

12
JORNADES CATALANES
D'INFORMACIÓ
I DOCUMENTACIÓ
BARCELONA
19 I 20 DE MAIG DE 2010

El desplegament d'un servei de préstec i consulta de llibres electrònics: l'experiència de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC)

ELISABET CERVERA BIEDMA / Responsable del processament tècnic dels documents de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
ecerverab@uoc.edu

CRISTINA LÓPEZ PÉREZ / Directora del grup operatiu de Recursos Documentals de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
clopezpe@uoc.edu

GERARD PAGÈS I CAMPS / Responsable d'explotació i anàlisi de la col·lecció i els serveis de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
gpagesic@uoc.edu

MARIA PUIGDUETA MIRALLES / Bibliotecària del Centre de Suport del Barcelonès de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
mpuigdueta@uoc.edu

ANNA ZÚÑIGA RUIZ / Directora del grup operatiu de Serveis de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
mpuigdueta@uoc.edu

Resum

CAT: La Biblioteca de la UOC (BUOC) ha ofert durant tres mesos (d'octubre a desembre de 2009), en fase de prova pilot, un servei de consulta i préstec de lectors de llibres electrònics (*e-readers*). Aquest nou desplegament s'ha dut a terme d'acord amb l'aposta general de la Universitat per la innovació en tecnologies aplicades a l'educació, i la voluntat de potenciar les col·leccions de llibres electrònics i l'ús dels dispositius de lectura de llibres electrònics com una extensió més de la tecnologia del Campus 5.0, en el suport a l'aprenentatge dels estudiants durant la seva formació a la Universitat. Aquest treball presenta en detall les especificacions de la prova pilot, a més de contenir una anàlisi i una avaluació dels resultats que s'han obtingut: punts forts i punts febles i relació dels aspectes que cal millorar i modificar, amb vista a la consolidació final del servei.



CAS: La Biblioteca de la UOC (BUOC) ha ofrecido durante tres meses (de octubre a diciembre de 2009), en fase de prueba piloto, un servicio de consulta y préstamo de lectores de libros electrónicos (*e-readers*). Este nuevo despliegue se ha desarrollado en consonancia con la apuesta general de la Universidad por la innovación en tecnologías aplicadas a la educación, y la voluntad de potenciar las colecciones de libros electrónicos y el uso de los dispositivos de lectura de libros electrónicos como una extensión más de la tecnología del Campus 5.0, en el apoyo al aprendizaje de los estudiantes durante su formación en la Universidad. Este trabajo presenta con detalle las especificaciones de la prueba piloto, además de contener un análisis y evaluación de los resultados obtenidos: ventajas, debilidades i relación de los aspectos que se deben mejorar y modificar de cara a la consolidación final del servicio.

ANG: The UOC Library (BUOC) has offered for three months (October-December 09), in pilot testing phase, an e-reader consultation and loan service. This new deployment has been developed in line with the general commitment of the university: technology innovation applied to learning and education, and willingness to promote the use of ebook collections and e-readers as an extension of UOC 5.0 Campus Technology, in supporting student learning during their training at the University. This paper presents in detail the specifics of the pilot testing in addition to containing an analysis and evaluation of results: advantages, weaknesses, list of issues to improve and change the face of final service consolidation.

Paraules clau

CAT: Llibres electrònics, dispositius de tinta electrònica, lectors de llibres electrònics, biblioteca universitària, biblioteca acadèmica, biblioteca virtual, Universitat Oberta de Catalunya, UOC, BUOC, servei de préstec

CAS: Libros electrónicos, dispositivos de tinta electrónica, lectores de libros electrónicos, biblioteca universitaria, biblioteca académica, biblioteca virtual, Universitat Oberta de Catalunya, UOC, BUOC, servicio de préstamo

ANG: Electronic book, eBook, Electronic ink devices, e-reader, University library, Virtual library, Academic library, Open University of Catalonia, UOC, BUOC, Loan services

1. Introducció

Des del 2008, i concretament durant el 2009, hem estat espectadors del creixent interès en el desenvolupament tecnològic de lectors de llibres electrònics (*e-readers*): en blanc i negre, de tinta electrònica, en color, amb pantalla tàctil, amb wifi, amb pantalla petita, gran, etc. Hi ha tantes opcions com necessitats poden tenir els usuaris, però, sobretot, tot sembla indicar que és una tecnologia que s'imposarà en el mercat durant els propers anys. Aquest fet és per alguns una oportunitat més de negoci de les empreses del



sector TIC i per a d'altres, una oportunitat per al canvi de model de negoci del sector editorial.

Les biblioteques universitàries, com a ens que facilita l'accés als recursos de suport a l'aprenentatge i a la investigació, exerceixen un paper fonamental en aquests canvis. Algunes biblioteques presencials ja ofereixen, entre els seus serveis, el préstec d'aparells audiovisuals i de portàtils, i han iniciat recentment el préstec de lectors de llibres electrònics. Això ho van tenir clar des del començament altres biblioteques universitàries com la Biblioteca Gabriel Ferraté (UPC), la Biblioteca de la Universitat Complutense de Madrid i la Biblioteca de la Universitat de Granada, entre d'altres.

La Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC) ofereix a la seva comunitat, sempre des del Campus Virtual, i, per tant, de manera telemàtica, tota una carta de serveis tradicionals d'una manera innovadora, a més d'altres serveis adaptats al Campus Virtual, cosa que ha facilitat anar cap a l'exploració de nous camps i nous mètodes en l'accés i en la distribució de la informació.

