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

El despliegue de un servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos: la experiencia de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC)

ELISABET CERVERA BIEDMA / Responsable del procesamiento técnico de los documentos de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
ecerverab@uoc.edu

CRISTINA LÓPEZ PÉREZ / Directora del grupo operativo de Recursos Documentales de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
clopezpe@uoc.edu

GERARD PAGÈS I CAMPS / Responsable de explotación y análisis de la colección y los servicios de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
gpagesic@uoc.edu

MARIA PUIGDUETA MIRALLES / Bibliotecaria del Centro de Apoyo del Barcelonès de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
mpuigdueta@uoc.edu

ANNA ZÚÑIGA RUIZ / Directora del grupo operativo de Servicios de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya
mpuigdueta@uoc.edu

Resumen
CAT: La Biblioteca de la UOC (BUOC) ha ofert durant tres mesos (octubre-desembre 09), en fase de prova pilot, un servei de consulta i préstec de lectors de llibres electrònics (*e-readers*). Aquest nou desplegament s'ha desenvolupat d'acord amb l'aposta general de la Universitat per la innovació en tecnologies aplicades a l'ensenyament, 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 obtinguts: 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 (octubre-diciembre 09), en fase de prueba piloto, un servicio de consulta y préstamo de

lectores de libros electrónicos (*e-readers*). Este nuevo despliegue se ha desarrollado de acuerdo con la apuesta general de la universidad por la innovación en tecnologías aplicadas a la enseñanza, 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 en detalle las especificaciones de la prueba piloto, además de contener un análisis y una evaluación de los resultados obtenidos: puntos fuertes y puntos débiles, y relación de los aspectos que hay que mejorar y modificar con vistas a la consolidación final del servicio.
ING: 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.

Palabras clave
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
ING: electronic book, eBook, electronic ink devices, e-reader, university library, academic library, Virtual Library, Open University of Catalonia, UOC, BUOC, Loan services

1. Introducción

Desde el año 2008, y concretamente durante el pasado 2009, hemos sido espectadores del interés creciente en el desarrollo tecnológico de los lectores de libros electrónicos (*e-readers*): blanco y negro, tinta electrónica, color, con pantalla táctil, con Wi-Fi, con pantalla pequeña, grande, etc. Hay tantas opciones como necesidades puedan tener los usuarios, pero todo parece indicar sobre todo que es una tecnología que se impondrá en el mercado en los próximos años. Este hecho es para algunos una oportunidad más de negocio de las empresas del sector TIC, y para otros, una oportunidad para el cambio de modelo de negocio del sector editorial.

Las bibliotecas universitarias, como entes que facilitan el acceso a los recursos de apoyo al aprendizaje y a la investigación, ejercen un papel fundamental en estos cambios. Algunas bibliotecas presenciales ya ofrecen, entre sus servicios, el préstamo de aparatos audiovisuales y de ordenadores portátiles, y recientemente han iniciado el préstamo de lectores de libros electrónicos. Lo tuvieron claro desde el principio otras bibliotecas universitarias, como la Biblioteca Gabriel Ferraté (UPC), la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid y la Biblioteca de la Universidad de Granada, entre otras.

La Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC) ofrece a su comunidad, siempre desde el Campus Virtual y, por lo tanto, de manera telemática, toda una carta de servicios tradicionales de una manera innovadora, además de otros servicios adaptados al Campus Virtual que han facilitado que se vaya hacia la exploración de nuevos campos y nuevos métodos en el acceso y en la distribución de la información.

Los usuarios de la BUOC, por el modelo de universidad en línea de la UOC, disponen de un equipamiento propio para el desarrollo de los estudios. Entonces ¿por qué hay que hacer el préstamo de lectores de libros electrónicos ahora? El motivo principal es ofrecer a nuestros usuarios el acceso a un gran número de materiales de aprendizaje propios de la UOC por medio de un único dispositivo que favorezca la tarea de estudio y de aprendizaje de los estudiantes, con la ventaja que comporta la lectura sobre tinta electrónica respecto de la lectura en un ordenador personal, un portátil, etc. Y, por supuesto, potenciar el uso y el acceso a las colecciones de libros electrónicos suscritas desde la Biblioteca.

Uno de los puntos fuertes de la BUOC es su adaptación constante a los cambios que se producen en el campo de las tecnologías de la información, para cubrir las necesidades de sus usuarios —estudiantes, ex alumnos, profesorado, investigadores y personal de gestión— en cualquier momento.

La realidad editorial de nuestro país, todavía con poca oferta de contenidos adecuados para dispositivos electrónicos y, menos aún, para lectores de libros electrónicos, y dado que el préstamo digital todavía no se ha desarrollado en nuestro territorio, puede frenar el despliegue a gran escala de este servicio por parte de las bibliotecas universitarias. Sin embargo, nuestra realidad, la de la BUOC, es muy diferente, porque una de las bases del aprendizaje de la UOC estriba en los materiales didácticos de

producción propia, que ya están preparados para leerlos y trabajar con un lector de libros electrónicos.

