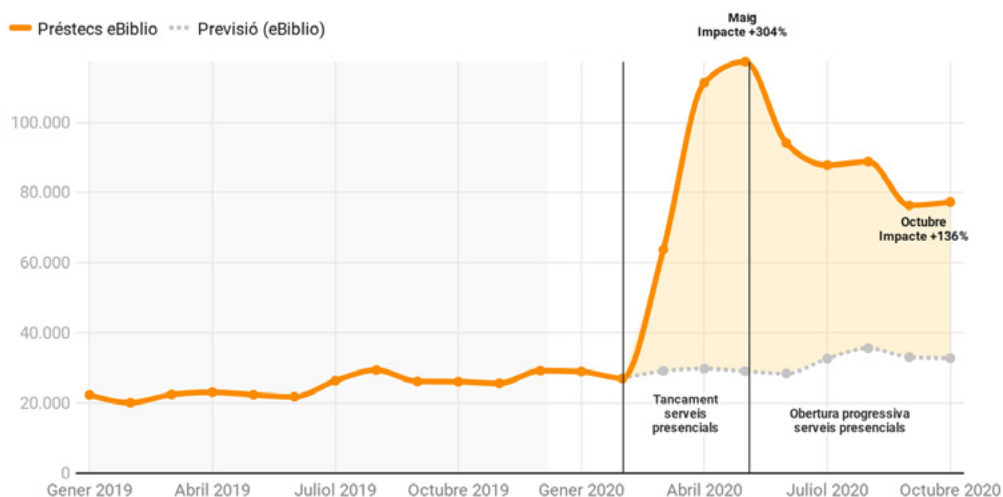




Idea força 23. A eBiblio, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat gairebé el triple dels préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament.

- La crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte positiu de 466.202 préstecs d'eBiblio**. En cas d'absència de la pandèmia s'haurien registrat 250.724 préstecs, però se n'han registrat 716.926 (**186 %**).
- Els **mesos** que han tingut un **major impacte positiu** han estat **abril** (+273 %) i **maig** (+304 %). La reobertura progressiva d'equipaments ha fet disminuir els valors, però fins i tot al **setembre**, el mes d'un registre menor, **els préstecs d'eBiblio van ser el 131 % superiors a les previsions en absència de COVID-19**.

Figura 29. Préstecs d'eBiblio. Evolució de préstecs observats i esperats. Gener 2019 - Octubre 2020



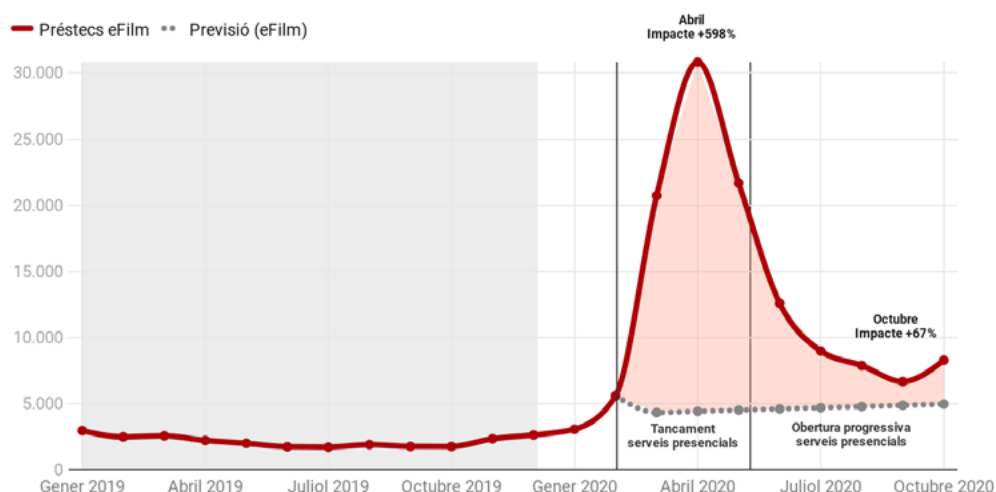
- El nombre d'usuaris d'eBiblio ha crescut significativament. **Entre abril i agost s'ha duplicat** (per sobre del 100 %) **respecte al valor esperat, i el setembre i l'octubre és el 50 % superior** al valor esperat d'aquests dos mesos. **Comparant** la situació de **prepandèmia amb el final** de l'avaluació, abans del març de 2020 no s'havien superat mai els 10.000 usuaris al mes, i el mes d'octubre se situaven al voltant dels 18.000.



Idea força 24. A eFilm, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat més del triple dels préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament, si bé tendeix a disminuir.

- Entre els mesos de març i octubre de 2020, la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte positiu de préstecs d'eFilm del 217 %**. En cas d'absència de la pandèmia s'haurien registrat 37.163 préstecs, però se n'han registrat 117.625.
- Els mesos que han tingut un **major impacte positiu** han estat **abril (+598 %)** i **maig (+381 %)**. A partir del final del confinament, els impactes d'eFilm han disminuït de manera molt intensa, si bé l'octubre torna a repuntar fins a registrar el **67 % per sobre del valor esperat**.

