

## 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. Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC). Rambla del Poblenou, 156. 08018 Barcelona. Telf.: 93 326 35 57. Email: [ecerverab@uoc.edu](mailto:ecerverab@uoc.edu)

Cristina López Pérez. Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC). Rambla del Poblenou, 156. 08018 Barcelona. Telf.: 93 326 35 21. Email: [clopezpe@uoc.edu](mailto:clopezpe@uoc.edu)

Gerard Pagès i Camps. Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC). Rambla del Poblenou, 156. 08018 Barcelona. Telf.: 93 326 35 34. Email: [gpagesic@uoc.edu](mailto:gpagesic@uoc.edu)

Maria Puigdueta Miralles. Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC). Rambla Catalunya, 6. 08007 Barcelona. Telf.: 93 481 72 94. Email: [mpuigdueta@uoc.edu](mailto:mpuigdueta@uoc.edu)

Anna Zúñiga Ruiz. Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC). Rambla del Poblenou, 156. 08018 Barcelona. Telf.: 93 326 35 20. Email: [azuniga@uoc.edu](mailto:azuniga@uoc.edu)

### RESUM / RESUMEN / ABSTRACT

**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 en consonància amb l'aposta general de la Universitat en 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 seus estudiants durant la seva formació a la Universitat. Aquest treball presenta en detall les especificacions de la prova pilot a més de contenir un anàlisi i avaluació dels resultats obtinguts: punts forts i punts febles, relació dels aspectes a millorar i modificar, de cara 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 en consonancia con la apuesta general de la Universidad en 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 sus 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, relación de los aspectos a 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 / PALABRAS CLAVE / KEYWORDS

**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

Del 2008 en endavant, i concretament durant el passat 2009 hem estat espectadors del creixent interès en el desenvolupament tecnològic de lectors de llibres electrònics (e-readers): blanc i negre, tinta electrònica, 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<sup>1</sup> durant els propers anys. Aquest fet per alguns es pot veure com una oportunitat més de negoci de les empreses del sector TIC i d'altres ho veuen com una oportunitat per al canvi de model de negoci del sector editorial.

Les biblioteques universitàries com a ens facilitadors de l'accés al recurs de suport a l'aprenentatge i la investigació, exercim 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. Ho van tenir clar des de l'inici altres biblioteques universitàries com: la Biblioteca Gabriel Ferraté (UPC)<sup>2</sup>, la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid<sup>3</sup> i la Biblioteca de la Universidad de Granada<sup>4</sup>, entre d'altres.

La Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (BUOC) ofereix a la seva comunitat, sempre des del Campus Virtual<sup>5</sup> i per tant de manera telemàtica tota una carta de serveis tradicionals oferts de manera innovadora així com altres serveis adaptats al Campus Virtual que ha facilitat anar cap a l'exploració de nous camps i nous mètodes en l'accés i distribució de la informació.

La BUOC pel seu model d'Universitat en línia, els seus usuaris disposen del seu propi equipament per al desenvolupament dels seus estudis. I aleshores per què ara fer préstec de lectors de llibres electrònics? El motiu principal: oferir als nostres usuaris, l'accés a múltiples materials d'aprenentatge propis de la UOC a través d'un únic dispositiu que afavoreixi la tasca d'estudi i aprenentatge dels estudiants, amb l'avantatge que suposa la lectura sobre tinta electrònica per sobre de la lectura sobre un pc, portàtil, etc. I per descomptat, potenciar l'ús i l'accés a les col·leccions de llibres electrònics subscriïdes des de la Biblioteca.

Un dels punts forts de la BUOC és la seva adaptació constant als canvis que en camp de les tecnologies de la informació es produeixen, en benefici de cobrir les necessitats dels seus usuaris en qualsevol moment: estudiants, ex-alumnes, professorat, recercaires 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 donat que el préstec digital encara no ha estat desenvolupat al nostre territori, pot frenar al desplegament a gran escala d'aquest servei per part de les biblioteques universitàries. Tanmateix la nostra realitat, la de la BUOC és ben diferent, donat que una de les bases de l'aprenentatge de la UOC radica en els materials didàctics de producció pròpia que sí que estan preparats per a ser llegits i treballar amb ells mitjançant un lector de llibres electrònics.

