

Evaluación de los servicios de eBiblioCat en el marco del cierre de servicios presenciales por la COVID-19

Documento de síntesis



Diputació
Barcelona

COVID-19



**Evaluación de los servicios
de eBiblioCat en el marco del
cierre de servicios presenciales
por la COVID-19**

Documento de síntesis

Noviembre 2020

Autores de la evaluación

Andreu Orte, Enric Benet y Mercè Garriga, del Servicio de Planificación y Evaluación, Diputació de Barcelona.

Promotores de la evaluación

Gerencia de Servicios de Bibliotecas, Diputació de Barcelona.
Departamento de Cultura, Generalitat de Catalunya.

Agradecimientos

Esta evaluación no habría sido posible sin la información, la implicación y el conocimiento de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputació de Barcelona, del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya y del Servicio de Planificación y Evaluación.

En el Servicio de Planificación y Evaluación, queremos agradecer la implicación de Andrea Serradell y Ramon Arbós en el diseño y la explotación de los datos de la encuesta realizada a los usuarios de biblioteca.

En la Gerencia de Servicios de Bibliotecas, agradecemos la colaboración de Enric Vilagrosa, Toni Feliu, Gemma Renau, Montse Cantí, Aleix Ballús y Agnès Gelpí.

En la Generalitat de Catalunya, a Javier Nieto y Sílvia Portabella.

Finalmente, a Mercedes López, de Odilo, y a Xabier Ordiales, de Infobibliotecas, por dar respuesta a las peticiones de información correspondientes a los servicios digitales.

ÍNDICE

1.

Introducción general *Pàg.8*

- 1.1. ¿Qué es eBiblioCat? *Pàg. 9*
- 1.2. Contexto de diseño de la evaluación. *Pàg. 10*
- 1.3. Objetivos, alcance territorial y alcance temporal del estudio. *Pàg. 11*
- 1.4. Metodología y fuentes de información. *Pàg. 12*

2.

Principales resultados. *Pàg. 16*

■ 2.1. Los usuarios y préstamos de eBiblioCat durante el confinamiento. *Pàg. 16*

- Pàg. 16* Idea fuerza 1. Durante el confinamiento, los préstamos digitales casi se han cuadruplicado respecto a los valores esperados en ausencia de COVID-19.
- Pàg. 18* Idea fuerza 2. Durante el confinamiento, únicamente ha accedido a eBiblioCat una minoría de usuarios (13 %).
- Pàg. 20* Idea fuerza 3. El usuario de eBiblioCat es mayoritariamente femenino, con una media de edad superior a los 40 años.
- Pàg. 21* Idea fuerza 4. Durante el confinamiento, ocho de cada diez usuarios de eBiblioCat han utilizado el préstamo de libros, revistas o diarios.
- Pàg. 22* Idea fuerza 5. Durante el confinamiento ha aumentado el conocimiento de eBiblioCat.
- Pàg. 22* Idea fuerza 6. Para los usuarios nuevos durante el confinamiento, el hecho de no poder acceder al libro físico es lo que más ha motivado el uso de eBiblioCat.
- Pàg. 24* Idea fuerza 7. La biblioteca y el personal bibliotecario han sido los principales medios para conocer el servicio.
- Pàg. 24* Idea fuerza 8. Se prevé una compatibilidad de usos futuros digitales y presenciales por la preferencia del formato físico.

■ 2.2. Los no usuarios de eBiblioCat durante el confinamiento. *Pàg. 25*

- Pàg. 25* Idea fuerza 9. A pesar del aumento del uso de servicios digitales, casi nueve de cada diez usuarios de biblioteca no utilizaron los servicios digitales de eBiblioCat durante el confinamiento.
- Pàg. 26* Idea fuerza 10. Los no usuarios de eBiblioCat son sensiblemente más jóvenes que el resto de perfiles (inactivos, activos y nuevos) y también son mayoritariamente mujeres.
- Pàg. 27* Idea fuerza 11. Existe una mayor proporción de población no española en los no usuarios de eBiblioCat respecto a los usuarios activos, nuevos e inactivos.
- Pàg. 27* Idea fuerza 12. Entre los que no conocían el servicio, uno de cada cuatro no muestra interés en usarlo, sobre todo porque prefiere el libro físico.
- Pàg. 28* Idea fuerza 13. Conocer el servicio no garantiza su uso futuro: casi la mitad de los que conocen eBiblioCat no lo ha usado nunca, principalmente por tener libros físicos a disposición.

■ 2.3. Valoraciones del servicio eBiblioCat y su usabilidad. *Pàg. 29*

- Pàg. 29* Idea fuerza 14. El servicio eBiblioCat es bien valorado por los usuarios de biblioteca, con un 8,1 sobre 10.
- Pàg. 30* Idea fuerza 15. Entre los aspectos mejor valorados, destacan la comodidad y la facilidad de acceso.
- Pàg. 31* Idea fuerza 16. La mitad de los usuarios no ha encontrado dificultades en el uso de eBiblioCat, pero algunos usuarios señalan dificultades para encontrar documentos y para acceder a la plataforma.
- Pàg. 32* Idea fuerza 17. Los usuarios de eBiblioCat mejorarían principalmente cuestiones relacionadas con la colección, la navegación y la accesibilidad de los servicios.

■ 2.4. La colección de eBiblioCat. *Pàg. 34*

- Pàg. 34* Idea fuerza 18. La colección de eBiblioCat consta de más de 15.000 títulos, con un fondo más fluctuante que el físico. Cuatro de cada diez usuarios consideran que la oferta de libros electrónicos es insuficiente, y dos de cada tres usuarios no conocen el fondo de películas en línea ni los diarios y revistas electrónicos.
- Pàg. 35* Idea fuerza 19. En el fondo de libros electrónicos predomina la ficción orientada al público adulto y en lengua castellana. Los usuarios de libro electrónico echan en falta mayoritariamente temáticas o autores específicos, así como fondo actual y novedades.
- Pàg. 37* Idea fuerza 20. En el fondo de eFilm predominan películas europeas, producidas después del año 2000 y para todos los públicos y el público familiar. Los usuarios echan en falta películas más actuales.
- Pàg. 39* Idea fuerza 21. La oferta de diarios y revistas es limitada. Los usuarios echan en falta títulos de diarios y revistas.

■ 2.5. Impacto en eBiblio, eFilm y préstamos presenciales. *Pàg. 40*

- Pàg. 40* Idea fuerza 22. Entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el 60 % menos de los préstamos previstos totales.
- Pàg. 42* Idea fuerza 23. En eBiblio, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha aumentado significativamente.
- Pàg. 43* Idea fuerza 24. En eFilm, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado más del triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha crecido significativamente, si bien tiende a disminuir.
- Pàg. 44* Idea fuerza 25. eFilm crece de forma más pronunciada que eBiblio hasta el confinamiento y disminuye a un ritmo más rápido hasta otoño.
- Pàg. 44* Idea fuerza 26. A pesar del aumento de usuarios de eBiblioCat, una parte de ellos no son fieles al servicio y dejan de usarlo.
- Pàg. 45* Idea fuerza 27. En los préstamos presenciales, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado un tercio de los préstamos y de los usuarios esperados en caso de ausencia de pandemia.

3.

Conclusiones y recomendaciones. *Pàg. 46*

- Pàg. 47* Conclusiones sobre el impacto de la COVID-19 en los préstamos digitales.
- Pàg. 47* Conclusiones sobre los usuarios, sus perfiles y el margen de crecimiento.
- Pàg. 48* Recomendaciones sobre los usuarios, sus perfiles y el margen de crecimiento.
- Pàg. 51* Conclusiones sobre la colección.
- Pàg. 51* Recomendaciones sobre la colección.
- Pàg. 52* Conclusiones sobre la accesibilidad y usabilidad de la plataforma.
- Pàg. 53* Recomendaciones sobre la accesibilidad y usabilidad de la plataforma.

Anexo

Anexo. *Pàg. 54*



1.

Introducción general

El **13 de marzo de 2020 se cerraron preventivamente todas las bibliotecas y todos los bibliobuses del sistema de bibliotecas de Cataluña** como resultado de la crisis pandémica de la COVID-19.

A partir del mes de mayo se dieron a conocer las previsiones para el desconfinamiento de las bibliotecas municipales, que fijaban unos calendarios de reapertura en función de la situación epidemiológica. Así, las bibliotecas de Alt Pirineu i Aran y de Terres de l'Ebre son las que reabrieron antes de forma mayoritaria. En cambio, las bibliotecas de Barcelona ciudad y el resto de la provincia de Barcelona son las que reabrieron más tarde.

Por lo tanto, los usuarios de biblioteca estuvieron como mínimo ocho semanas sin tener acceso a su equipamiento de referencia. El principal efecto inmediato del cierre de servicios presenciales fue **el incremento del interés y los usos de la plataforma eBiblioCat, que ofrece una colección digital de libros, revistas y diarios (que denominamos eBiblio) y una colección de películas y otros audiovisuales en línea (eFilm)**. Estos servicios, a pesar de estar a disposición de los usuarios de bibliotecas desde 2014, han tenido un conocimiento y unos usos relativamente bajos.

Una vez se reabrieron progresivamente los servicios presenciales de biblioteca, los usuarios han podido volver a elegir entre servicios presenciales, digitales o bien una combinación de ambos.

En este contexto se ha considerado relevante promover un proyecto de evaluación para analizar los **efectos de la pandemia de la COVID-19**, y más concretamente del cierre de servicios bibliotecarios presenciales, en los usos y servicios bibliotecarios.

Con el fin de impulsar este proyecto, en el mes de mayo de 2020 se constituyó un equipo de trabajo compuesto por el Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya, la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y el Servicio de Planificación y Evaluación de la Diputación de Barcelona (evaluador del proyecto).

Como resultado de este proyecto, **se han elaborado cuatro documentos en profundidad**, aparte de este documento de síntesis del proyecto. Cada uno de los cuatro documentos analiza con gran detalle cuestiones complementarias sobre la implementación del servicio eBiblioCat, así como sobre los efectos del cierre de servicios presenciales en el marco de la crisis pandémica. Concretamente:

- Un **análisis sobre los tipos de usuario** y los usos de préstamo de eBiblioCat durante el confinamiento.



- Una **encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat** en el momento en que finalizó el confinamiento.
- Un **análisis sobre la colección digital y los usos** que se hicieron hasta el mes de junio.
- Una **evaluación sobre los impactos en los usos presenciales y digitales** dejando pasar unos meses desde el final del confinamiento (hasta octubre de 2020).

Este **documento de síntesis** es una lectura integrada y resumida de las conclusiones de los cuatro documentos y tiene la finalidad de orientar la toma de decisiones para potenciar la compatibilidad entre servicios digitales y presenciales. A continuación, se presenta el marco de elaboración del estudio y la metodología de los cuatro ejercicios realizados.

1.1. ¿Qué es eBiblioCat?

En 2014 el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes puso en marcha el programa eBiblio, con la finalidad de dar acceso a todo el mundo a una colección de contenidos digitales, independientemente de la disponibilidad de un equipamiento bibliotecario en el municipio. El proyecto cuenta con la implicación de varios sistemas bibliotecarios de todo el Estado, entre los que se encuentra el Sistema de Lectura Pública de Cataluña. El principal valor de eBiblioCat,¹ en contraste con los servicios presenciales, es que se puede acceder a él de forma ininterrumpida y permite el uso en streaming o bien a través de descargas.

Figura 1. Visualización inicial de eBiblioCat (consulta a 26-6-2020).



Los requerimientos para acceder a eBiblioCat son:

- Registrarse en el sistema.
- Disponer de un carné de biblioteca de cualquiera de las redes adheridas.

¹ Indistintamente eBiblio o eBiblioCat, tal y como se conoce en el Sistema de Lectura Pública de Cataluña.



- Disponer de internet.
- Disponer de un dispositivo compatible.

Desde su creación, eBiblioCat ha experimentado un **crecimiento progresivo en el fondo disponible**. Durante la elaboración de esta evaluación, la colección tenía la siguiente composición:²

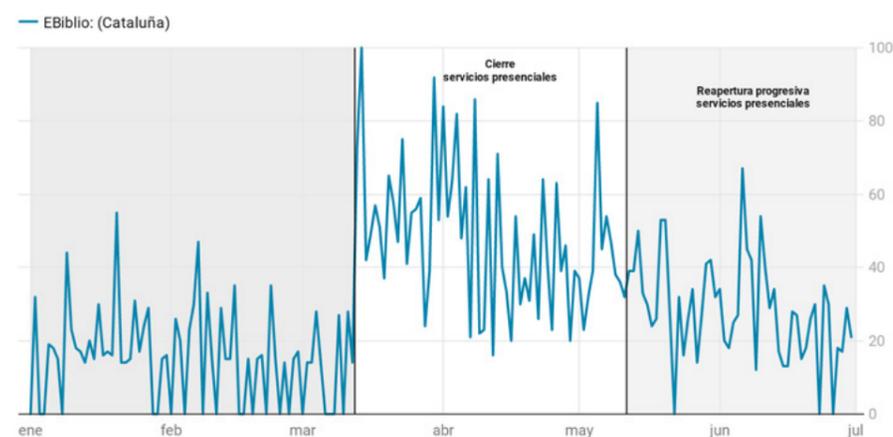
- La colección de **eBiblio**, que consta de **15.697 títulos**, compuesta principalmente de libros, que además incluye diarios y revistas.
- La colección de **eFilm**, que consta de **3.341 títulos** de películas, cortometrajes, conciertos y documentales.

El acceso a la colección de libros, revistas y audiovisuales de eBiblio y eFilm se realiza mediante la aplicación disponible en Android e iOS, o bien en la web <https://biblioteca.ebiblio.cat/>. Una vez se accede a ella, la plataforma permite filtrar según la materia y seleccionar el título o documento de consulta o reserva. En este momento, el usuario debe validar sus datos de usuario de biblioteca del Sistema de Lectura Pública de Cataluña.

1.2. Contexto de diseño de la evaluación

El cierre de servicios presenciales, producido el 13 de marzo de 2020, provocó que el sistema bibliotecario y los usuarios se concentraran en los servicios digitales, como **eBiblioCat**. Como consecuencia directa, el interés del término eBiblio en los buscadores de internet creció de forma significativa y mostró sus máximos niveles en los días posteriores al 13 de marzo.

Figura 2. Evolución de la búsqueda del término eBiblio en Google en 2020. Enero-junio de 2020. Cataluña



² Datos en fecha 15 de julio de 2020, correspondientes a títulos únicos. Se trata de colecciones en permanente evolución con cambios del fondo.



Rápidamente también se detectó un crecimiento en los préstamos y accesos a eBiblioCat. A finales del mes de marzo, la Gerencia de Servicios de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona elaboró un documento, «Datos de servicios virtuales durante el estado de alarma», que identificaba los efectos del cierre de servicios de biblioteca presencial en el incremento de préstamos digitales, las altas de carné temporal y las consultas atendidas entre los días 13 y 31 de marzo de 2020, comparando esta información con las semanas previas al cierre de los servicios de biblioteca. Los valores del periodo analizado mostraron un incremento muy significativo de los indicadores.

