



EXPERIENCIAS

# Balance del primer año de funcionamiento de “eBiblio Andalucía”: el servicio de préstamo de libros electrónicos de las bibliotecas públicas

ANTONIO AGUSTÍN GÓMEZ GÓMEZ  
*Director Biblioteca Pública del Estado*  
*Biblioteca Provincial de Huelva*  
*Miembro del Grupo de Trabajo de seguimiento del servicio de préstamo digital – CCB*

En las siguientes líneas quiero hacer un extracto de mi intervención en las VIII Jornadas Bibliotecarias Provinciales de Almería que con el lema “Los recursos electrónicos en las bibliotecas de uso público” se celebraron en la localidad almeriense de Níjar el pasado día 5 de noviembre de 2015.

## INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Antes de entrar a analizar los datos, creemos necesario realizar una serie de *precisiones terminológicas* para las cifras que se han venido manejando y que son las que se han podido extraer del módulo de estadísticas Qlickview que utilizaba la plataforma de Libranda. En las estadísticas que hemos podido cotejar, que aparecen recogidas y comentadas en diversos estudios, se han venido mezclando tres conceptos que es necesario delimitar:

- *Usuarios activos*: Se refiere al nº de usuarios que tienen algo en préstamo en el momento de la consulta a la plataforma. Este dato proporcionado por el módulo estadístico Qlickview era una especie de foto fija en un momento determinado y como tal no resulta operativa para evaluar indicadores de rendimiento.
- *Usuarios distintos*: Son los usuarios que en un mes determinado hacen uso del servicio. Presenta una evolución cronológica, al alza o a la baja, mes tras mes.

Nº 109, Enero-Junio 2015, pp. 161-171



En cierta manera, este indicador es una pista del grado de aceptación o satisfacción del servicio.

- *Nº total de Lectores digitales identificados en la plataforma al final de un periodo:* Este dato se corresponde con el total de usuarios con correo electrónico que se han identificado en la plataforma a través del Web service, y que se presupone que han podido realizar, al menos, una operación de préstamo. Por ejemplo, el 22-9-2015 se contabilizaban un total de 8.218 lectores en eBiblio Andalucía, que es el dato que he tomado para hacer la aproximación al presente estudio.

#### *Datos de uso de eBiblio a nivel nacional facilitados por el Ministerio*

La cifra total de préstamos durante el primer año de andadura del Servicio alcanza las 208.693 operaciones de préstamo en línea o “descargas” (161.640 préstamos en 2015 y 47.053 en 2014). Para el conjunto nacional no disponemos del número de usuarios reales del servicio, ya que para el 2014 los datos que nos han proporcionado hablan de usuarios activos, mientras que en el 2015 se habla de usuarios distintos.

#### *Datos de uso de eBiblio en Andalucía*

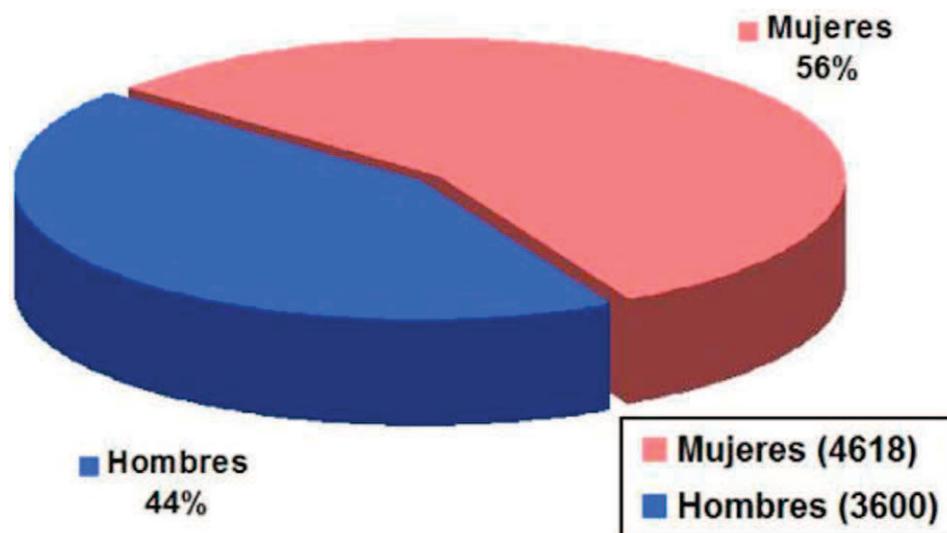
##### *¿Quiénes y cuántos andaluces han hecho uso de la plataforma?*