Els usuaris de la BUOC, pel model d'universitat en línia que té la UOC, disposen d'un equipament propi per al desenvolupament dels estudis. Aleshores, per què ara cal fer el préstec de lectors de llibres electrònics? El motiu principal és oferir als nostres usuaris l'accés a un gran nombre de materials d'aprenentatge propis de la UOC per mitjà d'un únic dispositiu que afavoreixi la tasca d'estudi i d'aprenentatge, amb l'avantatge que comporta la lectura sobre tinta electrònica amb relació a la lectura en un ordinador fix, en un portàtil, etc. I, per descomptat, potenciar l'ús i l'accés a les col·leccions de llibres electrònics subscrites des de la Biblioteca.

Un dels punts forts de la BUOC és l'adaptació constant als canvis que en el camp de les tecnologies de la informació es produeixen, per tal de cobrir les necessitats dels usuaris en qualsevol moment: estudiants, exalumnes, professorat, investigadors i personal de gestió.

La realitat editorial del nostre país, encara amb poca oferta de continguts adequats per a dispositius electrònics i, encara menys, per a lectors de llibres electrònics, i atès que el préstec digital encara no s'ha desenvolupat en el nostre territori, pot frenar el desplegament a gran escala d'aquest servei per part de les biblioteques universitàries. Tanmateix, la nostra realitat, la de la BUOC, és ben diferent, perquè una de les bases de l'aprenentatge de la UOC rau en els materials didàctics de producció pròpia,



que ja estan preparats per a ser llegits i per a treballar-hi mitjançant un lector de llibres electrònics.

L'any 2008 es comença a desenvolupar a la UOC el projecte *Tria! El llibre electrònic a la UOC*, dirigit des del Departament de Tecnologia Educativa, en què la BUOC participa activament. Aquest projecte té, com a objectiu final, oferir els materials i els recursos d'aprenentatge de producció pròpia a la UOC en multiformat, de manera que l'usuari pugui tenir plena llibertat per a decidir de quina manera hi vol accedir, i facilitar-li, un cop més, la tasca d'aprenentatge. Actualment, més d'un 60% de tots els materials de producció pròpia de la UOC són disponibles en els formats d'audiollibre (fitxers mp3, i en zip per a format Daisy), de videollibre (text i àudio en mp4), mobipocket (format text per a dispositius portàtils, llibres digitals i ordinadors), ePub (format text per a llibres digitals) i PDF (A6).

És en aquest context que la BUOC, com a ens que facilita recursos i eines de suport als seus usuaris, desenvolupa la prova pilot d'implementació d'un servei de consulta i préstec de llibres electrònics (servei que en un mateix paquet engloba els continguts i el continent, les col·leccions electròniques i els dispositius de lectura de llibres electrònics).

El plantejament del servei de consulta i préstec de llibres electrònics té com a principal objectiu facilitar l'accés i la consulta dels materials d'aprenentatge propis de la UOC, i també de totes les col·leccions de llibres electrònics i fonts d'informació subscrietes des de la BUOC, com a suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca dels membres de la UOC. El servei es planteja en fase de prova pilot, durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2009, de manera que permeti a la BUOC fer una anàlisi aprofundida dels resultats, per a poder desplegar a posteriori el servei consolidat, a mida sempre de les necessitats dels usuaris.

Aquest treball presenta en detall les especificacions de la prova pilot, a més de contenir una anàlisi i una avaluació dels resultats que s'han obtingut: punts forts i punts febles, relació dels aspectes que cal mantenir, i també, els aspectes que cal millorar i modificar, amb vista a la consolidació final del servei.



2. EL SERVEI DE CONSULTA I PRÉSTEC DE LLIBRES ELECTRÒNICS: sobre els serveis, la gestió tècnica, els usuaris, la col·lecció i la difusió

2.1 El servei de consulta i préstec. Presentació

El disseny del nou servei de préstec i consulta de dispositius de lectura electrònica s'ha de fonamentar en el caràcter virtual de la BUOC, i, per tant, des del primer moment, s'ha potenciat el servei de préstec i també s'ha millorat l'accés als continguts docents de producció pròpia de la UOC que hi ha a disposició dels nostres usuaris. Tanmateix, tot i la virtualitat de la BUOC, s'ha volgut oferir el servei de consulta a la sala d'aquests dispositius mitjançant la xarxa de centres de suport de què disposa la UOC.

L'objectiu del servei de préstec és oferir als usuaris la possibilitat de disposar d'un aparell de lectura de llibres electrònics, durant un període de temps determinat, per poder consultar les col·leccions de la BUOC.

L'objectiu del servei de consulta és oferir als usuaris de la xarxa territorial de centres de suport la possibilitat d'accedir *in situ* a la consulta de tota la col·lecció de materials d'aprenentatge de la UOC en format digital.

Aquest servei facilita als usuaris l'accés als materials, redueix la despesa en l'adquisició dels materials propis i el fons bibliogràfic en suport paper, afavoreix la desaparició de la producció dels materials de la UOC en format paper, i també, pel que fa a la gestió de la BUOC, redueix el temps dedicat a les gestions de manteniment i processament tècnic de les col·leccions, al mateix temps que allibera d'espai els centres de suport, ja que fins ara els materials didàctics de producció pròpia de la UOC eren disponibles en paper des dels centres de suport.