Durante el año 2008 se empezó a desarrollar en la UOC el proyecto *¡ELIGE! El libro electrónico en la UOC*, dirigido desde el Área de Tecnología Educativa, en el que la BUOC participa activamente. Este proyecto tiene como objetivo final ofrecer los materiales y los recursos de aprendizaje de producción propia de la UOC en multiformato, de manera que el usuario pueda tener plena libertad para decidir cómo quiere acceder a ellos, y facilitarle, una vez más, la tarea de aprendizaje. Actualmente, más de un 60% de todos los materiales de producción propia de la UOC están disponibles en los formatos de audiolibro (ficheros en MP3 y en zip para DAISY), de videolibro (texto y audio en MP4), Mobipocket (formato de texto para dispositivos portátiles, libros electrónicos y ordenadores personales), ePub (formato de texto para libros electrónicos) y PDF(A6).

En este contexto, la BUOC, como ente que facilita recursos y herramientas de apoyo a los usuarios, ha llevado a cabo la prueba piloto de implementación de un servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos (servicio que en un mismo paquete engloba los contenidos y el continente, las colecciones electrónicas y los dispositivos de lectura de libros electrónicos).

El planteamiento del servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos tiene como principales objetivos facilitar el acceso y la consulta de los materiales de aprendizaje propios de la UOC, y de todas las colecciones de libros electrónicos y fuentes de información suscritas desde la BUOC, como apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación de los miembros de la universidad. El servicio se planteó en fase de prueba piloto, durante los meses de octubre a diciembre de 2009, de forma que permitiera a la BUOC hacer un análisis profundizado de los resultados, para poder desplegar *a posteriori* el servicio consolidado, a la medida siempre de las necesidades de los usuarios.

Este trabajo presenta en detalle las especificaciones de la prueba piloto, además de contener un análisis y una evaluación de los resultados obtenidos: puntos fuertes y puntos débiles, relación de los aspectos que hay que mantener, y también los aspectos que hay que mejorar y modificar con vistas a la consolidación final del servicio.

2. EL SERVICIO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE LIBROS ELECTRÓNICOS: sobre servicios, gestión técnica, usuarios, colección y difusión

2.1. El servicio de préstamo y consulta: presentación

El diseño del nuevo servicio de préstamo y consulta de dispositivos de lectura electrónica se ha fundamentado en el carácter virtual de la BUOC, y, por lo tanto, desde el primer momento se ha potenciado el servicio de préstamo y se ha mejorado el acceso a los contenidos docentes de producción propia de la UOC a disposición de nuestros usuarios. No obstante, pese a la virtualidad de la BUOC, se ha querido ofrecer el servicio de consulta en sala de estos dispositivos mediante la red de centros de apoyo de que dispone la UOC.

El objetivo del servicio de préstamo es ofrecer a los usuarios la posibilidad de disponer de un aparato de lectura de libros electrónicos, durante un periodo de tiempo determinado, para utilizar las colecciones de la BUOC.

El objetivo del servicio de consulta es ofrecer a los usuarios de la red territorial de centros de apoyo la posibilidad de acceder *in situ* a la consulta de toda la colección de materiales de aprendizaje de la UOC en formato digital.

Este servicio facilita a los usuarios el acceso a los materiales, reduce el gasto en la adquisición de los materiales propios y el fondo bibliográfico en soporte papel, favorece la desaparición de la producción de los materiales de la UOC en formado papel, y también, en cuanto a gestión de la BUOC, reduce el tiempo dedicado a las gestiones de mantenimiento y procesamiento técnico de las colecciones, a la vez que libera de espacio a los centros de apoyo, puesto que hasta ahora los materiales didácticos de producción propia de la UOC estaban disponibles en papel desde los centros de apoyo.

2.2. Usuarios del servicio

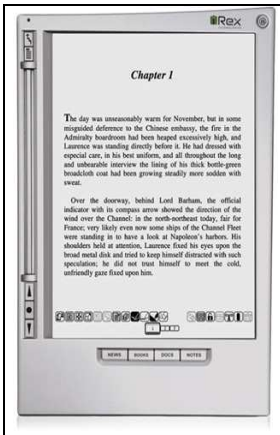
En la BUOC nos hemos propuesto ofrecer, en fase de prueba piloto, el servicio de préstamo y consulta de dispositivos de lectura de libros electrónicos a todos los usuarios, para dar respuesta a las nuevas necesidades de acceso a la información que presentaban cada uno de ellos en su ámbito concreto: estudiantes, docentes, investigadores y personal de

gestión de la UOC. No se seleccionó, por tanto, una primera muestra de trabajo con un único perfil de usuarios miembros de la UOC, sino que se decidió ofrecer el servicio a todos los usuarios de la UOC, independientemente de su rol.

