

Avaluació de l'impacte en el marc del tancament de serveis presencials per la **COVID-19**



Diputació
Barcelona

COVID-19



Avaluació de l'impacte en el marc del tancament de serveis presencials per la **COVID-19**

Novembre de 2020

ÍNDEX

Resum executiu. *Pàg. 4*

1.

Introducció. *Pàg.10*

2.

Metodologia. *Pàg. 12*

- 2.1. Presentació del càlcul de l'impacte. *Pàg. 12*
- 2.2. Identificació dels valors observats. *Pàg. 14*
- 2.3. Estimació dels valors esperats. *Pàg. 15*

3.

Càlcul de l'impacte. *Pàg. 18*

- 3.1. Impacte en els préstecs totals. *Pàg. 18*
- 3.2. Impacte en els préstecs d'eBiblio. *Pàg. 23*
- 3.3. Impacte en els préstecs d'eFilm. *Pàg. 27*
- 3.4. Impacte en els préstecs presencials. *Pàg. 31*

Autor: Andreu Orte, del Servei de Planificació i Avaluació.

Aquest document s'ha elaborat en el context del projecte "Avaluació dels serveis d'eBiblioCat en el marc del tancament de serveis presencials per l la COVID-19". Han format part de l'equip avaluador: Andreu Orte, Enric Benet i Mercè Garriga.

© Diputació de Barcelona
Desembre de 2020

Edició: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura



Resum executiu

El tancament de serveis de biblioteca, que es va iniciar el 13 de març de 2020, va provocar que els usuaris de biblioteca tinguessin únicament **accés als serveis digitals**, fet que va comportar un increment significatiu dels préstecs i dels usuaris d'aquests serveis digitals.

A partir del mes de maig, els serveis bibliotecaris presencials van reobrir-se, tot i que han tingut restriccions que al mes d'octubre (data de finalització de l'estudi) encara no han finalitzat.

Aquest exercici d'avaluació s'emmarca en un projecte global de quatre anàlisis específiques sobre els efectes de la COVID-19 en els serveis digitals de biblioteca.¹

Concretament, aquest document analitza **quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm) i presencials, i en el nombre d'usuaris que fan ús d'aquests préstecs.**

Per mesurar els impactes, s'han contrastat els **valors observats** entre els mesos de març i octubre amb els **valors esperats**, calculats d'acord amb la tendència i l'estacionalitat dels mesos anteriors al tancament de serveis.

Tal com es fa a la resta d'anàlisis que formen aquest estudi, l'abast és tot Catalunya, amb anàlisi concreta dels àmbits territorials definits: Barcelona ciutat, resta de Barcelona, Girona, Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.

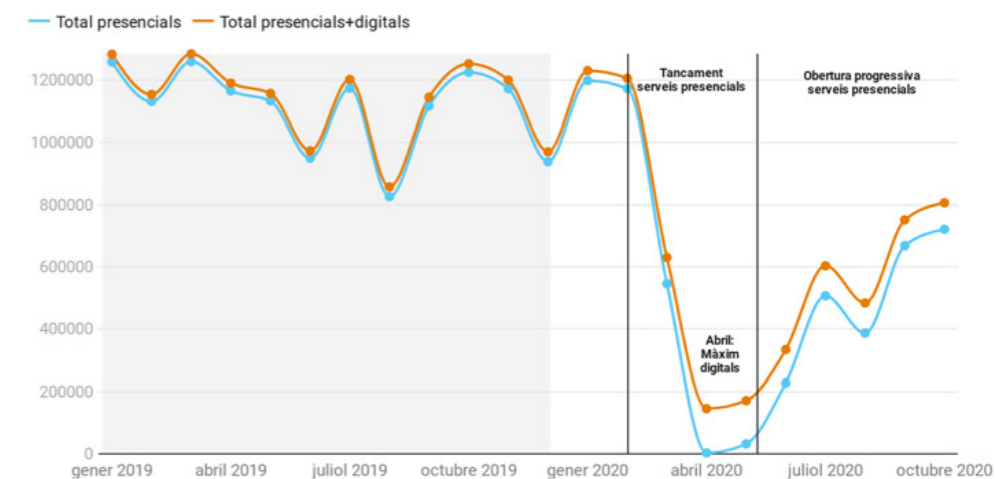
Els **resultats principals** són els següents:

¹ Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat; Enquesta de necessitats; Anàlisi de la col·lecció i Avaluació de l'impacte.



Préstecs totals

- Entre els mesos de març i octubre de 2020, la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte negatiu de 5.095.852 préstecs totals**. En cas d'absència de pandèmia, s'haurien registrat 9.021.667 préstecs, però se n'han registrat 3.925.815 (-56%).



Entre els mesos de març i octubre de 2020 la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un impacte negatiu de 5 milions de préstecs de biblioteca. En cas d'absència de COVID-19 se n'haurien registrat 9 milions però se n'han registrat gairebé 4 milions

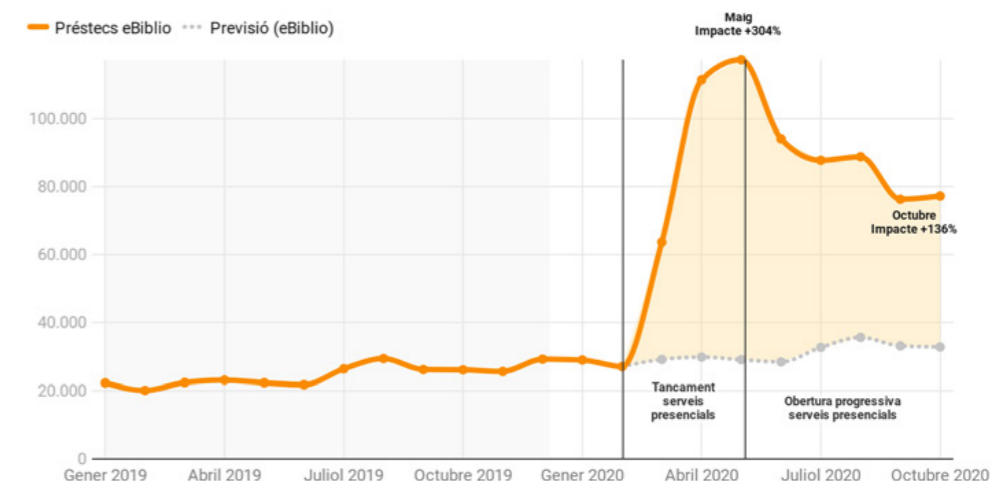




- Els **mesos** que han tingut un **major impacte negatiu** han estat **abril** (-88 %) i **maig** (-85 %). Això s'explica pel fet que el creixement de préstecs digitals no compensa la forta disminució dels préstecs presencials. Al final del període d'anàlisi, el mes d'octubre, els préstecs presencials i digitals del Sistema de Lectura Pública de Catalunya se situa al voltant d'un terç per sota dels valors esperats (-36 %).
- Analitzant per **àmbit territorial**, es detecten tres tendències: durant els mesos de confinament, Barcelona ciutat va tenir un impacte negatiu menor a causa de l'augment de préstecs digitals per sobre dels valors esperats en absència de COVID-19. Entre juny i juliol, Barcelona ciutat és l'àmbit amb major impacte negatiu, motivat pel fet que va ser on es van reobrir biblioteques més tard. A l'agost, el setembre i l'octubre les biblioteques de la resta de Barcelona són les que mostren impactes negatius més importants. En el cas d'agost i setembre, s'explicaria per la reducció de serveis presencials.
- Analitzant el nombre d'**usuaris únics mensuals** dels serveis de préstec, la conclusió principal és que, en cas d'absència de pandèmia, entre els mesos de març i octubre s'hauria registrat una mitjana mensual de 323.493 usuaris únics totals i, en canvi, se n'han registrat 135.717; és a dir **187.776 menys (-58 %)**. El mes de major impacte, abril, s'han registrat 304.266 usuaris menys dels esperats. Al mes d'octubre, en canvi, s'han registrat 142.564 usuaris menys.
- Per tant, **tot i la reobertura progressiva de serveis presencials, el Sistema de Lectura Pública de Catalunya continua tenint un nombre d'usuaris molt inferior a l'esperat** i es pot afirmar que els efectes de la COVID-19 en els serveis es preveu que es mantinguin durant els darrers mesos de 2020 i els primers mesos de 2021.

Préstecs d'eBiblio (llibres, revistes i diaris electrònics)

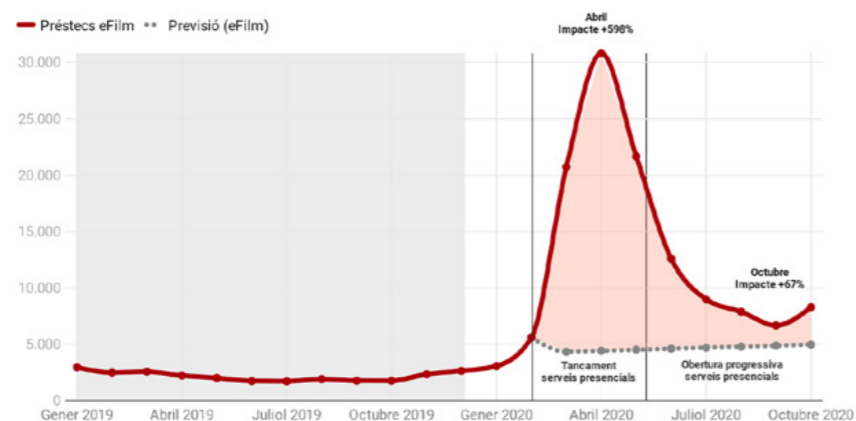
- Entre els mesos de març i octubre de 2020, la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte positiu de 466.202 préstecs d'eBiblio**. En cas d'absència de pandèmia s'haurien registrat 250.724 préstecs, però se n'han registrat 716.926 (**186 %**). És a dir, els préstecs gairebé s'han triplicat.
- Els mesos que han tingut un **major impacte positiu** han estat **abril** (+273 %) i **maig** (+304 %). La reobertura progressiva d'equipaments ha fet disminuir els valors, però fins i tot al **setembre**, el mes d'un registre menor, **els préstecs d'eBiblio es van situar el 131 % per sobre de les previsions en absència de COVID-19**.



- Analitzant les dades per àmbit territorial, la conclusió és que **no hi ha dinàmiques territorials significativament diferents**. De juny a octubre, a mesura que passen els mesos, l'impacte es redueix progressivament a tots els àmbits territorials. La tendència és comuna i se situa entre el 100 % i el 150 % als mesos de setembre i octubre. És a dir, en tots els àmbits analitzats els valors observats han estat més del doble dels valors esperats.
- El nombre d'usuaris d'eBiblio ha crescut significativament; de fet, **entre abril i agost s'ha duplicat respecte del valor esperat, i al setembre i l'octubre és el 50 % superior**. Abans del març de 2020 no havia superat mai els 10.000 usuaris al mes, i al mes d'octubre se situaven al voltant dels 18.000.
- Les dades també mostren que **en els mesos de confinament es van superar els quatre préstecs per usuari de mitjana al mes (mentre que abans de la pandèmia se'n registraven tres)**.