Durant l'any 2008 es comença a desenvolupar a la UOC el projecte "TRIA! El llibre electrònic a la UOC"<sup>6</sup>, dirigit des del Departament de Tecnologia Educativa en el que la BUOC hi participa activament. Aquest

---

<sup>1</sup> Johnson, L., Levine, A., Smith, R., & Stone, S. (2010). *The 2010 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium. <<http://www.nmc.org/pdf/2010-Horizon-Report.pdf>> [Consultat: 19/01/10]

<sup>2</sup> Universitat Politècnica de Catalunya – Biblioteca. *Llibres electrònics, e-books i e-readers* <<http://biblioteca.upc.edu/content/llibres-electr%C3%B2nics-e-books-i-e-readers>> [Consultat: 19/01/10]

<sup>3</sup> Universidad Complutense de Madrid – Biblioteca. *Libros electrónicos* <<http://www.ucm.es/BUJCM/eis/29731.php>> [Consultat: 19/01/10]

<sup>4</sup> Universidad de Granada – Biblioteca. *Libros electrónicos* <[http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta\\_servicios.html](http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.html)> [Consultat: 19/01/10]

<sup>5</sup> El Campus Virtual de la UOC és un conjunt de funcionalitats al web de la Universitat en accés restringit que fan possible la interacció entre els diferents col·lectius que formen part de la Universitat (estudiants, professorat i personal de gestió) sense necessitat que coincideixin ni en l'espai ni en el temps.

<sup>6</sup> Valverde, Llorenç. Projecte TRIA – Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <<http://www.youtube.com/watch?v=H88L184tjgc>> [Consultat: 19/01/10]

projecte té com a objectiu final, oferir els materials i recursos d'aprenentatge de producció pròpia a la UOC en multiformat, de manera que l'usuari pugui tenir plena llibertat en decidir de quina forma vol accedir-hi, i facilitar-ne un cop més, la tasca d'aprenentatge. Actualment més d'un 60 % de tots els materials de producció pròpia UOC, estan disponibles en els formats d'audiollibre (fitxers mp3 i en zip per DAISY), de videollibre (text i àudio en mp4), mobipocket (format text per a dispositius portàtils, eBooks i PCs), ePub (format text per eBooks) i PDF(A6).

És en aquest context, que la BUOC, com a ens facilitador de recursos i eines de suport per 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 lectors de llibres electrònics).

El plantejament del servei de consulta i préstec de llibres electrònics té com a principals objectius: facilitar l'accés i la consulta dels materials d'aprenentatge propis de la UOC, i de totes les col·leccions de llibres electrònics i fonts d'informació subscriïdes 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 a desembre 2009, de forma que permeti a la BUOC fer un anàlisi aprofundit dels resultats de la prova, de forma que li permetin a posteriori el desplegament consolidat del servei a mida sempre de les necessitats dels seus usuaris.

Aquest treball presenta en detall les especificacions de la prova pilot a més de contenir un anàlisi i avaluació dels resultats obtinguts: punts forts i punts febles, relació dels aspectes a mantenir, així com els aspectes a millorar i modificar, de cara a la consolidació final del servei.

## **2. EL SERVEI DE CONSULTA I PRÉSTEC DE LLIBRES ELECTRÒNICS: sobre els serveis, gestió tècnica, usuaris, col·lecció, i 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 fonamentat en el caràcter virtual de la BUOC, i, per tant, des del primer moment, s'ha potenciat el servei de préstec, així com, s'ha millorat l'accés als continguts docents de producció pròpia de la UOC a disposició dels nostres usuaris. Tanmateix, tot i la virtualitat de la BUOC s'ha volgut oferir el servei de consulta a sala a través de la xarxa de centres de suport de que disposa la UOC d'aquests dispositius.

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

L'objectiu del servei de consulta és el d'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 a nivell de 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 als centres de suport, ja que fins ara els materials didàctics de producció pròpia de la UOC estaven disponibles en paper des dels centres de suport.

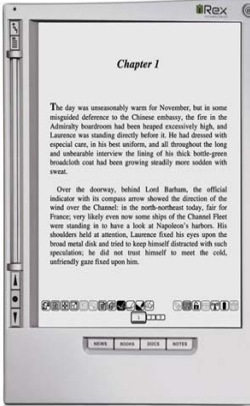

### **2.2. Usuaris del servei**

La BUOC ens hem proposat oferir, en fase de prova pilot, el servei de consulta i préstec de dispositius de lectura de llibres electrònics a tots els seus usuaris, per tal de donar resposta a les noves necessitats d'accés a la informació que presentaven cadascun d'ells 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 a domicili dels dispositius, tal com s'ofereix per a tot el fons, i es va haver de limitar l'accés al servei als usuaris que podien recollir i retornar els lectors personalment als centres de suport.

### 2.3. El dispositiu (e-Reader)

Durant la implementació de la prova pilot s'han fet servir els dispositius *iRex Digital Series 1000S*<sup>7</sup> per al servei de consulta a sala, i l'*iLliad Book Edition*<sup>8</sup> destinat al préstec. El nombre inicial de dispositius va ser de 15 aparells destinats al préstec, i 2 a la consulta als centres de suport.