En el caso de nuestra Comunidad sí que hemos podido realizar un estudio exhaustivo ya que hemos partido de un fichero Excel, con fecha 22-9-2015, que contenía 8.218 emails y que se correspondían con el *total de usuarios* que habían entrado en la plataforma eBiblio Andalucía. Ese fichero ha sido la base del presente estudio y sobre el que hemos trabajado la explotación de datos confrontándolo con la base de datos de lectores del Sistema de Gestión Bibliotecaria en absysNET. La distribución de esos usuarios por género y edad es la siguiente:

USUARIOS por género y edad	USUARIOS eBiblio BPE Huelva			USUARIOS eBiblio Andalucía (22-9-2015)		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Adultos	162	241	403	3416	4359	7775
Infantiles	12	6	18	184	259	443
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>247</b>	<b>421</b>	<b>3600</b>	<b>4618</b>	<b>8218</b>

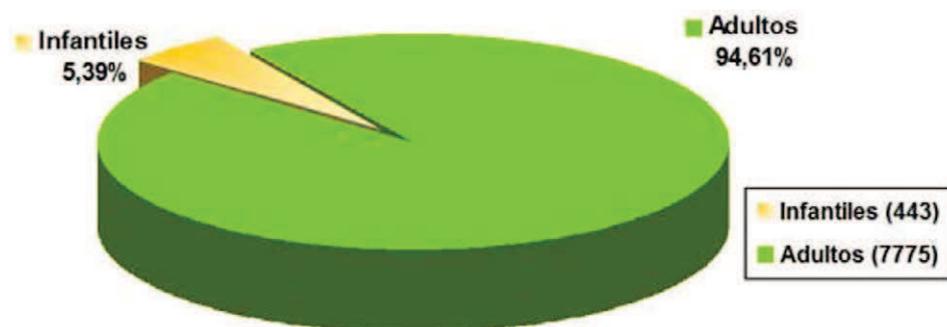
*\* En esta Tabla hemos querido individualizar los usuarios que aporta nuestra Biblioteca*

Y podemos observar que, al igual que la lectura en soporte papel, hay un mayor número de mujeres lectoras que de hombres:



*Usuarios por género*

Y decir también que del total de esos 8.218 usuarios tan solo un 5,39 % son usuarios infantiles. A pesar de la dependencia de los niños por todo tipo de pantallas parece que la lectura en digital todavía no les resulta atractiva:

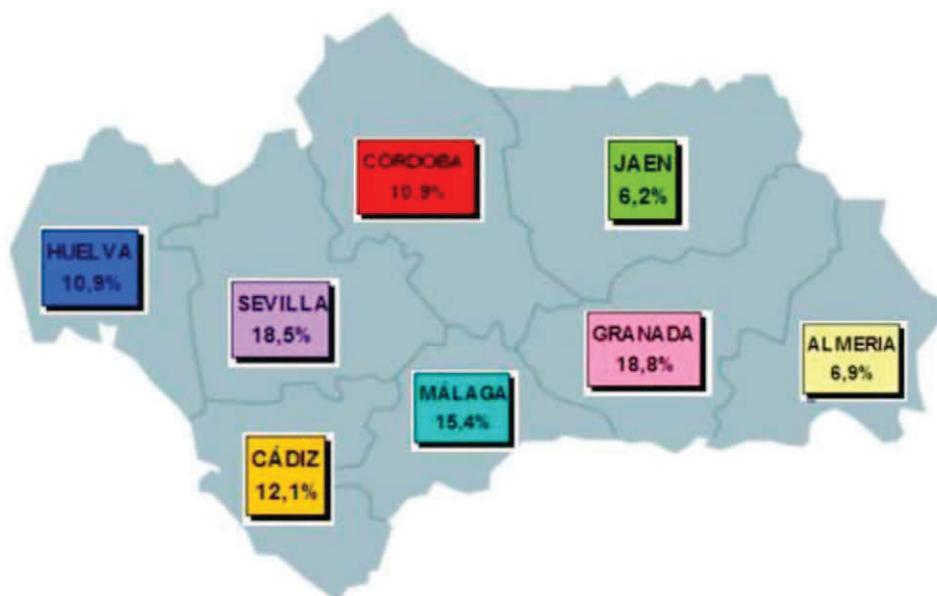


*Usuarios Adultos / Infantiles*

### *Distribución territorial de los usuarios de eBiblio en Andalucía*

El proceso de autenticación de usuarios en la plataforma se hace a través de un Web Service que interroga la base de datos de lectores en absysNET. Este proceso de identificación se realiza garantizando la protección de los datos de carácter personal de los usuarios, lo que hasta el momento ha imposibilitado conocer la biblioteca de origen del usuario de eBiblio y por consiguiente su distribución en el territorio.

Para poder segmentar todos estos datos hemos tenido que indagar directamente en la base de datos de lectores en absysNET, ya que lamentablemente el módulo de estadísticas de eBiblio no las proporcionaba.



*Distribución provincial usuarios*

En ese ranking provincial sin duda ejercen su peso las redes municipales de bibliotecas situadas en grandes poblaciones (como es el caso de las de Málaga y Sevilla que superan en número a las propias Bibliotecas Provinciales). El caso de la provincia de Granada, que se sitúa en el primer puesto de ese ranking se puede explicar por los buenos datos que presentan la propia Red Municipal de la capital y algunas localidades importantes (Almuñecar, Motril, etc.). Y sin duda, estos buenos datos tienen que ver con el hecho de la existencia de la Facultad de Biblioteconomía en la capital granadina. En cambio contrastan los datos de las 2 provincias con un menor número de lectores digitales, que son Jaén y Almería, donde únicamente destacan Vera, Níjar y la propia red municipal del ayuntamiento de la capital.

Un dato revelador que en nuestro caso nos interesaba especialmente conocer, era el del número de usuarios que aportábamos a eBiblio cada Biblioteca Provincial:

Número de usuarios en eBiblio	BP Almería	BP Cádiz	BP Córdoba	BP Granada	BP Huelva	BP Jaén	BP Málaga	BP Sevilla	Biblioteca Andalucía
	194	174	170	426	421	161	92	536	101

#### *Usuarios eBiblio en Bibliotecas Provinciales*

Éste era un dato para mí especialmente buscado, ya que quería conocer el éxito de todos nuestros desvelos a la hora de promocionar el servicio entre nuestros usuarios. Y creo que salimos bastante bien parados teniendo en cuenta nuestra base demográfica.