Préstecs d'eFilm (pel·lícules i altres materials del fons audiovisual en línia)

- Entre els mesos de març i octubre de 2020, la crisi produïda per la COVID-19 ha **triplicat el nombre de préstecs** respecte als valors esperats. En cas d'absència de pandèmia, s'haurien registrat 37.163 préstecs, però se n'han registrat 117.625 (el 217 % més).

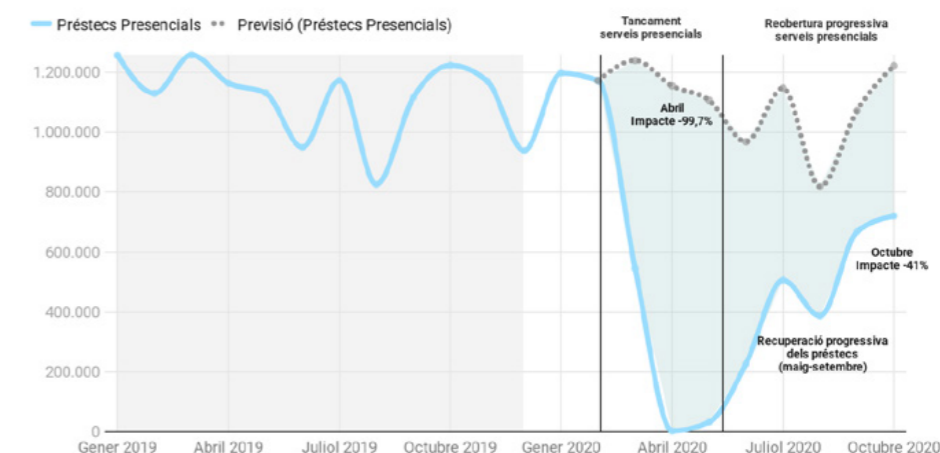


- L'impacte total és superior en eFilm (217 % per 186 % en eBiblio), però des del mes de juny el d'eBiblio és superior (161 % per 86 % en eFilm).
- Els **mesos** que han tingut un **major impacte positiu** han estat **abril (+598 %)** i **maig (+381 %)**. A partir del final del confinament, els impactes d'eFilm han disminuït de manera molt significativa. El descens d'eFilm ha estat molt més acusat que en el cas d'eBiblio, si bé a l'octubre torna a repuntar fins a registrar el **67 % per sobre del valor esperat**.
- Entre els mesos de març i maig, els àmbits territorials de la província de Barcelona (Barcelona ciutat i resta de Barcelona) presenten impactes superiors als de la resta de demarcacions. **Amb la reobertura dels serveis presencials, els impactes tendeixen a mostrar valors similars entre àmbits territorials, per sota de 100**. Les biblioteques de Lleida i de les Terres de l'Ebre se situen amb valors propers o fins i tot inferiors als previstos en cas d'absència de COVID-19.
- Quant als usuaris que han accedit al servei, als mesos de **març, abril i maig** el servei va tenir una mitjana de **6.400 usuaris al mes, superior als valors esperats**, que es pronosticaven per sota dels 2.000 usuaris mensuals.
- En canvi, **als mesos de setembre i octubre els usuaris se situen amb valors molt propers als esperats en absència de COVID-19** i inferiors al mes previ al confinament, el febrer de 2020.
- **Es constata un increment dels préstecs mensuals d'eFilm per usuari**: des del març i fins a l'octubre, els usuaris d'eFilm superen els tres préstecs mensuals, mentre que abans de la pandèmia la mitjana de préstecs mensuals se situava al voltant de dos.



Préstecs presencials

- Entre els mesos de març i octubre de 2020, la crisi produïda per la COVID-19 ha tingut un **impacte negatiu de 5.642.517 préstecs presencials**. En cas d'absència de pandèmia s'haurien registrat 8.733.781 préstecs, però se n'han registrat 3.091.264 (-65 %).



- Els **mesos** que han tingut un **major impacte negatiu** han estat **abril (-100 %)** i **maig (-97 %)**. La reobertura progressiva d'equipaments ha permès recuperar bona part de les previsions en absència de COVID-19, **tot i que al mes d'octubre continuava havent-hi un impacte negatiu del -41 %**.
- Quant a l'impacte territorial del préstec presencial, els àmbits **resta de Barcelona i Barcelona** són els que presenten uns impactes negatius més elevats i s'explicaria pels calendaris de reobertura dels serveis presencials, adaptats a la incidència de la pandèmia en cada territori.
- Quant als usuaris únics que han fet préstecs mensualment, la COVID-19 ha provocat que es registressin de mitjana mensual **107.729 usuaris de préstecs presencials menys** dels que s'haurien produït en absència de pandèmia; és a dir, **202.787 menys (-65 %)**. La reobertura de serveis presenta progressivament valors inferiors a aquesta mitjana, però el mes de diferencial inferior al del valor esperat, setembre, registra **aproximadament 120.000 usuaris menys dels esperats**.
- El nombre d'usuaris ha disminuït en relació amb la situació de pre-pandèmia, però la ràtio de **préstecs presencials per usuari** després del confinament (maig-octubre) es manté en paràmetres similars als registrats l'any 2019.



1.

Introducció

Avaluar l'impacte o l'efectivitat d'una intervenció (programa, política o servei) vol dir identificar fins a quin punt aquella intervenció és responsable dels canvis o efectes sobre els quals es vol incidir.

La **crisi de la COVID-19** ha emergit com un factor que ha **impactat en l'ús dels serveis de biblioteca, especialment d'eBiblioCat**. Com a resultat de la crisi pandèmica, el 13 de març de 2020 van tancar tots els serveis bibliotecaris presencials de Catalunya, i això va afectar directament els usuaris a causa de les mesures restrictives de confinament domiciliari.

Des del context de l'avaluació, la crisi de la COVID-19 i el tancament de serveis presencials formen un experiment natural.

Un **experiment natural** es produeix quan una **intervenció exògena a la política o al servei selecciona la participació o exclusió d'una intervenció o servei**. En el cas del tancament de serveis bibliotecaris, la crisi de la COVID-19 afegeix un element rellevant, com és el fet de la **imprevisibilitat** (xoc exogen). Com a resultat d'aquest xoc exogen, els serveis bibliotecaris van centrar les seves accions comunicatives a donar a conèixer les **alternatives als serveis presencials**.

A la pràctica, aquest experiment natural produït per un xoc exogen impacta de la mateixa manera en tots els usuaris de biblioteca. Així, **el conjunt d'usuaris de biblioteca esdevenen un grup de tractament** perquè veuen reduïdes les seves alternatives amb relació als serveis de biblioteca:

- Abans de la crisi de la COVID-19 podien triar o compatibilitzar els serveis presencials i virtuals.
- Durant el tancament de serveis bibliotecaris, només es podia accedir als serveis virtuals.

Aquesta situació es modifica a partir de la **darrera quinzena del mes de maig i durant el mes de juny de 2020**. Els serveis bibliotecaris presencials comencen a reobrir amb condicions restrictives d'accés i progressivament es preveu la represa d'una normalitat dels serveis que ha d'afectar durant tot el 2020 i, possiblement, el 2021. En aquest cas, l'avaluació finalitza amb dades del mes d'octubre de 2020.

Les preguntes d'avaluació que intenta respondre aquest exercici són:

Quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en els préstecs digitals d'eBiblioCat (eBiblio i eFilm) i en els préstecs presencials?

Quin ha estat l'impacte de la COVID-19 en el nombre d'usuaris que fan ús d'aquests préstecs?



Per tal de donar resposta a aquestes preguntes, s'ha estructurat aquest document amb una breu introducció metodològica per presentar posteriorment els resultats de l'avaluació de l'impacte. El document inclou:

- Anàlisi sobre l'**impacte en els préstecs totals, digitals d'eBiblioCat i presencials** entre els mesos de març i octubre de 2020 per al conjunt de biblioteques de Catalunya.
- Comparació dels impactes **per àmbit territorial** de referència (Barcelona ciutat, resta de Barcelona, Girona, Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre).
- Anàlisi sobre l'**impacte en els usuaris que fan aquests préstecs** entre els mesos de març i octubre de 2020 per al conjunt de biblioteques de Catalunya.



“

La crisi de la COVID-19 ha emergit com un factor que ha impactat en l'ús dels serveis de biblioteca, i especialment pels serveis digitals d'eBiblioCat.



2.

Metodologia

2.1. Presentació del càlcul de l'impacte

Per tal de calcular l'impacte de la COVID-19 en els serveis bibliotecaris, concretament en el préstec digital i presencial, és necessari **calcular la diferència entre els valors observats per una intervenció**, en aquest cas la crisi pandèmica de la COVID-19, i **els valors que s'haurien donat en cas d'absència de pandèmia**.

$$\text{Impacte} = Y1 - Y0$$

Per arribar a calcular amb solidesa els impactes d'intervencions públiques es considera que els dissenys que s'ajusten millor a aquestes característiques són el **mètode experimental i el quasiexperimental**. En el **mètode experimental s'aleatoritza la participació en un programa o servei** (grup de participants) i es compara amb un grup de control de característiques al més idèntiques possible que no hi participen.² En els **quasiexperiments** no s'aleatoritza la participació i **es comparen grups de participants en un programa amb un grup de no participants** amb característiques al més semblants possible, com ara mitjançant l'aparellament entre iguals (*matching*).³ La figura 1 resumeix experiències recents d'avaluació de l'impacte en serveis de biblioteca amb tots dos dissenys de l'impacte.

Pel que fa a la **crisi pandèmica**, es tracta d'un xoc exogen, no produït en aquest cas pels serveis bibliotecaris, i **no és possible aleatoritzar la incidència del tancament de serveis bibliotecaris ni fer una comparació mitjançant un disseny quasiexperimental**: tothom s'hi ha vist afectat de la mateixa manera, sense poder disposar dels serveis presencials.

Un cop descartats l'opció d'aleatoritzar i l'ús del mètode d'aparellament entre iguals, ha estat necessari buscar una alternativa per al càlcul de l'impacte. Per fer-ho, la clau és decidir **com construir la situació contrafactual** i el grup de control, pensant què hauria passat en absència de COVID-19.

² Un exemple d'aquestes característiques el trobem en l'impacte dels tallers de capacitat digital per a persones de +55 anys de la Xarxa de Biblioteques de Barcelona.

³ La tècnica de l'aparellament o *matching* imita el mètode experimental. Com que no és possible aleatoritzar la participació en el programa o servei, cada participant en el programa o activitat es compara amb un no participant de característiques al més idèntiques possible. Un exemple d'aplicació d'aquesta tècnica el trobem en l'avaluació del programa de promoció de la lectura «Velocirepte», del Consorci de Biblioteques de Barcelona.



Una alternativa per **construir la situació contrafactual era comparar els usos del préstec amb els dels mateixos mesos de l'any anterior**. Però s'ha descartat, perquè els serveis presencials i digitals han evolucionat des de 2019, i han estat difosos per accions de comunicació, ja sigui pels mitjans de comunicació, per les biblioteques o bé per la difusió dels mateixos usuaris.