	<p><b><i>iRex Iliad Book Edition</i></b></p> <p>Tinta electrònica</p> <p><b>Pes:</b> 388g  <b>Dimensions:</b> 216 x 155 x 16mm  <b>Mida de la pantalla:</b> 8 polsades  <b>Resolució:</b> 1024x768  <b>Tàctil:</b> Si  <b>Escala de grisos:</b> 16  <b>Expansió de memòria:</b> MMC, CF Type II  <b>Connectivitat:</b> Wifi, USB 1.1  <b>Memòria:</b> 128MB  <b>Bateria:</b> 15 hores  <b>Formats:</b> PDF, HTML, TXT, JPG, BMP, PNG, PRC/MOBI (others via: FBReader, Gargoyle), DJVU</p>
	<p><b><i>iRex Digital Series 1000S</i></b></p> <p>Tinta electrònica</p> <p><b>Pes:</b> 535g  <b>Dimensions:</b> 217 x 268 x 11,9 mm  <b>Mida de la pantalla:</b> 10.2 polsades  <b>Resolució:</b> 1024x1280  <b>Tàctil:</b> Si  <b>Escala de grisos:</b> 16  <b>Expansió de memòria:</b> SD, SDHC  <b>Connectivitat:</b> Wifi, USB 2.0  <b>Memòria:</b> 128MB  <b>Bateria:</b> 8000 pàgines  <b>Formats:</b> Mobipocket, HTML, TXT, PDF, JPEG, PNG, GIF, TIFF y 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 principalment perquè van ser els que van obtenir millor qualificació per part dels estudiants de la UOC, a l'anàlisi desenvolupat al projecte TRIA de la UOC. I en concret per què recullen característiques que hem considerat essencials per al nostre propòsit: facilitat d'accés i 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 la literatura anglesa, a més d'una guia d'ús i funcionament de l'aparell. Es dona per tant llibertat a que l'usuari, segons el seu perfil i les seves necessitats acadèmiques es pugui descarregar a l'aparell els documents en format electrònic que siguin del seu interès per a consultar-los al dispositiu.

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

<sup>7</sup> **iRex Iliad Digital series 1000S** <<http://www.irextechnologies.com/irexdr1000>> [Consultat: 19/01/10]

<sup>8</sup> **iRex Iliad Book edition** <<http://www.irextechnologies.com/products/bookedition>> [Consultat: 19/01/10]

## 2.4. Gestió tècnica i funcionament del servei

Per ambdós serveis es va redactar una normativa provisional del servei<sup>9</sup>, equivalent a la de préstec i consulta de la BUOC, però sempre adaptada a les necessitats específiques per aquest tipus de dispositius.

A part de la limitació, ja esmentada, del préstec a domicili, també es va limitar, per 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 mateixa forma, la consulta als centres de suport es va limitar a 2 hores.

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

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

Es redacta un capítol de faltes i sancions propi atès el cost del dispositiu i l'excepcionalitat del servei que comprenen tant canvis en la configuració del sistema, com desperfectes ocasionats pel seu mal ús i, fins i tot, el no retorn de l'aparell, les quals podien suposar sancions com 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 contempla, com tota la normativa de préstec de la BUOC: els usuaris als quals s'adreça, les condicions del préstec i de la consulta,

A nivell de gestió documental i tractament físic dels dispositius, a l'hora de portar un control sobre els dispositius (préstec, reserves, usuaris...), per les característiques del préstec de la BUOC es va trobar convenient, a part de no voler encarir els costos del projecte, d'idear un sistema de gestió intern que es basés en el programari Millennium, que ja és l'aplicació emprada en la gestió del catàleg bibliogràfic de la BUOC. Així, des del Servei de Catalogació es va fer el tractament tècnic i físic dels dispositius com si d'un document més en paper es tractés, 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 i/o gestionar les seves reserves a través de "El meu espai" de forma no presencial, en línia, tal i com estan acostumats a fer-ho.

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

El procediment per part dels usuaris de petició de préstec, no varia envers el 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 la pàgina d'inici de la BUOC i al web temàtic sobre el servei, des d'on es pot consultar i gestionar l'estat tant de la reserva com del préstec a través de l'apartat "El meu espai".

---

<sup>9</sup> **Universitat Oberta de Catalunya – Biblioteca (BUOC).** *Servei de consulta i préstec de llibres electrònics. Normativa servei de consulta* <<http://biblioteca.uoc.edu/ebooks/esp/ebooks02.html>> [Consultat: 19/01/10]

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

L'usuari fa la reserva/préstec i quan el dispositiu està disponible rep un avís per correu electrònic per que pugui anar a recollir el dispositiu al centre de suport escollit prèviament pel propi usuari.