En este contexto, en el mes de abril de 2020 se consideró interesante evaluar los efectos del cierre de servicios y de la COVID-19 en los servicios digitales, acotándolo a los usos de préstamo de eBiblioCat, a conocer los perfiles que usaban este servicio, a captar sus percepciones y opiniones y a analizar la colección. No se incluyeron en la evaluación otras actividades o servicios digitales, como los clubes de lectura virtuales, los cuentacuentos virtuales, las charlas con autores ni la atención al usuario a través de medios digitales.

En el mes de mayo se formó un equipo de trabajo para dar impulso y hacer el seguimiento del proyecto, del que han formado parte el Servicio de Bibliotecas del **Departamento de Cultura** de la Generalitat, la **Gerencia de Servicios de Bibliotecas** de la Diputación de Barcelona, y el **Servicio de Planificación y Evaluación** de la Coordinación de Estrategia Corporativa y Concertación Local de la Diputación de Barcelona, que ha participado como evaluador.

1.3. Objetivos, alcance territorial y alcance temporal del estudio

Los **objetivos** de esta evaluación son identificar los efectos del cierre de servicios bibliotecarios producido por la COVID-19 en los servicios de biblioteca presenciales y digitales, y analizar los usos, los usuarios y el funcionamiento de eBiblioCat.

El **alcance temporal** de la evaluación fue diseñado desde el principio con tres momentos de interés:

- La situación de referencia **previa al cierre** de los servicios de biblioteca.
- El periodo de **confinamiento** domiciliario más estricto, entre el 13 de marzo y el 15 de mayo de 2020.
- El periodo de **reanudación de la normalidad**, entre el 16 de mayo y el 31 de octubre de 2020, coincidiendo con la declaración del nuevo estado de alarma del 25 de octubre y las nuevas restricciones decretadas por la Generalitat de Cataluña.

Teniendo en cuenta que el proyecto eBiblioCat abarca todo el Sistema de Lectura Pública de Cataluña, se valoró que el estudio considerara a toda Cataluña. Cuando ha sido posible, la evaluación ha analizado en detalle las diferencias por



ámbito territorial. En el marco del equipo de trabajo del proyecto se han definido los siguientes ámbitos territoriales: Barcelona ciudad, resto de Barcelona, Girona, Lleida, Camp de Tarragona y Terres de l'Ebre.

Para dar respuesta a los objetivos generales y al alcance temporal definido, se han desarrollado cuatro ejercicios de evaluación complementarios que corresponderían a una **evaluación de la implementación** de eBiblioCat y a una **evaluación del impacto**. En el caso de la evaluación de la implementación, se ha realizado un **análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat**, una **encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat** y un **análisis de la colección**. A continuación, se definen los objetivos de los cuatro ejercicios. En el apartado 1.4 se resume la metodología de cada uno.

- La finalidad del **análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat** es analizar los perfiles de usuarios de biblioteca en relación con los usos de préstamo digital (eBiblio y eFilm) antes y después del confinamiento. Este ejercicio analiza los préstamos entre el 1 de enero y el 15 de mayo de 2020.
- El objetivo de la **encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat** es identificar las percepciones y opiniones de los usuarios de biblioteca que ayuden a mejorar los servicios eBiblio y eFilm. El trabajo de campo se hizo en línea entre el 9 y el 23 de junio de 2020.
- La finalidad del **análisis de la colección** es conocer cuáles son las características del fondo de los servicios eBiblio y eFilm y cuál ha sido la demanda. Este análisis examina los préstamos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.
- El objetivo de la **evaluación del impacto** es medir el impacto de la COVID-19 en los préstamos digitales y en el número de usuarios de eBiblioCat (eBiblio y eFilm). Este ejercicio considera datos agregados mensuales desde enero de 2018 hasta octubre de 2020.

1.4. Metodología y fuentes de información

Por sus características específicas, cada uno de los ejercicios de evaluación ha tenido una metodología y una fuente de información distintas. La finalidad ha sido ofrecer información complementaria en el contexto general de la evaluación, que llegara con suficiente detalle a públicos y decisores diversos. Se recomienda revisar los documentos específicos elaborados para conocer con mayor detalle cómo se ha elaborado cada uno.

A continuación, se resumen los principales métodos y fuentes de información de cada producto:

Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat:

- *Qué analiza:* usuarios y usos de servicios digitales antes y durante el confinamiento.



- *Preguntas de evaluación:* ¿Qué tipos de usuarios hay durante el confinamiento y qué características tienen? ¿Qué usos virtuales realizan los usuarios de eBiblioCat?
- *Fuente de información:* registros a nivel de usuario de préstamos presenciales, de eBiblio y de eFilm. Sistema de Lectura Pública de Cataluña. Datos territorializados.
- *Número de usuarios:* 405.813 usuarios, que habían realizado al menos un préstamo (presencial, de eBiblio y de eFilm) entre el 1 de enero y el 15 de mayo de 2020.
- *Tipo de análisis:* tratamiento estadístico a partir de los registros.
- *Periodos analizados:* 1) periodo de preconfinamiento (del 1 de enero al 12 de marzo de 2020); 2) periodo de confinamiento (del 13 de marzo al 15 de mayo de 2020).

Encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat:

- *Qué analiza:* opiniones y valoraciones de los usuarios de biblioteca (mayores de edad con correo electrónico) en relación con los servicios digitales ofrecidos y las necesidades y expectativas.
- *Preguntas de evaluación:* ¿Cuáles son las características de los usuarios de eBiblioCat y cuál es su valoración de este servicio? ¿Cuáles son las características de las personas que no utilizan eBiblioCat y por qué no lo usan?
- *Fuente de información:* base de datos creada en el «Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat». Encuesta en línea: cada perfil de usuario recibía el cuestionario a través de un enlace en función del tipo de usuario previamente identificado (usuario nuevo, usuario activo, usuario inactivo y no usuario).
- *Número de usuarios:* se realizaron 92.104 envíos. Se obtuvieron 9.887 respuestas representativas del universo de la encuesta.
- *Tipo de análisis:* tratamiento estadístico a partir de la encuesta. En el caso de las preguntas abiertas, se realizó una codificación de las respuestas para poder efectuar una explotación de estas.
- *Periodo analizado:* el cuestionario se mantuvo abierto del 9 al 23 de junio de 2020. Intencionadamente, se quiso realizar el trabajo de campo al final del periodo de estado de alarma.



Análisis de la colección:

- *Qué analiza:* características del fondo y de los documentos prestados en eBiblio y eFilm.
- *Preguntas de evaluación:* ¿Cuáles son las características del fondo de los servicios eBiblio y eFilm? ¿Cuáles son las características de los documentos prestados por los servicios eBiblio y eFilm?
- *Fuente de información:* dos ficheros de colección (de eBiblio y de eFilm) y dos ficheros de préstamos (de eBiblio y de eFilm). Ha sido posible combinar los ficheros de colección y de préstamos: en eBiblio se ha usado el código ISBN como variable de identificación común (se ha podido hacer con el 93 % de los documentos), y en eFilm se ha utilizado el nombre del audiovisual (el 94 % de los títulos).
- *Datos analizados:* de eBiblio, 12.346 títulos y 429.644 préstamos; de eFilm, 3.341 títulos y 94.270 préstamos.
- *Tipo de análisis:* tratamiento estadístico a partir de los registros.
- *Periodos analizados:* periodo de preconfinamiento (del 1 de enero al 12 de marzo), periodo de confinamiento estricto (del 13 de marzo al 15 de mayo) y periodo de postconfinamiento estricto (del 16 de mayo al 30 de junio).

Evaluación del impacto:

- *Qué analiza:* préstamos y usuarios de eBiblioCat y presenciales antes y después del cierre de servicios presenciales, comparándolo con valores esperados en ausencia de pandemia.
- *Preguntas de evaluación:* ¿Cuál ha sido el impacto de la COVID-19 en los préstamos digitales de eBiblioCat (eBiblio y eFilm) y en los préstamos presenciales? ¿Cuál ha sido el impacto de la COVID-19 en el número de usuarios que utilizan estos préstamos?
- *Fuente de información:* registros globales de préstamos y usuarios únicos de eBiblio, eFilm y presenciales. Sistema de Lectura Pública de Cataluña. Datos territorializados.
- *Datos analizados:* préstamos y usuarios únicos mensuales 2018-2019-2020 (préstamos presenciales y eBiblio); préstamos y usuarios únicos mensuales 2019-2020 (eFilm).
- *Tipo de análisis:* tratamiento estadístico a partir de los registros.
- *Periodos analizados:* periodo de preconfinamiento (hasta febrero de 2020); periodo de confinamiento estricto (marzo-mayo) y periodo de postconfinamiento (junio-octubre de 2020).



The screenshot shows the eBiblioCat website interface. At the top, there are logos for 'Biblioteques Públiques de Catalunya', 'Generalitat de Catalunya Departament de Cultura', 'Diputació Barcelona Xarxa de Biblioteques Municipals', and 'Biblioteques de Barcelona'. A search bar is visible on the right with the text 'Cercar per...'. Below the header, there are several book recommendations displayed as cards. The first row includes 'Fes-te'l', 'Sofà, manta i novel·la', 'El Mur' by John Lanchester, 'El carbonero' by Carlos Soto Femenía, and 'Amor en clima frío' by Nancy Mitford. The second row includes 'Sàpiens' by Yuval Noah Harari, 'Breve historia del mundo' by Ernst H. Gombrich, and 'Breu història del nacionalisme espanyol' by Francesc Puigpelat. The third row includes 'Lecciones de ajedrez para niños' by Alberto Turci, 'Papiroflexia' by Emanuele Azzità, and 'Actividades y trabajos manuales' by Attilio Mina. At the bottom, there are more recommendations like 'Per escoltar' and 'CAMILLA'.

“
Este documento sintetiza cuatro análisis sobre eBiblioCat en el marco del cierre de servicios presenciales producido por la COVID-19.”



2.

Principales resultados

Este documento de síntesis ofrece una visión conjunta de los cuatro documentos de análisis introducidos previamente. Es decir, desarrolla los principales resultados a partir de un hilo argumental común que, en este caso, se plantea mediante resultados principales e ideas fuerza.

La finalidad es poder realizar una lectura general con este documento de síntesis. En el caso de que se desee ampliar la información sobre alguna idea fuerza, en el anexo se indica en cuál de los cuatro análisis puede encontrarse más información.

2.1. Los usuarios y préstamos de eBiblioCat durante el confinamiento

Este apartado presenta las principales conclusiones de la evaluación en lo que se refiere a los usuarios y los préstamos de los servicios digitales de eBiblioCat durante el confinamiento.

En total se han recogido ocho ideas fuerza que ayudan a explicar las siguientes cuestiones

- Efecto del cierre de servicios presenciales en los servicios digitales (idea fuerza 1)
- Volumen de usuarios de servicios digitales (idea fuerza 2)
- Características de los usuarios y tipos de usos (idea fuerza 3)
- Conocimiento de los servicios (idea fuerza 4)
- Qué ha motivado el uso (ideas fuerza 5 y 6)
- Por qué medio han obtenido información (idea fuerza 7)
- Previsión de usos tras el final del confinamiento (idea fuerza 8)

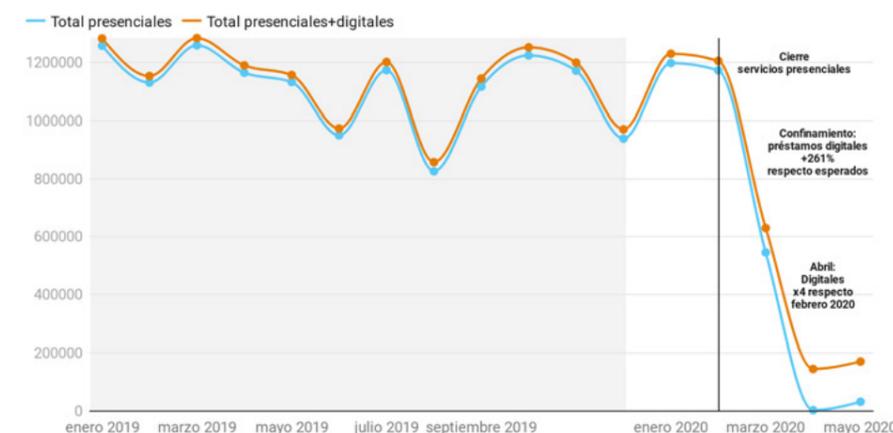
Idea fuerza 1. Durante el confinamiento, los préstamos digitales casi se han cuadruplicado respecto a los valores esperados en ausencia de COVID-19.

- Con el cierre de servicios presenciales, los **préstamos digitales de eBiblioCat** (eBiblio + eFilm) **crecen el 261 %** respecto a los valores esperados en caso de ausencia de pandemia entre marzo y mayo de 2020.
- En caso de ausencia de pandemia se habrían registrado 101.305 préstamos digitales, pero se registraron 365.632 (eBiblio + eFilm).



- Este aumento de préstamos digitales contrasta con el gran **descenso de préstamos presenciales**. Como resultado, los préstamos totales (tanto presenciales como digitales) se han reducido en tres de cada cuatro préstamos en relación con una situación de ausencia de COVID-19.

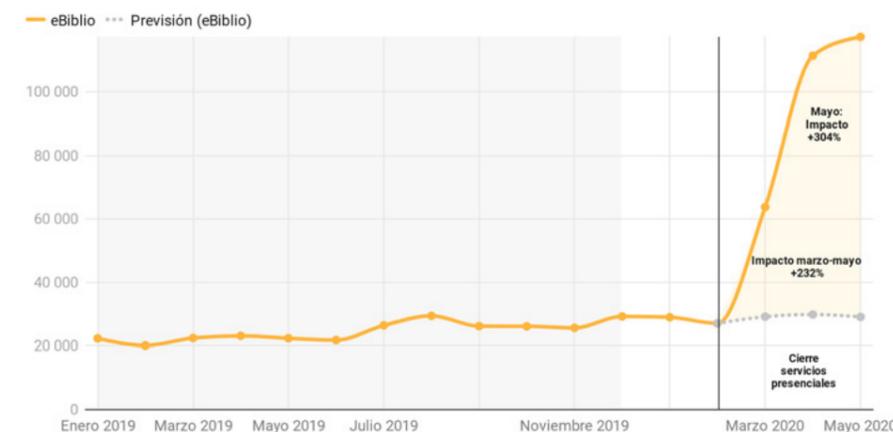
Figura 3. Evolución de los préstamos presenciales y digitales. Enero de 2019 – mayo de 2020



Nota: todos los gráficos correspondientes al impacto muestran el inicio del cierre de servicios presenciales en el mes de febrero. El motivo es que es el último mes con valores de prepandemia.