Figura 30. Préstecs d'eFilm. Evolució dels valors observats i esperats. Gener 2019 - Octubre 2020



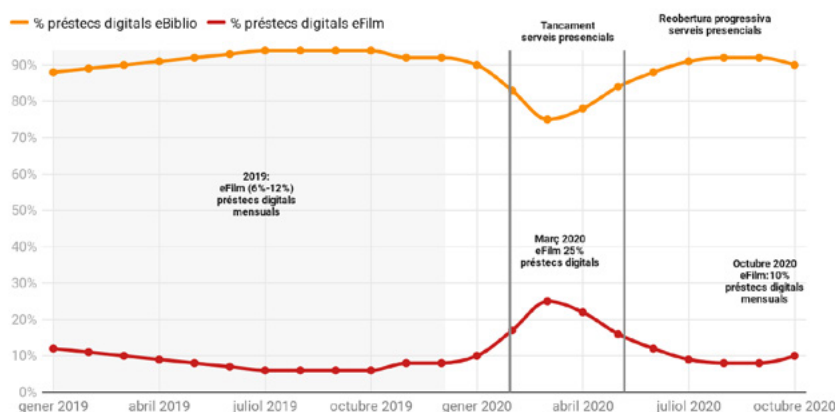
- Quant als usuaris que han accedit al servei, els mesos de **març, abril i maig** el servei va tenir una mitjana de **6.400 usuaris al mes, superior als valors esperats**, mentre que s'esperaven menys de 2.000 usuaris mensuals.
- En canvi, **els mesos de setembre i octubre els usuaris se situen amb valors molt propers als valors esperats en absència de COVID-19** i inferiors al mes previ al confinament, el febrer de 2020.



Idea força 25. eFilm creix de manera més pronunciada que eBiblio fins al confinament i disminueix a un ritme més ràpid fins a la tardor.¹¹

- **L'impacte total és superior en eFilm en comparació amb eBiblio** (217 % d'eFilm per 186 % d'eBiblio), però entre juny i octubre el d'eBiblio és superior (161 % d'eBiblio per 86 % d'eFilm).
- Abans del confinament, el pes d'eFilm en el total de préstecs digitals no superava el 12 %. En canvi, durant el confinament es van enfilars ràpidament per sobre del 20 %, tant al març com a l'abril. Després del confinament, es torna a proporcions prèvies.

Figura 31. Evolució del percentatge de préstec d'eBiblio i eFilm respecte del total de préstecs digitals. Gener 2019-octubre 2020



Idea força 26. Tot i l'increment d'usuaris d'eBiblioCat, una part dels usuaris no són fidels al servei i deixen de fer-lo servir.

- Entre els usuaris de biblioteca que van accedir a eBiblioCat **entre gener i maig de 2020**, s'hi van detectar dos grans perfils:
 - » **Els usuaris actius eren molt fidels a eBiblioCat:** nou de cada deu usuaris que l'havien utilitzat entre el gener i el 12 de març de 2020 seguien emprant-lo durant el confinament.
 - » En canvi, **un de cada tres usuaris nous** del període de preconfinament **no va emprar eBiblioCat durant el confinament**, tot i el tancament de serveis presencials.

¹¹ Per a més informació, vegeu l'avaluació de l'impacte (apartat 3.3. Impacte en els préstecs d'eFilm).

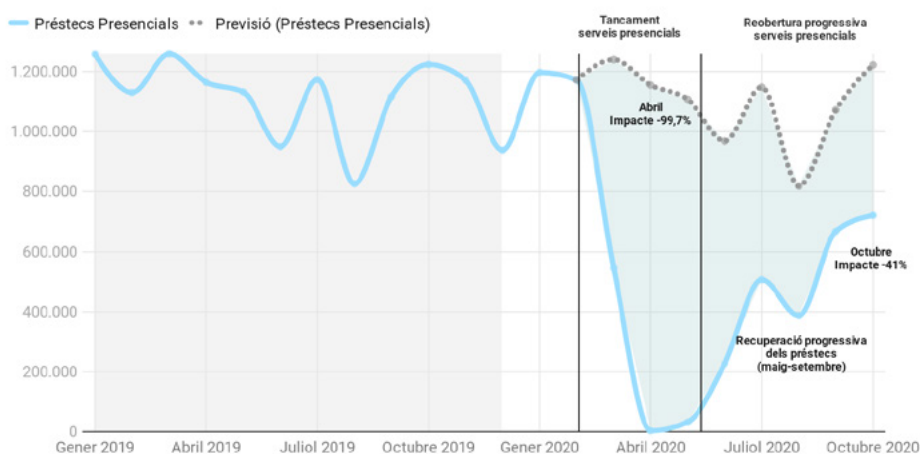


- Tot i no disposar de dades individualitzades, les dades agregades **entre juny i octubre** de 2020 (presentades a les idees força 23 i 24) mostren una disminució progressiva en el nombre d'usuaris mensuals i s'intueix una **dificultat de fidelització dels serveis digitals**, especialment en eFilm.