2.2. Usuaris del servei

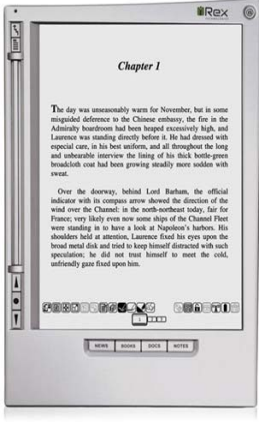
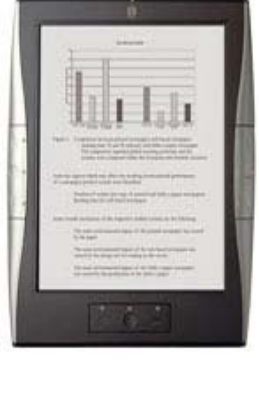
La BUOC s'ha proposat oferir, en fase de prova pilot, el servei de consulta i préstec de dispositius de lectura de llibres electrònics a tots els usuaris, per tal de donar resposta a les noves necessitats d'accés a la informació que cada col·lectiu d'usuaris tenia en el seu àmbit concret: estudiants, docents, investigadors i personal de gestió de la UOC. No es va seleccionar, per tant, una primera mostra de treball amb un únic perfil d'usuaris membres de la UOC, sinó que es va decidir oferir el servei a tots els usuaris de la UOC, independentment del seu rol.



Durant la prova pilot, per qüestions de logística, però, no es va poder oferir el préstec dels dispositius a domicili, tal com s'ofereix per a tots els materials del fons, i es va haver de limitar l'accés al servei als usuaris que podien recollir i tornar els lectors personalment als centres de suport.

2.3. El dispositiu

Durant la implementació de la prova pilot s'han fet servir els dispositius iRex Digital Series 1000S per al servei de consulta a sala i iLiad Book Edition per al servei de préstec. El nombre inicial de dispositius va ser de 15 aparells destinats al préstec i de 2 aparells per a la consulta a sala en els centres de suport.

	<p><i>iRex Iliad Book Edition</i></p> <p>Tinta electrònica</p> <p>Pes: 388 g Dimensions: 216 x 155 x 16 mm Mida de la pantalla: 8 polzades Resolució: 1.024 x 768 Tàctil: Sí Escala de grisos: 16 Expansió de memòria: MMC, CF Type II Connectivitat: Wifi, USB 1.1 Memòria: 128 MB Bateria: 15 h Formats: PDF, HTML, TXT, JPG, BMP, PNG, PRC/MOBI (altres via: FBReader, Gargoyle), DJVU</p>
	<p><i>iRex Digital Series 1000S</i></p> <p>Tinta electrònica</p> <p>Pes: 535 g Dimensions: 217 x 268 x 11,9 mm Mida de la pantalla: 10.2 polzades Resolució: 1,024 x 1.280 Tàctil: Sí Escala de grisos: 16 Expansió de memòria: SD, SDHC Connectivitat: Wifi, USB 2.0 Memòria: 128 MB Bateria: 8.000 pàgines Formats: Mobipocket, HTML, TXT, PDF, JPEG, PNG, GIF, TIFF i BMP</p>

Taula 1. Característiques i especificacions dels models de dispositiu de lectura de llibre electrònic escollits per la BUOC.



La tria d'aquests models va ser motivada, principalment, pel fet que van ser els que van obtenir una qualificació més bona per part dels estudiants de la UOC en l'anàlisi que es va portar a terme en el projecte *Tria! El llibre electrònic a la UOC*; i, en concret, perquè recullen característiques que hem considerat essencials per al nostre propòsit: facilitat d'accés i de navegació (pantalla tàctil), valor afegit en la interacció amb els continguts (opció de prendre notes i subratllar), connectivitat (wifi) i lectura dels formats dels materials de producció UOC (ePub, mobipocket i PDF).

El dispositiu en modalitat de préstec s'ofereix amb una col·lecció de llibres electrònics de literatura anglesa, a més d'una guia d'ús i funcionament de l'aparell. Es dona, per tant, llibertat perquè l'usuari, segons el perfil i les necessitats acadèmiques que tingui, pugui baixar a l'aparell els documents en format electrònic que li interessin per consultar-los en el dispositiu.

El dispositiu en modalitat de consulta es carrega *in situ* amb els continguts (materials didàctics) que l'usuari necessita consultar en cada moment.

2.4. Gestió tècnica i funcionament del servei

Per a tots dos serveis es va redactar una normativa provisional, equivalent a la normativa de préstec i consulta de la BUOC, però sempre adaptada a les necessitats específiques per a aquest tipus de dispositius.

A part de la limitació, ja esmentada, del préstec a domicili, també es va limitar, per a poder arribar al màxim d'usuaris possibles durant la prova pilot, el temps de préstec a 15 dies per a tots els usuaris, sense diferenciar perfils, i tampoc no es va permetre la renovació del préstec. De la mateix manera, la consulta en els centres de suport es va limitar a 2 hores.

D'altra banda, i per a assegurar l'ús adequat del dispositiu, es fa signar a l'usuari un formulari de compromís.

A més a més, també s'afegeixen a la normativa les especificacions tècniques de les parts components (bateria, carregador, llapis) pròpies del dispositiu, a tall d'inventari.