En el caso de los **préstamos de eBiblio** (libros, revistas y diarios digitales), **se han triplicado** respecto a los valores esperados: se esperaban poco más de 88.049 y se han registrado 292.406 (impacto positivo de +232 %). El mes de **mayo** es el que ha tenido un **impacto** positivo mayor (+304 %), y ha cuadruplicado los valores esperados.

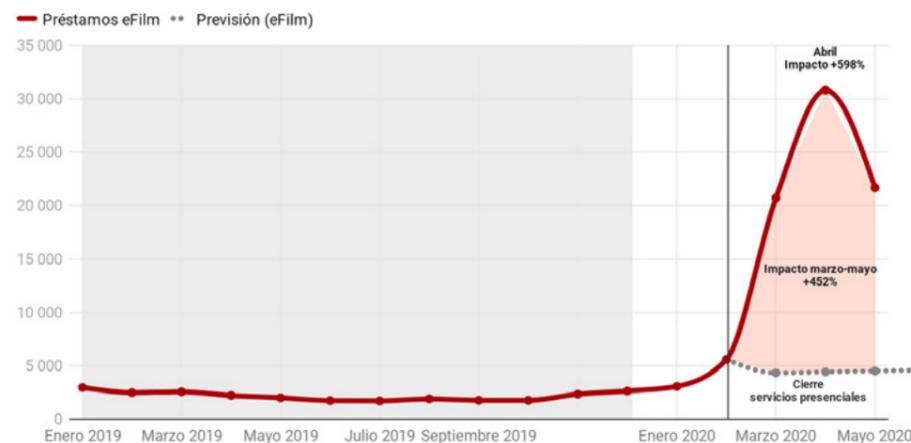
Figura 4. Préstamos de eBiblio. Evolución de préstamos observados y esperados. Enero de 2019 – mayo de 2020





- En cuanto a los usuarios, durante el confinamiento se registró una media de 25.522 usuarios únicos mensuales de eBiblio, 15.665 usuarios mensuales más de los valores esperados.
- En el caso de eFilm, el impacto ha sido muy importante: **casi ha sextuplicado los valores esperados**, con un impacto positivo del 452 % respecto a los valores esperados durante el confinamiento, si bien partía de un número de préstamos mensuales bastante inferior al de eBiblio. El mes que ha tenido un impacto positivo mayor ha sido abril (+598 %), en el que se esperaba registrar 4.418 préstamos y se registraron 30.823.

Figura 5. Préstamos de eFilm. Evolución de los valores observados y esperados. Enero de 2019 – mayo de 2020.



- El promedio de usuarios mensuales únicos de eFilm ha sido de 8.307, cuando se esperaban unos valores ligeramente por debajo de los 2.000 usuarios mensuales de media (1.895).
- Por lo tanto, durante el confinamiento los dos servicios digitales crecen de manera muy similar, si bien **eBiblio mantiene un peso relativo de los préstamos digitales, que se sitúa en los tres meses (marzo, abril y mayo) por encima del 75 % de los préstamos totales.**

Idea fuerza 2. Durante el confinamiento, únicamente ha accedido a eBiblioCat una minoría de usuarios (13 %).

- El **13 % de los usuarios activos de préstamo han usado eBiblioCat durante el confinamiento.** Los servicios de eBiblioCat son aún minoritarios y, por lo tanto, existe un amplio recorrido de crecimiento de los usuarios de este servicio.

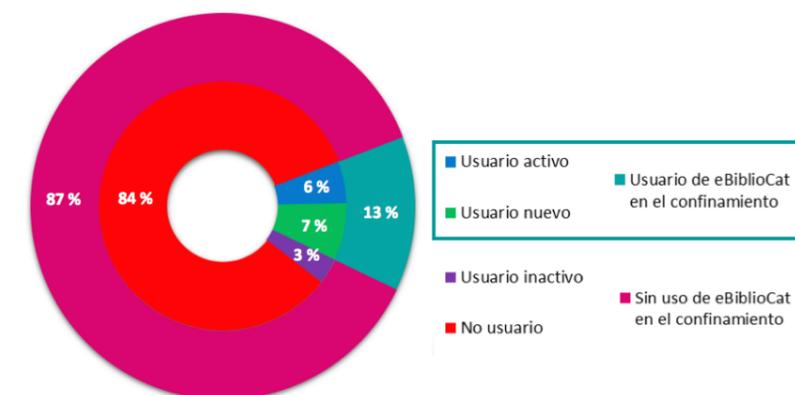


Concretamente, el estudio ha distinguido dos perfiles de usuario que ha estado activo durante el confinamiento en función de sus usos previos:

- » **Usuarios activos de eBiblioCat (6 % del total):** usuarios que ya habían utilizado eBiblioCat antes del 13 de marzo y que lo siguen utilizando durante el periodo de confinamiento.
- » **Usuarios nuevos de eBiblioCat (7 % del total):** usuarios que han utilizado por primera vez eBiblioCat durante el periodo de confinamiento.

Nueve de cada diez de estos usuarios nuevos **eran usuarios de servicios presenciales de biblioteca pero que no habían usado nunca eBiblioCat antes del confinamiento.** Uno de cada diez se ha dado de alta del servicio durante el periodo de confinamiento.

Figura 6. Porcentaje de usuarios con uso de eBiblioCat durante el confinamiento sobre el total de usuarios activos de biblioteca³

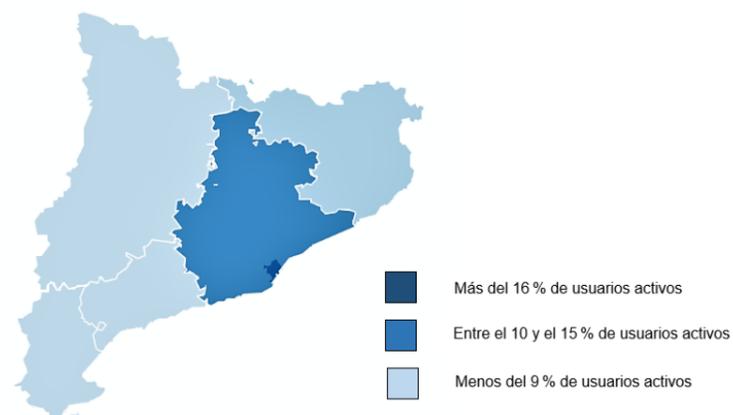


- Se constatan **diferencias territoriales** significativas en el porcentaje de usuarios de eBiblioCat (activos o nuevos) durante el confinamiento en relación con el total de usuarios. El porcentaje más alto de usuarios está en Barcelona ciudad (19 %), seguido del resto de Barcelona (12 %). En los otros ámbitos territoriales (Girona, Lleida, Camp de Tarragona, Terres de l'Ebre), el porcentaje de usuarios se sitúa en torno al 8 %.

³ Para más información acerca de los usuarios inactivos y no usuarios, ver idea fuerza 9.



Figura 7. Porcentaje de usuarios de eBiblioCat sobre el total de usuarios activos de préstamo, por ámbito territorial

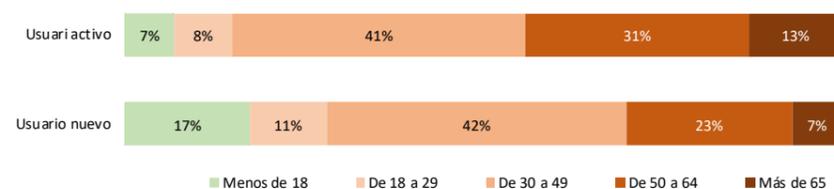


Idea fuerza 3. El usuario de eBiblioCat es mayoritariamente femenino, con una media de edad superior a los 40 años.

Los usuarios de eBiblioCat durante el confinamiento presentan las siguientes características sociodemográficas:

- Casi **dos de cada tres usuarios** que han usado eBiblioCat durante el confinamiento son **mujeres**.
- **La media de edad** de los usuarios **activos** supera los **46 años** y, en cambio, la media de edad de los usuarios **nuevos** no alcanza los **40 años**.

Figura 8. Tramos de edad de usuarios activos y usuarios nuevos durante el confinamiento



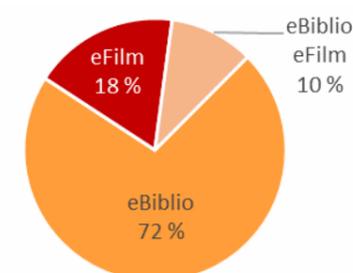
- El perfil de usuario más joven, **menor de 18 años**, representa una proporción superior en los usuarios nuevos (17 %) respecto a los usuarios activos (7%). Sin embargo, no puede descartarse el hecho de que algunos usuarios de esta edad accedan a los servicios de eBiblioCat con el carné de otra persona de la unidad familiar.
- En el caso de los **mayores de 65**, la relación es la inversa: los usuarios nuevos tienen menor proporción de usuarios de esta franja de edad (7 %) en comparación con los usuarios que ya eran activos antes del confinamiento (13 %).



Idea fuerza 4. Durante el confinamiento, ocho de cada diez usuarios de eBiblioCat han utilizado el préstamo de libros, revistas o diarios.⁴

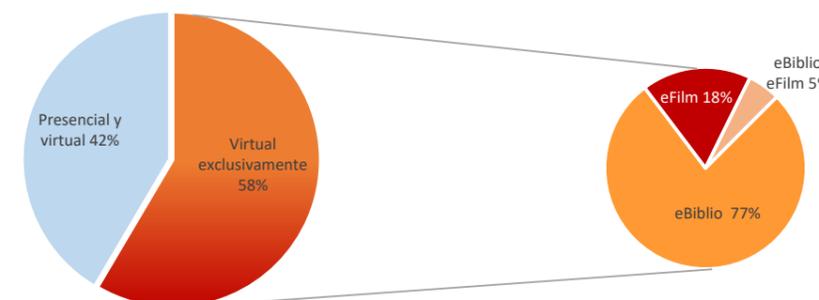
- Entre los meses de marzo y mayo se observa que **siete de cada diez usuarios utilizan eBiblio, dos de cada diez utilizan eFilm, y solo uno de cada diez usa simultáneamente eBiblio y eFilm**.
- Así, se constata que el uso de eBiblio (para libros, diarios y revistas, principalmente) es muy superior al de eFilm (para películas). Por otro lado, se observa que los usuarios de eBiblio y los usuarios de eFilm son colectivos diferenciados.

Figura 9. Combinaciones de usos virtuales en confinamiento



- Si distinguimos entre usuarios activos y usuarios nuevos, cabe destacar que **los usuarios nuevos han usado exclusivamente eFilm en una proporción más elevada (24 %)** que los usuarios activos (10 %).
- Antes del confinamiento, entre enero y el 12 de marzo de 2020, los usuarios de servicios digitales que utilizaban exclusivamente servicios virtuales de eBiblioCat (58 %) superaban a los que combinaban usos presenciales y virtuales (42 %).

Figura 10. Combinaciones de usos virtuales durante el preconfinamiento



⁴ Para más información, ver el análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3: Usos durante el periodo de confinamiento, y apartado 4: Usos durante el periodo de pre-confinamiento).

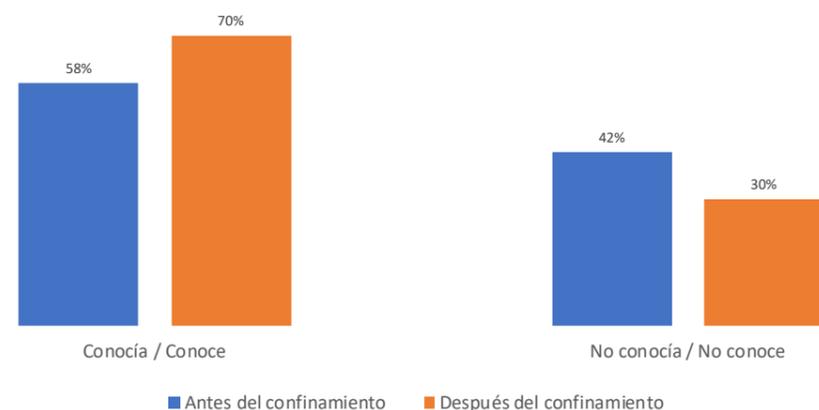


Idea fuerza 5. Durante el confinamiento ha aumentado el conocimiento de eBiblioCat.

El cierre de servicios presenciales provocado por la crisis de la COVID-19 ha facilitado que los usuarios de biblioteca conozcan mejor los servicios digitales de eBiblioCat:

- El 58 % de los encuestados conocía los servicios bibliotecarios digitales antes del confinamiento. Después del confinamiento, **el conocimiento de eBiblioCat aumenta hasta el 70 %; es decir, se da un crecimiento de 12 puntos porcentuales.**

Figura 11. Evolución del conocimiento de eBiblioCat (pre- y postconfinamiento)



- Entre los usuarios que sí conocían eBiblioCat durante el confinamiento (70 %), el 63 % corresponde a usuarios nuevos que, si bien conocían eBiblioCat, no lo utilizaban; el 21 % corresponde a los usuarios que ya eran activos previamente, y el 16 % lo han descubierto.

Idea fuerza 6. Para los usuarios nuevos durante el confinamiento, el hecho de no poder acceder al libro físico es lo que más ha motivado el uso de eBiblioCat.

- Uno de cada tres usuarios que conocían el servicio pero no lo habían utilizado nunca manifiesta que lo usó durante el confinamiento **a causa del contexto de la pandemia**, es decir, debido a no poder acceder a libros físicos.
- En una proporción inferior, estos usuarios que conocían pero no habían usado nunca eBiblioCat también ponen de relieve **la oferta de catálogo** (13 %) como motivo para acceder a él.



Figura 12. ¿Qué le ha llevado a utilizar el servicio actualmente? (principales motivos)

El contexto de la pandemia	34 %
La oferta de libros y revistas del catálogo	13 %
La necesidad	12 %
Tener más tiempo	7 %
La oferta de películas	7 %

“

El cierre de servicios presenciales provocado por la crisis de la COVID-19 ha facilitado que los usuarios de biblioteca conozcan mejor los servicios digitales de eBiblioCat.



Idea fuerza 7. La biblioteca y el personal bibliotecario han sido los principales medios para conocer el servicio.

- Los usuarios durante el confinamiento apuntan que ha sido la biblioteca el medio a través del cual conocieron el servicio digital, y destacan la web, los boletines y el personal bibliotecario.
- La mención a las redes sociales y los medios de comunicación es minoritaria y, por lo tanto, existe un margen para avanzar en la difusión a través de estos recursos.