Sin embargo, durante la prueba piloto, por cuestiones de logística, no se pudo ofrecer el préstamo a domicilio de los dispositivos, tal como se ofrece para todo el fondo, y se tuvo que limitar el acceso al servicio a los usuarios que podían recoger y devolver los lectores personalmente en los centros de apoyo.

2.3. Los dispositivos

Durante la implementación de la prueba piloto se han usado los dispositivos IRex Iliad Book Edition para el préstamo e IRex Digital Series 1000S para el servicio de consulta en sala. El número inicial de dispositivos fue de 15 aparatos destinados al préstamo y 2 a la consulta en los centros de apoyo.

	*IRex Iliad Book Edition* Tinta electrónica **Peso:** 388 g **Dimensiones:** 216 x 155 x 16 mm **Medida de la pantalla:** 8 pulgadas **Resolución:** 1.024 x 768 **Táctil:** Sí **Escala de grises:** 16 **Expansión de memoria:** MMC, CF Type II **Conectividad:** Wifi, USB 1.1 **Memoria:** 128 MB **Batería:** 15 horas **Formatos:** PDF, HTML, TXT, JPG, BMP, PNG, PRC/MOBI (otros vía FBReader, Gargoyle), DJVU

	IRex Digital Series 1000S Tinta electrónica **Peso:** 535 g **Dimensiones:** 217 x 268 x 11,9 mm **Medida de la pantalla:** 10,2 pulgadas **Resolución:** 1.024 x 1.280 **Táctil:** Sí **Escala de grises:** 16 **Expansión de memoria:** SD, SDHC **Conectividad:** Wifi, USB 2.0 **Memoria:** 128 MB **Batería:** 8.000 páginas **Formatos:** Mobipocket, HTML, TXT, PDF, JPEG, PNG, GIF, TIFF, BMP

Tabla 1. Características y especificaciones de los modelos de dispositivo de lectura de libro electrónico escogidos por la BUOC.

La elección de estos modelos se hizo, principalmente, porque fueron los que obtuvieron una mejor calificación de los estudiantes de la universidad en el análisis que se hizo en el proyecto ¡ELIGE! de la UOC. Y, en concreto, porque reúnen características que hemos considerado esenciales para nuestro propósito: facilidad de acceso y navegación (pantalla táctil), valor añadido en la interacción con los contenidos (opción de tomar notas y subrayar), conectividad (Wi-Fi) y lectura del formatos de los materiales de producción UOC (ePub, Mobipocket y PDF).

El dispositivo en modalidad de préstamo se ofrece con una colección de libros electrónicos de la literatura inglesa, además de una guía de uso y funcionamiento del aparato. Se da, por lo tanto, libertad para que el usuario, según su perfil y sus necesidades académicas, pueda descargar en el aparato los documentos en formato electrónico que le interesen para consultarlos en el dispositivo.

El dispositivo en modalidad de consulta se carga *in situ* con los contenidos (materiales didácticos) que el usuario necesita consultar en cada momento.

2.4. Gestión técnica y funcionamiento del servicio

Para los dos servicios, préstamo y consulta, se redactó una normativa provisional, equivalente a la de préstamo y consulta de la BUOC, pero siempre adaptada a las necesidades específicas para este tipo de

dispositivos.

Aparte de la limitación, ya mencionada, del préstamo a domicilio, también se limitó, para poder llegar al máximo de usuarios posibles durante la prueba piloto, el tiempo de préstamo a 15 días para todos los usuarios, sin diferenciar perfiles, y tampoco se permitió la renovación del préstamo. Asimismo, la consulta en los centros de apoyo se limitó a 2 horas.

Por otro lado, y para asegurar la adecuada utilización del dispositivo, se hizo firmar al usuario un formulario de compromiso.

Además, también se añadieron en la normativa las especificaciones técnicas de las partes componentes (batería, cargador, lápiz) propias del dispositivo, a manera de inventario.

Por último, se redactó un capítulo de faltas y sanciones propio, dado el coste del dispositivo y la excepcionalidad del servicio, que comprenden tanto los cambios en la configuración del sistema como los desperfectos causados por haber hecho un mal uso e, incluso, el hecho de no devolver el aparato. Estas faltas pueden comportar sanciones como la suspensión, más o menos prolongada, del servicio y del acceso a los recursos electrónicos de la BUOC, la reposición del dispositivo o el pago de su valor.

Esta normativa también recoge, como toda la normativa de préstamo de la BUOC, los usuarios a los que se dirige y las condiciones del préstamo y de la consulta.

