

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



Diputació
Barcelona

POLICY BRIEF

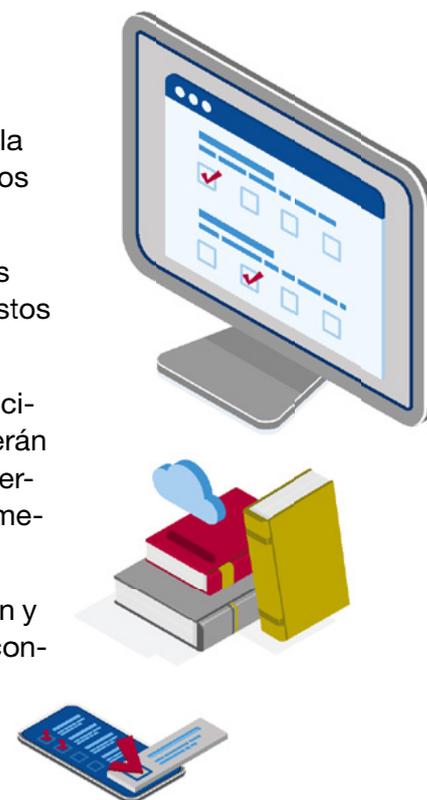
Introducción

El cierre de servicios de biblioteca en marzo de 2020 provocó que la actividad bibliotecaria se concentrara durante varias semanas en los servicios digitales.

A partir de la progresiva reapertura de equipamientos, los servicios digitales han convivido con los servicios presenciales, si bien en estos se han mantenido restricciones.

La presente evaluación tiene como finalidad orientar la toma de decisiones en este contexto, en el que los servicios bibliotecarios deberán hacer frente a varios retos relacionados con la compatibilidad de servicios digitales y presenciales. Asimismo, pretende contribuir a la mejora de los servicios digitales.

Se han efectuado cuatro análisis con unas preguntas de evaluación y metodología específicas, así como un documento de síntesis del conjunto de la evaluación con conclusiones y recomendaciones.



Ficha técnica

Título de la evaluación:

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

Autoría:

Andreu Orte, Enric Benet y Mercè Garriga.
Servicio de Planificación y Evaluación,
Coordinación de Estrategia Corporativa y
Concertación Local.
Diputació de Barcelona.

Promotores de la evaluación:

Gerencia de Servicios de Bibliotecas
(Diputació de Barcelona).
Departamento de Cultura
(Generalitat de Catalunya).

Tipos de evaluación:

Evaluación de la implementación
Evaluación del impacto

Periodo de análisis:

marzo-octubre de 2020

Alcance de la evaluación:

Sistema de Lectura Pública de Cataluña

Con la colaboración de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Preguntas de evaluación y metodología

Análisis del perfil de usuarios y usos durante el confinamiento

Preguntas: ¿Qué tipos de usuarios hay durante el confinamiento y cuáles son sus características? ¿Qué usos virtuales realizan los usuarios de eBiblioCat?

Fuentes de información: registros de 405.813 usuarios de préstamos presenciales, de eBiblio y de eFilm en Cataluña (enero de 2020 – 15 de mayo de 2020).

Herramientas: tratamiento estadístico según los usos de biblioteca antes y durante el confinamiento.

Análisis de la colección de eBiblioCat

Preguntas: ¿Qué características tiene la colección de los servicios eBiblio y eFilm? ¿Cuáles son las características de los documentos prestados por los servicios eBiblio y eFilm?

Fuentes de información: ficheros de la colección de eBiblio y eFilm y ficheros de préstamos de eBiblio y eFilm.

Herramientas: tratamiento estadístico a partir de los ficheros.

Encuesta a los usuarios de biblioteca sobre eBiblioCat

Preguntas: ¿Cuáles son las características de los usuarios de eBiblioCat y cómo valoran el servicio? ¿Cuáles son las características de las personas que no utilizan eBiblioCat y por qué no lo usan?

Fuentes de información: base de datos creada en el análisis del perfil de usuarios y usos con correos electrónicos.