Figura 13. ¿Cómo conoció el servicio eBiblioCat? Por perfil de usuario (principales respuestas)

A través de la web de la biblioteca	25 %
A través de boletines o comunicaciones de la biblioteca	22 %
A través del personal bibliotecario	20 %
Por recomendaciones de familiares y amigos	12 %
Medios de comunicación	3 %
Redes sociales	1 %
Otros	5 %

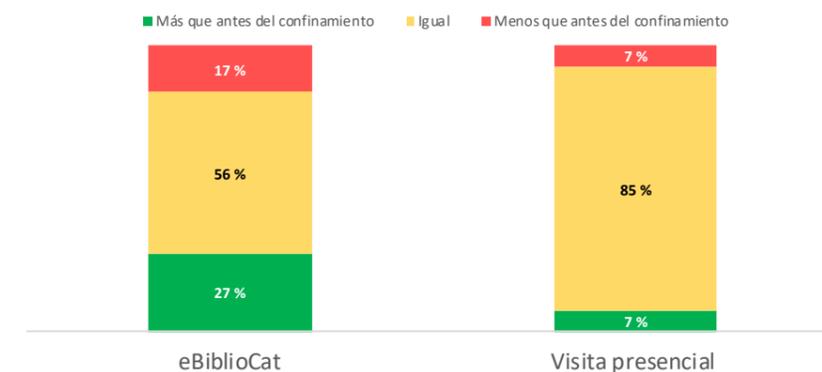
Idea fuerza 8. Se prevé una compatibilidad de usos futuros digitales y presenciales por la preferencia del formato físico.

- De cara al futuro, cuando abran las bibliotecas con normalidad (entendiendo por normalidad la situación de antes de la pandemia), se estima que los usos digitales y presenciales sean muy compatibles.
- En el caso de los servicios digitales, el 56 % de los usuarios consideraba que seguiría utilizando el servicio eBiblioCat igual que antes de la pandemia, el 27 % más que antes y el 17 % menos.
 - » Cabe destacar el caso de los usuarios nuevos durante el confinamiento: el 44 % afirma que lo usará más (en lugar del 27 % general), un dato que abre una ventana de oportunidad para la fidelización de estos usuarios, que han «descubierto» y utilizado los servicios bibliotecarios digitales y podrían convertirse en usuarios habituales del servicio.
 - » El 17 % de los usuarios que han respondido que utilizarán menos los servicios bibliotecarios digitales afirman que les gusta leer en papel (53 %) y que les gusta ir a la biblioteca (22 %). Para los usuarios de las bibliotecas, la lectura se convierte en una especie de ritual en el que el libro físico y la visita en sí a la biblioteca para coger en préstamo los documentos son parte importante de la experiencia.



- En el caso de los servicios presenciales, el 85 % de los usuarios consideraba que seguiría yendo a las bibliotecas igual que antes de la pandemia, el 7 % más que antes y otro 7 % menos.

Figura 14. Uso futuro de eBiblioCat y de servicios presenciales



2.2. Los no usuarios de eBiblioCat durante el confinamiento

En el anterior apartado se ha analizado la evolución de los préstamos digitales y las características de los usuarios durante el confinamiento. En el presente apartado se destacan las ideas fuerza que resumen quiénes son los no usuarios de eBiblioCat durante el confinamiento.

Idea fuerza 9. A pesar del aumento del uso de servicios digitales, casi nueve de cada diez usuarios de biblioteca no utilizaron los servicios digitales de eBiblioCat durante el confinamiento.

- El 87 % de usuarios activos de préstamo (es decir, 353.296 usuarios) no han usado eBiblioCat durante el confinamiento.
 - » El 84 % corresponde a usuarios que no lo han usado nunca. En la evaluación se conocen como «no usuarios».
 - » El 3,4 % son usuarios que lo habían usado en el pasado pero que no lo usan durante el confinamiento (3,4 % de usuarios inactivos).⁵ En la evaluación se conocen como «usuarios inactivos».

⁵ Cabe destacar que de este 3,4 % de usuarios inactivos, solo el 0,6 % había usado eBiblioCat en el periodo de preconfinamiento del 1 de enero al 12 de marzo de 2020, y el 2,8 % lo había usado en 2019 o antes



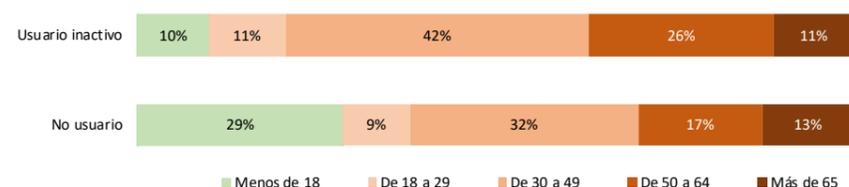
Figura 15. Porcentaje de usuarios sin uso de eBiblioCat durante el confinamiento sobre el total de usuarios activos de biblioteca



Idea fuerza 10. Los no usuarios de eBiblioCat son sensiblemente más jóvenes que el resto de perfiles (inactivos, activos y nuevos) y también son mayoritariamente mujeres.

- Hay diferencias entre los perfiles que no han usado eBiblioCat durante el confinamiento: la media de edad de los usuarios **inactivos supera los 43 años** y, en cambio, la media de edad de los **no usuarios es de 37 años**. En la idea fuerza 3 se ha visto que los usuarios durante el confinamiento tenían una media de edad superior a 40 años, especialmente entre los usuarios activos.
- En los **no usuarios**, el **segundo grupo mayoritario** son los **menores de 18 años** (con el **29% de los usuarios**); sin embargo, no se puede descartar el hecho de que algunos usuarios de esta edad accedan a los servicios de eBiblioCat con el carné de otra persona de la unidad familiar.⁶

Figura 16. Tramos de edad de usuarios inactivos y no usuarios durante el confinamiento



⁶ En este sentido, sería recomendable la inclusión de criterios para facilitar el registro y la compatibilidad de usos «familiares», como carnés familiares o la correspondencia de carnés de menores vinculados a mayores de edad.

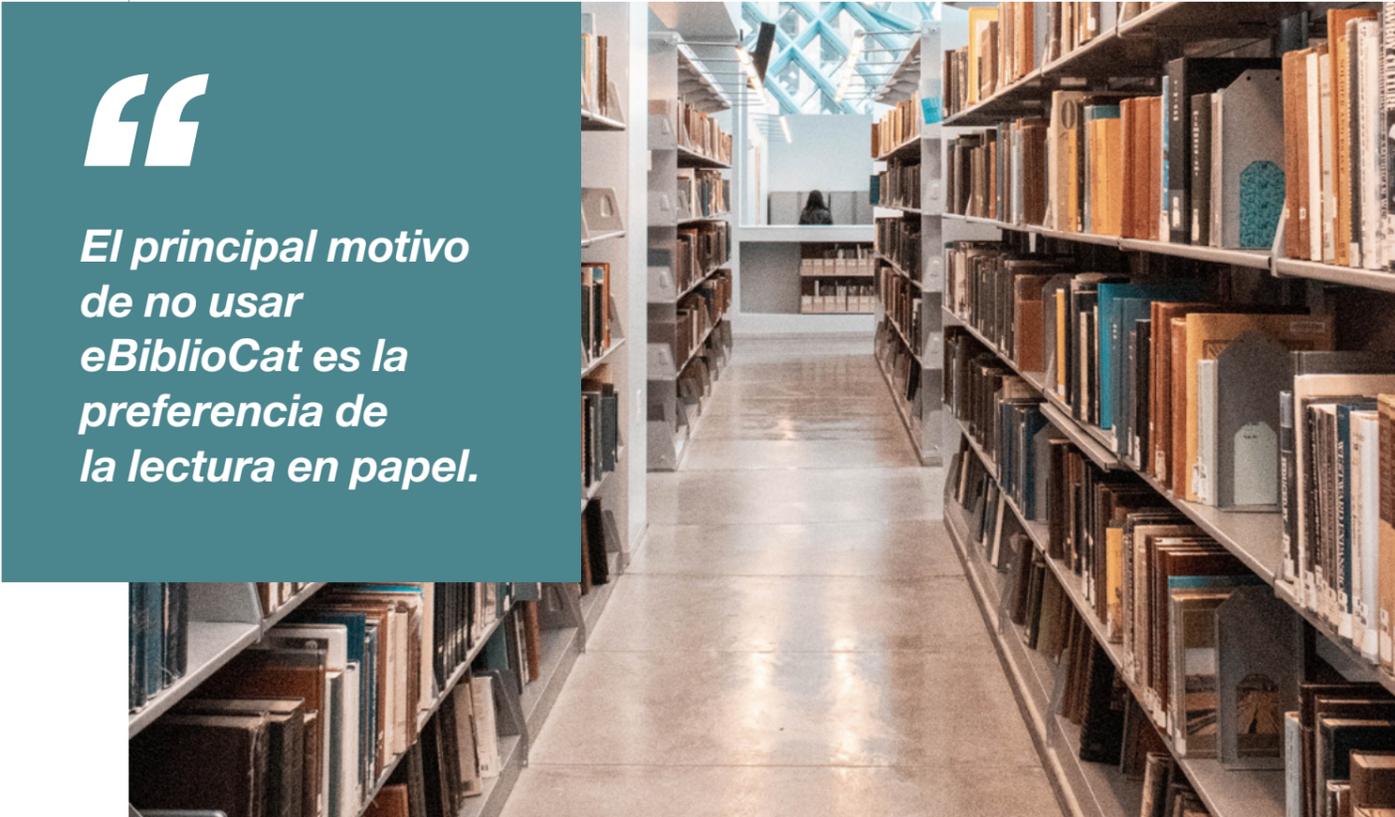
- Por cada diez usuarios que no han usado eBiblioCat durante el confinamiento, seis son mujeres, valor similar a los usuarios que han accedido a eBiblioCat durante el confinamiento (ver idea fuerza 3).

Idea fuerza 11. Existe una mayor proporción de población no española en los no usuarios de eBiblioCat respecto a los usuarios activos, nuevos e inactivos.

- El porcentaje de usuarios que no es de nacionalidad española es del 11% entre los no usuarios, superior al 7% entre los usuarios activos, usuarios nuevos y usuarios inactivos.
- Entre los no usuarios, son mayores los porcentajes de personas originarias de África (con Marruecos y Argelia al frente) y Asia (con China y Pakistán).

Idea fuerza 12. Entre los que no conocían el servicio, uno de cada cuatro no muestra interés en usarlo, sobre todo porque prefiere el libro físico.

- Entre los usuarios de biblioteca encuestados, siete de cada diez conocían eBiblioCat una vez acabado el confinamiento y **tres de cada diez no lo conocían** (idea fuerza 5).
- De los que no conocían eBiblioCat, **cuando se les explica qué es** (a través de una nota explicativa en la encuesta en línea), **tres de cada cuatro tienen interés en usarlo**. Uno de cada cuatro igualmente afirma que no lo usaría.



“
El principal motivo de no usar eBiblioCat es la preferencia de la lectura en papel.”



- El principal motivo entre estos encuestados por no tener interés en usar eBiblioCat es la **preferencia de la lectura en papel**, ya sea porque prefieren el libro físico (50 %) o porque no les gusta el formato electrónico (13 %).

Idea fuerza 13. Conocer el servicio no garantiza su uso futuro: casi la mitad de los que conocen eBiblioCat no lo ha usado nunca, principalmente por tener libros físicos a disposición.

- Entre los usuarios de biblioteca encuestados, siete de cada diez lo conocían, pero casi la mitad (46 %) admiten que no lo han usado durante el confinamiento.
- El motivo más referido es **que no lo han necesitado porque tenían libros físicos a disposición**, bien porque los habían cogido en préstamo antes del cierre de las bibliotecas, o bien porque han releído libros de las bibliotecas particulares.

Figura 17. ¿Por qué motivo no ha usado eBiblioCat durante el confinamiento? (principales motivos)

No lo he necesitado	31 %
No me gusta el formato electrónico	16 %
Limitaciones técnicas	11 %
No he logrado usarlo	9 %
Falta de tiempo	8 %
Catálogo limitado	4 %
No sabe / no contesta	19 %

- Ahora bien, a pesar de no haberlo usado por los motivos explicados, un porcentaje importante de los que no han usado eBiblioCat lo probarían si mejoraran sus tres principales aspectos, esto es: el **catálogo**, las **condiciones técnicas de acceso** y la **usabilidad**. Estas cuestiones son tratadas en los apartados 2.3 y 2.4.

Figura 18. ¿Qué le llevaría a utilizar eBiblioCat? (principales motivos)

No poder acceder al libro en formato físico	15 %
Mejorar la usabilidad	10 %
Mejorar el catálogo	9 %
Que fuera compatible con Kindle	5 %
Tener un dispositivo adecuado	4 %
Tener más tiempo	3 %
Acceder al contenido del catálogo	3 %
Nada	7 %
No sabe / no contesta	37 %



- Por lo tanto, el usuario de biblioteca que no ha utilizado nunca eBiblioCat o no lo ha hecho durante el confinamiento es **un usuario que tiene claramente una preferencia por el formato físico**. Una proporción importante raramente accederá a eBiblioCat si no se repiten cierres de servicios presenciales. Ahora bien, existe un porcentaje de usuarios que no han querido utilizarlo por problemas de accesibilidad, de usabilidad o bien porque no encontraban los contenidos que buscaban.

2.3. Valoraciones del servicio eBiblioCat y su usabilidad

En este apartado se destacan las ideas fuerza que resumen las opiniones y valoraciones de los usuarios en relación con los servicios digitales ofrecidos para detectar sus potencialidades, carencias y expectativas en función de la usabilidad.

Concretamente, la idea fuerza 14 define las valoraciones generales de los servicios de eBiblioCat; la idea fuerza 15 define sus aspectos positivos; la idea fuerza 16 destaca sus principales dificultades y la idea fuerza 17 resume las propuestas de mejora.

Idea fuerza 14. El servicio eBiblioCat es bien valorado por los usuarios de biblioteca, con un 8,1 sobre 10.⁷

- La valoración media del servicio eBiblioCat es de **8,1 sobre 10**.
- Los **usuarios activos** se muestran **más satisfechos que el resto de perfiles** y son el grupo que mejor puntúa el servicio.

“

La valoración media del servicio de eBiblioCat es de 8,1 sobre 10.

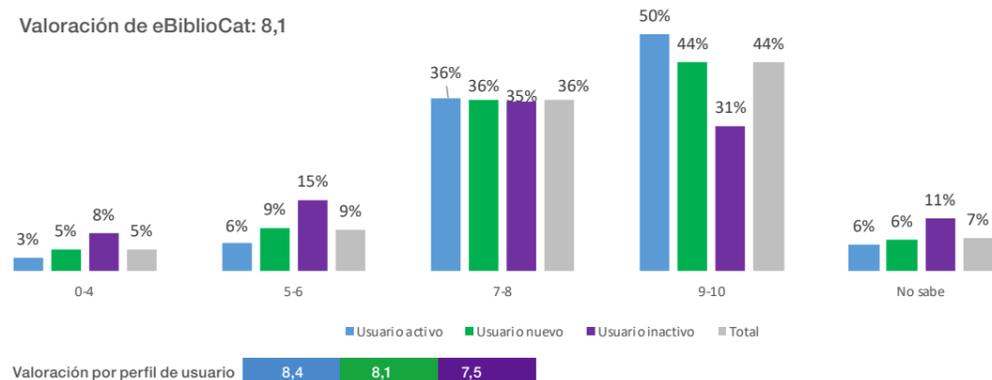


⁷ Para más información, ver los resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.6. Valoración del servicio eBiblioCat).