En cuanto a la gestión documental y el tratamiento físico de los dispositivos, a la hora de hacer un control de los dispositivos (préstamo, reservas, usuarios...), por las características del préstamo de la BUOC, se pensó que sería conveniente, además de no querer encarecer los costes del proyecto, idear un sistema de gestión interno que se basara en el programa informático Millennium, que ya es la aplicación que se emplea en la gestión del catálogo bibliográfico de la BUOC. Así, desde el servicio de catalogación se hizo el tratamiento técnico y físico de los dispositivos como si se tratara de un documento más en papel, pero marcando los registros de forma que se diferenciaran del resto de los registros bibliográficos. Se creó un registro bibliográfico para cada modelo de dispositivo con los datos básicos (marca, modelo y medidas de la pantalla) y se cargaron los diferentes aparatos como si fueran ejemplares en papel. De este modo, los usuarios podían solicitar el préstamo de un dispositivo mediante el catálogo y gestionar las

reservas mediante el apartado *Mi espacio*, de manera no presencial, en línea, tal como están acostumbrados a hacer.

En cuanto al tratamiento físico, se identificaron todos los complementos que acompañaban al dispositivo (fuente de alimentación, cable USB, lápiz óptico, manuales de instrucciones...) con etiquetas con el nombre de la BUOC, y se describió en detalle el contenido de cada dispositivo en cada uno de los ítems mediante notas y mensajes internos dentro del catálogo.

El procedimiento de petición de préstamo por parte de los usuarios no varía respecto al servicio de préstamo de documentos de la BUOC. Los usuarios pueden reservar el lector, en línea, accediendo al OPAC directamente. Se ha creado un acceso directo al registro en la página de inicio de la BUOC y en el web temático sobre el servicio, desde el que se puede consultar y gestionar el estado tanto de la reserva como del préstamo mediante el apartado *Mi espacio*. El usuario hace la reserva/préstamo y, cuando el dispositivo está disponible, recibe un aviso por correo electrónico para que pueda ir a recogerlo al centro de apoyo escogido previamente por el propio usuario.

Cuando el usuario devuelve el dispositivo, hay un procedimiento técnico para garantizar su buen estado y poder prestarlo de nuevo tal como la BUOC se ha comprometido a hacer en la normativa del servicio. Es decir, se hace una revisión del buen estado y del correcto funcionamiento del dispositivo, y se recarga con los documentos y los contenidos que se han decidido suministrar por defecto con el lector, para evitar que se hereden posibles manipulaciones o cargas de documentos de los usuarios anteriores y, en definitiva, para asegurarse del buen funcionamiento del dispositivo.

En lo referente al aspecto técnico, también hay que decir que había dos dispositivos de cada modelo en reserva, para poder hacer alguna sustitución si se presentaba cualquier incidencia de funcionamiento y que, de este modo, no quedara afectada la continuidad del servicio.

2.5. Los contenidos (libros electrónicos)

Los contenidos que por defecto cargamos en el dispositivo y que, por lo tanto, se ofrecen a los usuarios de la UOC dentro del lector, consisten en una selección de cuarenta títulos de la literatura inglesa, que el proveedor ofrecía junto con el dispositivo en el momento de su adquisición. Además, el usuario del dispositivo es libre de cargar cualquier documento en formato

digital en sus actividades de aprendizaje, docencia, investigación, etc., de todas las colecciones suscritas por la BUOC, de los materiales propios de la UOC y de los diferentes repositorios de libre acceso que encontramos en el mercado.

Pero, en esta línea, la BUOC, con el fin de facilitar a los usuarios el acceso a los documentos en formatos accesibles para los lectores de libros electrónicos y potenciar el conocimiento y la utilización de sus colecciones digitales, ha desarrollado una página web en la que se facilitan unificadamente los diferentes accesos a los recursos en torno a los libros electrónicos de que dispone la BUOC. Desde esta página, por tanto, además de informar sobre la prueba piloto, se aprovecha para dar un único acceso a los contenidos electrónicos con un acceso directo al *widget* de búsqueda de recursos electrónicos (Metalib-libros electrónicos), unas fichas explicativas sobre las diversas colecciones de libros electrónicos que la BUOC tiene suscritas de las diferentes áreas de estudio de la UOC, con especificaciones sobre los contenidos, las condiciones de acceso y de descarga y el procedimiento para bajar los documentos. Además, también se ofrece desde la página web de libros electrónicos de la BUOC el acceso al *widget* de búsqueda de materiales de aprendizaje de la UOC y una relación de sitios web desde los que los usuarios pueden descargar libros electrónicos de acceso libre y gratuito.

Las colecciones de libros electrónicos de suscripción que la BUOC ofrece a los usuarios son: un total de 1.800 monografías de carácter técnico-informático (Lecture Notes in Computer Science); 4.600 títulos de libros electrónicos especializados en las áreas de economía, sociología, antropología, ciencias políticas, literatura, historia, educación, arte, filosofía, psicología, biblioteconomía y documentación y lingüística (Netlibrary); 816 libros electrónicos de temática técnica e informática (Safari Tech Books Online); 2.700 libros en formato electrónico de temática multidisciplinaria (Springer ebooks), y 358 libros electrónicos de las áreas de administración, economía y negocios, informática, geografía e historia, humanidades, lingüística, educación y ciencias sociales (MyiLibrary).