Quan l'usuari retorna el dispositiu, hi ha un procediment tècnic per tal de garantir el bon estat i poder prestar-lo de nou tal i com la BUOC s'ha compromès en la normativa del servei. És a dir, es fa una revisió del bon estat i correcte funcionament del dispositiu i es recarrega amb els documents i continguts que s'ha decidit per defecte subministrar amb el lector per tal d'evitar heretar possibles manipulacions i/o càrregues de documents dels usuaris anteriors, i en definitiva assegurant-nos del bon funcionament del dispositiu.

A nivell tècnic, també s'ha comptat amb 2 dispositius de cada model en reserva, per a poder substituir-ne, si es presenta qualsevol incidència de funcionament, i d'aquesta manera afecti en menor grau la continuïtat del servei.

#### 2.4. Els continguts (e-Books)

Els continguts que per defecte carreguem al dispositiu i que per tant que s'ofereixen als usuaris de la UOC dins del lector, consisteix en una selecció de 40 títols de la literatura anglesa, que el proveïdor, ofereix conjuntament amb el dispositiu en el moment de la seva adquisició. 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 potenciar el coneixement i l'ús de les seves col·leccions digitals, ha desenvolupat una pàgina web on es facilita de manera unificada els diferents accessos als recursos entorn els llibres electrònics de que disposa la BUOC. Des d'aquesta pàgina per tant, a part d'informar de sobre la prova pilot, s'aprofitava 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 diferents col·leccions de llibres electrònics que la BUOC té subscrites de les diferents àrees d'estudi de la UOC, amb especificacions sobre el seu contingut, les condicions d'accés i de descàrrega, així com 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 a al propi giny de cerca de materials d'aprenentatge de la UOC, i una relació de llocs web des d'on els usuaris poden descarregar llibres electrònics d'accés lliure i/o gratuït.

Les col·leccions de llibres electrònics de subscripció que la BUOC ofereix als seus usuaris són: un total de 1.800 monografies de caire tècnic-informàtic (*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 veure incrementada la col·lecció de llibres electrònics per 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*), un 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*.

## 2.5. 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 dos línies principals: d'una banda la creació d'un lloc web<sup>10</sup> 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 forma clara.

I d'altra banda, de tota la campanya de comunicació dirigida des de la BUOC difonent la notícia pels canals habituals de comunicació interna i externa de la UOC.

Es va fer una aposta important per a la seva difusió a mitjans de comunicació externs tals com es pot veure a la nota de premsa al portal UOC<sup>11</sup>, a la revista de la *UOC Walk-In*, una notícia publicada al portal *Universia*<sup>12</sup>, notícia publicada a *Europapress*<sup>13</sup>, entrevista a *Catalunya Radio* i *RAC1*, notícia publicada al diari *Levante*, notícia publicada al *El Mercantil Valenciano* i notícia publicada a *Press Releases*<sup>14</sup>, entre d'altres.

Ambdós elements, web i campanya de difusió, han complert una funció indispensable per a l'arribada del servei al màxim d'usuaris possibles, tant a nivell intern com extern, i ha causat l'impacte en el servei que s'esperava a nivell Bibliotecari i institucional de la UOC.

La 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, el que suposa una mitjana de 2,01 pàgines vista per usuari. La procedència de les visites ha estat de 82 països diferents, concentrant-se la seva major part a Espanya (13.174), seguida de Mèxic (247), Colòmbia (117), el 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 va constituir com a elements base per a l'anàlisi i avaluació de l'èxit de la prova pilot del servei de consulta i préstec de llibres electrònics les següents eines:

- L'explotació de dades totals de préstec 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 hi ha fet arribar un cop finalitzat el període de préstec. En aquesta enquesta s'avaluava des del servei, al dispositiu 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 diferents centres de suport.

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

<sup>11</sup> **Universitat Oberta de Catalunya.** La *Biblioteca de la UOC* estrena el préstec de llibres electrònics. <[http://www.uoc.edu/portal/catala/la\\_universitat/sala\\_de\\_premsa/noticies/2009/noticia\\_209.html](http://www.uoc.edu/portal/catala/la_universitat/sala_de_premsa/noticies/2009/noticia_209.html)> [Consultat: 19/01/10]

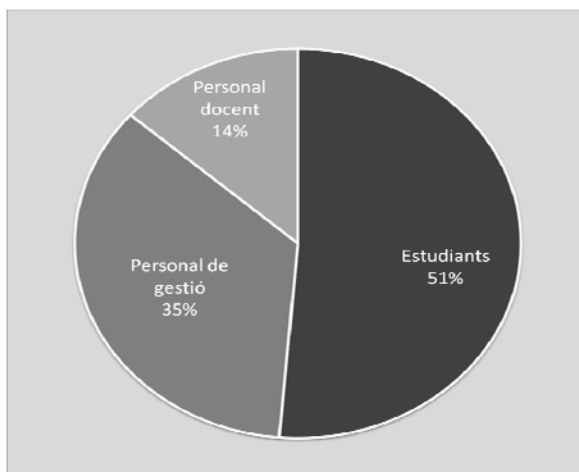
<sup>12</sup> **Universia.** La Universitat Oberta de Catalunya apuesta por el préstamo de e-books. <[http://www.universia.es/portada/actualidad/noticia\\_actualidad.jsp?noticia=102938](http://www.universia.es/portada/actualidad/noticia_actualidad.jsp?noticia=102938)> [Consultat: 19/01/10]