- Los **usuarios inactivos**, que lo usaron antes pero no durante el confinamiento, **son los que dan una valoración más baja a eBiblioCat** y, de hecho, el 8 % puntúa el servicio por debajo del 5.

Figura 19. Valoración general y por tipo de usuario de eBiblioCat



- Las **valoraciones de los servicios** que ofrece eBiblioCat dan puntuaciones cercanas **al 8 de media**:
 - » Préstamo de libros electrónicos: 8 sobre 10.
 - » Préstamo de películas en línea: 7,9 sobre 10.
 - » Préstamo de diarios y revistas: 7,9 sobre 10.

Idea fuerza 15. Entre los aspectos mejor valorados, destacan la comodidad y la facilidad de acceso.

- El aspecto que mejor valoran los usuarios encuestados es la **comodidad** (en cualquier momento y a cualquier hora) y la **facilidad de acceso** (45 %).
- También valoran de manera positiva los **contenidos disponibles** (18 %).

Figura 20. Aspectos mejor valorados de eBiblioCat (principales aspectos)

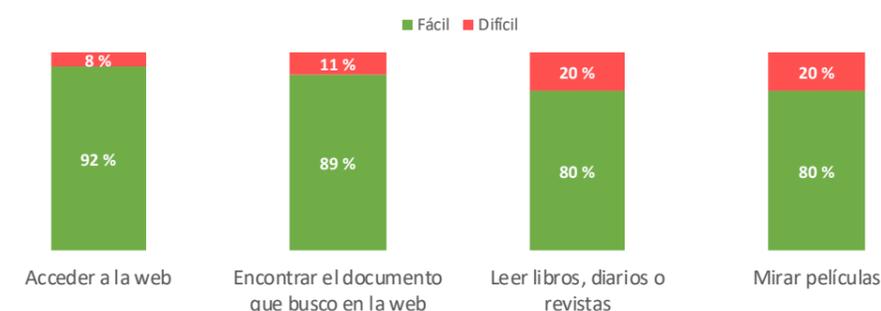
Facilidad / comodidad	45 %
Contenidos disponibles	18 %
El servicio en sí mismo	6 %
No sabe / no contesta	31 %



Idea fuerza 16. La mitad de los usuarios no ha encontrado dificultades en el uso de eBiblioCat, pero algunos usuarios señalan dificultades para encontrar documentos y para acceder a la plataforma.

- Los usuarios también han valorado una serie de funcionalidades de eBiblioCat desde el punto de vista de la usabilidad. La gran mayoría de encuestados (más del 90 %) consideran fácil acceder a la web y leer libros, diarios o revistas, y más del 80 % consideran fácil encontrar documentos y ver películas.

Figura 21. Usabilidad de eBiblioCat según su funcionalidad



- La mayoría de usuarios señalan que no tuvieron **ninguna dificultad en la usabilidad de eBiblioCat** (46 %).⁸

Figura 22. Dificultades

Ninguna dificultad	46 %
Dificultad para encontrar los documentos que buscaba o me interesaban	26 %
Dificultad para acceder a la plataforma (problemas con internet, servidores)	14 %
Dificultad para acceder con mi usuario de biblioteca	11 %
Mi dispositivo no es compatible	8 %
No puedo mirar películas en la smart TV	5 %
Otros	8 %

⁸ Se entiende por usabilidad la facilidad de los usuarios de una aplicación o página web para llevar a cabo las distintas funcionalidades básicas. En este caso, se priorizó el acceso al servicio, la lectura de libros, diarios o revistas, la búsqueda de documentos y el visionado de películas en línea.



- **El 26 % señala dificultades para encontrar documentos**, unas dificultades que pueden estar relacionadas con la calidad de la catalogación y la indexación del fondo.
- **El 14 % identifica dificultades para acceder a la plataforma.** En este sentido, se observa que las dificultades se recogen más entre los usuarios nuevos y los inactivos. Es decir, eso está posiblemente relacionado con la propia inexperience, puesto que las limitaciones de la herramienta en cuanto a búsqueda de documentos y usabilidad de la plataforma dificultan su uso.
- Finalmente, el 13 % indica como una dificultad **no poder ver películas directamente en la smart TV o bien tener un dispositivo no compatible para leer libros.** En el caso de las películas, es necesario algún tipo de conexión HDMI entre un dispositivo y la televisión. En el caso de la lectura de libros, diarios o revistas, existen problemas de compatibilidad a través de dispositivos Kindle.
- A pesar de la constatación de estas dificultades en el acceso al visionado de películas y en la lectura a través de Kindle, de los **datos de la encuesta no se desprende que exista una brecha digital entre los usuarios de las bibliotecas.** El acceso a móvil, ordenador y tableta presupone un uso habitual de las tecnologías y garantiza el acceso a las tecnologías de la información.

Idea fuerza 17. Los usuarios de eBiblioCat mejorarían principalmente cuestiones relacionadas con la colección, la navegación y la accesibilidad de los servicios.

Los usuarios tuvieron la oportunidad de plantear cómo mejorarían los servicios de eBiblioCat, como por ejemplo elementos relacionados con la usabilidad destacados previamente en la idea fuerza 16. Asimismo, añaden cuestiones relacionadas con el fondo documental, que serán tratadas específicamente en el apartado 2.4 de este documento. Las principales propuestas de mejora son:

- **Ampliar el fondo documental** (libros, diarios, y revistas y películas) **es la propuesta de mejora más mencionada (28 %).** Del mismo modo en que valoran positivamente el fondo, en variedad y calidad, también señalan sus limitaciones, sobre todo en comparación con el fondo de las bibliotecas físicas.
- La referencia al **tiempo de espera de las reservas, que es demasiado largo (9 %)**, también puede asociarse a la ampliación del fondo, puesto que tiene relación con la disponibilidad de documentos.
- Otras propuestas de mejora hacen referencia a **la aplicación y a la web (15 %) y al buscador (9 %)**:
 - » Señalan dificultades con la accesibilidad de la aplicación y el funcionamiento de la web.



- » Mencionan la interfaz poco «amable», que dificulta entender los pasos a seguir para llevarse o devolver los documentos.
- » En cuanto al buscador, se refieren a carencias en los campos de filtrado, que no ayudan a encontrar lo que buscan. Además, se han recogido objeciones en relación con los resultados del buscador de documentos, que a menudo no tienen vinculación con los términos de referencia.

Los usuarios de eBiblioCat creen que puede ampliarse el fondo documental y reducir el tiempo de espera de las reservas de documentos, así como mejorar la navegación y la accesibilidad de eBiblioCat.



2.4. La colección de eBiblioCat

Este apartado sintetiza el análisis sobre la colección y los préstamos de los usuarios de eBiblioCat entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, con la finalidad de identificar fortalezas y carencias de la colección.

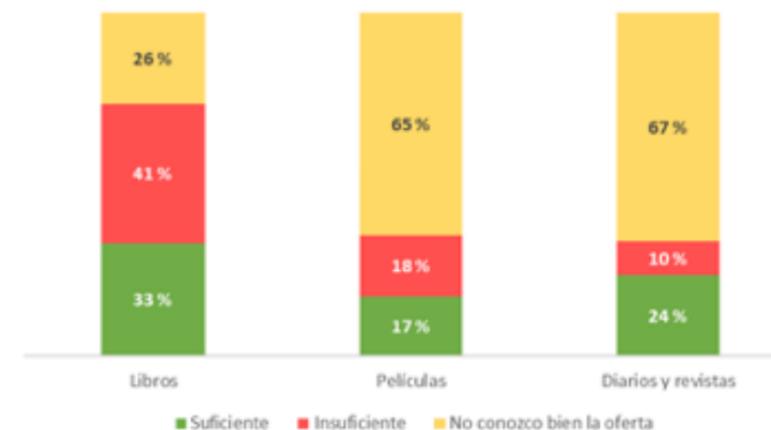
En primer lugar, se sintetizan las ideas correspondientes al análisis global de la colección (idea fuerza 18). Posteriormente, se recogen las ideas fuerza correspondientes al fondo de libros digitales (idea fuerza 19), el fondo de películas en línea (20) y el fondo de diarios y revistas (21).

Idea fuerza 18. La colección de eBiblioCat consta de más de 15.000 títulos, con un fondo más fluctuante que el físico. Cuatro de cada diez usuarios consideran que la oferta de libros electrónicos es insuficiente, y dos de cada tres usuarios no conocen el fondo de películas en línea ni los diarios y revistas electrónicos.

- En fecha 15 de julio de 2020, la colección de eBiblioCat consta de **15.687 títulos**, repartidos entre:
 - » colección de eBiblio: 12.346 títulos, principalmente libros, y también diarios y revistas.
 - » colección de eFilm: 3.341 títulos de películas.
- La colección de eBiblioCat es una colección pequeña en relación con la colección presencial: las licencias de eBiblioCat no llegan al 1 % del fondo presencial.
- La estructura de los datos que permiten realizar este análisis (fondo y préstamos) presenta limitaciones, y sería deseable mejorarla para poder efectuar análisis más detallados.
- **Cuatro de cada diez usuarios consideran que la oferta de libros es insuficiente.** Esta percepción coincide con los aspectos que mejorarían del servicio eBiblio, en el que la ampliación del fondo documental era la propuesta de mejora más mencionada (idea fuerza 17, apartado 2.3).
- **Dos de cada tres usuarios afirman no conocer el fondo de películas y de diarios y revistas**, un dato coherente con los usos registrados. En cambio, el fondo de libros electrónicos es más conocido.



Figura 23. Valoración de la oferta de libros, películas, y diarios y revistas de eBiblioCat



Idea fuerza 19. En el fondo de libros electrónicos predomina la ficción orientada al público adulto y en lengua castellana. Los usuarios de libro electrónico echan en falta mayoritariamente temáticas o autores específicos, así como fondo actual y novedades.

Fondo de libros electrónicos (eBiblio)

- El **62 % del fondo de libros electrónicos** es de **ficción** y el **38 %** es de **no ficción**, con un predominio de la ficción respecto al fondo presencial (46 % de ficción y 54 % de no ficción).⁹
- El fondo de **libros dirigidos a adultos es mayoritario** (84 % del fondo) **en relación con los libros dirigidos a niños y jóvenes** (16 % del fondo). Este predominio del fondo de libros electrónicos para adultos es mayor que en el fondo presencial (75 % adultos y 25 % niños).¹⁰
- Existe un **claro predominio del fondo en castellano** (75 %) en relación con el fondo en catalán (20 %). Los otros idiomas representan globalmente el 5 %, con la presencia del inglés, el alemán y el francés.

⁹ Datos de la demarcación de Barcelona a 31/12/2019.

¹⁰ Datos de la demarcación de Barcelona a 31/12/2019.



Préstamos de libros electrónicos (eBiblio)

- El **94 % de los libros electrónicos** han tenido por lo menos un préstamo (entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020). Solo el **6 % del fondo no ha tenido ningún préstamo**.
- Los **préstamos se concentran en un porcentaje pequeño del fondo de libros**: el 0,4 % de los documentos (es decir, 52 libros) concentra el 10 % de los préstamos, el 2 % de los documentos concentra el 25 % de los préstamos, y el 10 % de los documentos concentra el 50 % de los préstamos.
- Esta concentración de préstamos tiene como consecuencia que para algunos documentos sea necesaria la reserva. De hecho, **por cada cien préstamos, se realiza una media de 28 reservas**.
- El número de **préstamos mensuales por documento en préstamo es**:
 - » **Superior en ficción** (5,5) sobre no ficción (2,9).
 - » **Superior en libros dirigidos a niños y jóvenes** (5,1) en relación con los dirigidos a público adulto (4,3).
 - » **Superior en libros en catalán** (5,1) sobre libros en castellano (4,4).

Valoraciones de los usuarios sobre la oferta de libros electrónicos (eBiblio)

- El 23 % de los usuarios encuestados mejorarían el fondo en sentido amplio.
- El 31 % de los encuestados son más concretos y señalan temáticas específicas o autores concretos que no han encontrado (25 %), como cómics, poesía y novela negra (en el ámbito de ficción), y ensayo, historia y filosofía (en el ámbito de no ficción), así como literatura infantil y juvenil (6 %).

Figura 24. Entre los que responden que el fondo de libros es insuficiente, ¿qué echan en falta? (principales respuestas)

Temáticas o autores concretos	25 %
Ampliar el catálogo en general	23 %
Obras actuales y novedades	12 %
Faltan ejemplares de títulos	7 %
Literatura infantil y juvenil	6 %
Títulos en catalán	6 %
Títulos en otros idiomas	4 %



- Una parte de los usuarios (7 %) tiene la percepción de que el problema es la **falta de ejemplares**, lo que explicaría que algunos documentos tengan un elevado número de reservas.
- Los usuarios también echan en falta libros en lenguas específicas (catalán, 6 %, y otros idiomas, 4 %).
- En cualquier caso, a la hora de plantear acciones de mejora, hay que tener en cuenta la **limitación de la oferta de libros electrónicos**, por ejemplo, en catalán o en literatura infantil y juvenil.

Idea fuerza 20. En el fondo de eFilm predominan películas europeas, producidas después del año 2000 y para todos los públicos y el público familiar. Los usuarios echan en falta películas más actuales.

Fondo de películas en línea (eFilm)

- Las **películas** son el tipo de audiovisual más abundante en eFilm, tanto en cuanto a fondo como a préstamos (85 % y 93 %, respectivamente), y tienen un promedio de 4,9 préstamos mensuales.
- Las películas de las **décadas de 2000 y de 2010** suman el **47 % del fondo**.
- Existe un **predominio del fondo de cine europeo** (15 % de España y 40 % del resto de Europa, en el que destacan Francia, Reino Unido, Alemania e Italia). En cambio, por país la mayor oferta proviene de Estados Unidos, con más de uno de cada cuatro títulos.
- Predominan las películas con **clasificación para mayores de 12 años** (35 % del fondo) y **para todos los públicos** (34 % del fondo).
- Hay poca disponibilidad de películas con audio en catalán (12 % del fondo).

Préstamos de películas en línea (eFilm)

- El **94 % de las películas en línea** han tenido por lo menos un préstamo (entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020). Solo el 6 % del fondo no ha tenido ningún préstamo.
- Los **préstamos se concentran en un pequeño porcentaje del fondo de películas**: el 1 % de los documentos (es decir, 32 películas) concentra el 10 % de los préstamos; el 4 % de los documentos concentra el 25 % de los préstamos, y el 13 % de los documentos concentra el 50 % de los préstamos.
- Por origen, **el cine europeo es el que tiene más préstamos por documento** (4,2 para España y 5,2 para el resto de Europa). Estados Unidos, que es el país con más títulos disponibles (26 %), tiene un promedio de préstamos inferior (3,1).



