

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



Diputació
Barcelona

POLICY BRIEF

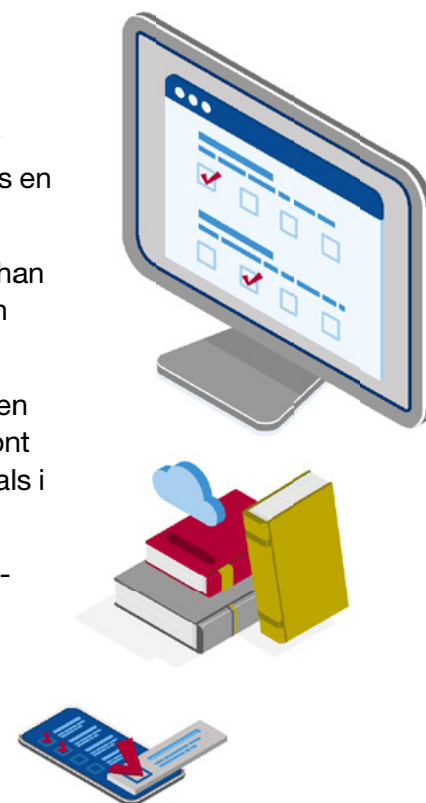
Introducció

El tancament de serveis de biblioteca el març de 2020 va provocar que l'activitat bibliotecària es concentrés durant diverses setmanes en els serveis digitals.

Amb la reobertura progressiva d'equipaments, els serveis digitals han conviscut amb els serveis presencials, tot i que en aquests s'hi han mantingut restriccions.

Aquesta avaluació té com a finalitat orientar la presa de decisions en aquest context, en el qual els serveis bibliotecaris hauran de fer front a diversos reptes relacionats amb la compatibilitat de serveis digitals i presencials. També vol contribuir a la millora dels serveis digitals.

S'han fet quatre anàlisis amb unes preguntes d'avaluació i metodologia específiques, així com un document de síntesi del conjunt de l'avaluació amb conclusions i recomanacions.



Fitxa tècnica

Títol de l'avaluació:

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

Autoria:

Andreu Orte, Enric Benet i Mercè Garriga.
Servei de Planificació i Avaluació, Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local.
Diputació de Barcelona.

Promotors de l'avaluació:

Gerència de Serveis de Biblioteques
(Diputació de Barcelona).
Departament de Cultura
(Generalitat de Catalunya).

Tipus d'avaluació:

Avaluació de la implementació
Avaluació de l'impacte

Període d'anàlisi:

març-octubre 2020

Abast de l'avaluació:

Sistema de Lectura Pública de Catalunya

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Preguntes d'avaluació i metodologia

Anàlisi del perfil d'usuaris i usos durant el confinament

Preguntes: Quins tipus d'usuaris hi ha durant el confinament i quines característiques tenen? Quins usos virtuals fan els usuaris d'eBiblioCat?

Fonts d'informació: registres de 405.813 usuaris de préstecs presencials, d'eBiblio i d'eFilm a Catalunya (gener de 2020 – 15 de maig de 2020).

Eines: tractament estadístic segons els usos de biblioteca abans i durant el confinament.

Anàlisi de la col·lecció d'eBiblioCat

Preguntes: Quines característiques té el fons dels serveis eBiblio i eFilm? Quines característiques tenen els documents prestats pels serveis eBiblio i eFilm?

Fonts d'informació: fitxers de fons d'eBiblio i eFilm i fitxers de préstecs d'eBiblio i eFilm.

Eines: tractament estadístic a partir dels fitxers.

Enquesta als usuaris de biblioteca sobre l'eBiblioCat

Preguntes: Quines característiques tenen els usuaris d'eBiblioCat i quina valoració en fan? Quines característiques tenen les persones que no utilitzen eBiblioCat i per què no l'empren?

Fonts d'informació: base de dades creada en l'anàlisi del perfil d'usuaris i usos amb correus electrònics.