Finalment, també s'ha redactat un capítol de faltes i sancions propi, atès el cost del dispositiu i l'excepcionalitat del servei, que comprèn tant els canvis en la configuració del sistema, com els desperfectes ocasionats per haver-ne fet un mal ús i, fins i tot, el fet de no tornar l'aparell, faltes que poden



comportar sancions com ara la suspensió, més o menys prolongada, del servei i de l'accés als recursos electrònics de la BUOC, la reposició del dispositiu o l'abonament del seu valor.

Aquesta normativa també té pren en consideració, com tota la normativa de préstec de la BUOC, els usuaris als quals s'adreça i les condicions del préstec i de la consulta.

Quant a la gestió documental i al tractament físic dels dispositius, a l'hora d'exercir el control dels dispositius (préstec, reserves, usuaris...), per les característiques del préstec de la BUOC, es va pensar que seria convenient idear un sistema de gestió intern que es basés en el programari Millennium, que ja és l'aplicació que s'empra en la gestió del catàleg bibliogràfic de la BUOC, la qual cosa, a més, evitaria encarir els costos del projecte. Així, des del Servei de catalogació es va fer el tractament tècnic i físic dels dispositius com si es tractés d'un document més en paper, però marcant els registres de manera que es diferenciessin de la resta de registres bibliogràfics. Es va crear un registre bibliogràfic per a cada model de dispositiu amb les dades bàsiques (marca, model i mides de la pantalla) i es van penjar els diferents aparells com si fossin exemplars en paper. D'aquesta manera, els usuaris podien sol·licitar el préstec d'un dispositiu mitjançant el catàleg o gestionar les seves reserves des de l'apartat *El meu espai* de manera no presencial, en línia, tal com estan acostumats a fer-ho.

Pel que fa al tractament físic, es van identificar tots els complements que acompanyaven el dispositiu (font d'alimentació, cable USB, llapis òptic, manuals d'instruccions, etc.) amb etiquetes amb el nom de la BUOC, i es va descriure detalladament el contingut de cada dispositiu en cadascun dels ítems mitjançant notes i missatges interns dins del catàleg.

El procediment de petició de préstec, per als usuaris, no varia respecte del procediment habitual del Servei de préstec de documents de la BUOC. Els usuaris poden reservar el lector en línia, accedint a l'OPAC directament. S'ha creat un accés directe al registre a la pàgina d'inici de la BUOC, i també al web temàtic sobre el servei, des d'on es pot consultar i gestionar l'estat tant de la reserva com del préstec mitjançant l'apartat *El meu espai*. L'usuari fa la reserva o tramita el préstec i, quan el dispositiu està disponible, rep un avís per correu electrònic perquè el vagi a buscar al centre de suport escollit prèviament pel mateix usuari.

Quan l'usuari torna el dispositiu, hi ha un procediment tècnic per a garantir-ne el bon estat i poder-lo tornar a prestar, tal com la BUOC s'ha compromès



a fer en la normativa del Servei. És a dir, es fa una revisió del bon estat i del funcionament correcte del dispositiu, i es recarrega amb els documents i els continguts que s'han decidit subministrar per defecte amb el lector, per tal d'evitar que s'heretin possibles manipulacions o càrregues de documents dels usuaris anteriors i, en definitiva, assegurar-se del bon funcionament de l'aparell.

Des del punt de vista tècnic, també cal dir que hi ha 2 dispositius de cada model en reserva per a poder-ne substituir algun si es presenta qualsevol incidència de funcionament, i d'aquesta manera aconseguir que això afectés d'una manera molt més lleu la continuïtat del servei.

2.5. Els continguts (e-books)

Els continguts que per defecte carreguem en el dispositiu i que, per tant, s'ofereixen als usuaris de la UOC dins del lector consisteixen en una selecció de 40 títols de la literatura anglesa, que el proveïdor ofereix conjuntament amb el dispositiu en el moment d'adquirir-lo. A més a més, l'usuari del dispositiu és lliure de carregar qualsevol document en format digital, en les seves activitats d'aprenentatge, docència, recerca, etc., de totes les col·leccions subscrites per la BUOC, dels materials propis de la UOC i dels diferents repositoris de lliure accés que trobem al mercat.

En aquesta línia, però, la BUOC, amb la finalitat de facilitar als usuaris l'accés als documents en formats accessibles per als lectors de llibres electrònics i de potenciar el coneixement i l'ús de les seves col·leccions digitals, ha desenvolupat una pàgina web en la qual es faciliten de manera unificada els diferents accessos als recursos referents als llibres electrònics de què disposa la BUOC. Des d'aquesta pàgina, per tant, a més d'informar de la prova pilot, s'aprofita per donar un únic accés als continguts electrònics, oferint un accés directe al giny de cerca de recursos electrònics (Metalib-llibres electrònics); unes fitxes explicatives sobre les diverses col·leccions de llibres electrònics que la BUOC té subscrites de les diferents àrees d'estudi de la UOC, amb especificacions sobre els continguts i les condicions d'accés i de descàrrega, i també el procediment per a la baixada de documents. A més a més, també s'ofereix des de la pàgina web de llibres electrònics de la BUOC l'accés al propi giny de cerca de materials d'aprenentatge de la UOC, i una relació de llocs web des d'on els usuaris poden baixar llibres electrònics d'accés lliure o gratuït.