<sup>13</sup> **Europa Press.** La *Biblioteca de la UOC* ofrece 17 'e-readers' en préstamo con gran éxito. <<http://www.europapress.es/catalunya/noticia-biblioteca-uoc-ofrece-17-readers-prestamo-gran-exito-20091023135611.html>> [Consultat: 19/01/10]

<sup>14</sup> **Press Releases.** The Uoc - Open University of Catalonia - The Global Online University - the UOC Library Offers Loans of e-Book Readers. <<http://www.pr.com/press-release/188823>> [Consultat: 19/01/10]

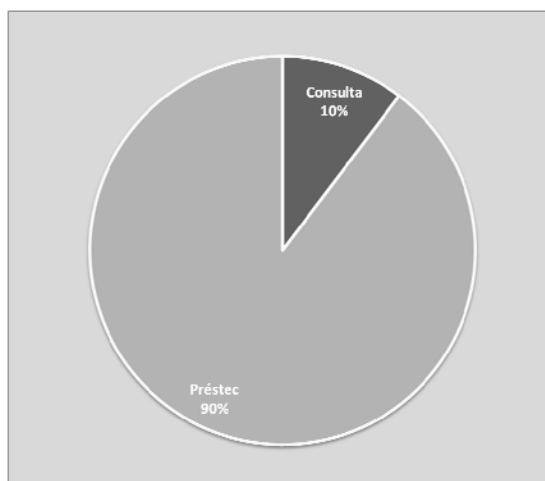
### 3.1. Explotació de dades d'ús Catàleg bibliogràfic

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



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, un 51%, del servei de préstec, 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 difusió interna que se'n va fer.



Gràfic 2. Ús dels serveis

El 90% dels serveis realitzats van ser de préstec.

A data de 31 de desembre 2009 es donava la prova pilot per tancada, continuant el servei fins a la seva consolidació, de forma ininterrompuda, assolint 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.

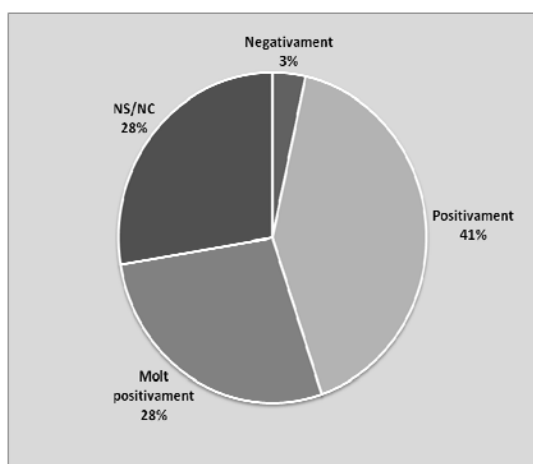
Del total de les 37 enquestes enviades als usuaris que havien fet servir el servei, van ser recollides un total de 29 enquestes complertes.

#### 3.2.1. Sobre el servei

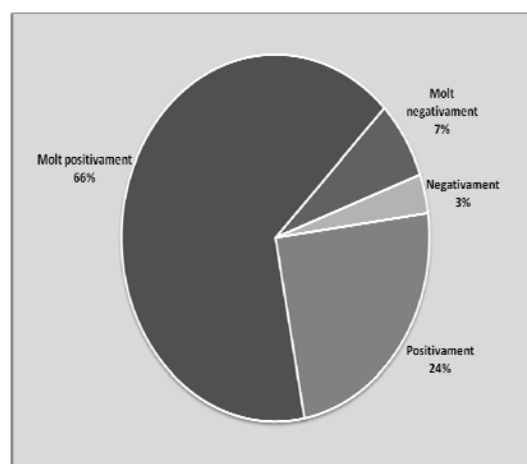
Fruit de l'enquesta realitzada veiem que:

- un 69% valoren o positivament o molt positivament el servei de consulta de dispositius de llibres electrònics als Centres de suport, enfront el 3% que el valoren negativament, i el 28% que respon NS/NC, probablement per què ha fet servir tan sols el servei de préstec.

- un 90% valoren molt positivament o positivament el servei de préstec de dispositius de llibres electrònics, enfront el 10% que el valoren o negativament o molt negativament.