Com a alternativa metodològica s'ha optat per construir la **situació contrafactual considerant l'evolució dels serveis de préstec fins al tancament de serveis de biblioteca** i fent una estimació de quins usos del servei de préstec s'haurien registrat en cas d'absència de COVID-19. Per tant, el **grup de control** el forma el conjunt d'usuaris de biblioteca en el cas hipotètic que no s'haguessin tancat serveis de biblioteca.

Figura 1. Construcció de grup d'intervenció i grup de control en avaluacions de l'impacte de serveis bibliotecaris

Avaluació	Grup intervenció	Grup control (contractual)
Impacte dels tallers de capacitat digital per a persones de +55 anys de la Xarxa de Biblioteques de Barcelona (2016)	Participants als tallers (previ sorteig entre interessats)	No participants als tallers (previ sorteig entre interessats)
Avaluació del programa "Velocirepte" (2019)	Participants al programa	No participants al programa (aparellament entre característiques iguals)
Avaluació sobre els efectes del tancament de serveis de biblioteca per la COVID-19 (2020)	Tots els usuaris de biblioteca de Catalunya	Tots els usuaris de biblioteca (hipòtesi d'absència de COVID-19)

Font: Elaboració pròpia

En el context de la pandèmia, s'han popularitzat aproximacions similars en diversos àmbits, com ara l'activitat comercial, el turisme o la mobilitat. Un exemple amb força difusió mediàtica durant els mesos més durs de la primera onada de la pandèmia van ser els estudis d'excés de mortalitat.⁴ Aquests models contrasten els valors de mortalitat observada per totes les causes i els comparen amb els valors de mortalitat esperada en cas que no s'hagués produït la COVID-19.

⁴ Els estudis d'excés de mortalitat identifiquen patrons històrics de mortalitat per totes les causes per tal d'atribuir causes inusuals i identificar la mortalitat que s'explica directament o indirecta per la COVID-19.



2.2. Identificació dels valors observats

El càlcul d'impacte el formen dos elements: **els valors observats i els valors que es donarien en cas que no s'hagués produït la COVID-19**. En aquest apartat s'explica com s'han obtingut els valors observats.

La font d'informació emprada correspon als registres **d'usos de préstec del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, així com de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona**. Per fer-ho, s'han sol·licitat de manera desagregada els valors de **préstecs presencials i digitals de cada mes** i del **nombre d'usuaris mensuals** que han fet ús d'aquests serveis, i s'hi poden distingir àmbits territorials de referència amb un alt grau de fiabilitat, especialment en els mesos de 2020. Per la distinció dels àmbits territorials de referència s'ha considerat a quin territori s'han fet les transaccions de préstec.

En el cas dels préstecs i els usuaris digitals de llibres, revistes i diaris (eBiblio), s'han analitzat dades des del gener de 2018. En el cas d'eFilm, per motius de fiabilitat de la informació, s'ha optat per restringir les dades als mesos posteriors al gener de 2019.⁵

D'aquesta manera, s'ha construït un registre amb valors reals de préstecs fins al final de l'estudi, a l'octubre de 2020.

2.3. Estimació dels valors esperats

Un cop explicada l'estratègia que s'ha seguit per disposar dels valors observats d'usos de préstec, aquest apartat se centra en l'altre element bàsic per al càlcul de l'impacte: **quants préstecs s'haurien registrat en cas que no s'haguessin tancat els serveis bibliotecaris presencials?**

S'ha optat per construir un valor esperat per a cadascun dels mesos posteriors al tancament de serveis (març-octubre de 2020) en funció de dos criteris: **la tendència i l'estacionalitat**.

La idea bàsica és que la **previsió depèn en bona mesura del que ens marquen els registres anteriors**. Com més llarga és la sèrie temporal de dades disponible, més completa serà la imatge i més ajustada serà la identificació de tendències i de l'estacionalitat. En aquest cas, s'ha optat per obtenir informació dels anys 2018, 2019 i 2020, amb l'excepció d'eFilm, que ho ha fet dels anys 2019 i 2020.

⁵ Les figures de l'apartat 2 inclouen els valors des de 2018 per mostrar l'evolució al llarg del temps. En canvi, els gràfics de l'apartat 3 únicament incorporen els valor des de 2019 perquè l'objectiu principal és analitzar el període març-octubre de 2020.



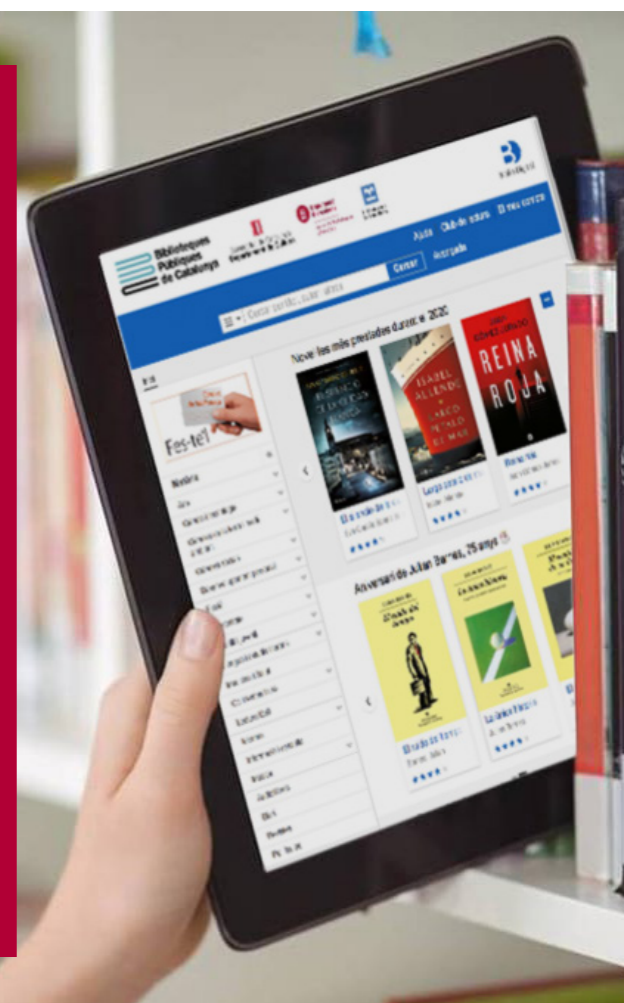
Ara bé, considerant que interessa definir valors esperats per a tots els mesos, també és convenient preveure'n l'**estacionalitat**, que identifica aquells mesos en què un servei ofereix valors que difereixen de la mitjana anual. Tal com succeeix en altres sectors, com ara el turisme, l'ús del préstec de serveis bibliotecaris tendeix a reproduir una certa estacionalitat.⁶

En el cas dels **préstecs digitals d'eBiblioCat**, l'evolució ha mostrat dinàmiques diferents d'eBiblio i eFilm.

El **préstec d'eBiblio ha mostrat un creixement constant entre els anys 2018, 2019 i l'inici de 2020**. L'estacionalitat mostra valors màxims anuals als mesos d'agost, i el mes de major concentració de vacances coincideix amb un accés menor a la col·lecció física (figura 2).

“

L'impacte és el resultat entre els préstecs registrats i els préstecs que s'haurien produït en absència de pandèmia tenint en compte la tendència i l'estacionalitat dels mesos anteriors.



⁶ S'ha construït un model de previsió anomenat suavització exponencial que ofereix Excel i que permet estimar els valors previstos els mesos posteriors al tancament de serveis presencials i que considera tant la tendència com l'estacionalitat.



Figura 2. Préstecs d'eBiblio. Evolució observada i prevista (gener de 2018 – octubre de 2020).

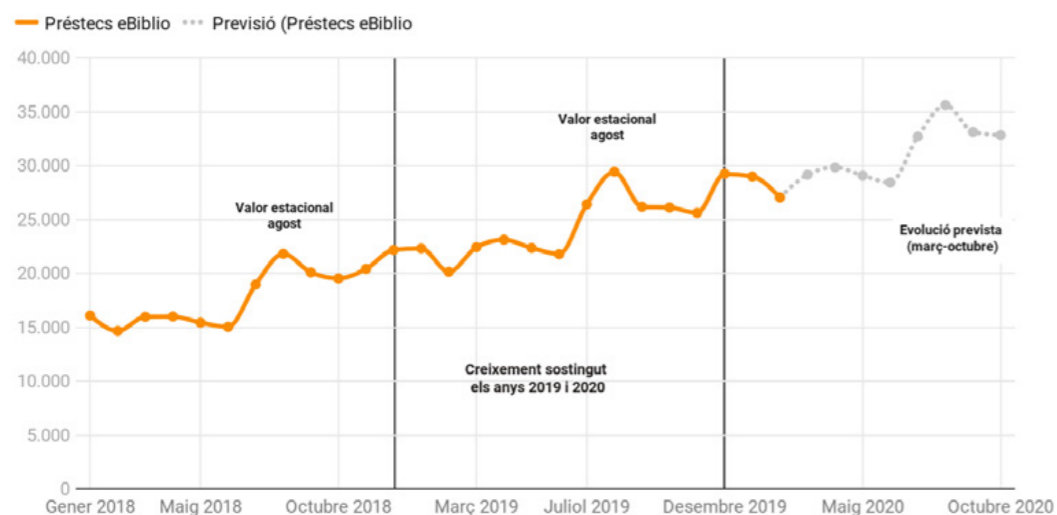
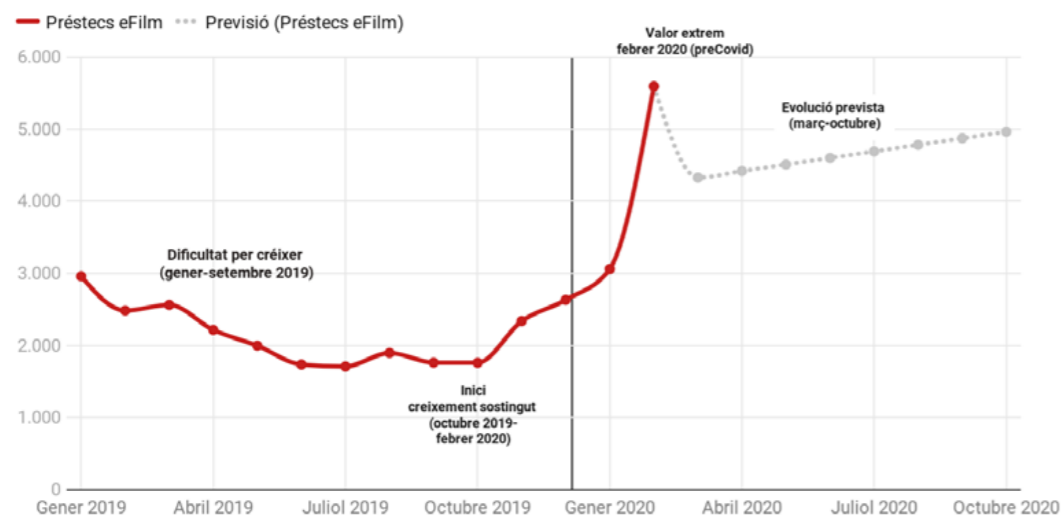


Figura 3. Préstecs d'eFilm. Evolució observada i prevista (gener de 2019 – octubre de 2020).