Idea força 27. En els préstecs presencials, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat un terç dels préstecs i dels usuaris esperats en cas d'absència de pandèmia.

- Entre els mesos de març i octubre de 2020 la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte negatiu de 5.642.517 préstecs presencials**. En cas d'absència de la pandèmia s'haurien registrat 8.733.781 préstecs, però se n'han registrat 3.091.264 (-65 %).

Figura 32. Préstecs presencials. Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener 2019 - Octubre 2020



- Els **mesos** que han tingut un **major impacte negatiu** han estat **abril** (-99,7 %) i **maig** (-97 %). La reobertura progressiva d'equipaments ha permès recuperar únicament una part de les previsions en absència de COVID-19; el mes **d'octubre continuava havent-hi un impacte negatiu del -41 %**.
- Entre març i octubre s'han registrat com a mitjana mensual **107.729 usuaris de préstecs presencials**, quan se'n preveïen 310.516, és a dir, 202.787 menys (-65 %).
- A mesura que s'han reobert serveis presencials, s'ha recuperat el nombre d'usuaris que fan ús de préstec i s'aproxima al valor esperat mensual, però al setembre (valor més baix de la sèrie), el valor registrat encara era el 40 % inferior al valor esperat, aproximadament 120.000 usuaris menys dels esperats.



3.

Conclusions i recomanacions

El **tancament de serveis** de biblioteca el març de 2020 va provocar una situació excepcional en el Sistema de Lectura Pública de Catalunya: tota l'activitat es va concentrar en els serveis digitals durant un mínim de vuit setmanes en funció de l'àmbit territorial de residència.

Malgrat l'obertura progressiva de serveis presencials, aquests han continuat convivint amb serveis digitals, situació afavorida per les restriccions existents per desenvolupar activitats i serveis presencials amb normalitat.

L'estudi ha tingut com a finalitat orientar la presa de decisions en un context que es preveu incert en la gestió bibliotecària. En aquest nou marc d'actuació, els serveis hauran de fer front a diversos **reptes** relacionats amb la **compatibilitat de serveis digitals i presencials i amb la millora dels serveis digitals**.

La voluntat d'aquest projecte d'avaluació, que s'ha desenvolupat entre els mesos de maig i novembre de 2020, és analitzar eBiblioCat en el context de 2020 des de quatre perspectives compatibles:

- Els usuaris de biblioteca (perfils d'usuaris i no usuaris de serveis digitals).
- L'opinió d'aquests usuaris respecte dels serveis digitals.
- L'anàlisi de la col·lecció d'eBiblioCat.
- Els impactes de la COVID-19 en els préstecs d'eBiblioCat fins al mes d'octubre de 2020.

L'avaluació s'ha fet amb recursos propis del Servei de Planificació i Avaluació de la Diputació de Barcelona, a partir dels registres dels sistemes de gestió i control del servei de préstec presencial, i dels serveis d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm), així com d'una enquesta amb 9.887 respostes representatives. En el cas dels impactes, s'han estimat els valors esperats en cas d'absència de COVID-19 a partir de l'evolució registrada els mesos anteriors a la pandèmia (anys 2018, 2019 i 2020 en el cas d'eBiblio i els préstecs presencials, i anys 2019 i 2020 en el cas d'eFilm).

A continuació, es presenten les conclusions principals, acompanyades d'algunes recomanacions.



Conclusions sobre l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals

- Com a resultat de la crisi pandèmica, **els préstecs digitals d'eBiblioCat van quadruplicar-se entre març i maig de 2020** respecte dels valors esperats en absència de pandèmia. Entre els mesos de **juny i octubre**, els préstecs continuen sent més de **dues vegades superiors** als valors esperats en absència de pandèmia.
- **L'evolució d'eFilm és diferent de la d'eBiblio**. L'eclosió del servei d'audiovisuals en línia va ser especialment important durant el confinament, però a partir del mes de juny mostra uns impactes clarament inferiors a eBiblio.