Les col·leccions de llibres electrònics de subscripció que la BUOC ofereix als usuaris són els següents: 1.800 monografies de caire tecnicoinformàtic



(Lecture Notes in Computer Science); 4.600 títols de llibres electrònics especialitzats en les àrees d'economia, sociologia, antropologia, ciències polítiques, literatura, història, educació, art, filosofia, psicologia, biblioteconomia i documentació, i lingüística (Netlibrary); 816 llibres electrònics de temàtica tècnica i informàtica (Safari Tech Books Online); 2.700 llibres en format electrònic de temàtica multidisciplinària (Springer ebooks); i 358 llibres electrònics de les àrees d'administració, economia i negocis, informàtica, geografia i història, humanitats, lingüística, educació i ciències socials (MyiLibrary).

Durant la prova pilot, es va incrementar la col·lecció de llibres electrònics amb una col·lecció de més de 500 informes sobre el món asiàtic (Business Insights - Access Asia); un total de 1.768 llibres electrònics dels editors Palgrave Macmillan i Nature Publishing Group (NPG), de les àrees d'economia, empresa i finances, llengua i lingüística, política i estudis internacionals, i estudis socials i culturals (Palgrave Connect); una col·lecció de llibres electrònics del proveïdor Elsevier especialitzats en les àrees temàtiques d'empresa, gestió i turisme, informàtica, finances, psicologia i comunicació; i una relació de 60 títols de la sèrie de negocis, gestió i economia, i 35 títols de la sèrie de ciències socials, de l'Emerald.

2.6. Difusió del servei

La campanya de difusió del servei de consulta i préstec de llibres electrònics en modalitat de prova pilot es pot concretar en dues línies principals: d'una banda, la creació d'un lloc web per oferir el servei de manera diferenciada de la resta i aglutinant en un sol lloc tota la informació sobre el funcionament del servei, l'accés als continguts i la informació sobre els lectors d'una manera clara; i de l'altra, tota la campanya de comunicació dirigida des de la BUOC per a difondre la notícia pels canals habituals de comunicació interna i externa de la UOC.

Es va fer una aposta important per a difondre aquesta notícia en mitjans de comunicació externs, com es pot veure en la nota de premsa del portal UOC, a la revista de la UOC *Walk-In*, en una notícia publicada al portal Universia, en una notícia publicada a Europapress, en les entrevistes a Catalunya Ràdio i RAC1, a la notícia publicada al diari *Levante*, a la notícia publicada a *El Mercantil Valenciano* i a la notícia publicada a *Press Releases*, entre d'altres.

Tots dos elements, web i campanya de difusió, han acomplert una funció indispensable perquè el servei arribés al màxim d'usuaris possibles, tant



interns com externs, i han causat l'impacte en el Servei que s'esperava en l'àmbit bibliotecari i institucional de la UOC.

El web de la prova pilot del Servei de consulta i préstec de llibres electrònics de la BUOC, en un total de 3 mesos, ha rebut un total de 14.382 visites, que han consultat un total de 28.845 pàgines, la qual cosa significa una mitjana de 2,01 pàgines vistes per usuari. La procedència de les visites ha estat de 82 països diferents, la major part de les quals s'ha concentrat a Espanya (13.174), seguida de Mèxic (247), Colòmbia (117), Regne Unit (80), Alemanya (70), Argentina (67), Andorra (67), França (49), Estats Units (45) i Veneçuela (33).

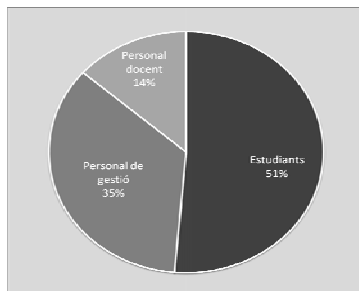
3. Anàlisi i avaluació dels resultats

Des de la BUOC es van constituir, com a elements de base per a l'anàlisi i l'avaluació de l'èxit de la prova pilot del Servei de consulta i préstec de dispositius de lectura de llibres electrònics, les eines següents:

- L'explotació de dades totals de préstecs i reserves dels dispositius de lectura de llibres electrònics que ens facilita el catàleg de la UOC.
- Els resultats de l'enquesta de satisfacció dels usuaris que la BUOC els ha fet arribar un cop finalitzat el període de préstec. En aquesta enquesta s'avaluava el Servei, els dispositius i els continguts electrònics de què disposaven.
- Els comentaris sobre el Servei que els usuaris ens han fet arribar a la bústia electrònica pròpia del Servei o pels canals de comunicació habituals que la BUOC posa a disposició dels seus usuaris (*La Biblioteca respon*).
- Els comentaris que han fet arribar els usuaris als diferents taulells d'informació dels centres de suport.

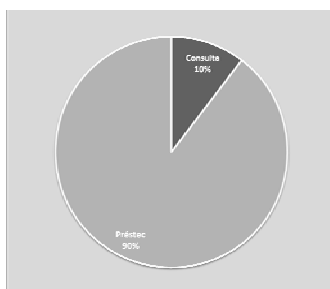
3.1. Explotació de dades d'ús del Catàleg bibliogràfic

Dels 15 dispositius de lectura de llibres electrònics disponibles en préstec, durant els mesos d'octubre a desembre de 2009 (un període de 92 dies), s'ha fet un total de 37 préstecs de 15 dies de durada cadascun.



Gràfic 1. Distribució per perfils dels usuaris del Servei de préstec de dispositius de lectura de llibres electrònics durant el període de prova pilot

Encara que la majoria dels usuaris del Servei de préstec, el 51%, han estat estudiants, és significatiu l'èxit de la posada en marxa del Servei entre el personal de gestió de la UOC (35%), probablement per la gran difusió interna que se'n va fer.