#### *Análisis del grado de satisfacción de nuestros usuarios y su fidelidad con el servicio que se les presta desde eBiblio*

En Andalucía los préstamos realizados durante el primer año de andadura del servicio (desde septiembre 2014 a septiembre 2015) han sido 29.868 (21.707 en 2015 y 8.161 en 2014). Si tomamos el nº total de usuarios registrados en eBiblio (8.218), obtendremos un promedio de 3,63 préstamos por usuario registrado durante dicho periodo. Por el contrario, el nº de usuarios reales que vienen haciendo uso del servicio va fluctuando mes a mes. Si tenemos en cuenta los primeros 9 meses del 2015, la media mensual de usuarios en nuestra Comunidad es de 1.499, y se vienen llevando una media de 2.411 préstamos mensuales (i.e. 1,61 préstamos por usuario). Esa cifra relativamente baja de usuarios satisfechos o fidelizados (los que hemos conseguido mantener), contrasta con los 8.218 registrados en la base de datos en eBiblio Andalucía. Esa diferencia indica que no hemos conseguido fidelizar y retener a aquellos que han querido conocernos y han hecho alguna vez uso de la plataforma de préstamo. Este dato lamentablemente viene a demostrar que hemos llegado tarde y que lo que ofrecemos, y sobre todo cómo lo ofrecemos, no reviste el suficiente interés para los lectores digitales.

#### *El problema de cómo identificar a los usuarios*

Recientemente nuestro colega Julián Marquina ha publicado en su blog el artículo “Solamente el 1% de los socios de bibliotecas en España ha utilizado eBiblio”. Sobre el mismo queremos comentar que, desde nuestro punto de vista, la forma en que utiliza las cifras de usuarios publicadas por el Ministerio es errónea, ya que el concepto de “usuarios distintos” (que es el dato que toma) debe considerarse como una evolución mes a mes del grado de aceptación del servicio y en ningún caso como un sumatorio para obtener el total de usuarios identificados en la plataforma

en cada Comunidad. Esta desviación es bien patente en la cifra que arroja de usuarios en Cataluña que en honor a la verdad tenemos que decir que no ha llegado todavía al número final de usuarios que apunta. Los datos registrados en el eBiblio catalán para los meses de Junio, Julio, Agosto y Septiembre, se refieren al número de usuarios distintos que hubo en cada uno de esos meses. Así, por ejemplo, debemos entender que buena parte de los 5122 usuarios registrados en junio, bien pudieron repetirse entre los 6729 registrados en julio. Así pues, en ningún caso, las cifras de estos 4 meses deben considerarse como un sumatorio que nos indique el nº final de ciudadanos catalanes registrados en la plataforma.

Tampoco compartimos algunas otras de sus reflexiones que dan lugar a conclusiones no del todo ciertas. Por ejemplo, compara de forma absoluta el uso de este todavía incipiente servicio de préstamo del libro digital con el nivel de uso de la biblioteca física, contraponiendo el total de usuarios de bibliotecas físicas con el total de usuarios virtuales, de ahí que nos llame la atención el título un tanto alarmista con el que encabeza el artículo, y que a mi entender encierra una visión negativa del discurrir de este primer año del servicio. No se puede comparar el préstamo en papel con el todavía incipiente préstamo digital en nuestro país (en el que el servicio que proporcionamos desde eBiblio es solamente uno de los actores que concurren).

Creo que tampoco se puede establecer una comparativa que no ha tenido en cuenta los plazos en los que cada Comunidad Autónoma ha puesto en marcha este servicio, ya que el grado de evolución necesariamente no es el mismo. Igualmente nos parece un tanto excesivo la comparativa de uso por Comunidad Autónoma sin tener en cuenta su número de habitantes real. De qué sirve incluir en la comparativa casos como el de Baleares o Ceuta y Melilla, que únicamente aportan al conjunto nacional los socios registrados en una sola biblioteca y confrontarlos con datos de CC.AA. grandes como Madrid, Cataluña o Andalucía. Estas comparaciones sencillamente no caben en un momento tan incipiente, ya que de hacerse dan lugar a malinterpretaciones.