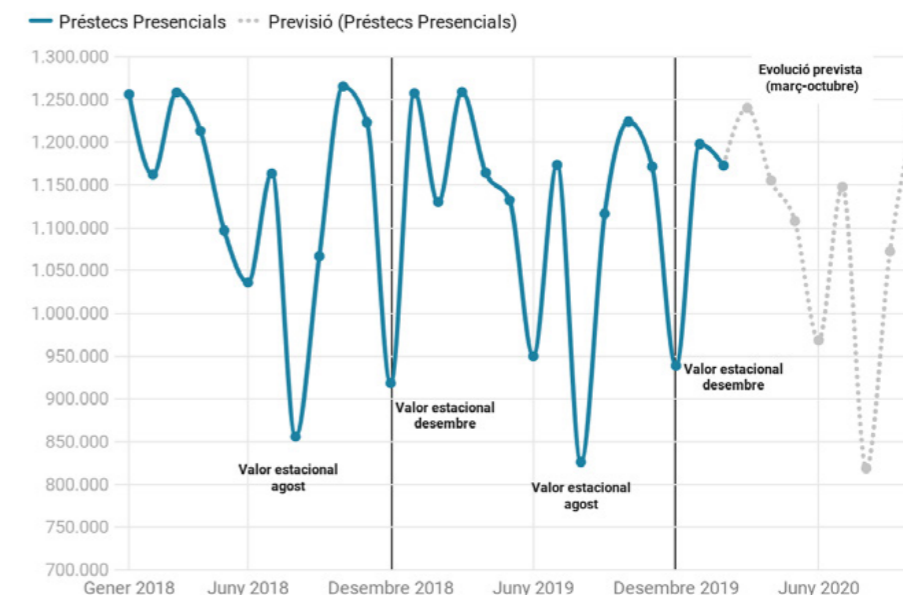
En el cas d'eFilm, a la figura 4 es constata una davallada de préstecs entre gener i setembre de 2019, i un increment a partir d'octubre de 2019.

El mes previ al tancament de serveis bibliotecaris, el febrer de 2020, es va produir un creixement important, en què es va assolir el valor màxim pre pandèmia. Fins en aquell moment, els serveis de biblioteques van continuar fent la difusió habitual del servei a través dels mitjans de comunicació. Ara bé, externament s'ha identificat la difusió del servei per part del diari líder en premsa digital a Catalunya.⁷ ⁸ Aquesta difusió externa a la població general podria haver incidit en aquest registre.

El model de previsió recull aquesta evolució, si bé la predicció planteja un creixement lineal i no n'identifica cap estacionalitat (figura 3).

En el cas del préstec presencial, entre el gener de 2018 i el febrer de 2020, el préstec presencial s'ha mantingut força estable, amb una estacionalitat identificada als mesos d'agost i desembre. En aquests mesos els préstecs es troben per sota del milió. Com a resultat d'aquesta evolució durant 26 mesos previs al tancament de serveis, el model de previsió es mostra a la figura 4.

Figura 4. Préstecs presencials. Evolució observada i prevista (gener de 2018 – octubre de 2020).



⁷ «La Vanguardia, líder de la prensa digital de España en lectores y tiempo de lectura». La Vanguardia, 28 de juliol de 2020. Web: <https://www.lavanguardia.com/vida/20200728/482563829011/audiencia-la-vanguardia-lider-prensa-digital-espana.html> [Consulta: 02/11/2020].

⁸ «Así es el servicio gratuito eFilm, el Netflix de las bibliotecas públicas españolas». La Vanguardia, 4 de febrer de 2020. Web: <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20200204/473285149817/efilm-cine-gratuito-gratis-peliculas-streaming-legal-publico-bibliotecas.htm> [Consulta: 20/10/2020].



3.

Càlcul de l'impacte

Un cop descrit el model de l'impacte, aquesta secció presenta els **resultats principals obtinguts**.

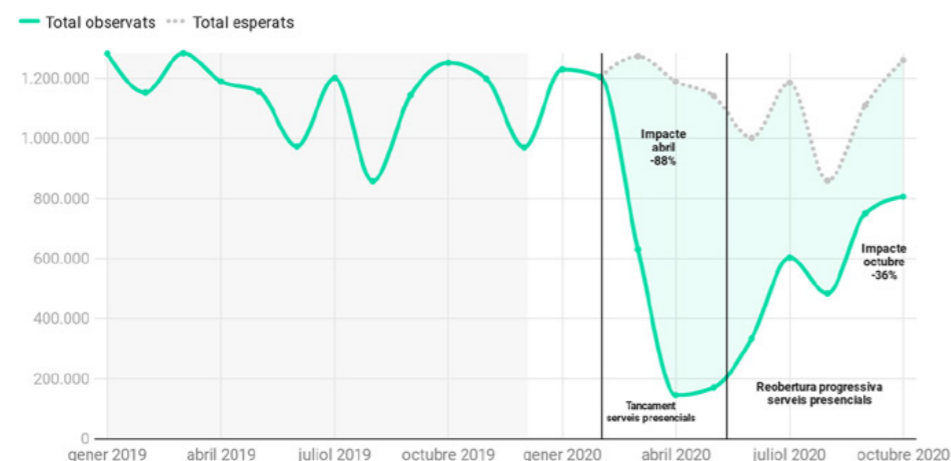
A continuació, l'**apartat 3.1 identifica els impactes en el conjunt** de préstecs de biblioteca (presencials i virtuals). Tot seguit, s'analitzen les **diferències entre àmbits territorials de referència i els impactes en el nombre d'usuaris únics⁹ mensuals**.

Aquesta estructura es manté als **apartats 3.2, 3.3 i 3.4**, que analitzen separadament els préstecs d'**eBiblio, eFilm i els préstecs presencials**.

3.1. Impacte en els préstecs totals

- En conjunt, entre els mesos de març i octubre, l'**impacte negatiu** de la COVID-19 en els préstecs totals de biblioteca se situa en el **-56%**. És a dir, en cas que no s'hagués produït la COVID-19, s'haurien registrat 9.021.667 préstecs en lloc dels 3.925.815 que s'han registrat. Tal com mostra la figura 5, l'impacte negatiu ha estat especialment important els mesos d'abril i maig.

Figura 5. Préstecs totals (presencials i digitals). Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.



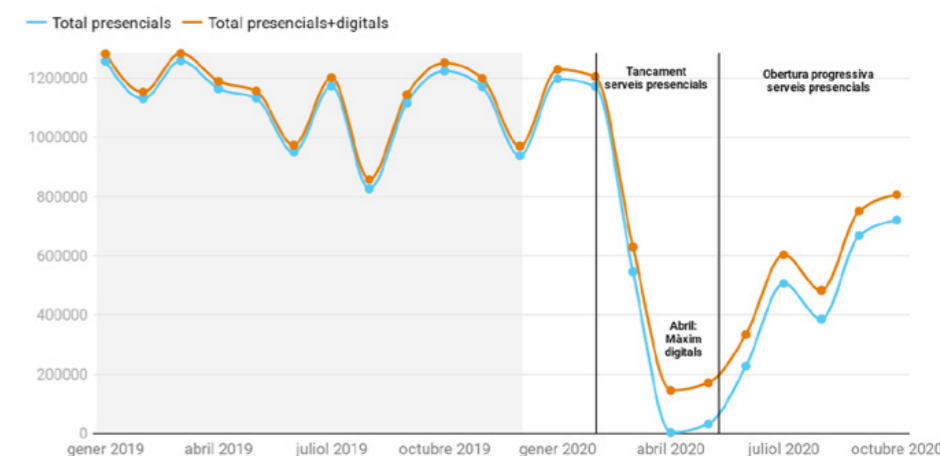
Nota: Els valors observats s'inicien al mes de gener perquè és el primer mes en què es disposa de registres fiables d'eFilm.

⁹Cada usuari es comptabilitza en cas de fer ús del servei de préstec. Si un usuari fa més d'un ús, es comptabilitza un únic cop.



- **Durant el confinament** (mesos de març, abril i maig), **els usos de préstec queden reduïts a valors molt inferiors als registrats els mesos anteriors**. Tal com mostra la figura 6, en el mateix període de temps, **els préstecs digitals creixen de manera significativa**, el 261 % respecte dels valors esperats en cas d'absència de pandèmia, però no compensen la pèrdua global d'usos de préstecs.
- **L'obertura progressiva de serveis** a partir del mes de maig i, especialment, al juny, permet recuperar progressivament els usos totals, especialment els presencials, si bé en data d'octubre de 2020 els préstecs totals se situen el 33 % per sota dels valors previs a la pandèmia el febrer de 2020 (figura 6).

Figura 6. Evolució dels préstecs presencials i digitals (gener de 2019 – octubre de 2020)



“

Durant el confinament els préstecs digitals creixen un 261 % respecte dels valors esperats en cas d'absència de pandèmia, però no compensen el descens de préstecs presencials.





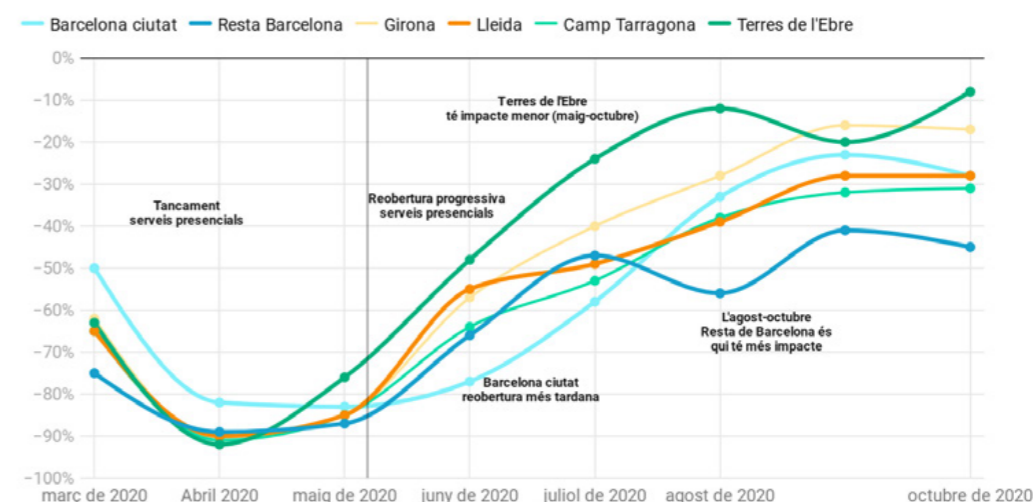
3.1.1. Diferències per àmbits territorials

A continuació, es presenten els **resultats dels impactes totals** (préstecs presencials i digitals) per àmbits territorials i es poden visualitzar a la figura 7:

- L'àmbit territorial amb major impacte negatiu en el nombre de préstecs totals ha estat la **resta de Barcelona**, amb el 64 % menys que els valors esperats, seguida del **Camp de Tarragona**, amb el 61 %. Per contra, les **Terres de l'Ebre**, amb el 49 % menys del valor esperat, i **Girona**, amb el 53 %, són els que presenten valors inferiors.
- Durant els mesos de confinament, les **biblioteques de Barcelona ciutat** són les que han tingut inicialment un menor impacte negatiu, en bona mesura pel creixement de serveis digitals. En canvi, **als mesos de juny i juliol, Barcelona ciutat** va liderar l'impacte negatiu de la COVID-19 en els préstecs totals. L'obertura més tardana de serveis presencials explicaria aquesta tendència, ja que a l'agost i al setembre, la recuperació respecte dels valors esperats ha estat important.
- Per contra, a l'agost, setembre i octubre, les biblioteques de **la resta de la província de Barcelona** són les que mostren un major diferencial entre valors observats i esperats. El motiu que explicaria els baixos valors registrats a l'agost és el fet que van tancar 25 biblioteques fora de Barcelona ciutat, 12 més que el 2019. En canvi, a Barcelona ciutat a l'agost van restar obertes 22 biblioteques en lloc de les 14 de 2019.
- Les **Terres de l'Ebre** han estat l'àmbit territorial amb un impacte negatiu menor en conjunt i s'explicaria pel fet que els equipaments bibliotecaris hi van reobrir d'una manera força generalitzada. Així, el 31 de maig havia reobert el 94 % dels serveis bibliotecaris presencials.
- **Girona i Lleida** mostren una evolució similar fins a l'obertura d'equipaments entre maig i juny. A partir del mes de juliol, les biblioteques de Girona mostren una recuperació més marcada, fins al punt de situar-s'hi un impacte mensual negatiu inferior al 20 % als mesos de setembre i octubre.
- En el cas del **Camp de Tarragona**, la recuperació dels préstecs en relació amb els valors esperats és progressiva, més tardana que en les biblioteques de Lleida, però menys intensa que en el cas de Girona.



Figura 7. Préstecs totals. Diferència entre préstecs totals observats i esperats per àmbit territorial. Març-octubre de 2020



Nota: El valor de cada mes mostra la diferència entre valor esperat i valor observat per a cada àmbit territorial.

3.1.2. Impacte en el nombre d'usuaris únics

Aquest apartat analitza l'impacte mensual del nombre d'usuaris únics entre els valors observats i els esperats en cas que no hi hagués hagut COVID-19.

L'usuari únic permet quantificar el nombre de persones que han emprat un servei de préstec durant un mes. Si algú ha fet ús del servei més d'un cop, només es quantifica una vegada.¹⁰

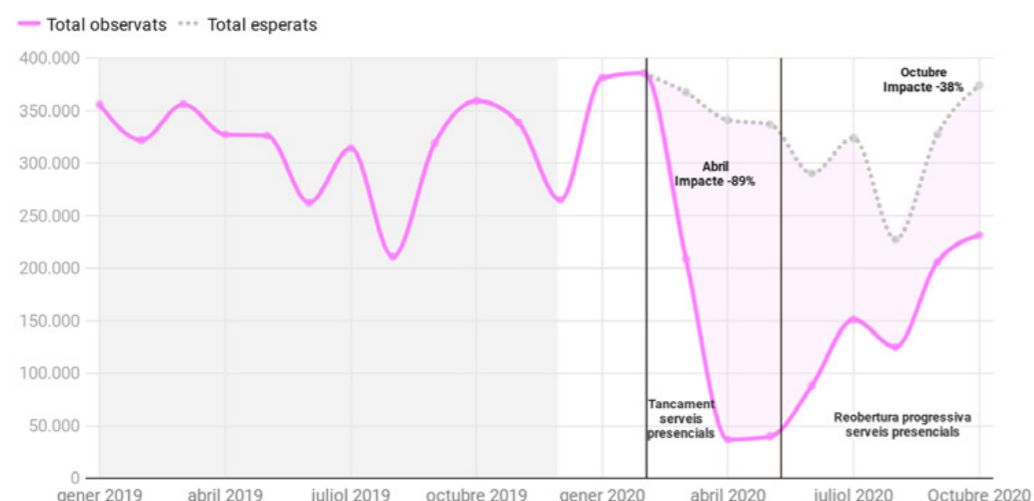
- La conclusió principal que es pot observar a la figura 8 és que, en cas d'absència de pandèmia, entre els mesos de març i d'octubre s'hauria registrat una **mitjana mensual de 323.493 usuaris únics** totals. En canvi, se n'han registrat **135.717**.
- Si s'observa el total d'usuaris, el mes de major impacte negatiu va ser **abril**, amb el **89 % menys d'usuaris únics en comparació amb l'esperat en absència de pandèmia**, concretament 304.266 usuaris menys. El mes de **setembre** és el mes que percentualment registra un impacte menor, amb el **37 % menys dels usuaris previstos** (121.492 usuaris).

¹⁰ Per tal de simplificar l'anàlisi, s'han agregat els usuaris únics de servei presencial, d'eBiblio i d'eFilm. Per tant, si algú ha fet servir com a mínim un cop tots tres serveis, haurà estat sumats tres cops.



- **L'explicació principal d'aquesta tendència rau en el fet que durant la pandèmia els usuaris presencials han caigut de manera molt important i el creixement d'usuaris digitals no compensa prou aquest impacte negatiu.**
- De fet, abans de la pandèmia els **usuaris presencials** representaven entre el **96 % i el 98 %** dels usuaris únics totals. El primer mes d'obertura d'algunes biblioteques, al maig, els usuaris digitals suposaven el 80 % dels usuaris totals. A partir de l'estiu, els usuaris presencials han crescut fins a representar el **91 %** dels usuaris totals.

Figura 8. Usuaris únics. Evolució d'usuaris únics observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.

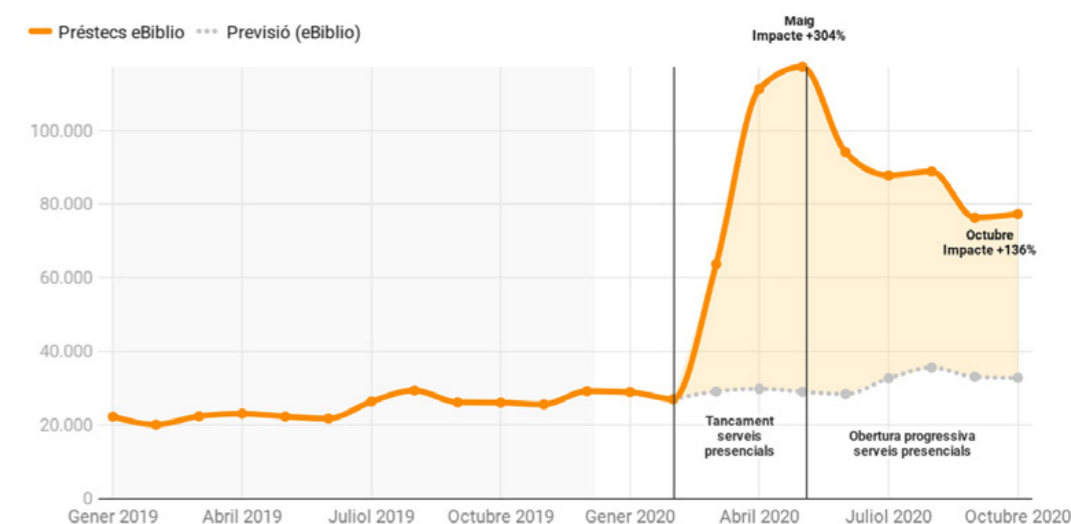


3.2. Impacte en els préstecs d'eBiblio

Entre els mesos de març i d'octubre de 2020, s'han registrat gairebé el triple dels préstecs esperats en absència de COVID-19. Concretament, sense COVID-19 s'haurien fet 250.724 préstecs d'eBiblio, però se n'han registrat 716.926 (+186 %).

- El tancament de serveis presencials va comportar un **efecte substitutiu en els usos de biblioteca. Una part de la lectura de llibres, revistes i diaris del fons del sistema de biblioteques de Catalunya ha passat a fer-se en format digital.** Com s'ha pogut observar anteriorment, aquest efecte substitutiu no compensa, en el conjunt de préstecs, el descens del nombre de préstecs presencials.
- Tal com es pot observar a la figura 9, **durant els mesos de tancament de serveis presencials, situat entre els mesos de març i maig, l'increment dels préstecs d'eBiblio ha estat continuat.** El valor màxim de l'impacte se situa al mes de **maig**, amb el **304 %**.
- Un cop s'inicia l'obertura progressiva de serveis presencials, l'impacte es redueix, si bé es manté força per sobre dels valors esperats en cas d'absència de pandèmia.
- Al mes de **setembre**, valor mínim des del mes de març, l'impacte d'eBiblio se situa en el 131 % del valor esperat.

Figura 9. Préstecs d'eBiblio. Evolució de préstecs observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.





Considerant com a objectiu la compatibilitat dels serveis presencials i digitals, la hipòtesi principal, plantejada també a l'«**Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat**», és que en el futur els usuaris continuïn sent eminentment presencials.¹¹

Aquesta perspectiva prendria força si tenim en compte que **l'impuls inicial dels préstecs d'eBiblio durant els mesos de confinament s'ha anat reduint**, si bé els préstecs d'eBiblio continuen, al mes d'octubre, per sobre dels valors esperats en cas d'absència de pandèmia, el **136 %**.

Aquesta reducció en l'impacte podria explicar-se, entre altres motius, pel fet que una part important dels **nous usuaris** d'eBiblio durant el confinament només van fer ús dels serveis digitals per no tenir accés als serveis presencials.¹² **La preferència pel format físic**, que ha estat un dels elements bàsics analitzats a l'enquesta de necessitats realitzada en el context d'aquesta avaluació, esdevé un motiu per pensar que la complementarietat entre serveis digitals i presencials no serà necessàriament generalitzada entre els usuaris que ja han provat eBiblio.

L'enquesta realitzada als usuaris també planteja que **un motiu per explicar problemes de fidelització amb eBiblio** és la manca d'oferta de la col·lecció, així com dificultats tecnològiques d'ús de la plataforma eBiblioCat. Per tant, una part dels usuaris té marge de millora i busca alternatives a la lectura digital fora de la plataforma.

3.2.1 Diferències per àmbits territorials (préstecs eBiblio)

A la figura 10 es mostren els impactes mensuals per àmbit territorial.

La conclusió principal és que la **distribució i la tendència són similars en tots els àmbits, amb alguns matisos**.

Des de l'inici del confinament, **els préstecs de llibres, revistes i diaris d'eBiblio es dupliquen en comparació amb els valors esperats en absència de COVID-19**.

Els valors màxims se situen al maig, amb l'excepció de les Terres de l'Ebre, en què se situen al mes d'abril, i això es podria explicar pel fet que la reobertura d'equipaments presencials s'hi va fer de manera generalitzada abans que als altres àmbits territorials.