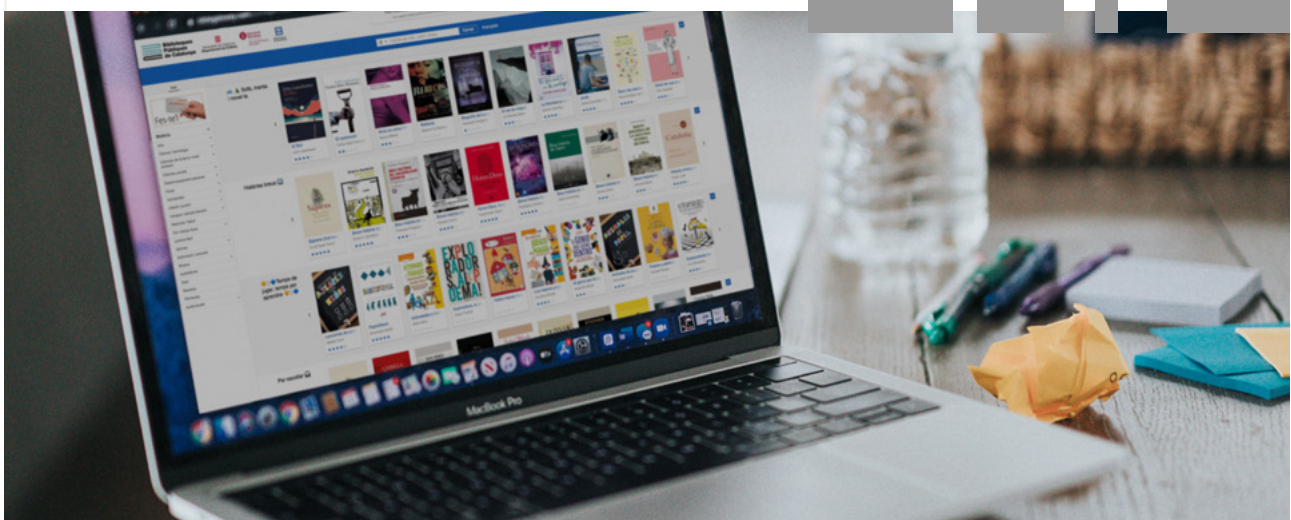
Eines: enquesta en línia (9-23 de juny de 2020) enviada a 92.104 persones. Tractament estadístic posterior de les 9.887 persones enquestades.

Avaluació d'impacte

Preguntes: Quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en els préstecs i el nombre d'usuaris d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm) i presencials?

Fonts d'informació: registres globals de préstecs i usuaris únics d'eBiblioCat i presencials a Catalunya (gener de 2018 – octubre de 2020).

Eines: tractament estadístic a partir dels registres.



Síntesi de resultats

L'avaluació complementa les quatre anàlisis amb un document de síntesi que inclou les idees força, que s'integren a partir d'un fil argumental comú del conjunt de l'avaluació.

El document també desenvolupa unes conclusions i recomanacions que es resumeixen a continuació. Aquestes recomanacions han d'orientar la presa de decisions per potenciar la compatibilitat entre serveis digitals i presencials.

La pandèmia ha potenciat l'ús de serveis digitals



Els préstecs digitals d'eBiblioCat van quadruplicar-se entre març i maig de 2020 respecte dels valors esperats en absència de pandèmia. Entre juny i octubre es mantenen per sobre del doble dels valors esperats.



Conclusions

■ 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.

L'eBiblioCat té molt marge de creixement

Conclusions

El 13% d'usuaris de biblioteca actius de préstec van fer servir eBiblioCat durant el confinament.

Entre els no usuaris dels serveis digitals, el 30% diuen no conèixer eBiblioCat.

Hi ha un predomini de la lectura de llibres digitals per sobre del visionament de pel·lícules en línia: dos de cada tres usuaris no coneixen el fons de pel·lícules en línia ni el de diaris i revistes.

La preferència pel format físic de bona part dels usuaris fa preveure una convivència futura dels usos presencials i digitals.