- Si se analiza la fecha de producción, se constata que **cuanto más recientes son las películas, mayor es el número de préstamos mensuales**: las películas de la década de 2000 tienen un número de préstamos por documento (6,3) muy superior a las películas de la década de 1950 o anteriores (2,3).
- Las **películas dirigidas a todos los públicos y al público familiar tienen más préstamos por documento** (5,2 y 5,1, respectivamente) que las dirigidas a los mayores de 12 y mayores de 16 años (4,2 y 4,3, respectivamente).
- Se constata que los préstamos mensuales de películas que disponen de audio en catalán (8,2) casi duplican los de las películas que no disponen de él (4,2).

Valoraciones de los usuarios sobre la oferta de películas en línea (eFilm)

- Entre quienes creen que la oferta es **insuficiente (18%)** se han detectado colectivos diferentes en cuanto a las peticiones:
 - » El **30%** pide más **títulos actuales y estrenos**.
 - » El **10%** echa en falta más **filmografía clásica**.
 - » El **4%** ha manifestado que echa en falta más oferta de **filmografía infantil y familiar**.

Figura 25. Entre los que responden que el fondo de películas es insuficiente, ¿qué echan en falta? (principales respuestas)

Filmografía actual y estrenos	30 %
Ampliar el catálogo en general	18 %
Temáticas o títulos concretos	13 %
Filmografía clásica	10 %
Filmografía infantil y familiar	4 %

- En cualquier caso, a la hora de plantear acciones de mejora, hay que tener en cuenta la **propiedad y exclusividad de los derechos de difusión** de la colección a la que tiene acceso eBiblioCat.



Idea fuerza 21. La oferta de diarios y revistas es limitada. Los usuarios echan en falta títulos de diarios y revistas.

Fondo de diarios y revistas electrónicos (eBiblio)

- **La oferta de diarios es limitada: 5 diarios con sus respectivos suplementos**, de los que 4 son en castellano y 1 en catalán.
- **La oferta global de revistas es de 49 títulos**, de materias variadas, de los que 27 son en castellano y 22 en catalán.

Préstamos de diarios y revistas electrónicos (eBiblio)

- Los **diarios en catalán** (986) casi doblan el número de préstamos mensuales de los diarios en castellano (511).
- Las **revistas con más préstamos mensuales por revista son de humor gráfico** (995) e **informática** (622).
- Las **revistas en castellano** tienen más préstamos por documento (319) que en catalán (80).

Valoraciones de los usuarios sobre la oferta de diarios y revistas en línea (eBiblio)

- Entre quienes creen que la oferta es insuficiente, indican que **faltan títulos de diarios y revistas (41%)** y mencionan especialmente el diario en catalán Ara (la falta de diarios y revistas en catalán se menciona también con el 4%).
- Asimismo, indican que **faltan revistas especializadas (23%)** y mencionan materias como interiorismo, deporte, manualidades e historia.

Figura 26. Entre quienes responden que el fondo de diarios y revistas es insuficiente, ¿qué echan en falta? (principales respuestas)

Títulos de diarios y revistas	41 %
Revistas especializadas	23 %
Ejemplares para prestar	9 %
Diarios internacionales	6 %
Diarios locales	4 %
Diarios y revistas en catalán	4 %



2.5. Impacto en eBiblio, eFilm y préstamos presenciales

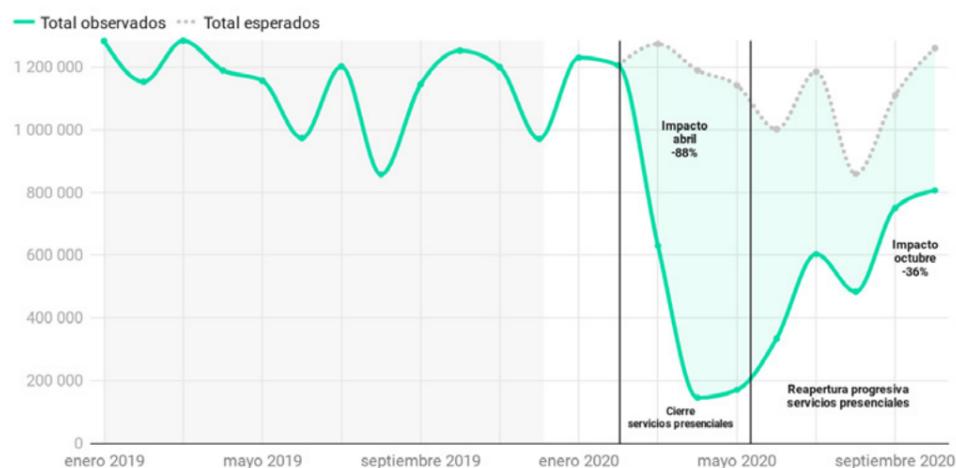
Este apartado sintetiza los resultados de la evaluación del impacto de la COVID-19 en los préstamos digitales (eBiblio, eFilm) y presenciales entre marzo y octubre de 2020.

En primer lugar, se resumen los impactos totales (efectos en los préstamos digitales y presenciales) para, posteriormente, concretar los impactos diferenciando eBiblio, eFilm y préstamos presenciales.

Idea fuerza 22. Entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el 60% menos de los préstamos previstos totales.

- Entre los meses de marzo y octubre de 2020 la crisis producida por la COVID-19 ha tenido **un impacto negativo de 5.095.852 préstamos totales**. En caso de ausencia de pandemia, se habrían registrado 9.021.667 préstamos, pero se han registrado 3.925.815 (-56%).

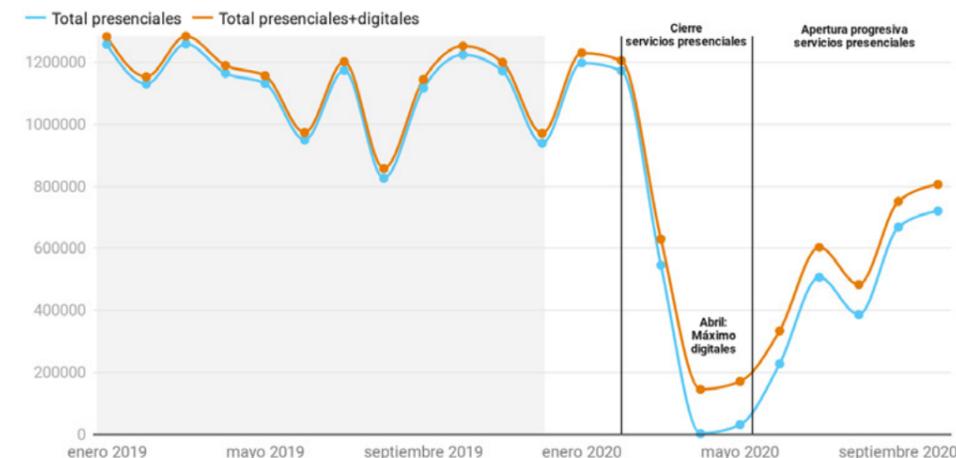
Figura 27. Préstamos totales (presenciales y digitales). Evolución de valores observados y esperados. Cataluña. Enero de 2019 – octubre de 2020



- Los **meses** que han tenido un mayor **impacto negativo** han sido **abril** (-88%) y **mayo** (-85%). Eso se explica por el hecho de que el aumento de préstamos digitales no compensa la fuerte disminución de los préstamos presenciales (ver figura 28).
- Al final del periodo de análisis, en el mes de **octubre**, los préstamos presenciales y digitales del Sistema de Lectura Pública de Cataluña **se sitúan en torno a un tercio por debajo de los valores esperados** (-36%).



Figura 28. Evolución de los préstamos presenciales y digitales. Enero de 2019 – octubre de 2020



“

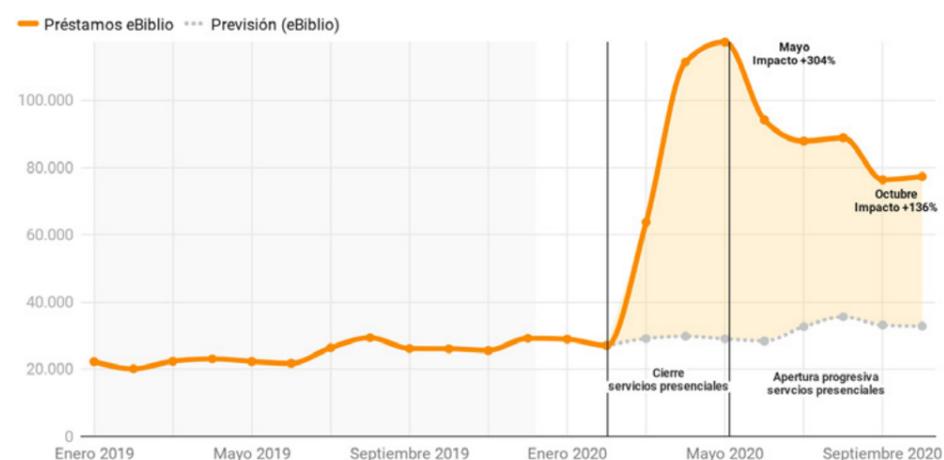
En caso de ausencia de pandemia, se habrían registrado más de 9 millones de préstamos presenciales y digitales, pero se han registrado poco menos de 4 millones.



Idea fuerza 23. En eBiblio, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha aumentado significativamente.

- La crisis provocada por la COVID-19 ha tenido un **impacto positivo de 466.202 préstamos de eBiblio**. En caso de ausencia de pandemia se habrían registrado 250.724 préstamos, pero se han registrado 716.926 (**186 %**).
- Los **meses** que han tenido un mayor **impacto positivo** han sido **abril** (+273 %) y **mayo** (+304 %). La reapertura progresiva de equipamientos ha hecho disminuir los valores, pero incluso en **septiembre**, el mes con un registro menor, **los préstamos de eBiblio fueron el 131 % superiores a las previsiones en ausencia de COVID-19**.

Figura 29. Préstamos de eBiblio. Evolución de préstamos observados y esperados. Enero de 2019 – octubre de 2020



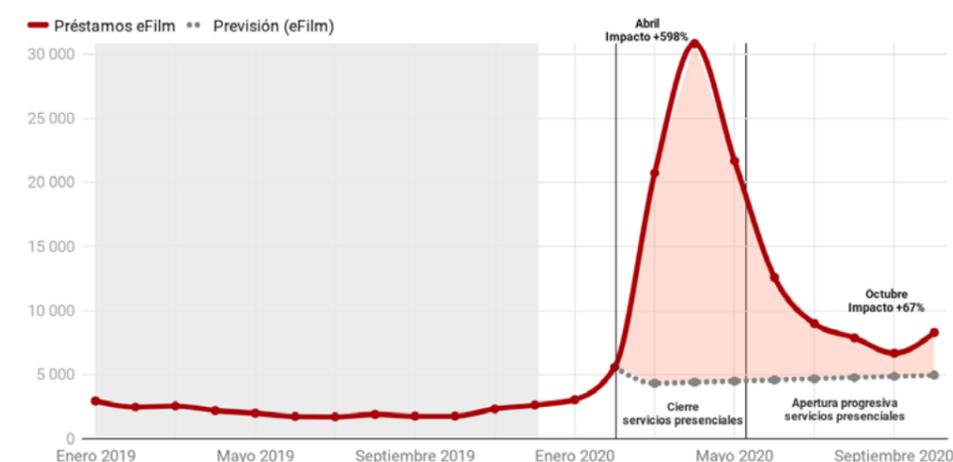
- El número de usuarios de eBiblio ha aumentado significativamente. **Entre abril y agosto se ha duplicado (por encima del 100 %) respecto al valor esperado, y en septiembre y octubre es el 50 % superior al valor esperado de estos dos meses. Comparando la situación de prepandemia con el final de la evaluación, antes de marzo de 2020 no se habían superado nunca los 10.000 usuarios al mes, y en el mes de octubre se situaban en torno a los 18.000.**



Idea fuerza 24. En eFilm, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado más del triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha crecido significativamente, aunque tiende a disminuir.

- Entre los meses de marzo y octubre de 2020, la crisis producida por la COVID-19 ha tenido un **impacto positivo de préstamos de eFilm del 217 %**. En caso de ausencia de pandemia se habrían registrado 37.163 préstamos, pero han sido 117.625.
- Los meses que han tenido un **mayor impacto positivo** han sido **abril** (+598 %) y **mayo** (+381 %). A partir del final del confinamiento, los impactos de eFilm han disminuido de forma muy intensa, aunque en octubre vuelve a repuntar hasta registrar el 67 % por encima del valor esperado.

Figura 30. Evolución del porcentaje de préstamo de eBiblio y eFilm respecto al total de préstamos digitales. Gener 2019-octubre 2020



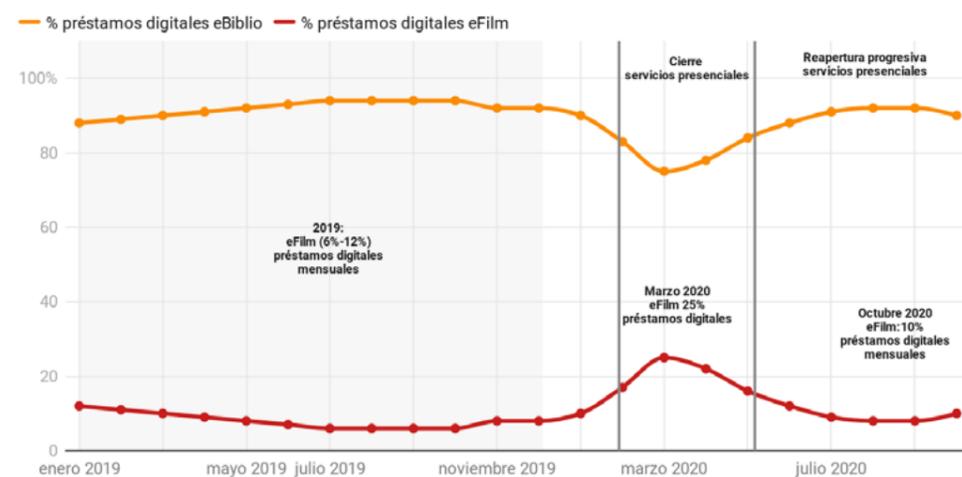
- En cuanto a los usuarios que han accedido al servicio, en los meses de **marzo, abril y mayo** el servicio tuvo una media de **6.400 usuarios al mes, superior a los valores esperados**, mientras que se esperaban menos de 2.000 usuarios mensuales.
- En cambio, **en los meses de septiembre y octubre los usuarios se sitúan en valores muy cercanos a los valores esperados en ausencia de COVID-19 e inferiores al mes previo al confinamiento, febrero de 2020.**



Idea fuerza 25. eFilm crece de forma más pronunciada que eBiblio hasta el confinamiento y disminuye a un ritmo más rápido hasta otoño.¹¹

- **El impacto total es superior en eFilm en comparación con eBiblio** (217 % de eFilm por 186 % de eBiblio), pero entre junio y octubre el de eBiblio es superior (161 % de eBiblio por 86 % de eFilm).
- Antes del confinamiento, el peso de eFilm en el total de préstamos digitales no superaba el 12 %. En cambio, durante el confinamiento subieron rápidamente por encima del 20 %, tanto en marzo como en abril. Tras el confinamiento, se vuelve a proporciones previas.