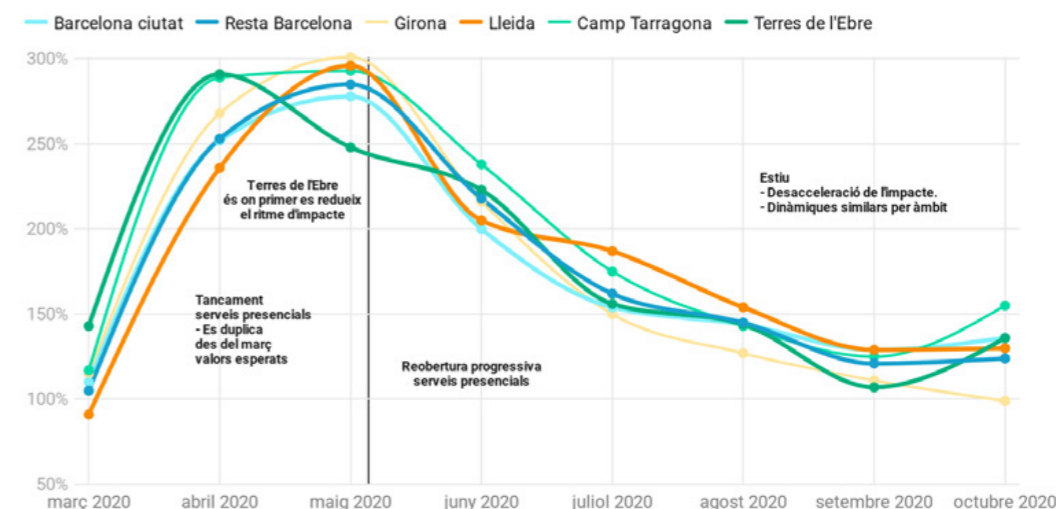
¹¹ D'acord amb l'«Anàlisi dels tipus d'usuaris i els usos d'eBiblioCat», abans del confinament el 42 % dels usuaris actius de préstec feien servir únicament serveis presencials.

¹² D'acord amb l'enquesta a usuaris de biblioteca, el fet de no disposar de la col·lecció física (34 %) és el que motivava l'ús d'eBiblio durant el confinament per part d'usuaris que coneixien però no utilitzaven eBiblio fins en aquell moment.



De juny a octubre, a mesura que van passant els mesos, l'impacte és cada vegada menor en tots els àmbits territorials. La tendència és comuna i se situa entre el 100 % i el 150 % als mesos de setembre i octubre. És a dir, en tots els àmbits analitzats els valors observats han estat més del doble superiors als valors esperats. **Girona** és l'àmbit territorial amb un impacte menor els mesos finals del període analitzat.

Figura 10. Préstecs d'eBiblio. Diferència entre valor esperat i observat segons àmbit territorial. Març – octubre de 2020.



Nota: El valor de cada mes mostra la diferència entre valor esperat i valor observat per a cada àmbit territorial.

3.2.2 Impactes en el nombre d'usuaris (préstecs eBiblio)

L'anàlisi sobre el nombre d'usuaris permet valorar si l'increment de préstecs digitals s'explica únicament per un creixement del nombre dels usuaris mensuals o bé per un ús més intensiu del préstec.

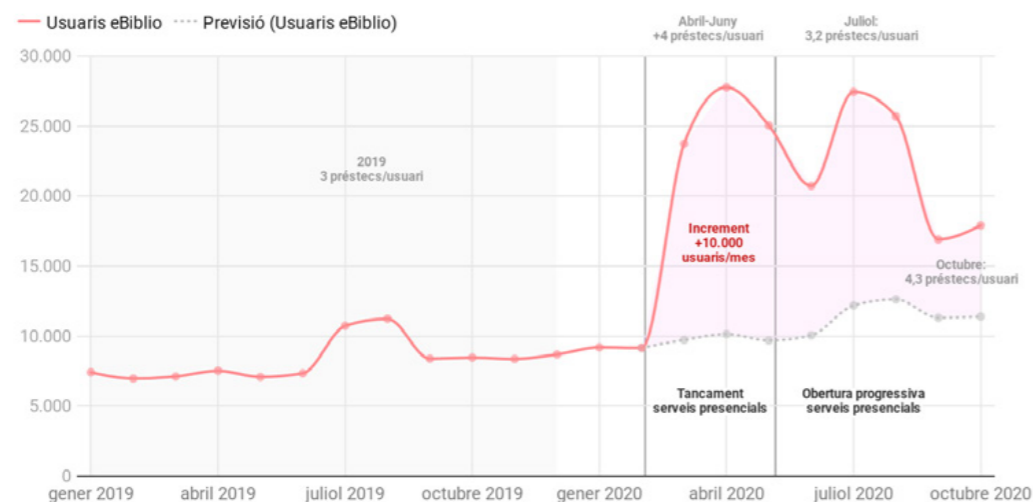
En el cas dels préstecs d'eBiblio, la informació obtinguda permet arribar a les conclusions següents (figura 11):

- El nombre d'usuaris d'eBiblio ha crescut significativament; de fet, **entre abril i agost s'ha duplicat el nombre d'usuaris respecte al valor esperat, i al setembre i octubre és el 50 % superior**. Abans del març de 2020 no havia superat mai els 10.000 usuaris al mes.
- Entre abril i juny, també ha crescut el nombre de préstecs per usuari en relació amb la situació prèvia a la COVID-19. Així, **al mes de maig, el nombre de préstecs per usuari va ser de 4,7**, quan els valors esperats s'apropen als tres préstecs per usuari i mes. Va ser un període de confinament domiciliari per a bona part de la població i la lectura va tenir-hi el seu protagonisme.



- Entre juny i agost, el nombre d'usuaris es va mantenir per sobre dels 20.000, però va disminuir el nombre de préstecs. És a dir, **el nombre de préstecs per usuari ha estat inferior al del període de confinament**.
- Els mesos de setembre i octubre albiren un descens en el nombre d'usuaris actius i de préstecs. Ara bé, **el nombre de préstecs per usuari torna a situar-se en valors similars als del confinament (4,5 al setembre i 4,3 a l'octubre)**, fet que pot significar que **eBiblio, a finals de 2020, tingui uns usuaris que, podent-hi compaginar préstecs presencials i virtuals, emprin més els virtuals** que els usuaris anteriors abans de la COVID-19.

Figura 11. Usuaris d'eBiblio. Evolució de valor esperats i observats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.

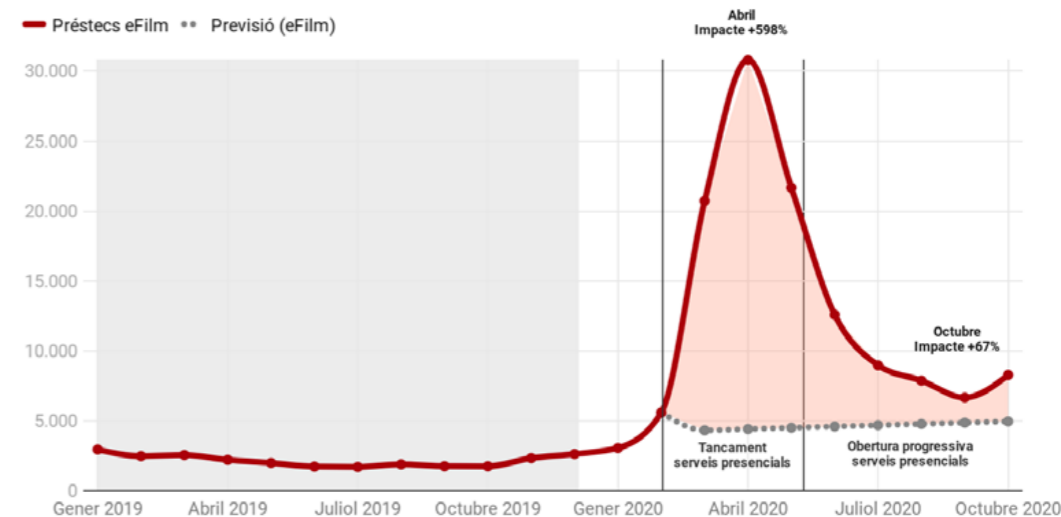


3.3. Impacte en els préstecs d'eFilm

Entre els mesos de març i octubre de 2020, **eFilm ha triplicat els préstecs. En absència de COVID-19 hauria registrat 37.163 préstecs entre els mesos de març i octubre. En canvi, en aquest període de temps s'han fet 117.625 préstecs, el 217 % més**, amb el 598 % de valor màxim al mes d'abril.

- El creixement espectacular d'aquest servei s'ha produït durant els **mesos de tancament de serveis presencials i de confinament**, amb mesures més severes (figura 12).
- A partir del mes de maig i, especialment al juny, la **diferència entre valor observat i esperat s'ha anat reduint i al mes de setembre tan sols era del 37 %**, tot i que ha repuntat al mes d'octubre fins al **67 %**.
- Per tant, **l'impacte total és superior en eFilm en comparació amb eBiblio** (217 % per 186 % en eBiblio), però des del mes de juny el d'eBiblio és superior (161 % per 86 % en eFilm).

Figura 12. Préstecs d'eFilm. Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.



Val a dir que el préstec d'eFilm presenta particularitats quant al marge de creixement i estabilització en relació amb el préstec d'eBiblio, que ha crescut i no ha disminuït de manera tan aguda (vegeu figura 9). **L'impacte total és superior en eFilm en comparació amb eBiblio** (217 % per 186 % en eBiblio), però entre juny i octubre el d'eBiblio és superior (161 % per 86 % en eFilm).

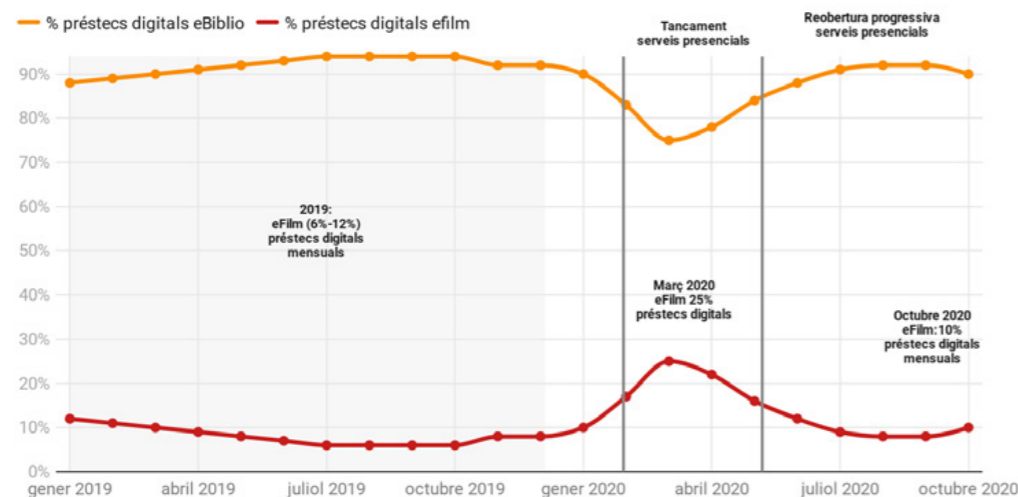


El confinament ha resultat especial perquè ha disparat el consum general audiovisual, en un context de creixement de l'accés a plataformes d'emissió en *streaming*.¹³ eFilm s'ha erigit en aquest context com una plataforma compatible amb d'altres o bé com a servei de *streaming* gratuït en llars que no en tenien d'altres.