Gràfic 2. Ús dels serveis

El 90% dels serveis realitzats han estat de préstec.

El dia 31 de desembre de 2009 es va donar per tancada la prova pilot, i el Servei ha continuat de manera ininterrompuda fins a consolidar-se. S'han arribat a assolir cues de reserves de 300 usuaris en llistes d'espera.

Durant la prova pilot el registre a l'OPAC ha estat visitat 4036 vegades.



3.2. Enquesta de satisfacció dels usuaris

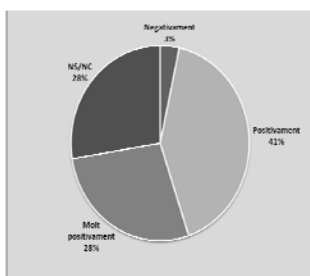
La BUOC ha elaborat una enquesta per a recollir la satisfacció dels usuaris del Servei de préstec i consulta de dispositius de lectura de llibres electrònics sobre tres aspectes: el servei, l'oferta de continguts i el dispositiu.

De les 37 enquestes enviades als usuaris que havien utilitzat el Servei, se'n van recollir 29 de completes.

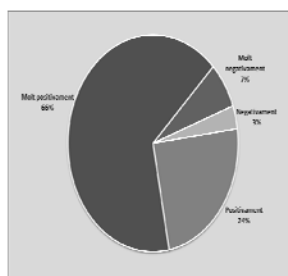
3.2.1. Sobre el Servei

Fruit de l'enquesta realitzada, observem que:

- El 69% dels usuaris valora positivament o molt positivament el Servei de consulta de dispositius de llibres electrònics als centres de suport, enfront del 3%, que el valora negativament, i el 28%, que respon NS/NC, probablement perquè ha utilitzat tan sols el Servei de préstec.
- El 90% valora molt positivament o positivament el Servei de préstec de dispositius de llibres electrònics, enfront del 10%, que el valora negativament o molt negativament.



Gràfic 3. Valoració del Servei de consulta



Gràfic 4. Valoració del Servei de préstec

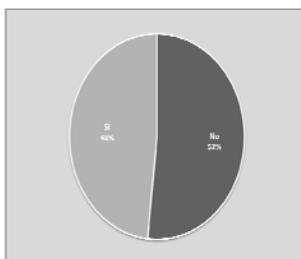
Quan se'ls pregunta sobre els aspectes que s'han de millorar, pel que fa al servei, els usuaris han expressat poca satisfacció envers la limitació de temps de durada del préstec, i han demanat que s'augmenti el nombre de



dispositius disponibles i l'extensió del servei a tots els usuaris, independentment de la seva localització geogràfica.

3.2.2. Sobre els continguts oferts

Del total d'usuaris que han respost l'enquesta, el 52% no troba adequada l'oferta de continguts des de la BUOC per a ser llegits mitjançant el dispositiu.



Gràfic 5. Valoració de l'adequació de l'oferta de continguts

Els usuaris consideren que l'oferta de continguts no s'adapta als usos del dispositiu i que caldria millorar-la d'acord amb les seves necessitats.

A partir dels comentaris que hem rebut, podem constatar que els usuaris, si bé valoren positivament el fet de disposar d'un cercador de tots els materials de la UOC disponibles en multiformat, valoren molt negativament el fet que aquest cercador no els permeti recuperar els materials d'una manera més clara, amb índexs d'estudis i assignatures, autors, etc.

La gran majoria d'usuaris comenten que han fet servir el lector per a baixar articles en PDF extrets de les bases de dades de la BUOC, i que no han utilitzat gairebé les col·leccions de llibres electrònics.

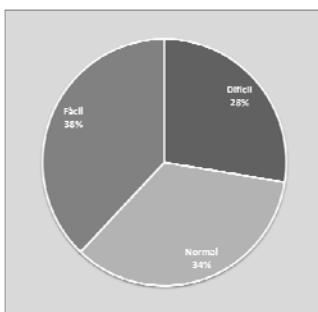
Els que han fet servir les col·leccions de llibres electrònics comenten que troben a faltar llibres en català i en castellà, i també llibres menys tècnics i de temàtica més diversa, multidisciplinària.

En resum, aquesta informació recollida de l'enquesta denota que el giny de cerca de materials UOC no permet recuperar el que necessita l'usuari; que les col·leccions electròniques de què disposa la BUOC, i que ofereix el mercat editorial, no tenen opcions de descàrrega en aquest tipus de



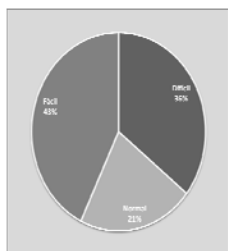
dispositius i, per tant, no s'adiuen a les necessitats dels usuaris de les biblioteques universitàries; i, en definitiva, que cal millorar l'oferta de col·leccions electròniques susceptibles de ser llegides mitjançant dispositius de lectura de llibres electrònics.

Pel que fa a l'accés als continguts electrònics des del web de llibres electrònics de la BUOC, el 38% dels usuaris enquestats el troben fàcil i el 34% normal, enfront del 28%, que el troben difícil.