Durante la prueba piloto, la colección de libros electrónicos se incrementó con una colección de más de 500 informes sobre el mundo asiático (Business Insights – Access Asia); un total de 1.768 libros electrónicos de los editores Palgrave Macmillan y Nature Publishing Group (NPG), de las áreas de economía, empresa y finanzas, lengua y lingüística, política y estudios internacionales, y estudios sociales y culturales (Palgrave

Connect); una colección de libros electrónicos del proveedor Elsevier especializados en las áreas temáticas de empresa, gestión y turismo, informática, finanzas, psicología y comunicación; una relación de 60 títulos de la serie de negocios, gestión y economía, y 35 títulos de la serie de ciencias sociales de la Emerald.

2.6. Difusión del servicio

La campaña de difusión del servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos en modalidad de prueba piloto se puede concretar en dos líneas principales: por un lado, la creación de un sitio web para ofrecer el servicio de manera diferenciada del resto y aglutinando en un solo lugar toda la información sobre el funcionamiento del servicio, el acceso a los contenidos y la información sobre los lectores de una manera clara; por otro, toda la campaña de comunicación dirigida desde la BUOC, con la difusión de la noticia por los canales habituales de comunicación interna y externa de la UOC.

Se hizo una apuesta importante por hacer la difusión en medios de comunicación externos, tal como puede verse en la nota de prensa en el portal UOC y en la revista de la UOC *Walk In*. Concretamente, salieron una noticia publicada en el portal Universia, una noticia publicada en Europa Press, una entrevista en Catalunya Ràdio y otra en RAC1, una noticia publicada en el periódico *Levante*, una noticia publicada en *El Mercantil Valenciano* y una noticia publicada en *Press Releases*, entre otras.

Los dos elementos, web y campaña de difusión, han cumplido una función indispensable para que el servicio haya llegado al máximo número de usuarios posible, tanto internos como externos, y han causado el impacto del servicio que se esperaba desde el ámbito bibliotecario e institucional de la UOC.

La web de la prueba piloto del servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos de la BUOC, en un periodo de 3 meses, ha recibido un total de 14.382 visitas, que han consultado un total de 28.845 páginas, lo que significa una media de 2,01 páginas vistas por usuario. La procedencia de las visitas ha sido de 82 países diferentes, la mayor parte de ellas se han concentrado en España (13.174), seguida de México (247), Colombia (117), Reino Unido (80), Alemania (70), Argentina (67), Andorra (67), Francia (49), Estados Unidos (45) y Venezuela (33).

3. Análisis y evaluación de los resultados

Desde la BUOC se constituyeron, como elementos básicos para el análisis y la evaluación del éxito de la prueba piloto del servicio de préstamo y consulta de dispositivos de lectura de libros electrónicos, las siguientes herramientas:

– La explotación de datos totales de préstamos y reservas de los dispositivos de lectura de libros electrónicos que nos facilita el catálogo de la UOC.
– Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios que la BUOC les ha hecho llegar una vez finalizado el periodo de préstamo. En esta encuesta se evaluaba el servicio, los dispositivos y los contenidos electrónicos de que disponían.
– Los comentarios sobre el servicio que los usuarios nos han hecho llegar al buzón electrónico propio del servicio o por los canales de comunicación habituales que la BUOC pone a disposición de sus usuarios (*La Biblioteca responde*).
– Los comentarios que han hecho llegar los usuarios a los diferentes mostradores de información de los centros de apoyo.

3.1. Explotación de datos de uso del catálogo bibliográfico

De los 15 dispositivos de lectura de libros electrónicos disponibles en préstamo, durante los meses de octubre a diciembre de 2009 (92 días en total), se ha hecho un total de 37 préstamos de 15 días de duración cada uno.

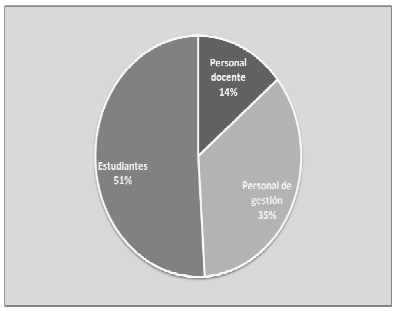


Gráfico 1. Distribución por perfiles de los usuarios del servicio de préstamo de dispositivos de lectura de libros electrónicos durante el periodo de prueba piloto

Aunque la mayoría de los usuarios del servicio de préstamo, el 51%, han sido estudiantes, es significativo el éxito de la puesta en marcha del servicio entre el personal de gestión de la UOC, el 35%, probablemente por la gran difusión interna que se hizo.