Conclusions sobre els usuaris, els seus perfils i el marge de creixement

Els usuaris i els seus perfils

- Tot i el creixement elevat del servei eBiblioCat durant el confinament, continua sent un **servei amb un nombre baix d'usuaris**. Durant el confinament, moment de màxim ús històric, únicament el 13 % dels usuaris el va fer servir, entre els quals hi havia més usuaris nous (que no l'havien fet servir abans del confinament) que usuaris ja actius (que ja l'havien emprat prèviament).
- El **perfil sociodemogràfic** de l'usuari de serveis digitals durant el confinament se situa per sobre dels 40 anys. En canvi, els usuaris que no hi han accedit mai és sensiblement més jove (mitjana de 37 anys). Quant a l'origen, el 93 % dels usuaris té nacionalitat espanyola i l'altre 7 % dels usuaris té una altra nacionalitat. En el cas dels no usuaris, el 89 % té nacionalitat espanyola i l'11 % té una altra nacionalitat.
- L'avaluació també ha constatat que **els no usuaris dels serveis digitals no els coneixen prou** (el 30 % dels enquestats reconeix que no els coneix), **no els consideren interessants, no els necessiten o bé no tenen els dispositius necessaris** per ser-ne usuaris freqüents. El fet que el 84 % dels usuaris no hagi fet servir mai eBiblioCat ofereix un gran marge de creixement potencial.
- El coneixement dels usuaris d'eBiblioCat sobre el fons d'aquest servei reflecteix el predomini d'ús del llibre electrònic per sobre del fons de pel·lícules en línia i diaris i revistes. Així, dos de cada tres usuaris no coneixen prou el fons de pel·lícules en línia i tampoc el de diaris i revistes.
- L'enquesta realitzada als usuaris durant el confinament posa de manifest que **eBiblioCat té una alta consideració en les valoracions**, tant el servei global com els serveis de lectura de llibres, diaris i revistes, així com pel·lícules en línia.



Sobre el marge de creixement dels serveis digitals

- Els usuaris enquestats majoritàriament consideraven que mantindrien els usos digitals sense prescindir dels usos presencials. Aquesta predisposició preveu una **compatibilitat d'usos futurs digitals i presencials, si bé cal tenir present la preferència pel format físic** d'una part significativa dels usuaris.
- Un dels grans reptes d'eBiblioCat és la **dificultat de fidelització d'alguns usuaris**. L'avaluació mostra que la pèrdua d'usuaris en el període juny-octubre respecte dels mesos de confinament és important, especialment en eFilm. Però també ha identificat que un terç dels que van accedir a eBiblioCat per primer cop els mesos de gener i febrer no ho van fer durant el confinament.

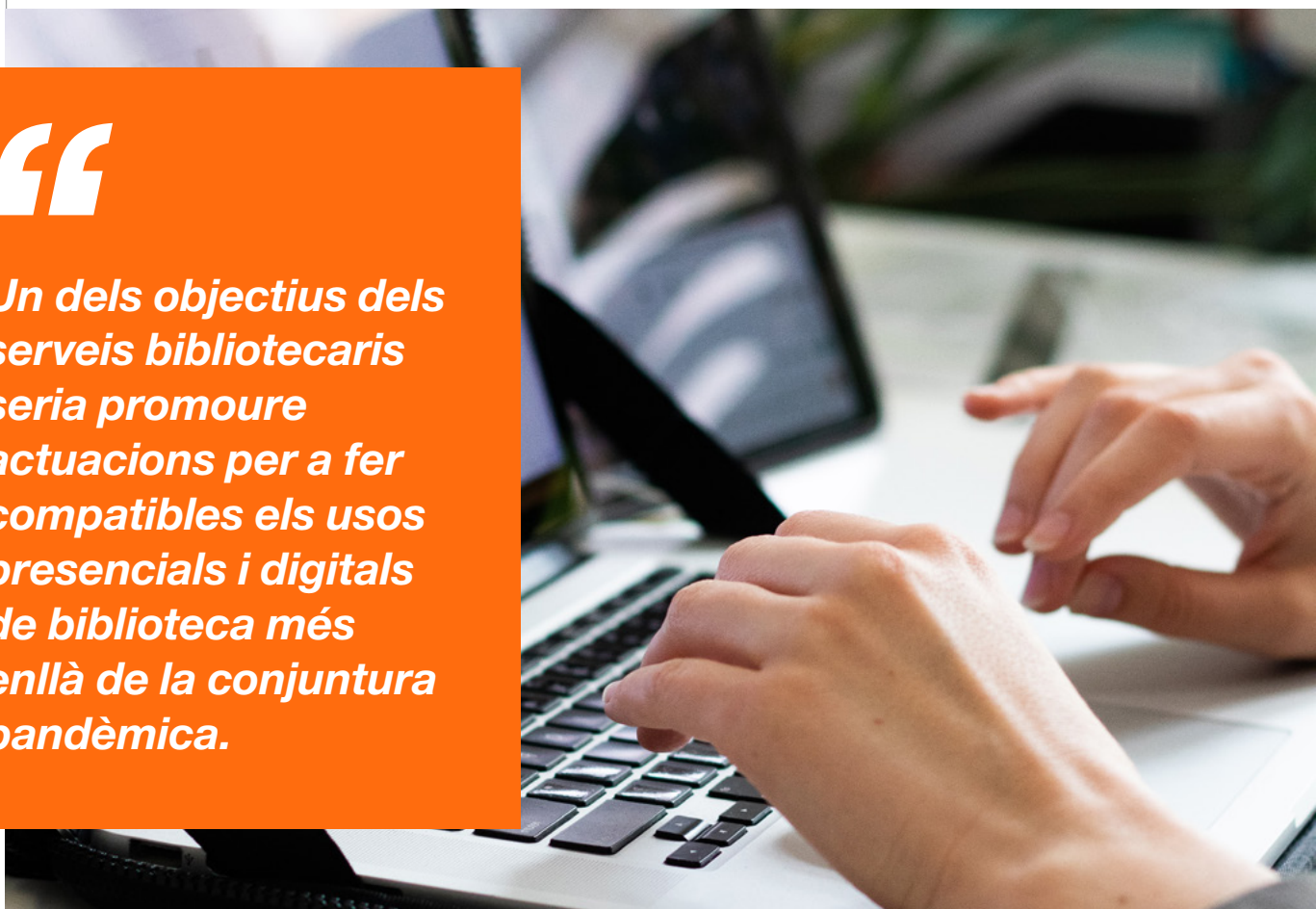
Recomanacions sobre els usuaris, els seus perfils i el marge de creixement