Gràfic 3. Valoració del servei de consulta

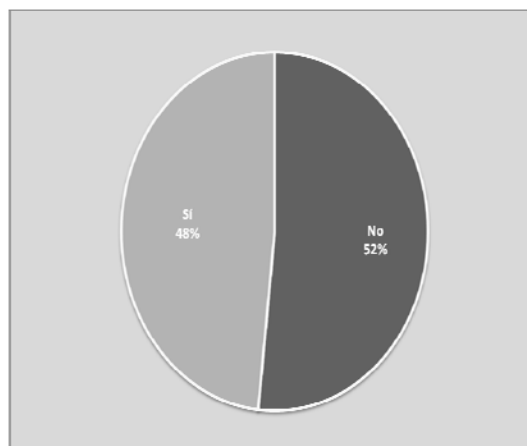


Gràfic 4. Valoració del servei de préstec

En ser preguntats sobre els aspectes a millorar, pel que fa al servei, els usuaris han expressat poca satisfacció en vers la limitació en el temps de durada del préstec, han demanat augmentar el nombre de dispositius disponibles i l'extensió del servei a tots els usuaris, independentment de la seva ubicació geogràfica.

#### 3.2.2. Sobre els continguts oferts

Del total d'usuaris que donen resposta a l'enquesta, un 52% no troben 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

L'usuari considera que l'oferta de continguts no s'adapta als usos del dispositiu i que caldria millorar-la d'acord a les seves necessitats.

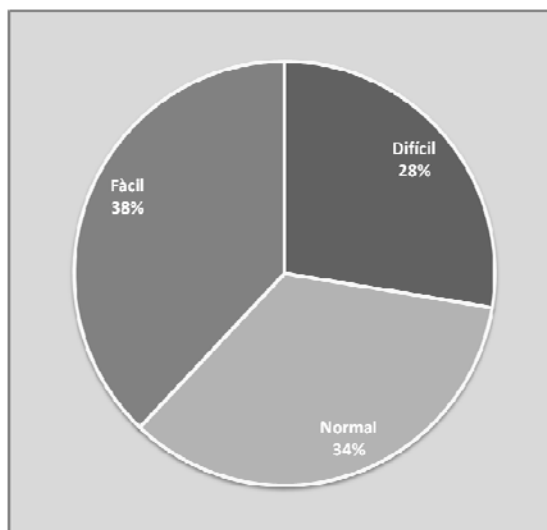
Dels comentaris rebuts, podem veure que els usuaris, si bé valoren positivament el fet de disposar d'un cercador de tots els materials de la UOC disponibles en multiformat, valoren molt negativament el fet que aquest no els hi permeti de forma clara recuperar els materials d'una forma més clara, amb índexs d'estudis i/o assignatures, autors, etc.

La gran major part comenten que han fet servir el lector per a descarregar-se articles en pdf extrets de les bases de dades de la BUOC, i que no han fet servir 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 castellà, així com llibres menys tècnics i de temàtica més diversa, multidisciplinària.

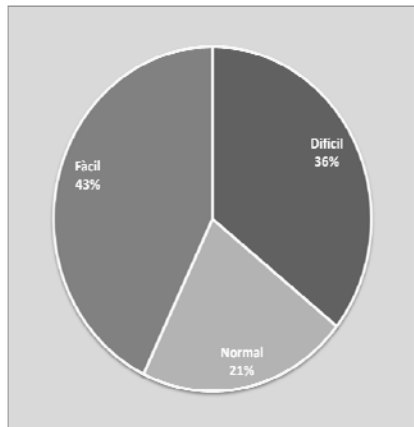
En resum, aquesta informació recollida de l'enquesta denota: que el giny de cerca de materials UOC no troba el que necessita l'usuari, que les col·leccions electròniques de que es disposa a la BUOC, i que ofereix el mercat editorial, no ofereixen opcions de descàrregues en aquest tipus de dispositius, 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 a ser llegides mitjançant dispositius de lectura de llibres electrònics.

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

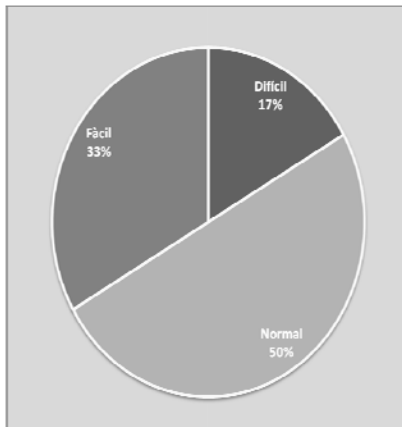


Gràfic 6. Valoració sobre l'accés als continguts per a descarregar-se al dispositiu de lectura de llibres electrònics