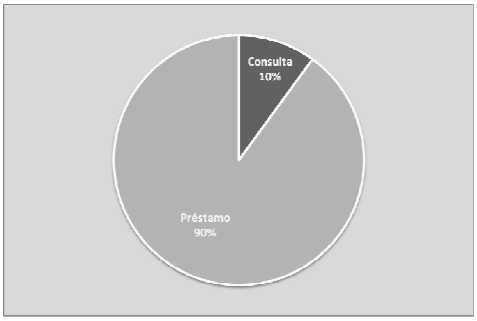


Gráfico 2. Uso de los servicios

El 90% de los servicios que se llevaron a cabo fueron de préstamo.

El día 31 de diciembre de 2009 se dio por acabada la prueba piloto, y desde entonces el servicio ha continuado de manera ininterrumpida hasta consolidarse, con colas de reservas de 300 usuarios en listas de espera.

Durante la prueba piloto, el registro en el OPAC se visitó 4.036 veces.

3.2. Encuesta de satisfacción de los usuarios

La BUOC ha elaborado una encuesta para recoger la satisfacción de los usuarios del servicio de préstamo y consulta de dispositivos de lectura de libros electrónicos sobre tres aspectos: el servicio, la oferta de contenidos y el dispositivo.

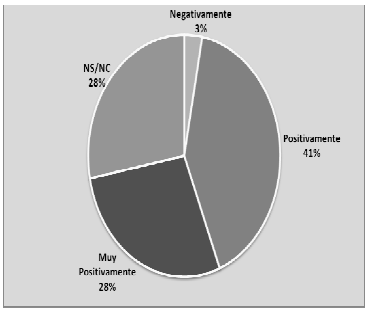
Del total de las 37 encuestas que se enviaron a los usuarios que habían utilizado el servicio, se recogieron 29 completas.

3.2.1. Sobre el servicio

Fruto de la encuesta realizada, observamos que:

– El 69% valora positivamente o muy positivamente el servicio de consulta de dispositivos de libros electrónicos en los centros de apoyo, frente al 3%, que lo valora negativamente, y al 28%, que responde NS/NC, probablemente porque ha usado tan sólo el servicio de préstamo.

– El 90% valora muy positivamente o positivamente el servicio de préstamo de dispositivos de libros electrónicos, frente al 10%, que lo valora negativamente o muy negativamente.



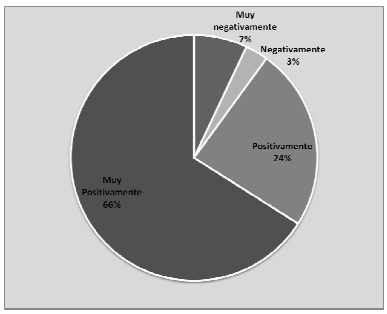


Gráfico 3. Valoración del servicio de consulta *Gráfico 4. Valoración del servicio de préstamo*

Cuando se les pregunta sobre los aspectos que hay que mejorar en cuanto al servicio, los usuarios han expresado poca satisfacción en lo relativo a la limitación de tiempo de duración del préstamo y han pedido que se aumente el número de dispositivos disponibles y la extensión del servicio a todos los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica.

3.2.2. Sobre los contenidos que se ofrecen

Del total de usuarios que han respondido la encuesta, al 52% no le parece adecuada la oferta de contenidos para ser leídos mediante el dispositivo hecha por la BUOC.

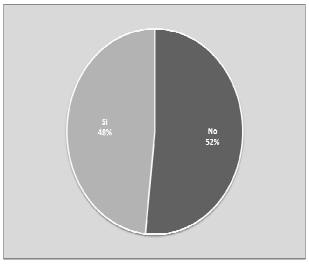


Gráfico 5. Valoración de la adecuación de la oferta de contenidos

El usuario considera que la oferta de contenidos no se adapta a los usos del dispositivo y que habría que mejorarla de acuerdo con sus necesidades.

A partir de los comentarios que se han recibido, podemos constatar que los usuarios, si bien valoran positivamente el hecho de disponer de un buscador de todos los materiales de la UOC disponibles en multiformato, valoran muy negativamente el hecho de que este buscador no les permita recuperar los materiales de una manera más clara, con índices de estudios o asignaturas, autores, etc.

La gran mayoría comenta que ha usado el lector para bajar artículos en PDF extraídos de las bases de datos de la BUOC, y que no ha usado casi las colecciones de libros electrónicos.

Los que han usado las colecciones de libros electrónicos comentan que echan de menos libros en catalán y en castellano, y también libros menos técnicos y de temática más diversa, multidisciplinaria.

En resumen, esta información recogida de la encuesta denota que el *widget* de búsqueda de materiales UOC no permite recuperar lo que necesita el usuario; que las colecciones electrónicas de que dispone la BUOC, y que ofrece el mercado editorial, no disponen de opciones de descarga en este tipo de dispositivos y, por lo tanto, no son las adecuadas para las necesidades de los usuarios de las bibliotecas universitarias; y, en definitiva, que hay que mejorar la oferta de colecciones electrónicas susceptibles de ser leídas mediante dispositivos de lectura de libros electrónicos.