L'avaluació ha posat de manifest l'existència d'una gran proporció d'usuaris que no han accedit o bé no coneixen eBiblioCat. Un dels objectius dels serveis bibliotecaris seria promoure actuacions per fer compatibles els usos presencials i digitals de biblioteca més enllà de la conjuntura pandèmica.

En el cas del **coneixement**, es proposa dur a terme **accions de comunicació adreçades a col·lectius específics** per donar a conèixer el servei i facilitar-hi l'accés. Es recomana que es faci de manera segmentada i coordinada amb els equips bibliotecaris, començant amb un col·lectiu que serviria com a pilot:

“

Un dels objectius dels serveis bibliotecaris seria promoure actuacions per a fer compatibles els usos presencials i digitals de biblioteca més enllà de la conjuntura pandèmica.





- **Persones que resideixen en municipis i nuclis sense accés a equipament bibliotecari.** Una possible via per avançar en el coneixement seria encetar en primer lloc una campanya específica de coneixement i «tutorial» d'ús en municipis amb Bibliobús.
- **Públic adolescent**, que representa un percentatge superior en els no usuaris (respecte dels usuaris d'eBiblioCat). En aquest sentit, la promoció es podria fer a través dels plans de lectura existents als instituts de Catalunya.
- **Públic amb nacionalitat no espanyola**, que representa un percentatge superior en els no usuaris (respecte dels usuaris). En el cas de les persones d'origen asiàtic i africà, la promoció del servei es podria fer a través d'actuacions singulars, si bé cal tenir presents les possibilitats que ofereix el fons disponible i les opcions d'ampliar-lo.
- De manera compatible amb aquestes estratègies segmentades, cal apostar per un reforç de la comunicació dels serveis digitals, tant en els **canals habituals corporatius com potenciant-hi les xarxes socials**. Aquesta proposta seria prioritària en aquells sectors de població amb accés més intensiu en tecnologies, principalment els menors de 30 anys.
- En el cas de la **difusió del fons de pel·lícules en línia**, cal tenir en compte el paper que poden tenir les xarxes socials, els mitjans de comunicació i els prescriptors de continguts, com ara crítics de cinema i de sèries.

En el cas dels **usuaris de biblioteca que coneixen el servei però no el fan servir o bé l'han deixat de fer servir**, l'estratègia seria completament diferent. Cal tenir en compte que una part d'aquests usuaris no volen fer una lectura en format digital, mentre que uns altres simplement poden tenir la percepció que l'accés a eBiblio no és senzill.

- En el cas dels usuaris amb preferència clara pel format en paper, es recomana **apostar per la complementarietat de la lectura en paper i les activitats digitals**, com ara els clubs de lectura digitals, activitats de difusió del fons en streaming mitjançant xarxes socials, les xerrades amb autors, etc. La complementarietat potencial entre la lectura en paper i l'actuació digital pot contribuir a fer que els usuaris comprovïn progressivament les potencialitats de tots els serveis digitals i s'animin a descobrir també el catàleg d'eBiblioCat.
- Una segona proposta, pensada a mitjà i llarg termini, consistiria a **donar a conèixer el fons digital més prestat a les biblioteques o municipis que no disposen d'aquests documents**, per exemple amb els exemplars més prestats d'eBiblio no disponibles en format físic. Cal tenir en compte, però, la necessitat de fer aquestes accions de manera que no generin un excés de demanda d'aquests títols, o bé incrementar-ne el nombre de llicències de manera temporal.



- En tercer lloc, caldria explorar la possibilitat d'**integrar de manera més sistemàtica els catàlegs del Sistema de Lectura Pública de Catalunya** (Aladí i Argus) **en el catàleg eBiblio**, i permetre així visibilitzar a la vegada si un document està disponible en fons físic i/o digital.
- En el cas dels usuaris amb menor capacitat tecnològica, cal considerar l'aposta per la celebració de **sessions de capacitació** o bé l'edició de **vídeos i tutorials** de funcionament que arribin als usuaris, tant en comunicacions de les biblioteques com a la pàgina principal d'eBiblioCat, que en el moment de redacció d'aquestes recomanacions no disposa de formats multimèdia en l'explicació sobre el funcionament.