Figura 31. Evolución del porcentaje de préstamo de eBiblio y eFilm respecto al total de préstamos digitales. Enero 2019-octubre 2020



Idea fuerza 26. A pesar del aumento de usuarios de eBiblioCat, una parte de ellos no son fieles al servicio y dejan de usarlo.

- Entre los usuarios de biblioteca que accedieron a eBiblioCat entre **enero y mayo de 2020**, se detectaron dos grandes perfiles:
 - » **Los usuarios activos eran muy fieles a eBiblioCat:** nueve de cada diez usuarios que lo habían usado entre enero y el 12 de marzo de 2020 seguían usándolo durante el confinamiento.
 - » En cambio, **uno de cada tres usuarios nuevos** del periodo de preconfi-namiento **no utilizó eBiblioCat durante el confinamiento**, a pesar del cierre de servicios presenciales.

¹¹ Para más información, ver la evaluación del impacto (apartado 3.3. Impacto en los préstamos de eFilm).

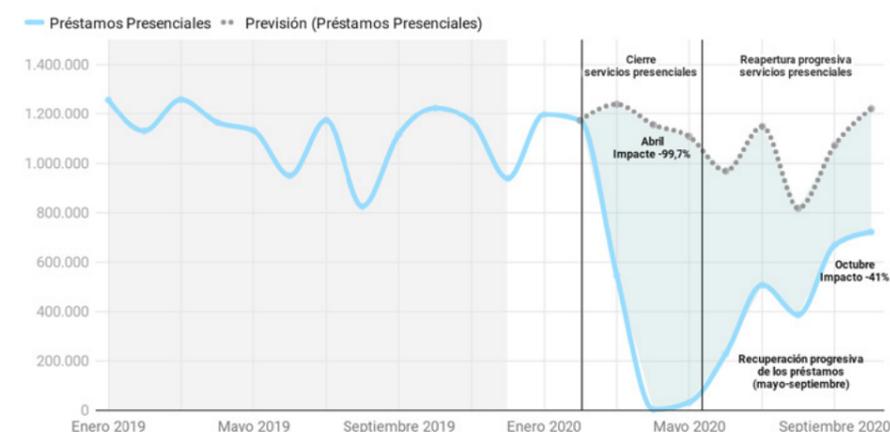


- Si bien no se dispone de datos individualizados, los datos agregados entre junio y octubre de 2020 (presentados en las ideas fuerza 23 y 24) muestran una disminución progresiva del número de usuarios mensuales y se intuye una **dificultad de fidelización de los servicios digitales**, especialmente en eFilm.

Idea fuerza 27. En los préstamos presenciales, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado un tercio de los préstamos y de los usuarios esperados en caso de ausencia de pandemia.

- Entre los meses de marzo y octubre de 2020, la crisis provocada por la COVID-19 ha tenido un **impacto negativo de 5.642.517 préstamos presenciales**. En caso de ausencia de pandemia se habrían registrado 8.733.781 préstamos, pero se han registrado 3.091.264 (-65 %).

Figura 32. Préstamos presenciales. Evolución de valores observados y esperados. Cataluña. Enero de 2019 – octubre de 2020



- Los **meses** que han tenido un **mayor impacto negativo** han sido **abril** (-99,7 %) y **mayo** (-97 %). La reapertura progresiva de equipamientos ha permitido recuperar únicamente una parte de las previsiones en ausencia de COVID-19; en el mes de **octubre seguía habiendo un impacto negativo del -41 %**.
- Entre marzo y octubre se han registrado de media mensual **107.729 usuarios de préstamos presenciales**, cuando la previsión era de 310.516, es decir, 202.787 menos (-65 %).
- A medida que se han reabierto servicios presenciales, se ha recuperado el número de usuarios que utilizan el préstamo y se aproxima al valor esperado mensual, pero en septiembre (valor más bajo de la serie), el valor registrado todavía era el 40 % inferior al valor esperado, aproximadamente 120.000 usuarios menos de los esperados.



3.

Conclusiones y recomendaciones

El **cierre de servicios** de biblioteca en marzo de 2020 provocó una situación excepcional en el Sistema de Lectura Pública de Cataluña: toda la actividad se concentró en los servicios digitales durante un mínimo de ocho semanas en función del ámbito territorial de residencia.

A pesar de la apertura progresiva de servicios presenciales, estos han continuado conviviendo con servicios digitales, situación favorecida por las restricciones existentes para desarrollar actividades y servicios presenciales con normalidad.

El estudio ha tenido como finalidad orientar la toma de decisiones en un contexto que se prevé incierto en la gestión bibliotecaria. En este nuevo marco de actuación, los servicios tendrán que hacer frente a varios retos relacionados con la **compatibilidad de servicios digitales y presenciales y con la mejora de los servicios digitales**.

La voluntad de este proyecto de evaluación, que se ha desarrollado entre los meses de mayo y noviembre de 2020, es analizar eBiblioCat en el contexto de 2020 desde cuatro perspectivas compatibles:

- Los usuarios de biblioteca (perfiles de usuarios y no usuarios de servicios digitales).
- La opinión de estos usuarios respecto a los servicios digitales.
- El análisis de la colección de eBiblioCat.
- Los impactos de la COVID-19 en los préstamos de eBiblioCat hasta el mes de octubre de 2020.

La evaluación se ha realizado con recursos propios del Servicio de Planificación y Evaluación de la Diputación de Barcelona, a partir de los registros de los sistemas de gestión y control del servicio de préstamo presencial, y de los servicios de eBiblioCat (eBiblio y eFilm), así como de una encuesta con 9.887 respuestas representativas. En el caso de los impactos, se han estimado los valores esperados en caso de ausencia de COVID-19 a partir de la evolución registrada en los meses anteriores a la pandemia (años 2018, 2019 y 2020 en el caso de eBiblio y los préstamos presenciales, y años 2019 y 2020 en el caso de eFilm).

A continuación, se presentan las conclusiones principales, acompañadas de algunas recomendaciones.



Conclusiones sobre el impacto de la COVID-19 en los préstamos digitales

- Como resultado de la crisis pandémica, **los préstamos digitales de eBiblioCat se cuadruplicaron entre marzo y mayo de 2020** respecto a los valores esperados en ausencia de pandemia. Entre los meses de **junio y octubre**, los préstamos siguen siendo más de **dos veces superiores** a los valores esperados en ausencia de pandemia.
- **La evolución de eFilm es diferente de la de eBiblio**. La eclosión del servicio de audiovisuales en línea fue especialmente importante durante el confinamiento, pero a partir del mes de junio muestra unos impactos claramente inferiores a eBiblio.

Conclusiones sobre los usuarios, sus perfiles y el margen de crecimiento

Los usuarios y sus perfiles

- A pesar del elevado crecimiento del servicio eBiblioCat durante el confinamiento, sigue siendo **un servicio con un número bajo de usuarios**. Durante el confinamiento, momento de máximo uso histórico, únicamente el 13 % de los usuarios lo usó, entre los que había más usuarios nuevos (que no lo habían usado antes del confinamiento) que usuarios ya activos (que ya lo habían utilizado previamente).
- El **perfil sociodemográfico** del usuario de servicios digitales durante el confinamiento se sitúa por encima de los 40 años. En cambio, los usuarios que no han accedido nunca al Servicio es sensiblemente más joven (media de 37 años). En cuanto al origen, el 93 % de los usuarios tiene nacionalidad española y el otro 7 % de los usuarios tiene otra nacionalidad. En el caso de los no usuarios, el 89 % tiene nacionalidad española y el 11 % tiene otra nacionalidad.
- La evaluación también ha constatado que los **no usuarios de los servicios digitales no los conocen bien** (el 30 % de los encuestados reconoce que no los conoce), no los consideran interesantes, **no los necesitan o bien no tienen los dispositivos necesarios** para ser usuarios frecuentes. El hecho de que el 84 % de los usuarios no haya usado nunca eBiblioCat ofrece un gran margen de crecimiento potencial.
- El conocimiento de los usuarios de eBiblioCat sobre el fondo de este servicio refleja el predominio de uso del libro electrónico por encima del fondo de películas en línea y periódicos y revistas. Así, dos de cada tres usuarios no conocen suficientemente el fondo de películas en línea y tampoco el de periódicos y revistas.



- La encuesta realizada a los usuarios durante el confinamiento pone de manifiesto que **eBiblioCat tiene una alta consideración en las valoraciones**, tanto el servicio global como los servicios de lectura de libros, diarios y revistas, así como películas en línea.

Sobre el margen de crecimiento de los servicios digitales

- Los usuarios encuestados mayoritariamente consideraban que mantendrían los usos digitales sin prescindir de los usos presenciales. Esta predisposición prevé una **compatibilidad de usos futuros digitales y presenciales, si bien hay que tener presente la preferencia por el formato físico** de una parte significativa de los usuarios.
- Uno de los grandes retos de eBiblioCat es la **dificultad de fidelización de algunos usuarios**. La evaluación muestra que la pérdida de usuarios en el periodo junio-octubre respecto a los meses de confinamiento es importante, especialmente en eFilm. Pero también ha identificado que un tercio de quienes accedieron a eBiblioCat por primera vez en los meses de enero y febrero no lo hicieron durante el confinamiento.

Recomendaciones sobre los usuarios, sus perfiles y el margen de crecimiento

La evaluación ha puesto de manifiesto la existencia de una gran proporción de usuarios que no han accedido a eBiblioCat o bien no lo conocen. Uno de los objetivos de los servicios bibliotecarios sería promover actuaciones para hacer compatibles los usos presenciales y digitales de biblioteca más allá de la coyuntura pandémica.



Uno de los objetivos de los servicios bibliotecarios sería promover actuaciones para hacer compatibles los usos presenciales y digitales de biblioteca más allá de la coyuntura pandémica.



En el caso del **conocimiento**, se propone llevar a cabo **acciones de comunicación dirigidas a colectivos específicos** para dar a conocer el servicio y facilitar el acceso. Se recomienda que se haga de manera segmentada y coordinada con los equipamientos bibliotecarios, empezando con un colectivo que serviría como piloto:

- **Personas que residen en municipios y núcleos sin acceso a equipamiento bibliotecario**. Una posible vía para avanzar en el conocimiento sería impulsar en primer lugar una campaña específica de conocimiento y «tutorial» de uso en municipios con bibliobús.
- **Público adolescente**, que representa un porcentaje superior en los no usuarios (respecto a los usuarios de eBiblioCat). En este sentido, la promoción se podría llevar a cabo a través de los planes de lectura existentes en los institutos de Cataluña.
- **Público con nacionalidad no española**, que representa un porcentaje superior en los no usuarios (respecto a los usuarios). En el caso de las personas de origen asiático y africano, la promoción del servicio se podría realizar a través de actuaciones singulares, si bien hay que tener presentes las posibilidades que ofrece el fondo disponible y las opciones de ampliarlo.
- De manera compatible con estas estrategias segmentadas, hay que apostar por un refuerzo de la comunicación de los servicios digitales, tanto en los **canales habituales corporativos como potenciando las redes sociales**. Esta propuesta sería prioritaria en aquellos sectores de población con acceso más intensivo en tecnologías, principalmente los menores de 30 años.
- En el caso de la **difusión del fondo de películas en línea**, hay que tener en cuenta el papel que pueden tener las redes sociales, los medios de comunicación y los prescriptores de contenidos, tales como críticos de cine y de series.

En el caso de los **usuarios de biblioteca que conocen el servicio pero no lo utilizan o bien lo han dejado de utilizar**, la estrategia sería completamente distinta. Hay que tener en cuenta que una parte de estos usuarios no quieren hacer una lectura en formato digital, mientras que otros simplemente pueden tener la percepción de que el acceso a eBiblio no es sencillo.

- En el caso de los usuarios con clara preferencia por el formato en papel, se recomienda **apostar por la complementariedad de la lectura en papel y las actividades digitales**, como los clubes de lectura digitales, actividades de difusión del fondo en streaming mediante redes sociales, las charlas con autores, etc. La complementariedad potencial entre la lectura en papel y la actuación digital puede contribuir a que los usuarios comprueben progresivamente las potencialidades de todos los servicios digitales y se animen a descubrir también el catálogo de eBiblioCat.
- Una segunda propuesta, pensada a medio y largo plazo, consistiría en **dar a conocer el fondo digital más prestado en las bibliotecas o municipios**



que no disponen de estos documentos, por ejemplo con los ejemplares más prestados de eBiblio no disponibles en formato físico. Sin embargo, hay que tener en cuenta la necesidad de llevar a cabo estas acciones de forma que no generen un exceso de demanda de estos títulos, o bien incrementar su número de licencias de manera temporal.

- En tercer lugar, habría que explorar la posibilidad de **integrar de manera más sistemática los catálogos del Sistema de Lectura Pública de Cataluña** (Aladí y Argus) en el catálogo eBiblio, y permitir así visibilizar a la vez si un documento está disponible en fondo físico y/o digital.
- En el caso de los usuarios con menor capacidad tecnológica, hay que considerar la apuesta por la celebración de **sesiones de capacitación** o bien la edición de **vídeos y tutoriales** de funcionamiento que lleguen a los usuarios, tanto en comunicaciones de las bibliotecas como en la página principal de eBiblioCat, que en el momento de redacción de estas recomendaciones no dispone de formatos multimedia en la explicación sobre el funcionamiento.

En el caso de los usuarios que han accedido a eBiblio durante este 2020, la principal recomendación es apostar por la **fidelización** de los servicios mediante las siguientes actuaciones:

- **Difundir el fondo de eBiblioCat mediante actividades digitales**, tales como charlas temáticas, charlas con autores, clubes de lectura digitales, horas del cuento, etc.
- Promover, durante el año 2021, la **identificación de los usuarios que accedieron al Servicio durante el confinamiento (marzo-mayo) y no han vuelto a hacerlo en todo el 2020**. Sería conveniente valorar la necesidad de realizar una encuesta representativa, o bien una pequeña muestra, para conocer si realmente el confinamiento fue especial y estos usuarios solo recurren al formato digital cuando no disponen de ningún servicio presencial.
- Valorar la posibilidad de impulsar **acciones estratégicas y puntuales para fidelizar y difundir los servicios digitales al público familiar** con un alcance catalán, de inspiración similar al programa «Supernit», y con la colaboración de los medios de comunicación.
- Potenciar la comunicación y la recomendación del fondo a los usuarios de eBiblioCat segmentando los contenidos de acuerdo con los siguientes criterios:
 - » En el caso de los usuarios que no han accedido durante un tiempo, valorar la posibilidad de enviar (a modo de recordatorio) **correos electrónicos con recomendaciones y novedades** del fondo.
 - » En el caso de los usuarios más activos, avanzar en la **personalización de las recomendaciones** de acuerdo con préstamos previos. Sin embargo, hay que ser conscientes de que este análisis obligaría a que la gestión de



eBiblioCat fuera proactiva en el análisis y la segmentación de los usuarios o bien que los sistemas informáticos identificaran de manera automatizada las preferencias de los usuarios.