En cuanto al acceso a los contenidos electrónicos desde el web de libros electrónicos de la BUOC, el 38% de los usuarios encuestados lo encuentran fácil, y el 34%, normal, frente al 28%, que lo encuentran difícil.

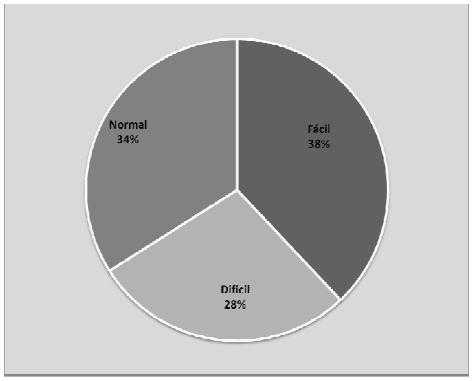
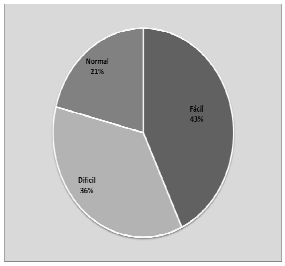
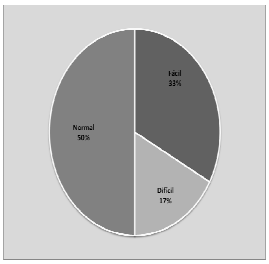


Gráfico 6. Valoración sobre el acceso a los contenidos para descargar en el dispositivo de lectura de libros electrónicos

Si observamos los grados de dificultad según el perfil, vemos que los estudiantes son los que lo encuentran más difícil, el 36%, frente al personal de gestión, con el 22%, y el personal docente, con el 17%. Esto puede ser debido al hecho de que tanto el personal de gestión como el personal docente están acostumbrados a trabajar en entornos virtuales, dada la naturaleza propia de la UOC.





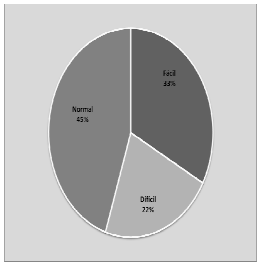
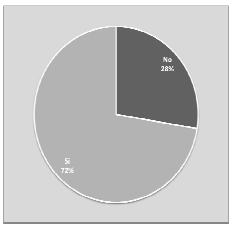
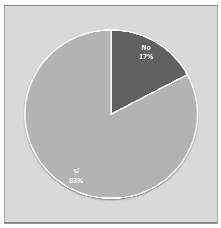


Gráfico 7. Valoración de los estudiantes *Gráfico 8. Valoración del personal docente* *Gráfico 9. Valoración del personal de gestión*

3.2.3. Sobre el dispositivo

En este apartado de la encuesta se preguntaba a los usuarios sobre la manera de leer en pantalla los contenidos, la resolución, los formatos de lectura y las funcionalidades del aparato.





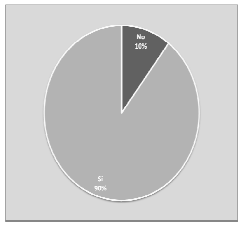


Gráfico 10. ¿Bajar los contenidos es fácil? *Gráfico 11. ¿La lectura en la pantalla es cómoda?* *Gráfico 12. ¿Los textos se leen correctamente?*

Los gráficos muestran que la mayor parte de los usuarios, el 72%, encuentra fácil bajar los contenidos al dispositivo de lectura de libros electrónicos para consultarlos posteriormente.

Del mismo modo, un porcentaje del 83% cree que los contenidos sobre la pantalla del dispositivo se leen de manera cómoda, y el 92 %, es decir, todos o casi todos, considera que los contenidos se pueden leer perfectamente desde el dispositivo.

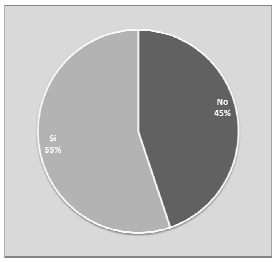


Gráfico 13. ¿Las opciones de funcionamiento te parecen claras?

Por otra parte, observamos que las opciones de funcionamiento del

dispositivo no parecen del todo claras para todos los usuarios. El 55% opina que sí, frente al 45%, que cree que no.

Casi es la mitad. Por lo tanto, esto denota que debemos elegir dispositivos más usables, más prácticos y con opciones de funcionamiento más amigables para todos los usuarios. Y, por otro lado, desde la BUOC tenemos que mejorar los manuales o guías de uso de la herramienta, que desarrollamos para facilitar a los usuarios el conocimiento de las funcionalidades y el uso del dispositivo.

Algunas observaciones más directas por parte de los usuarios que debemos destacar, en cuanto al funcionamiento del dispositivo, son las siguientes:

– Les gustaría poder manipular la pantalla directamente con los dedos y las manos, y no mediante un lápiz.
– Echan de menos un diccionario interno.
– Les parece que la respuesta del lector en la ejecución de las diferentes acciones es bastante lenta.