En el cas dels usuaris que han accedit a eBiblio durant aquest 2020, la recomanació principal és apostar per la **fidelització** dels serveis mitjançant les actuacions següents:

- **Difondre el fons d'eBiblioCat mitjançant activitats digitals**, com ara xerrades temàtiques, xerrades amb autors, clubs de lectura digitals, hores del conte, etc.
- Promoure, durant l'any 2021, la **identificació dels usuaris que hi van accedir durant el confinament (març-maig) i no han tornat a fer-ho en tot el 2020**. Seria convenient valorar la necessitat de fer una enquesta representativa, o bé una petita mostra, per conèixer si realment el confinament va ser especial i aquests usuaris només recorren al format digital quan no disposen de cap servei presencial.
- Valorar la possibilitat d'impulsar **accions estratègiques i puntuals per fidelitzar i difondre els serveis digitals al públic familiar** amb un abast català, d'inspiració similar al programa «Supernit», i amb la col·laboració dels mitjans de comunicació.
- Potenciar la comunicació i la recomanació de fons als usuaris d'eBiblioCat segmentant els continguts d'acord amb els criteris següents:
 - » En el cas dels usuaris que no hi han accedit durant un temps, valorar la possibilitat d'enviar (a mode de recordatori) **correus electrònics amb recomanacions i novetats** del fons.
 - » En el cas dels usuaris més actius, avançar en la **personalització de les recomanacions** d'acord amb préstecs previs. Tanmateix, cal ser conscients que aquesta anàlisi obligaria a fer que la gestió d'eBiblioCat fos proactiva en l'anàlisi i la segmentació dels usuaris o bé que els sistemes informàtics identifiquessin de manera automatitzada les preferències dels usuaris.



Conclusions sobre la col·lecció

- El fons de llibres electrònics (més de 12.000 documents), pel·lícules en línia (més de 3.000), revistes (49) i diaris (5) és, en aquest ordre, el que concentra més fons i més préstecs. En comparació amb la col·lecció física, eBiblioCat té una **oferta limitada**, però és accessible des de qualsevol lloc.
- En el cas del fons de llibres electrònics i pel·lícules en línia, **els préstecs es concentren en relativament pocs títols** i en força casos és necessari fer-ne la **reserva** per poder accedir-hi.
- **Ampliar el fons documental** (llibres, diaris i revistes i pel·lícules) **és la proposta de millora més esmentada pels usuaris**. De la mateixa manera que valoren positivament el fons, en varietat i qualitat, també n'assenyalen les limitacions, sobretot en comparació amb el fons de les biblioteques físiques.
- La referència al **temps d'espera de les reserves, que és valorat com massa llarg pels usuaris**, també es pot associar a la manca de llicències del fons amb més demanda.

Recomanacions sobre la col·lecció

- És necessari iniciar les recomanacions tot reconeixent l'esforç de les empreses gestores de la plataforma tecnològica, en el moment de realització d'aquesta avaluació (Odilo i Infobiblioteques), a facilitar la informació sense la qual no hauria pogut ser possible aquesta anàlisi. Dit això, s'han identificat **mancances en les metadades** que permeten classificar els documents. Disposar d'aquesta informació d'una manera més àgil contribuiria a millorar les anàlisis futures sobre la col·lecció.
- De fet, es recomana **potenciar l'anàlisi estadística de fons i d'ús** com un criteri que ajudi a definir la política d'adquisició. Les anàlisis poden contribuir a ajustar millor els recursos públics dedicats a l'adquisició de documents en funció dels préstecs que generen.
- La segona recomanació tracta sobre l'**ampliació del fons**, tant de llibre electrònic com de pel·lícules en línia, revistes i diaris.
 - » En el cas dels **llibres**, cal tenir en compte que els usuaris enquestats demanen tant temàtiques com autors específics, especialment del fons actual i novetats. L'avaluació ofereix diverses orientacions per aprofundir en compres futures, per exemple **més còmics, poesia i novel·la negra** (en l'àmbit de ficció) i **assaig, història i filosofia** (en l'àmbit de no-ficció), així com **literatura infantil i juvenil**. Quant a l'idioma de publicació, una part dels usuaris demana **més llibres en català**.



- » Així mateix, cal tenir present l'oferta disponible de cadascuna de les propostes en format electrònic i la complementarietat amb la política de col·lecció de llibre físic, especialment en el llibre en català.
- » En el cas de les **pel·lícules**, la recomanació principal que plantegen els usuaris és l'**ampliació del fons de pel·lícules actuals**. Cal tenir en compte l'existència dels drets de distribució en altres plataformes en línia.
- » D'altra banda, també s'han recollit propostes per alimentar la **col·lecció de cinema clàssic**. Si bé els préstecs de pel·lícules clàssiques són clarament inferiors al de les produïdes al segle XXI, l'ampliació d'aquest catàleg podria ajudar a fer que eBiblio esdevingués una plataforma d'accés per a un públic específic (el que busca cinema clàssic i d'autor), amb potencial per desenvolupar activitats digitals.
- » En el cas de revistes i diaris, la conclusió principal és **ampliar el nombre de diaris** (actualment només hi ha 5 capçaleres) **i revistes** (49 capçaleres) i adaptar el fons a la demanda i les tendències, tant del fons físic de les biblioteques com de venda editorial.
- Finalment, cal **adaptar de manera dinàmica les llicències a la demanda de documents**, per reduir el nombre de reserves i els temps d'espera.