Hi ha un gran repte de fidelització. Durant el període de juny a octubre es van perdre molts usuaris en comparació amb el període de març a maig.

Recomanacions

Impulsar accions de comunicació adreçades a col·lectius específics (nuclis allunyats d'equipaments, públic adolescent, població de nacionalitat no espanyola).

Promoure la lectura digital mitjançant tallers de capacitació tecnològica o bé l'edició de vídeos i tutorials de funcionament.

Donar a conèixer el fons digital més presat a les biblioteques o municipis que no disposen d'aquests documents en format físic.

Apostar per la complementarietat de la lectura en paper i les activitats digitals: per exemple, clubs de lectura digitals, activitats de difusió del fons en streaming mitjançant xarxes socials i xerrades amb autors.

Impulsar comunicacions segmentades d'acord amb els préstecs previs dels usuaris.

Valorar la realització d'accions estratègiques i/o puntuals per fidelitzar i difondre els serveis digitals al públic familiar amb un abast català.



“

El 13% d'usuaris actius de préstec van fer servir eBiblioCat durant el confinament.

Una col·lecció digital limitada però accessible arreu

Conclusions

El fons d'eBiblioCat està compost de llibres electrònics (més de 12.000 documents), pel·lícules en línia (més de 3.000), revistes (49) i diaris (5). 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.

Els usuaris valoren positivament el fons, en varietat i qualitat, però 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

Ampliar el fons de llibres digitals amb 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, i potenciar la compra de llibres en català. En tots els casos, cal tenir en compte l'oferta editorial disponible.

Adquirir més fons digital de pel·lícules actuals, així com de cinema clàssic, amb la finalitat d'arribar a públics diversos. Cal tenir en compte que les llicències d'aquest fons poden estar repartides en diverses plataformes de *streaming*.

“

El fons d'eBiblioCat és fluctuant i supera els 15.000 títols, dels quals més de 12.000 són llibres, revistes i diaris electrònics.



Ampliar el nombre de diaris (actualment 5) i revistes (49) i adaptar-ne el nombre de llicències a la demanda i les tendències de consum.

Potenciar l'anàlisi estadística de fons i d'ús com un criteri que ajudi a definir la política d'adquisició

Adaptar de manera dinàmica les llicències a la demanda de documents, per reduir el nombre de reserves i els temps d'espera.

Uns serveis digitals ben valorats tot i que alguns usuaris assenyalen dificultats d'accés i d'ús

Conclusions

- La valoració mitjana d'eBiblioCat és de 8,1 sobre 10. L'aspecte que més valoren els usuaris enquestats és la comoditat i la facilitat d'accés, si bé s'han identificat diversos aspectes amb marge de millora.
- El principal problema detectat ha estat la cerca de documents, que pot estar relacionat amb la catalogació i la indexació del fons.
- S'han destacat problemes d'accessibilitat, sobretot per la falta d'experiència d'alguns usuaris i per una interfície poc intuïtiva.
- S'han detectat dificultats per tenir un dispositiu no compatible per llegir llibres, o bé per poder mirar pel·lícules directament a l'*smart TV*.

Recomanacions

- Apostar per una millor classificació dels documents, tant per facilitar-ne la cerca i la identificació ràpida de fons per part dels usuaris com per potenciar anàlisis futures de la col·lecció.
- Fer actuacions per dissenyar millores des de la perspectiva de l'experiència d'usuari (com ara tests d'usabilitat) i avançar cap a una única validació dels usuaris.
- Facilitar, en el cas del llibre electrònic, la compatibilitat de la plataforma amb el lector Kindle.
- Crear, en el cas d'eFilm, una aplicació per a *smart TV* o bé difondre, de la manera més intuïtiva possible (per exemple, a través d'un videotutorial), les possibilitats de visualització per TV de la manera més directa.



“

La valoració mitjana d'eBiblioCat és de 8,1 sobre 10. L'aspecte que més valoren els usuaris enquestats és la comoditat i la facilitat d'accés.