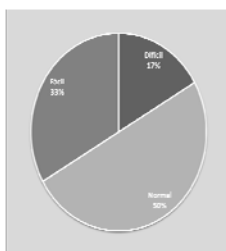


Gràfic 6. Valoració sobre l'accés als continguts per a descarregar al dispositiu de lectura de llibres electrònics

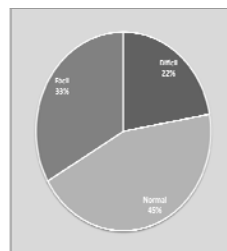
Si observem els graus de dificultat en funció del perfil, veiem que els estudiants són els que ho troben més difícil, el 36%, enfront del personal de gestió, el 22%, i del personal docent, el 17%. Això pot ser degut al fet que tant el personal de gestió com el personal docent estan acostumats a treballar en entorns virtuals, atesa la naturalesa pròpia de la UOC.



Gràfic 7. Valoració dels estudiants



Gràfic 8. Valoració del personal docent

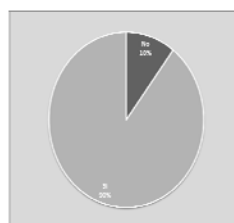
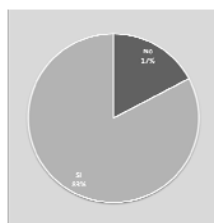
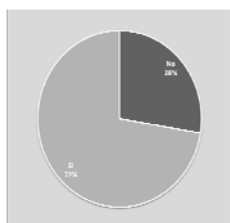


Gràfic 9. Valoració del personal de gestió



3.2.3. Sobre el dispositiu

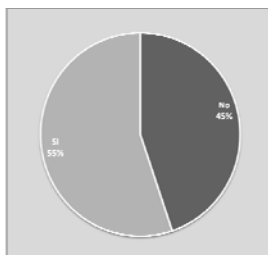
En aquest apartat de l'enquesta es preguntava als usuaris sobre la manera de llegir en pantalla els continguts, la resolució, els formats de lectura i les funcionalitats de l'aparell.



Gràfic 10. Baixar els continguts és fàcil? Gràfic 11. La lectura a la pantalla és còmoda? Gràfic 12. Els textos es llegeixen correctament?

Els gràfics mostren que la major part dels usuaris, el 72%, troba fàcil baixar els continguts al dispositiu de lectura de llibres electrònics, per a consultar-los posteriorment.

De la mateixa manera, un percentatge del 83% pensa que els continguts sobre la pantalla del dispositiu es llegeixen de manera còmoda, i el 92 %, és a dir, tots o quasi tots els usuaris, considera que els continguts es poden llegir perfectament des del dispositiu.



Gràfic 13. Les opcions de funcionament et semblen clares?



D'altra banda, observem que les opcions de funcionament del dispositiu no semblen del tot clares per a tots els usuaris. El 55 % opina que sí, enfront del 45%, que pensa que no.

Gairebé és la meitat; per tant, això denota que hem d'escollir dispositius més usables, més pràctics i amb opcions de funcionament més amigables per a tots els usuaris. I, d'altra banda, des de la BUOC hem de millorar els manuals i les guies d'ús de l'eina, que desenvolupem per facilitar als usuaris el coneixement de les funcionalitats i l'ús del dispositiu.

Finalment, a continuació recollim algunes observacions més directes dels usuaris referents al funcionament del dispositiu:

- Els agradaria poder manipular la pantalla directament amb els dits, amb les mans, i no mitjançant un llapis.
- Troben a faltar un diccionari intern.
- Troben que la resposta del lector en l'execució de les diferents accions és força lenta.

4. Conclusions

Atès l'èxit de la demanda en préstec dels lectors de llibres electrònics durant la fase de duració de la prova pilot, a partir de l'1 de gener de 2010, tot i que s'ha donat per acabat el període de prova, es pren la decisió de no interrompre el Servei i de continuar-lo oferint fins que es consolidi de manera definitiva, seguint les directrius de funcionament establertes fins aleshores.

Durant el mes de gener de 2010, s'inicia una etapa d'avaluació dels resultats de la prova pilot, i d'anàlisi, estudi i implementació de les possibles millores per a consolidar i integrar el Servei amb la resta de serveis oferts als usuaris de la BUOC.

Algunes de les millores detectades, durant l'avaluació dels resultats de la prova pilot, que cal aplicar al Servei en l'etapa de consolidació per a adaptar-lo a les necessitats dels usuaris són les següents:

- Pel que fa als dispositius: cal triar un nou lector de llibres electrònics, més amigable, usable i pràctic per als usuaris de la UOC.



– Pel que fa a la demanda: s'ha d'incrementar el nombre d'aparells en l'oferta del Servei de préstec, per tal de poder arribar a cobrir millor la demanda dels usuaris.

– Sobre la gestió del servei: cal aplicar millores en el procés tècnic (enriquiment del registre bibliogràfic, accessos, retocs en la normativa i els manuals d'usuari, i també la integració en línia del procediment de signatura del formulari de compromís).

– Respecte als continguts electrònics oferts: s'ha d'incrementar el fons de llibres electrònics, adaptats a les necessitats dels usuaris, i cobrir les mancances temàtiques de la col·lecció oferta fins ara als usuaris de la BUOC.

– I a l'efecte de difusió: cal establir les modificacions necessàries a la pàgina web del Servei de consulta i préstec de llibres electrònics de la BUOC, per a millorar la difusió del Servei tant en l'àmbit intern com extern.