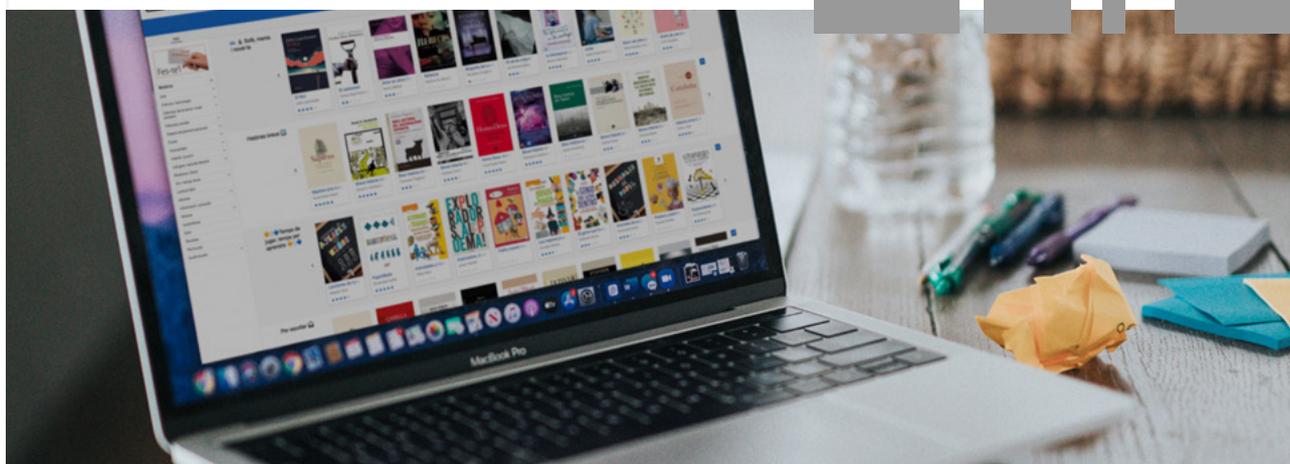
Herramientas: encuesta en línea (9-23 de junio de 2020) enviada a 92.104 personas. Tratamiento estadístico posterior de las 9.887 personas encuestadas.

Evaluación del impacto

Preguntas: ¿Cuál ha sido el impacto de la COVID-19 en los préstamos y el número de usuarios de eBiblioCat (eBiblio y eFilm) y presenciales?

Fuentes de información: registros globales de préstamos y usuarios únicos de eBiblioCat y presenciales en Cataluña (enero de 2018 – octubre de 2020).

Herramientas: tratamiento estadístico a partir de los registros.



Síntesis de resultados

La evaluación complementa los cuatro análisis con un documento de síntesis que incluye las ideas fuerza, que se integran a partir de un hilo argumental común del conjunto de la evaluación.

El documento también desarrolla unas conclusiones y recomendaciones que se resumen a continuación. Estas recomendaciones deben orientar la toma de decisiones para potenciar la compatibilidad entre servicios digitales y presenciales.

La pandemia ha potenciado el uso de servicios digitales



Los préstamos digitales de eBiblioCat se cuadruplicaron entre marzo y mayo de 2020 respecto a los valores esperados en ausencia de pandemia. Entre junio y octubre se mantienen por encima del doble de los valores esperados.



Conclusiones

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 distinta 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 los de eBiblio.

eBiblioCat tiene un amplio margen de crecimiento

Conclusiones

- El 13 % de usuarios de biblioteca activos de préstamo usaron eBiblioCat durante el confinamiento.
- Entre los no usuarios de los servicios digitales, el 30 % afirma no conocer eBiblioCat.
- Existe un predominio de la lectura de libros digitales por encima del visionado de películas en línea: dos de cada tres usuarios no conocen el fondo de películas en línea ni el de diarios y revistas.

■ La preferencia por el formato físico de gran parte de los usuarios hace prever una convivencia futura de los usos presenciales y digitales.

■ Existe un gran reto de fidelización. Durante el periodo de junio a octubre se perdieron muchos usuarios en comparación con el periodo de marzo a mayo.