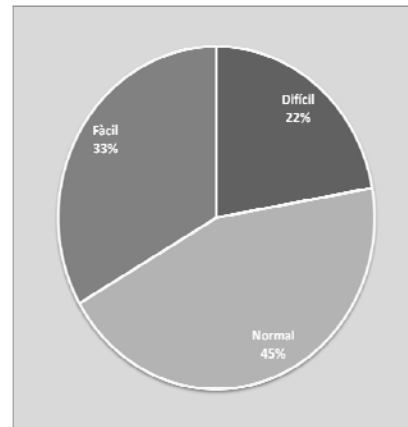
Si mirem els graus de dificultat en funció del perfil, veiem que els estudiants són els que ho troben més difícil, un 36%, en front el personal de gestió, amb un 22%, i el personal docent amb un 17%. Això es pot donar a que tant el personal de gestió com el personal docent estan acostumats a treballar en entorns virtuals per la naturalesa pròpia de la UOC.



Gràfic 7. Valoració dels estudiants



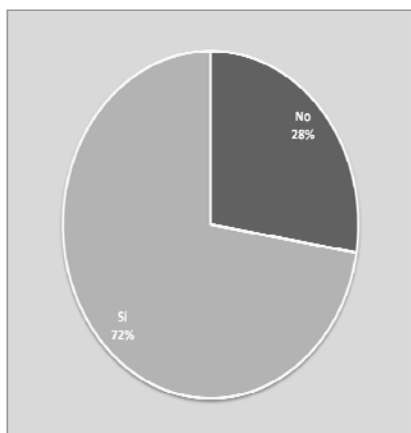
Gràfic 8. Valoració del personal docent



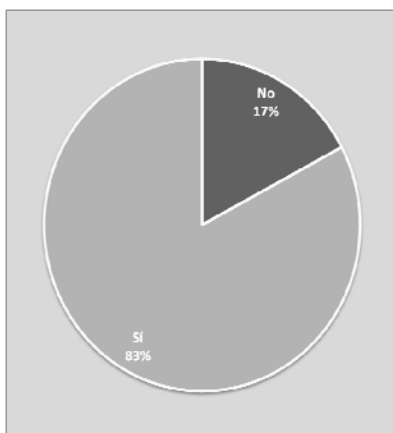
Gràfic 9. Valoració del personal de gestió

### 3.2.3. Sobre el dispositiu

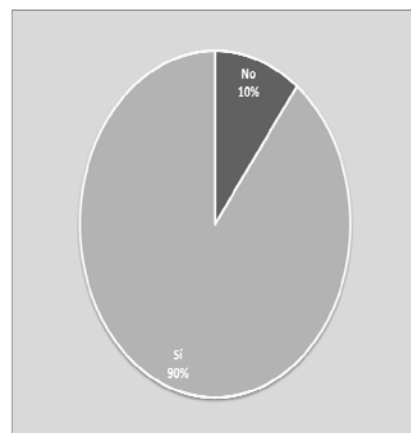
En aquest apartat de l'enquesta es preguntava als usuaris, sobre la forma de llegir en pantalla els continguts, resolució, formats de lectura i les funcionalitats de l'aparell.



Gràfic 10. Baixar els continguts és fàcil?



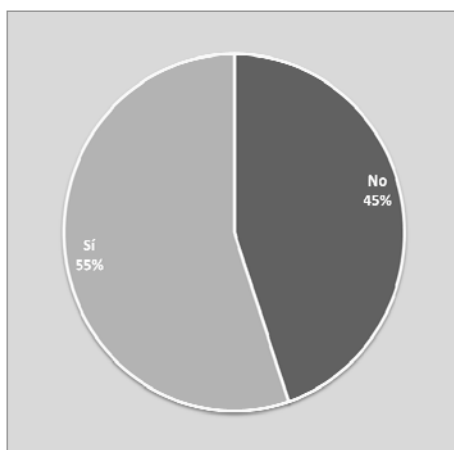
Gràfic 11. La lectura en la pantalla és còmode?



Gràfic 12. Els textos es llegeixen correctament?

Les gràfiques mostren com la gran major part dels usuaris, un 72%, troben fàcil baixar els continguts al dispositiu de lectura de llibre electrònic, per a la seva posterior consulta.

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



Gràfic 13. Les opcions de funcionament et semblen clares?

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

Gairebé és la meitat així doncs això denota que, hem d'escollir dispositius més usables, més pràctiques, i amb opcions de funcionament del dispositiu més amigables per a tots els seus usuaris. I d'altra banda des de la BUOC hem de millorar els manuals i/o guies d'ús de l'eina, que desenvolupem per a facilitar als usuaris la coneixença de les funcionalitats i l'ús del dispositiu.

Alguna observació més directa per part dels usuaris a destacar, quant al funcionament del dispositiu:

- els hi agradaria poder manipular la pantalla directament amb els dits, 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 lent.