Amb l'aplicació d'aquestes millores i d'altres que es puguin detectar abans de la consolidació del Servei, s'espera que els usuaris de la BUOC puguin gaudir a partir del mes d'abril d'un Servei de consulta i préstec de llibres electrònics més a la mida de les seves necessitats.

5. Agraïments

La posada en marxa del Servei de consulta i préstec de llibres electrònics ha estat un esforç conjunt de tot el personal de la Biblioteca. Volem agrair especialment la participació activa en el projecte a Xavier Duran i a Francesc March pel suport tècnic, a Beatriz Benítez per la tasca duta a terme en la gestió de la col·lecció i els continguts, a Gema Santos per la tasca de difusió i a Mònica Bonich per la seva participació en la gestió interna del procés i en l'establiment dels circuits amb els usuaris de recerca de la UOC.

6. Bibliografia

Clavero, Javier; Codina, Miquel; Pérez, Andrés; Serrat-Brustenga, Marta. «Servicio de préstamo de libros electrónicos de la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (BRGF)». *El profesional de la información*, 2009, març-abril, vol. 18, núm. 2, pàg. 237-241.



Costa-Knufinke, Joana. «Adaptación de las editoriales españolas al libro electrónico». *El profesional de la información*, 2010, gener-febrer, vol. 19, núm. 1, pàg. 13-20.

Europa Press. *La Biblioteca de la UOC ofereix 17 'e-readers' en préstec amb gran èxit*. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.europapress.es/catalunya/noticia-biblioteca-uoc-ofrece-17-readers-prestamo-gran-exito-20091023135611.html>>

Genuth, Iddo. «The future of electronic paper». A: *The future of things*. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.tfot.info/articles/1000/the-future-of-electronic-paper.html>>

Gil, Manuel; Jiménez, Francisco-Javier. *El nuevo paradigma del sector del libro*. Madrid: Trama Editorial, 2008.

Irex Iliad Digital series 1000S. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.irextechnologies.com/irexdr1000>>

Irex Iliad Book edition. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.irextechnologies.com/products/bookedition>>

Johnson, L.; Levine, A.; Smith, R.; Stone, S. *The 2010 Horizon Report*. Austin (Texas): The New Media Consortium, 2010. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.nmc.org/pdf/2010-Horizon-Report.pdf>>

Lara-Navarra, Pablo; Gros-Salvat, Begoña; Almirall, Magí. «Diseño de libros para dispositivos de tinta electrónica». *El profesional de la información*, 2008, juliol-agost, vol. 17, núm. 4, pàg. 390-395.

Ministerio de Cultura. *El libro y las nuevas tecnologías. El libro electrónico*, 2009. [Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.mcu.es/libro/docs/MC/CD/LIBROELECTRONICO.pdf>>

Monteoliva, Eloísa; Pérez-Ortiz, Carlos; Repiso, Rafael. «Lectores de documentos electrónicos». *El profesional de la información*, 2008, juliol-agost, vol. 17, núm. 4, pàg. 396-402.

Press Releases. *The Uoc - Open University of Catalonia - The Global Online University - The UOC Library Offers Loans of e-Book Readers*. [Data de consulta: 19/01/10].



<<http://www.pr.com/press-release/188823>>

Romero-Otero, Irene-Sofía; Giménez-Toledo, Elea; Martín-González, Juan-Carlos. «El e-book científico-técnico en el mercado español a partir del análisis de las agencias de suscripciones». *El profesional de la información*, 2010, gener-febrer, vol. 19, núm. 1, pàg. 21-27.

Universia. *La Universitat Oberta de Catalunya apuesta por el préstamo de e-books*. [Data de consulta: 19/01/10].
<http://www.universia.es/portada/actualidad/noticia_actualidad.jsp?noticia=102938>

Universidad Complutense de Madrid – Biblioteca. *Libros electrónicos*. [Data de consulta: 19/01/10].
<<http://www.ucm.es/BUCM/eis/29731.php>>

Universidad de Granada – Biblioteca. *Libros electrónicos*. [Data de consulta: 19/01/10].
<http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.html>

Universitat Politècnica de Catalunya – Biblioteca. *Llibres electrònics, e-books i e-readers*. [Data de consulta: 19/01/10].
<<http://bibliotecna.upc.edu/content/l1ibres-electr%C3%B2nics-e-books-i-e-readers>>

Universitat Oberta de Catalunya – Biblioteca (BUOC). *Servei de consulta i préstec de llibres electrònics. Normativa servei de consulta*. [Data de consulta: 19/01/10].
<<http://biblioteca.uoc.edu/ebooks/esp/ebooks02.html>>

Universitat Oberta de Catalunya – Biblioteca (BUOC). *Servei de consulta i préstec de llibres electrònics. Normativa servei de préstec*. [Data de consulta: 19/01/10].
<<http://biblioteca.uoc.edu/ebooks/esp/ebooks03.html>>

Universitat Oberta de Catalunya – Biblioteca (BUOC). *Servei de consulta i préstec de llibres electrònics*. [Data de consulta: 19/01/10].
<<http://biblioteca.uoc.edu/ebooks/cat/>>

Universitat Oberta de Catalunya. *La Biblioteca de la UOC estrena el préstec de llibres electrònics*. [Data de consulta: 19/01/10].



<http://www.uoc.edu/portal/catala/la_universitat/sala_de_prensa/noticies/2009/noticia_209.html>

Valverde, Llorenç. *Projecte TRIA – Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*.
[Data de consulta: 19/01/10].

<<http://www.youtube.com/watch?v=H88L184tjqc>>