Conclusions sobre l'accessibilitat i usabilitat de la plataforma

La meitat dels usuaris no ha trobat dificultats en l'ús d'eBiblioCat, però alguns usuaris assenyalen dificultats per trobar-hi documents i per accedir-hi:

- El problema principal detectat ha estat la **cerca de documents**, un problema que pot estar relacionat amb la catalogació i la indexació del fons.
- En segon lloc, s'han destacat **problemes d'accessibilitat**, fonamentalment per la falta d'experiència d'alguns usuaris.
- També s'han detectat **dificultats per tenir un dispositiu no compatible per llegir llibres**, o bé **dificultats per poder mirar pel·lícules directament a l'smart TV**.

Recomanacions sobre l'accessibilitat i usabilitat de la plataforma

Es parteix d'un nivell de satisfacció elevat, però hi ha marge de millora per facilitar l'experiència d'usuari i fer-hi l'accés més universal:

- És necessària l'aposta per una **millor classificació dels documents**, tant per facilitar-hi la cerca i la identificació ràpida de fons per part dels usuaris com per potenciar-hi anàlisis futures de la col·lecció.



- Quant a la millora de la interfície, l'objectiu principal és que la interfície sigui més intuïtiva per a l'usuari. Per aquest motiu, es recomana fer actuacions per **disseñar millores des de la perspectiva de l'experiència d'usuaris** (com ara tests d'usabilitat) i **avançar cap a una validació única dels usuaris** a la plataforma.
- Quant a l'accés al servei, els usuaris disposen majoritàriament dels dispositius electrònics necessaris per accedir a eBiblio i eFilm, però una part dels usuaris disposen d'un **lector de llibre electrònic Kindle**, que és incompatible amb eBiblio. Facilitar la compatibilitat de les plataformes és un repte de futur.
- En el cas d'eFilm, la dificultat principal és **poder veure les pel·lícules directament a l'smart TV**, ja que no hi ha una aplicació específica. En cas que no s'aposti per la creació d'aquesta aplicació, **caldria difondre** (per exemple, amb un videotutorial) **les possibilitats de visualització a les TV** de la manera més directa possible.

“

L'usuari valora de manera satisfactòria l'eBiblioCat però existeix marge per millorar-ne l'experiència d'usuari i l'accés més universal.



Annex

Documents de referència de les idees força

Idea força	Documents de referència
1. Durant el confinament, els préstecs digitals gairebé s'han quadruplicat respecte als valors esperats en absència de COVID-19.	Avaluació de l'impacte (apartat 3.1. Impacte en els préstecs totals)
2. Durant el confinament, únicament ha accedit a eBiblioCat una minoria d'usuaris (13 %).	Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (apartat 3.1. Volum dels tipus d'usuaris durant el confinament)
3. L'usuari d'eBiblioCat és majoritàriament femení, amb una mitjana d'edat superior als 40 anys.	Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (3.2. Característiques sociodemogràfiques dels usuaris)
4. Durant el confinament, vuit de cada deu usuaris d'eBiblioCat han fet servir el préstec de llibres, revistes o diaris.	Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (apartat 3.3. Tipus d'usos virtuals en el confinament, i apartat 4.2. Tipus d'usos virtuals en el preconfinament)
5. Durant el confinament, ha crescut el coneixement d'eBiblioCat.	Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat)
6. Per als nous usuaris durant el confinament, el fet de no poder accedir al llibre físic és el que més ha motivat l'ús d'eBiblioCat.	Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat, i 5.5. Ús del servei eBiblioCat)
7. La biblioteca i el personal bibliotecari han estat el mitjà principal per conèixer el servei digital.	Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat)
8. Es preveu una compatibilitat d'usos futurs digitals i presencials per la preferència del format físic.	Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.9. Previsió d'usos futurs)
9. Tot i el creixement de l'ús de serveis digitals, gairebé nou de cada deu usuaris de biblioteca no van emprar els serveis digitals d'eBiblioCat durant el confinament.	Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (apartat 3.1. Volum dels tipus d'usuaris durant el confinament)