## CONCLUSIÓ

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, tot i donat per finalitzat el període de prova, es pren la decisió de no interrompre el servei i continuar oferint-lo fins a la consolidació definitiva, seguint les directrius de funcionament establertes fins al moment.

Durant el mes de gener 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 la consolidació i integració del 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 la seva etapa de consolidació, per adaptar-ho a les necessitats dels seus usuaris són:

A nivell de dispositius: seleccionar un nou lector de llibres electrònics, més amigable, usable i pràctic per als usuaris de la UOC.

Pel que fa a la demanda: Incrementar al mateix temps el nombre d'aparells en la oferta del servei de préstec, per tal de poder arribar a cobrir millor la demanda del servei per part dels usuaris.

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

Respecte als continguts electrònics oferts: Incrementar el fons de llibres electrònics, adaptats a les necessitats dels usuaris, i cobrint les mancances temàtiques de la col·lecció oferta fins ara als usuaris de la BUOC.

I a efectes de difusió, establir les modificacions necessàries a la pàgina web del servei de consulta i préstec de llibres electrònics de la BUOC, per millorar la difusió del servei tant a nivell intern com extern.

Amb l'aplicació d'aquestes i altres millores 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 mida de les seves necessitats.

## AGRAIMENTS

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 d'en Xavier Duran i en Francesc March pel recolzament tècnic, la Beatriz Benítez per la tasca feta en la gestió de la col·lecció i els continguts, la Gema Santos per la difusió, i la Mònica Bonich per la seva participació en la gestió interna del procés i d'establiment dels circuits amb els usuaris de recerca de la UOC.

## 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, marzo-abril, v. 18, n. 2, pp. 237-241.

**Costa-Knufinke, Joana.** "Adaptación de las editoriales españolas al libro electrónico". *El profesional de la información*, 2010, enero-febrero, v. 19, n. 1, pp. 13-20.

**Europa Press.** *La Biblioteca de la UOC ofrece 17 'e-readers' en préstamo con gran éxito.*  
<<http://www.europapress.es/catalunya/noticia-biblioteca-uoc-ofrece-17-readers-prestamo-gran-exito-20091023135611.html>> [Consultat: 19/01/10]

**Genuth, Iddo.** "The future of electronic paper". En: *The future of things.*  
<http://www.tfot.info/articles/1000/the-future-of-electronic-paper.html> [Consultat: 19/01/10]

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

**Irex Iliad Digital series 1000S** <<http://www.irextechnologies.com/irexdr1000>> [Consultat: 19/01/10]

**Irex Iliad Book edition** <<http://www.irextechnologies.com/products/bookedition>> [Consultat: 19/01/10]

**Johnson, L., Levine, A., Smith, R., & Stone, S.** (2010). *The 2010 Horizon Report.* Austin, Texas: The New Media Consortium.<<http://www.nmc.org/pdf/2010-Horizon-Report.pdf>> [Consultat: 19/01/10]

**Lara-Navarra, Pablo; Gros-Salvat, Begoña; Almirall, Magi.** "Diseño de libros para dispositivos de tinta electrónica". En: *El profesional de la información*, 2008, julio-agosto, v. 17, n. 4, pp. 390-395.

**Ministerio de Cultura.** *El libro y las nuevas tecnologías. El libro electrónico*, 2009.  
<http://www.mcu.es/libro/docs/MC/CD/LIBROELECTRONICO.pdf> [Consultat: 19/01/10]

**Monteoliva, Eloísa; Pérez-Ortiz, Carlos; Repiso, Rafael.** "Lectores de documentos electrónicos". En: *El profesional de la información*, 2008, julio-agosto, v. 17, n. 4, pp. 396-402.

**Press Releases.** The Uoc - Open University of Catalonia - The Global Online University - the UOC Library Offers Loans of e-Book Readers. <<http://www.pr.com/press-release/188823>> [Consultat: 19/01/10]

**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, v. 19, n. 1, pp. 21-27.

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

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

**Universidad de Granada – Biblioteca.** *Libros electrónicos*  
<[http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta\\_servicios.html](http://www.ugr.es/~biblio/servicios/carta_servicios.html)> [Consultat: 19/01/10]

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

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

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

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

**Universitat Oberta de Catalunya.** La *Biblioteca de la UOC* estrena el préstec de llibres electrònics. <[http://www.uoc.edu/portal/catala/la\\_universitat/sala\\_de\\_prensa/noticies/2009/noticia\\_209.html](http://www.uoc.edu/portal/catala/la_universitat/sala_de_prensa/noticies/2009/noticia_209.html)> [Consultat: 19/01/10]

**Valverde, Llorenç.** *Projecte TRIA* – Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <http://www.youtube.com/watch?v=H88L184tjqc> [Consultat: 19/01/10]