Recomendaciones

- Impulsar acciones de comunicación dirigidas a colectivos específicos (núcleos alejados de equipamientos, público adolescente, población de nacionalidad no española).
- Promover la lectura digital mediante talleres de capacitación tecnológica o bien la edición de vídeos y tutoriales de funcionamiento.
- Dar a conocer el fondo digital más prestado en las bibliotecas o en los municipios que no disponen de estos documentos en formato físico.
- Apostar por la complementariedad de la lectura en papel y las actividades digitales: por ejemplo, clubes de lectura digitales, actividades de difusión del fondo en streaming a través de redes sociales y charlas con autores.
- Impulsar comunicaciones segmentadas de acuerdo con los préstamos previos de los usuarios.
- Valorar la realización de acciones estratégicas y/o puntuales para fidelizar y difundir los servicios digitales al público familiar con un alcance catalán.



“

El 13 % de usuarios de préstamo usaron eBiblioCat durante el confinamiento.

Una colección digital limitada pero accesible en todas partes

Conclusiones

El fondo de eBiblioCat está compuesto de libros electrónicos (más de 12.000 documentos), películas en línea (más de 3.000), revistas (49) y diarios (5). En comparación con la colección física, eBiblioCat tiene una oferta limitada, pero es accesible desde cualquier sitio.

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 realizar la reserva para poder acceder a ellos.

Los usuarios valoran positivamente el fondo, en variedad y calidad, pero 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 puede ir asociado a la falta de licencias del fondo con mayor demanda.

Recomendaciones

Ampliar el fondo de libros digitales con más 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, y potenciar la compra de libros en catalán. En todos los casos, hay que tener en cuenta la oferta editorial disponible.

Adquirir más fondo digital de películas actuales, así como de cine clásico, con la finalidad de llegar a públicos diversos. Hay que tener en cuenta que las licencias de este fondo pueden estar repartidas en varias plataformas de *streaming*.



“

El fondo de eBiblioCat es fluctuante y supera los 15.000 títulos, de los cuales más de 12.000 son libros, revistas y diarios electrónicos.

Ampliar el número de diarios (actualmente, 5) y revistas (49) y adaptar su número de licencias a la demanda y las tendencias de consumo.

Potenciar el análisis estadístico de fondo y de uso como un criterio que ayude a definir la política de adquisición.

Adaptar de manera dinámica las licencias a la demanda de documentos, para reducir el número de reservas y los tiempos de espera.

Unos servicios digitales bien valorados, aunque algunos usuarios mencionan dificultades de acceso y uso

Conclusiones

La valoración media de eBiblioCat es de 8,1 sobre 10. El aspecto que más valoran los usuarios encuestados es la comodidad y la facilidad de acceso, si bien se han identificado varios aspectos con margen de mejora.

El principal problema detectado ha sido la búsqueda de documentos, que puede estar relacionada con la catalogación y la indexación del fondo.

Se han destacado problemas de accesibilidad, sobre todo por la falta de experiencia de algunos usuarios y por una interfaz poco intuitiva.

Se han detectado dificultades por tener un dispositivo no compatible para leer libros, o bien para poder ver películas directamente en la *smart TV*.

Recomendaciones

Apostar por una mejor clasificación de los documentos, tanto para facilitar la búsqueda y la rápida identificación de fondo por parte de los usuarios como para potenciar futuros análisis de la colección.

Llevar a cabo actuaciones para diseñar mejoras desde la perspectiva de la experiencia de usuarios (como test de usabilidad) y avanzar hacia una única validación de los usuarios.

Facilitar, en el caso del libro electrónico, la compatibilidad de la plataforma con el lector Kindle.

Crear, en el caso de eFilm, una aplicación para *smart TV* o bien difundir, de la forma más intuitiva posible (por ejemplo, a través de un videotutorial), las posibilidades de visualización por TV de la manera más directa.



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

El aspecto que más valoran los usuarios encuestados es la comodidad y la facilidad de acceso.