4. Conclusiones

Dado el éxito de la demanda de préstamo de los lectores de libros electrónicos durante la fase de la prueba piloto, a partir del 1 de enero, a pesar de que se dio por terminado el periodo de prueba, se tomó la decisión de no interrumpir el servicio y de continuar ofreciéndolo hasta su consolidación definitiva, siguiendo las directrices de funcionamiento establecidas hasta entonces.

Durante el mes de enero de 2010, se inició una etapa de evaluación de los resultados de la prueba piloto, y de análisis, estudio e implementación de las posibles mejoras para la consolidación e integración del servicio con el resto de los servicios ofrecidos a los usuarios de la BUOC.

Algunas de las posibles mejoras que se han detectado durante la evaluación de los resultados de la prueba piloto y que hay que aplicar al servicio en la etapa de consolidación para adaptarlo a las necesidades de los usuarios son las siguientes:

– En cuanto a los dispositivos, hay que elegir un nuevo lector de libros electrónicos, más amigable, usable y práctico para los usuarios de la UOC.

– En cuanto a la demanda, se tiene que incrementar el número de aparatos en la oferta del servicio de préstamo, para poder llegar a cubrir mejor la demanda de los usuarios.

– Sobre la gestión del servicio, hay que aplicar mejoras en el proceso técnico (enriquecimiento del registro bibliográfico, accesos, retoques en la normativa y los manuales de usuario, además de la integración en línea del procedimiento de firma del formulario de compromiso).

– Respecto a los contenidos electrónicos que se ofrecen, se tiene que incrementar el fondo de libros electrónicos adaptados a las necesidades de los usuarios, y cubrir las carencias temáticas de la colección ofrecida hasta ahora a los usuarios de la BUOC.

– Y en cuanto a la difusión, hay que establecer las modificaciones necesarias en la página web del servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos de la BUOC para mejorar la difusión del servicio, tanto interna como externamente.

Con la aplicación de estas y otras mejoras que se puedan detectar antes de la consolidación del servicio, se espera que los usuarios de la BUOC puedan disfrutar a partir del mes de abril de un servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos más a la medida de sus necesidades.

5. Agradecimientos

La puesta en marcha del servicio de préstamo y consulta de libros electrónicos ha sido un esfuerzo conjunto de todo el personal de la Biblioteca. Queremos agradecer especialmente la participación activa en el proyecto a Xavier Duran y Francesc March por el apoyo técnico, a Beatriz Benítez por la labor realizada en la gestión de la colección y los contenidos, a Gema Santos por la difusión y a Mònica Bonich por la participación en la gestión interna del proceso y en el establecimiento de los circuitos con los usuarios de investigación de la UOC.

6. Bibliografía

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, marzo-abril, vol.

18, núm. 2, pág. 237-241.

Costa-Knufinke, Joana. «Adaptación de las editoriales españolas al libro electrónico». *El Profesional de la Información*, 2010, enero-febrero, vol. 19, núm. 1, pág. 13-20.

Europa Press. *La Biblioteca de la UOC ofrece 17 'e-readers' en préstamo con gran éxito*. [Fecha 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». En: *The future of things.* [Fecha 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. [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://www.irextechnologies.com/irexdr1000>

Irex Iliad Book edition. [Fecha 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. [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://www.nmc.org/pdf/2010-Horizon-Report.pdf>

Lara-Navarra, Pablo; Gros-Salvat, Begoña; Almirall, Magi. «Diseño de libros para dispositivos de tinta electrónica». *El Profesional de la Información*, 2008, julio-agosto, vol. 17, núm. 4, págs. 390-395.

Ministerio de Cultura. *El libro y las nuevas tecnologías. El libro electrónico*, 2009. [Fecha 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, julio-agosto, vol. 17, núm. 4, págs. 396-402.

Press Releases. *The Uoc - Open University of Catalonia - The Global Online University - the UOC Library Offers Loans of e-Book Readers*. [Fecha 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, enero-febrero, vol. 19, núm. 1, págs. 21-27.

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

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

Universidad de Granada – Biblioteca. *Libros electrónicos*. [Fecha 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.* [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://bibliotecnica.upc.edu/content/llibres-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.* [Fecha 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*. [Fecha 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*. [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://biblioteca.uoc.edu/ebooks/cat/>

Universitat Oberta de Catalunya. Universitat Oberta de Catalunya. La Biblioteca de la UOC estrena el préstec de llibres electrònics. [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://www.uoc.edu/portal/catala/la_universitat/sala_de_premsa/noticies/2009/noticia_209.html>

Valverde, Llorenç. *Projecte TRIA – Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*. [Fecha de consulta: 19/01/10].
<http://www.youtube.com/watch?v=H88LI84tjqc>