A mesura que es va avançar en la «desescalada», el consum dels mitjans audiovisuals va disminuir progressivament,¹⁴ com també ha succeït amb eFilm. En el període postconfinament, els hàbits de lectura i oci de la població tendien a reduir l'ús dels mitjans audiovisuals.

De fet, la figura 13 mostra el repartiment de préstecs digitals (eBiblio i eFilm). La conclusió principal és que **eFilm va tenir una evolució clarament diferent d'eBiblio als mesos de març, abril i maig**. Tots dos serveis van créixer de manera important, però eFilm ho va fer proporcionalment més. Els préstecs d'eBiblio no van representar, en cap mes de 2019, més del 12 % dels préstecs digitals. En canvi, durant el confinament es van enfilars ràpidament per sobre del 20 %, tant al març com a l'abril.

Figura 13. Evolució del percentatge de préstecs d'eBiblio i eFilm respecte del total de préstecs digitals. Gener de 2019 – octubre de 2020.



¹³ «Más de la mitad de los internautas accede a contenidos de televisión en *streaming* según un estudio». *La Vanguardia*, 4 de febrer de 2020. Web:

<https://www.lavanguardia.com/vida/20200204/473291644033/mas-de-la-mitad-de-los-internautas-accede-a-contenidos-de-televisión-en-streaming-segun-un-estudio.html> [Consulta: 20/10/2020].

¹⁴ <https://elpais.com/televisión/2020-06-03/el-consumo-de-televisión-disminuye-en-mas-de-una-hora-respecto-al-principio-del-confinamiento.html>



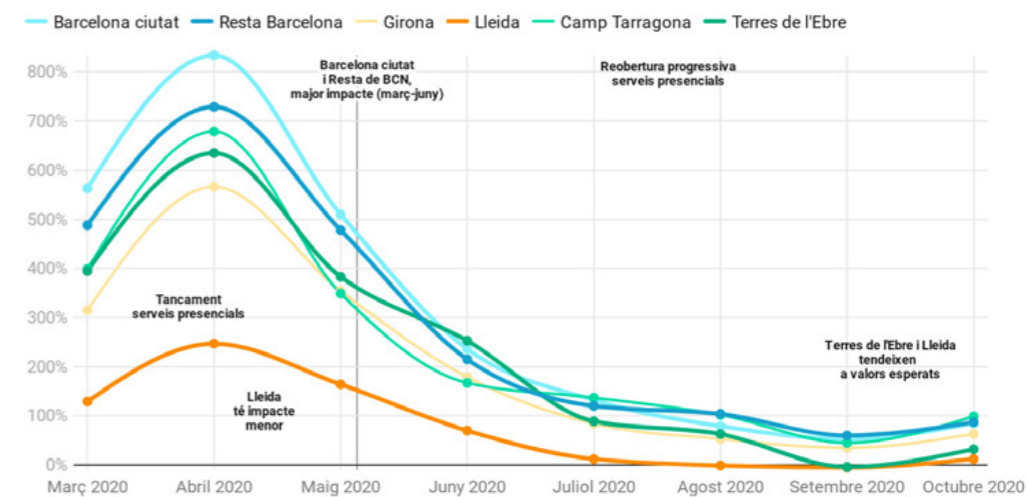
3.3.1 Diferències per àmbits territorials (préstecs eFilm)

L'anàlisi per àmbits territorials mostra diferències importants els mesos de confinament (març, abril i maig).

- Tal com es mostra a la figura 14, **els àmbits territorials de la província de Barcelona** (Barcelona ciutat i resta de Barcelona) **presenten impactes superiors als de la resta de demarcacions**. Barcelona ciutat, per exemple, assoleix un impacte del 833 % al mes d'abril.
- En canvi, **les biblioteques de Lleida són el lloc on els valors observats són menys elevats en comparació amb els esperats**. Aquesta tendència s'allarga durant tot el període analitzat.
- Amb la reobertura dels serveis presencials, **els impactes tendeixen a mostrar valors similars entre àmbits territorials, per sota del 100 %**, si bé a les Terres de l'Ebre i Lleida l'impacte es pot considerar molt baix als mesos de setembre i octubre (figura 14).

A tall d'hipòtesi, **els motius d'aquesta divergència quant als impactes en l'ús d'eFilm es podrien explicar per factors de composició social, dels hàbits de consum audiovisual en *streaming***, però també es pot plantejar que les biblioteques d'alguns àmbits territorials hagin difós activament aquest servei. Aquestes hipòtesis, en tot cas, no poden ser verificades amb la informació disponible i resulta difícil concloure quina causa explica millor les diferències.

Figura 14. Préstecs d'eFilm. Diferència entre valor esperat i observat segons àmbit territorial. Març-octubre de 2020.



Nota: El valor de cada mes mostra la diferència entre valor esperat i valor observat per a cada àmbit territorial.



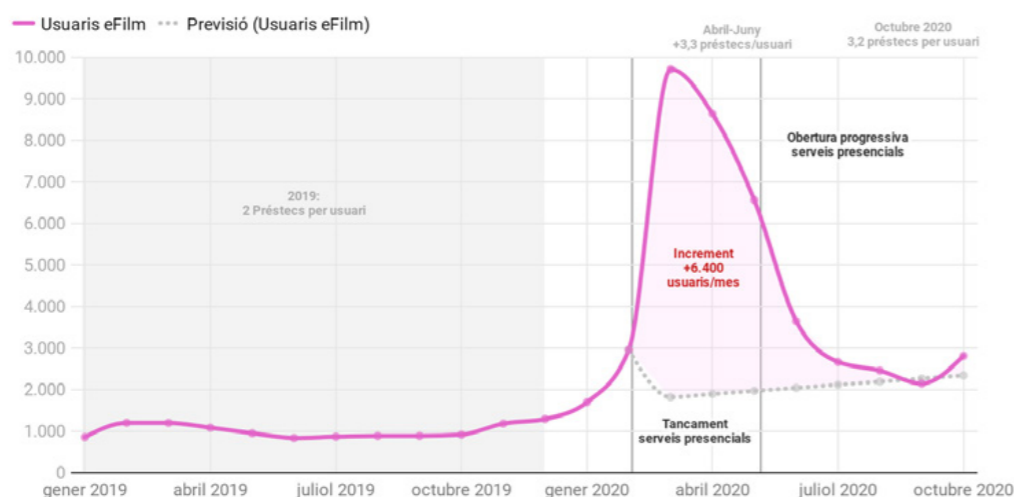
3.3.2 Impactes en el nombre d'usuaris (préstecs eFilm)

Tal com s'ha fet amb els préstecs presencials i eBiblio, s'ha analitzat si eFilm ha aconseguit incrementar el nombre d'usuaris, així com la relació entre nombre d'usuaris i préstecs realitzats.

En el cas d'eFilm, la conclusió és similar a la identificada en eBiblio:

- **Als mesos de març, abril i maig, el servei va tenir una mitjana de 6.400 usuaris al mes, superior als valors esperats.**
- En canvi, **els mesos de setembre i octubre se situen amb valors molt propers als valors esperats en absència de COVID-19** i inferiors al mes previ al confinament, el febrer de 2020.
- **Es constata un increment dels préstecs mensuals d'eFilm per usuari:** des del març i fins a l'octubre, els usuaris d'eFilm superen els tres préstecs mensuals, mentre que en absència de COVID-19 s'esperarien mitjanes lleugerament inferiors als dos préstecs. El fet que eFilm hagi estat un servei amb un nombre de préstecs molt residual fins al març de 2020 podria explicar que els usuaris que han descobert el servei durant el confinament en fessin més usos.

Figura 15. Usuaris d'eFilm. Evolució de valors esperats i observats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.

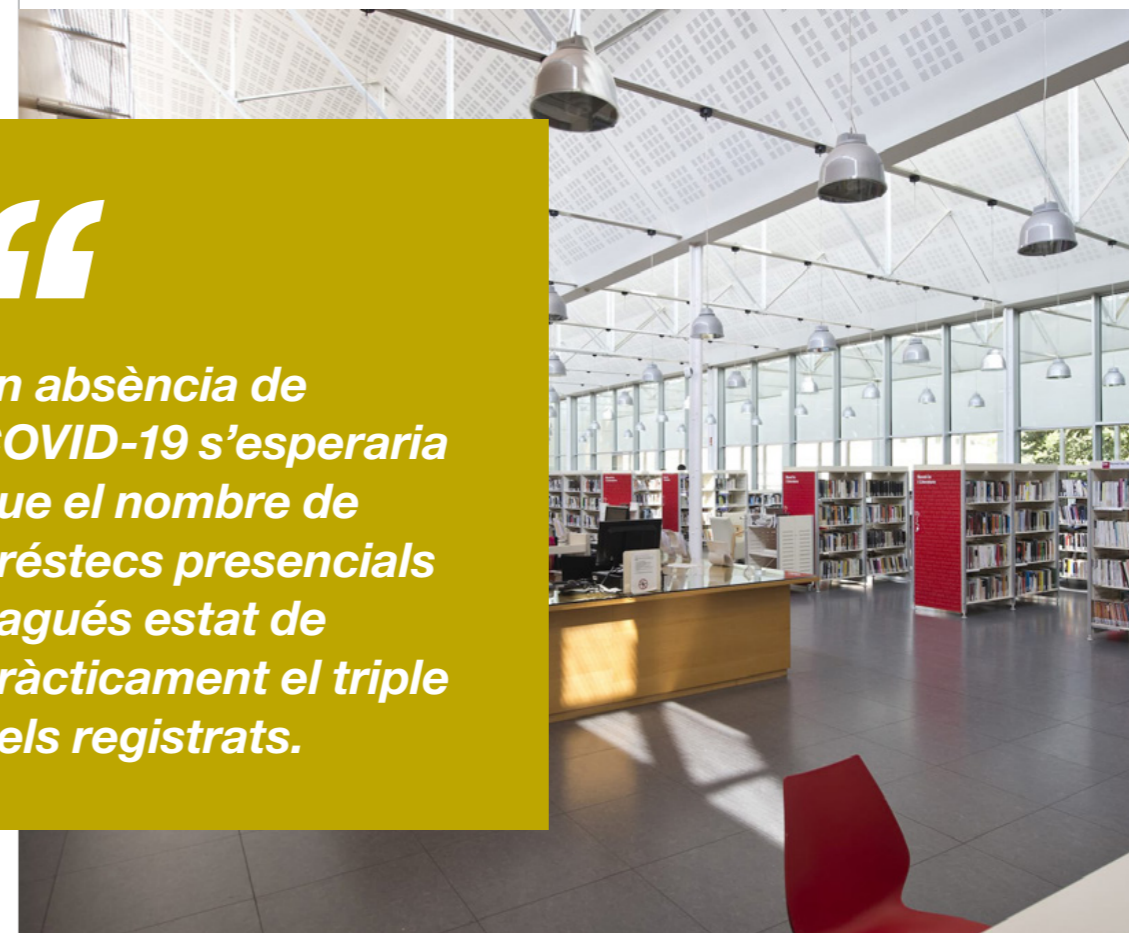


3.4. Impacte en els préstecs presencials

Entre els mesos de març i octubre de 2020, la COVID-19 ha tingut un impacte negatiu, **del -65 %**, en els usos dels préstecs presencials de les biblioteques de Catalunya. **Dels 8.733.781 préstecs previstos entre març i octubre de 2020**, se n'han registrat únicament **3.091.264**.