<p>10. Els no usuaris d'eBiblioCat són sensiblement més joves que la resta de perfils (inactius, actius i nous) i també són majoritàriament dones.</p>	<p>Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (3.2. Característiques sociodemogràfiques dels usuaris)</p>
<p>11. Hi ha una major proporció de població no espanyola en els no usuaris d'eBiblioCat respecte als usuaris actius, nous i inactius.</p>	<p>Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (3.2. Característiques sociodemogràfiques dels usuaris)</p>
<p>12. Entre els que no coneixien el servei, un de cada quatre no mostra interès a utilitzar-ho, sobretot perquè té preferència pel llibre físic.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat)</p>
<p>13. Conèixer el servei no en garanteix l'ús futur: gairebé la meitat dels que coneixen eBiblioCat no l'ha utilitzat mai, principalment per tenir llibres físics a disposició.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.4. Coneixement del servei eBiblioCat, i 5.5. Ús del servei eBiblioCat)</p>
<p>14. El servei eBiblioCat és ben valorat pels usuaris de biblioteca amb un 8,1 sobre 10.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.6. Valoració del servei eBiblioCat)</p>
<p>15. D'entre els aspectes més ben valorats, en destaquen la comoditat i la facilitat d'accés.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.6. Valoració del servei eBiblioCat)</p>
<p>16. La meitat dels usuaris no ha trobat dificultats en l'ús d'eBiblioCat, però alguns usuaris assenyalen dificultats per trobar-hi documents i per accedir a la plataforma.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.3. Accessibilitat i disponibilitat tecnològica, i apartat 5.8. Usabilitat del servei eBiblioCat).</p>
<p>17. Els usuaris d'eBiblioCat millorarien principalment qüestions relacionades amb la col·lecció, la navegació i l'accessibilitat dels serveis.</p>	<p>Resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.6. Valoració del servei eBiblioCat, apartat 5.7. Valoració de l'oferta eBiblioCat, i apartat 5.8. Usabilitat del servei eBiblioCat)</p>
<p>18. La col·lecció d'eBiblioCat consta de més de 15.000 títols, amb un fons més fluctuant que el físic. Quatre de cada deu usuaris consideren que l'oferta de llibres electrònics és insuficient, i dos de cada tres usuaris no coneixen el fons de pel·lícules en línia ni els diaris i revistes electrònics.</p>	<p>Anàlisi de la col·lecció (Introducció) i resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.7. Valoració de l'oferta d'eBiblioCat)</p>

<p>19. En el fons de llibres electrònics hi predomina la ficció, orientada al públic adult i en llengua castellana. Els usuaris de llibre electrònic hi troben a faltar majoritàriament temàtiques o autors específics, així com fons actual i novetats.</p>	<p>Anàlisi de la col·lecció (apartat 2. Anàlisi de llibres electrònics) i resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.7. Valoració de l'oferta d'eBiblioCat)</p>
<p>20. En el fons d'eFilm hi predominen pel·lícules europees, produïdes després de l'any 2000 i per a tots els públics i el públic familiar. Els usuaris hi troben a faltar pel·lícules més actuals.</p>	<p>Anàlisi de la col·lecció (apartat 3. Anàlisi de pel·lícules en línia) i resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.7. Valoració de l'oferta d'eBiblioCat)</p>
<p>21. L'oferta de diaris i revistes és limitada. Els usuaris hi troben a faltar capçaleres de diaris i revistes.</p>	<p>Anàlisi de la col·lecció (apartat 4. Anàlisi de diaris i revistes electrònics) i resultats de l'enquesta als usuaris de biblioteca sobre eBiblioCat (apartat 5.7. Valoració de l'oferta d'eBiblioCat)</p>
<p>22. Entre març i octubre de 2020 s'ha registrat gairebé el 60 % menys dels préstecs previstos totals.</p>	<p>Avaluació de l'impacte (apartat 3.1. Impacte en els préstecs totals)</p>
<p>23. A eBiblio, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat gairebé el triple dels préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament.</p>	<p>Avaluació de l'impacte (apartat 3.2. Impacte en els préstecs d'eBiblio)</p>
<p>24. A eFilm, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat més del triple de préstecs esperats en cas d'absència de pandèmia. El nombre d'usuaris d'aquest servei ha crescut significativament, si bé tendeix a disminuir.</p>	<p>Avaluació de l'impacte (apartat 3.3. Impacte en els préstecs d'eFilm)</p>
<p>25. eFilm creix de manera més pronunciada que eBiblio fins al confinament i disminueix a un ritme més ràpid fins a la tardor.</p>	<p>Avaluació de l'impacte (apartat 3.3. Impacte en els préstecs d'eFilm)</p>
<p>26. Tot i l'increment d'usuaris d'eBiblioCat, una part dels usuaris no són fidels al servei i deixen de fer-lo servir.</p>	<p>Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat (apartat 5. Canvis en els usos virtuals) i avaluació de l'impacte (apartat 3.1. Impacte en els préstecs d'eBiblio, i apartat 3.2. Impacte en els préstecs d'eFilm)</p>
<p>27. En els préstecs presencials, entre març i octubre de 2020 s'hi ha registrat un terç dels préstecs i dels usuaris esperats en cas d'absència de pandèmia.</p>	<p>Avaluació de l'impacte (apartat 3.4. Impacte en els préstecs presencials)</p>

Servei de Planificació i Avaluació
Coordinació d'Estratègia Corporativa i
Concertació Local.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

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