Conclusiones sobre la colección

- El fondo de libros electrónicos (más de 12.000 documentos), películas en línea (más de 3.000), revistas (49) y diarios (5) es, en este orden, el que concentra más fondos y más préstamos. En comparación con la colección física, eBiblioCat tiene una **oferta limitada**, pero es accesible desde cualquier lugar.
- En el caso del fondo de libros electrónicos y películas en línea, **los préstamos se concentran en relativamente pocos títulos** y en bastantes casos es necesario hacer la reserva para poder acceder a él.
- **Ampliar el fondo documental** (libros, diarios y revistas, y películas) **es la propuesta de mejora más mencionada por los usuarios**. Del mismo modo que valoran positivamente el fondo, en variedad y calidad, también señalan sus limitaciones, sobre todo en comparación con el fondo de las bibliotecas físicas.
- La referencia al **tiempo de espera de las reservas, que es valorado como demasiado largo por los usuarios**, también se puede asociar a la falta de licencias del fondo con más demanda.

Recomendaciones sobre la colección

- Es necesario iniciar las recomendaciones reconociendo el esfuerzo de las empresas gestoras de la plataforma tecnológica, en el momento de realización de esta evaluación (Odilo y Infobibliotecas), en facilitar la información sin la que no habría sido posible este análisis. Dicho esto, se han identificado **carencias en los metadatos** que permiten clasificar los documentos. Disponer de esta información de una manera más ágil contribuiría a mejorar los futuros análisis sobre la colección.
- De hecho, se recomienda **potenciar el análisis estadístico de fondo y de uso** como un criterio que ayude a definir la política de adquisición. Los análisis pueden contribuir a ajustar mejor los recursos públicos dedicados a la adquisición de documentos en función de los préstamos que generan.
- La segunda recomendación trata sobre **la ampliación del fondo**, tanto de libro electrónico como de películas en línea, revistas y diarios.
 - » En el caso de los **libros**, hay que tener en cuenta que los usuarios encuestados piden tanto temáticas como autores específicos, especialmente del fondo actual y novedades. La evaluación ofrece varias orientaciones para profundizar en compras futuras, por ejemplo **más cómics, poesía y nove-**



la negra (en el ámbito de ficción), y **ensayo, historia y filosofía** (en el ámbito de no ficción), así como literatura infantil y juvenil. En cuanto al idioma de publicación, una parte de los usuarios pide **más libros en catalán**.

- » Asimismo, hay que tener presente la oferta disponible de cada una de las propuestas en formato electrónico y la complementariedad con la política de colección de libro físico, especialmente en el libro en catalán.
- » En el caso de las **películas**, la principal recomendación que plantean los usuarios es la **ampliación del fondo de películas actuales**. Hay que tener en cuenta la existencia de los derechos de distribución en otras plataformas en línea.
- » Por otra parte, también se han recogido propuestas para alimentar la **colección de cine clásico**. Si bien los préstamos de películas clásicas son claramente inferiores a los de las producidas en el siglo XXI, la ampliación de este catálogo podría ayudar a que eBiblio se convirtiera en una plataforma de acceso para un público específico (el que busca cine clásico y de autor), con potencial para desarrollar actividades digitales.
- » En el caso de revistas y periódicos, la principal conclusión es **ampliar el número de diarios** (actualmente solo hay 5 títulos) y **revistas** (49 títulos) y adaptar el fondo a la demanda y las tendencias, tanto del fondo físico de las bibliotecas como de venta editorial.
- Por último, hay que **adaptar de manera dinámica las licencias a la demanda de documentos**, para reducir el número de reservas y los tiempos de espera.

Conclusiones sobre la accesibilidad y usabilidad de la plataforma

La mitad de los usuarios no ha encontrado dificultades en el uso de eBiblioCat, pero algunos usuarios señalan dificultades para encontrar documentos y para acceder:

- El principal problema detectado ha sido la **búsqueda de documentos**, un problema que puede estar relacionado con la catalogación y la indexación del fondo.
- En segundo lugar, se han destacado **problemas de accesibilidad**, fundamentalmente por la falta de experiencia de algunos usuarios.
- También se han detectado **dificultades por tener un dispositivo no compatible para leer libros**, o bien **dificultades para poder mirar películas directamente en la smart TV**.



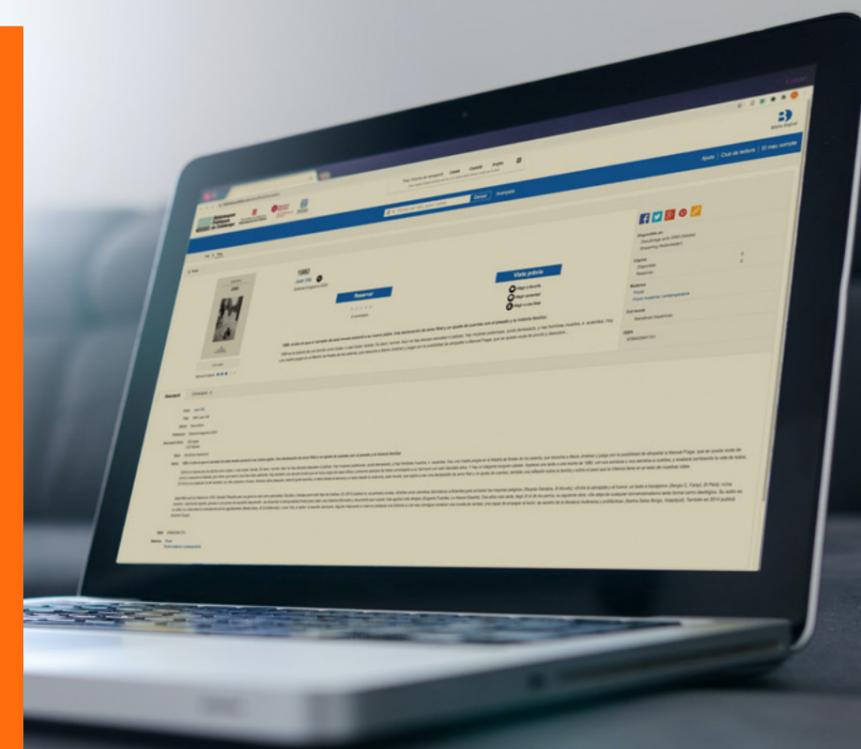
Recomendaciones sobre la accesibilidad y usabilidad de la plataforma

Se parte de un elevado nivel de satisfacción, pero hay margen de mejora para facilitar la experiencia de usuario y hacer más universal el acceso:

- Es necesaria la apuesta por una **mejor clasificación de los documentos**, tanto para facilitar la búsqueda y la identificación rápida de fondo por parte de los usuarios como para potenciar futuros análisis de la colección.
- En cuanto a la mejora de la interfaz, el principal objetivo es que la interfaz sea más intuitiva para el usuario. Por este motivo, se recomienda hacer actuaciones para **diseñar mejoras desde la perspectiva de la experiencia de usuarios** (como tests de usabilidad) y **avanzar hacia una validación única de los usuarios** en la plataforma.
- En cuanto al acceso al servicio, los usuarios disponen mayoritariamente de los dispositivos electrónicos necesarios para acceder a eBiblio y eFilm, pero una parte de los usuarios disponen de un **lector de libro electrónico Kindle**, que es incompatible con eBiblio. Facilitar la compatibilidad de las plataformas es un reto de futuro.
- En el caso de eFilm, la principal dificultad es **poder ver las películas directamente en la smart TV**, ya que no hay una aplicación específica. En caso de que no se apueste por la creación de esta aplicación, **habría que difundir** (por ejemplo, con un videotutorial) **las posibilidades de visualización en las TV** de la manera más directa posible.



El usuario valora eBiblioCat de manera satisfactoria, pero existe margen para mejorar su experiencia de usuario y el acceso más universal.



Anexo

Documentos de referencia de las ideas fuerza

Idea fuerza	Documentos de referencia
1. Durante el confinamiento, los préstamos digitales casi se han cuadruplicado respecto a los valores esperados en ausencia de COVID-19.	Evaluación del impacto (apartado 3.1. Impacto en los préstamos totales)
2. Durante el confinamiento, únicamente ha accedido a eBiblioCat una minoría de usuarios (13 %).	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.1. Volumen de los tipos de usuarios durante el confinamiento)
3. El usuario de eBiblioCat es mayoritariamente femenino, con una media de edad superior a los 40 años.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.2. Características socio-demográficas de los usuarios)
4. Durante el confinamiento, ocho de cada diez usuarios de eBiblioCat han utilizado el préstamo de libros, revistas o diarios.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.3. Tipos de usos virtuales en el confinamiento, y apartado 4.2. Tipos de usos virtuales en el preconfinamiento)
5. Durante el confinamiento ha aumentado el conocimiento de eBiblioCat.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.4. Conocimiento del servicio eBiblioCat)
6. Para los usuarios nuevos durante el confinamiento, el hecho de no poder acceder al libro físico es lo que más ha motivado el uso de eBiblioCat.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.4. Conocimiento del servicio eBiblioCat, y 5.5. Uso del servicio eBiblioCat)
7. La biblioteca y el personal bibliotecario han sido los principales medios para conocer el servicio.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.4. Conocimiento del servicio eBiblioCat)
8. Se prevé una compatibilidad de usos futuros digitales y presenciales por la preferencia del formato físico.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.9. Previsión de usos futuros)
9. A pesar del aumento del uso de servicios digitales, casi nueve de cada diez usuarios de biblioteca no utilizaron los servicios digitales de eBiblioCat durante el confinamiento.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.1. Volumen de los tipos de usuarios durante el confinamiento)

10. Los no usuarios de eBiblioCat son sensiblemente más jóvenes que el resto de perfiles (inactivos, activos y nuevos) y también son mayoritariamente mujeres.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.2. Características socio-demográficas de los usuarios)
11. Existe una mayor proporción de población no española en los no usuarios de eBiblioCat respecto a los usuarios activos, nuevos e inactivos.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 3.2. Características socio-demográficas de los usuarios)
12. Entre los que no conocían el servicio, uno de cada cuatro no muestra interés en usarlo, sobre todo porque prefiere el libro físico.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.4. Conocimiento del servicio eBiblioCat)
13. Conocer el servicio no garantiza su uso futuro: casi la mitad de los que conocen eBiblioCat no lo ha usado nunca, principalmente por tener libros físicos a disposición.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.4. Conocimiento del servicio eBiblioCat, y 5.5. Uso del servicio eBiblioCat)
14. El servicio eBiblioCat es bien valorado por los usuarios de biblioteca, con un 8,1 sobre 10.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.6. Valoración del servicio eBiblioCat)
15. Entre los aspectos mejor valorados, destacan la comodidad y la facilidad de acceso.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.6. Valoración del servicio eBiblioCat)
16. La mitad de los usuarios no ha encontrado dificultades en el uso de eBiblioCat, pero algunos usuarios señalan dificultades para encontrar documentos y para acceder a la plataforma.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.3. Accesibilidad y disponibilidad tecnológica, y apartado 5.8. Usabilidad del servicio eBiblioCat)
17. Los usuarios de eBiblioCat mejorarían principalmente cuestiones relacionadas con la colección, la navegación y la accesibilidad de los servicios.	Resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.6. Valoración del servicio eBiblioCat, apartado 5.7. Valoración de la oferta eBiblioCat, y apartado 5.8. Usabilidad del servicio eBiblioCat)
18. La colección de eBiblioCat consta de más de 15.000 títulos, con un fondo más fluctuante que el físico. Cuatro de cada diez usuarios consideran que la oferta de libros electrónicos es insuficiente, y dos de cada tres usuarios no conocen el fondo de películas en línea ni los diarios y revistas electrónicos.	Análisis de la colección (Introducción) y resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.7. Valoración de la oferta de eBiblioCat)

19. En el fondo de libros electrónicos predomina la ficción orientada al público adulto y en lengua castellana. Los usuarios de libro electrónico echan en falta mayoritariamente temáticas o autores específicos, así como fondo actual y novedades.	Análisis de la colección (apartado 2. Análisis de libros electrónicos) y resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.7. Valoración de la oferta de eBiblioCat)
20. En el fondo de eFilm predominan películas europeas, producidas después del año 2000 y para todos los públicos y el público familiar. Los usuarios echan en falta películas más actuales.	Análisis de la colección (apartado 3. Análisis de películas en línea) y resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.7. Valoración de la oferta de eBiblioCat)
21. La oferta de diarios y revistas es limitada. Los usuarios echan en falta títulos de diarios y revistas.	Análisis de la colección (apartado 4. Análisis de diarios y revistas electrónicos) y resultados de la encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat (apartado 5.7. Valoración de la oferta de eBiblioCat)
22. Entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el 60 % menos de los préstamos previstos totales.	Evaluación del impacto (apartado 3.1. Impacto en los préstamos totales)
23. En eBiblio, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado casi el triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha aumentado significativamente.	Evaluación del impacto (apartado 3.2. Impacto en los préstamos de eBiblio)
24. En eFilm, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado más del triple de los préstamos esperados en caso de ausencia de pandemia. El número de usuarios de este servicio ha crecido significativamente, si bien tiende a disminuir.	Evaluación del impacto (apartado 3.3. Impacto en los préstamos de eFilm)
25. eFilm crece de forma más pronunciada que eBiblio hasta el confinamiento y disminuye a un ritmo más rápido hasta otoño.	Evaluación del impacto (apartado 3.3. Impacto en los préstamos de eFilm)
26. A pesar del aumento de usuarios de eBiblioCat, una parte de ellos no son fieles al servicio y dejan de usarlo.	Análisis de los tipos de usuarios y los usos de eBiblioCat (apartado 5. Cambios en los usos virtuales) y evaluación del impacto (apartado 3.1. Impacto en los préstamos de eBiblio, y apartado 3.2. Impacto en los préstamos de eFilm)
27. En los préstamos presenciales, entre marzo y octubre de 2020 se ha registrado un tercio de los préstamos y de los usuarios esperados en caso de ausencia de pandemia.	Evaluación del impacto (apartado 3.4. Impacto en los préstamos presenciales)

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