És a dir, en absència de COVID-19 s'esperaria que el nombre de préstecs hagués estat de pràcticament el triple del registrat els mesos de març a octubre de 2020.

- **Al mes d'abril**, quan tots els serveis presencials estaven tancats, **l'impacte negatiu va ser proper al 100 %** (figura 16).
- L'obertura progressiva de serveis presencials no ha comportat una situació de tornada a la normalitat quant als préstecs, si bé tendeix a reduir-se els efectes, especialment als mesos de setembre i octubre. En aquests dos mesos, els impactes negatius són del voltant del 40 % respecte dels valors esperats en absència de pandèmia.



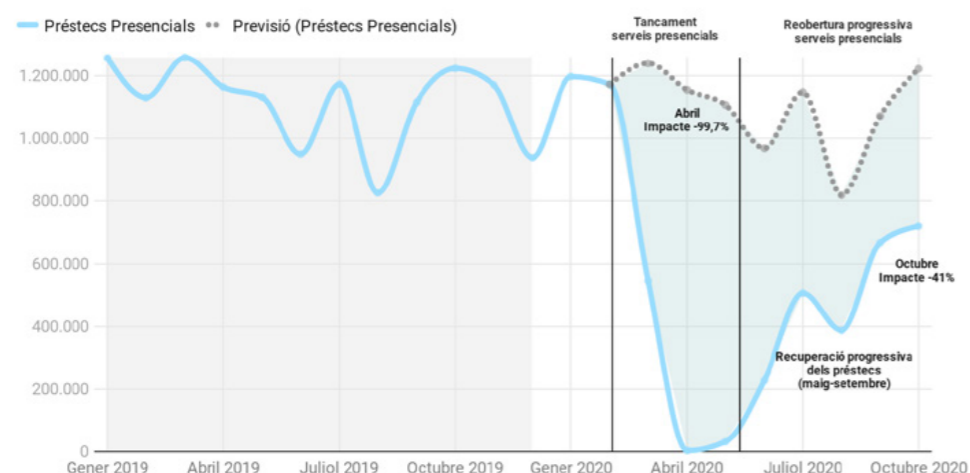
“

en absència de COVID-19 s'esperaria que el nombre de préstecs presencials hagués estat de pràcticament el triple dels registrats.



- La previsió de serveis presencials futurs intueix reptes i dubtes rellevants, tant pel que fa a la **recuperació d'usuaris** que han pogut buscar alternatives per a la lectura com pel risc a percebre la biblioteca com un espai que no resulta segur en el context de la pandèmia. L'enquesta realitzada als usuaris de biblioteca en el context d'aquesta avaluació mostra que el 85 % hi aniria igual que abans del confinament (en condicions normals) i el 7 % hi aniria menys.¹⁵

Figura 16. Préstecs presencials. Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.



3.4.1 Diferències per àmbits territorials (préstecs presencials)

La figura 17 mostra l'evolució de l'impacte del préstec segons l'àmbit territorial.

- L'àmbit territorial amb major impacte negatiu en el nombre de préstecs totals ha estat la **resta de Barcelona**, amb el 71 % menys que els valors esperats, seguida de **Barcelona ciutat**, amb el 67 %. Per contra, les **Terres de l'Ebre**, amb el 47 % menys del valor esperat, i **Girona**, amb el 54 %, són els àmbits que presenten valors inferiors.
- **Un cop es van reobrir progressivament els serveis presencials, Barcelona ciutat** va liderar l'impacte negatiu de la COVID-19 en els préstecs presencials. L'obertura més tardana de serveis presencials explicaria aquesta tendència, ja que a l'agost i al setembre, la recuperació respecte dels valors esperats ha estat important, una tendència que es trenca al mes d'octubre.
- Per contra, a l'agost i al setembre, les biblioteques de la **resta de la província de Barcelona** són les que mostren un major diferencial entre valors observats i esperats. El motiu que explicaria els baixos valors registrats a l'agost és el fet

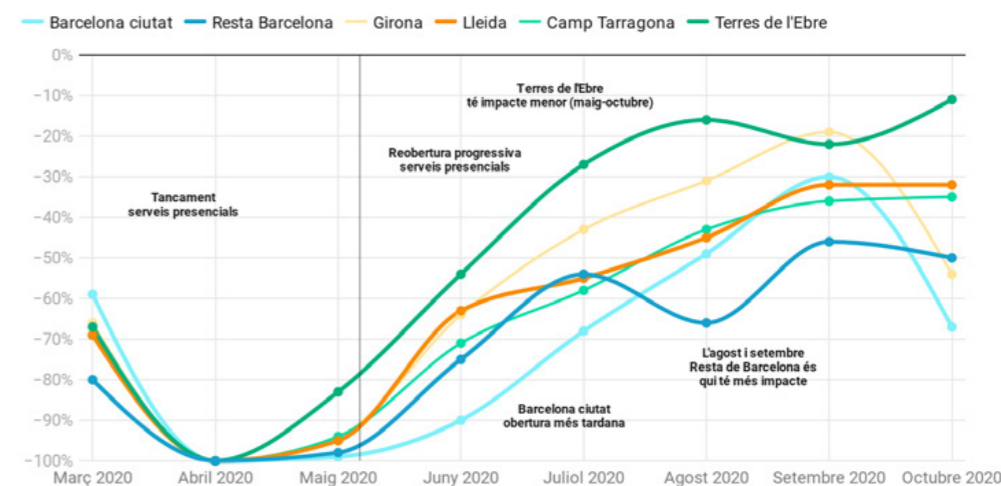
¹⁵ Entre les persones que van manifestar que hi anirien menys, el 39 % admet que no ho faria per seguretat en el context de la pandèmia.



que van tancar 25 biblioteques fora de Barcelona ciutat, 12 més que el 2019. En canvi, a Barcelona ciutat a l'agost n'hi van restar obertes 22 en lloc de les 14 de 2019.

- Les **Terres de l'Ebre** han estat l'àmbit territorial amb un impacte negatiu menor. Als mesos de maig i juny s'explicaria pel fet que els equipaments bibliotecaris van reobrir d'una manera força generalitzada. Així, el 31 de maig havia reobert el 94 % dels serveis bibliotecaris presencials. En tot cas, els impactes han estat inferiors als de la resta d'àmbits territorials en tots els mesos excepte al setembre.
- **Girona i Lleida** mostren una evolució similar fins a l'obertura d'equipaments entre maig i juny. A partir del mes de juliol, les biblioteques de Girona mostren una recuperació més marcada, fins al punt que s'hi ha situat un impacte mensual negatiu inferior al 20 % al mes de setembre.
- En el cas del **Camp de Tarragona**, la recuperació dels préstecs en relació amb els valors esperats és progressiva i constant, més tardana que a les biblioteques de Lleida, però menys intensa que en el cas de Girona.

Figura 17. Préstecs presencials. Diferència entre valor esperat i observat segons àmbit territorial. Març-octubre de 2020.



Nota: El valor de cada mes mostra la diferència entre valor esperat i valor observat per a cada àmbit territorial.



3.4.2 Impactes en el nombre d'usuaris (préstecs presencials)

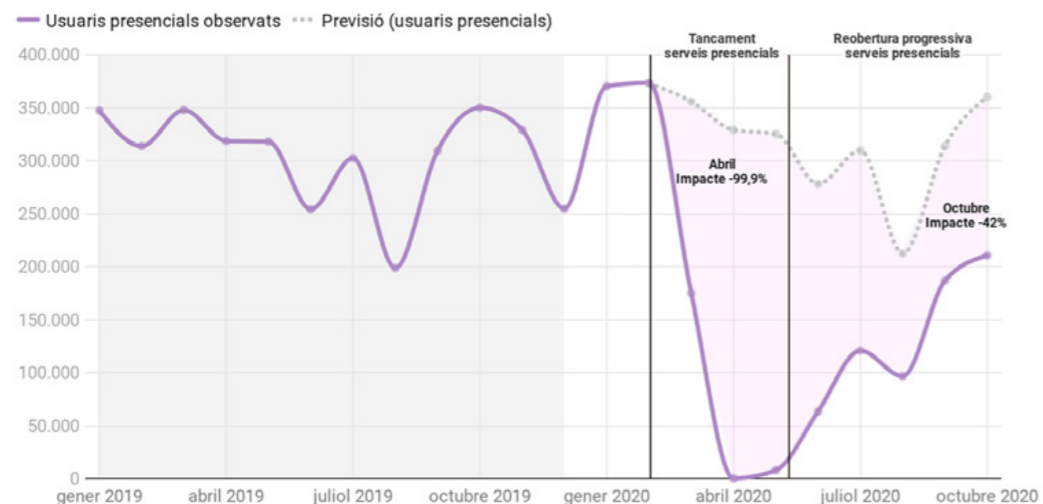
S'ha obtingut de manera complementària el nombre d'**usuaris únics que fan ús del servei de préstec presencial cadascun dels mesos**, comparant-lo amb el valor esperat en cas d'absència de COVID-19.

A la figura 18 es pot veure com les conclusions coincideixen força amb la figura 9; tant les tendències com els màxims i els mínims es mouen en uns patrons força similars:

- De mitjana mensual s'han registrat **202.787 usuaris de préstecs presencials per sota** dels que hi hauria hagut en absència de pandèmia.
- Al mes d'**abril** es va registrar un **impacte del 100%** (a causa del tancament de serveis), amb una pèrdua de gairebé 300.000 usuaris.
- A mesura que s'han reobert serveis presencials, s'ha **recuperat el nombre d'usuaris que fan ús del préstec**, que s'aproxima al valor esperat mensual, però a l'octubre (darrer mes amb dades), el valor registrat encara era el **42% inferior al valor esperat**, aproximadament 140.000 usuaris menys dels esperats en cas d'absència de COVID-19.

Finalment, també cal destacar que el fet que l'evolució dels préstecs i dels usuaris presencials mostrin unes tendències tan similars posa de manifest que **el nombre de préstecs presencials per usuari no ha variat de manera significativa** un cop han reobert els serveis presencials. De fet, els préstecs per usuari actiu entre maig i octubre se situa entre els 3,4 i els 4,2 de mitjana mensual, uns valors que es mouen en els mateixos intervals que els mateixos mesos de l'any 2019.

Figura 18. Préstecs presencials. Usuaris de préstecs presencials. Evolució de valors observats i esperats. Catalunya. Gener de 2019 – octubre de 2020.



A mesura que s'han reobert serveis presencials s'han recuperat el nombre d'usuaris que fan ús de préstec i s'aproxima al valor esperat mensual.



Servei de Planificació i Avaluació
Coordinació d'Estratègia Corporativa i
Concertació Local.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126, 2a planta
Edifici Can Serra
08008 Barcelona
Tel. 934 020 709
www.diba.cat