Un dato que sí podemos aportar en nuestro caso particular, y que consideramos esclarecedor, es el indicador de nº de usuarios en eBiblio que aporta cada biblioteca participante en el proyecto, confrontándolo con el nº de socios registrados en esa misma biblioteca física: Por ejemplo la BPE de Huelva en 2014 contaba 45.939 usuarios inscritos con carnet de biblioteca sobre una población de 147.212 habitantes, de los cuales 6.040 se consideraban como prestatarios activos que hicieron uso en algún momento de la colección física. Por el contrario, solo 421 socios de nuestra biblioteca física se han identificado como usuarios de eBiblio; lo que representaría un 6,97% de los denominados prestatarios activos en el último año, o bien un 0,91% del total de socios registrados, hayan hecho uso, o no, del préstamo en papel. Este

dato sí se acerca a lo que plantea Javier Celaya en su post “Evolución del préstamo digital en España” cuando habla de ratio de conversión de lectores digitales, que en el caso de la BPE de Huelva sí podríamos considerar como unos indicadores muy positivos. Por su parte, en la RBPA contamos con unos 2.000.000 de personas usuarias inscritas, de los cuales tan solo 8.218 se ha convertido en lectores digitales, con lo cual la denominada ratio de conversión que apunta Celaya se situaría, por el momento, en un modesto 0,41 si lo comparamos con el 3,33% de la NYPL o el 6,91 de las Bibliotecas Públicas de Québec. Aunque podríamos matizar esa cifra si la confrontamos específicamente con los denominados prestatarios activos, que para el 2013 fueron exactamente 410.909 personas, con lo que la ratio podría aumentar en nuestra Comunidad hasta el 1,99% de los lectores en papel.

El caso es que este indicador de los usuarios registrados en Ebiblio nos ilustra acerca del esfuerzo desarrollado por cada biblioteca a la hora de difundir y dar a conocer este nuevo servicio entre sus asociados, y éste es el papel que debemos desarrollar como profesionales, el papel de intermediarios que ponga en valor la lectura en formato digital, y el de formadores en el uso de la plataforma.

Una de las conclusiones con las que nos quedamos del estudio de Julián Marquina es que “quizás la gente no quiere leer libros electrónicos de las bibliotecas y prefiere descargarlos de otros sitios”. Desde mi punto de vista porque hemos llegado tarde a este negocio, con lo que muchos de los que podrían haberse convertido en usuarios potenciales ya han orillado ese “lado oscuro” de Internet donde descargarse la última novedad bibliográfica es mucho más fácil que hacerlo desde lo que ahora ofrecemos como bibliotecas. Además debemos reconocer que se lo ponemos incómodo y difícil con el dichoso DRM y la obligatoriedad de tener que instalarse el Adobe Digital Editions. En cualquier caso debemos seguir postulándonos como esa alternativa legal y gratuita a la piratería porque, a pesar de nuestras desavenencias con el mercado editorial y habernos impuesto un modelo de negocio que no nos convence, seguimos siendo sus aliados en el llamado ecosistema cultural del libro.

### *Contenidos digitales y licencias asignadas*

El número de licencias por título varía en cada comunidad y ciudad autónoma, dado que el reparto de licencias se ha realizado siguiendo un criterio poblacional. Andalucía ha sido la más beneficiada en este sentido:

<b>Número de licencias asignadas lote inicial eBiblio Andalucía</b>		
<b>Lote Nº</b>	<b>Denominación</b>	<b>Nº de licencias adjudicadas</b>
1	Ficción para público adulto	25
2	Ciencia y tecnología	14
3	Ciencias sociales y humanidades	21
4	Salud, desarrollo personal, ocio, deporte e informática	21
5	Idiomas	38
6	Ficción para público infantil y juvenil	20
7	No ficción para público infantil y juvenil	ilimitadas
8	Audiolibros	25
<b>Hacen una media de 23 licencias por título en Andalucía</b>		

*Nº de licencias asignadas en Andalucía*

Al comienzo de este proyecto se estimó que el servicio podría posibilitar, en el mejor de los casos, unas 5,6 millones de lecturas gratuitas durante el periodo de vigencia de las licencias contratadas (a razón de una media de 28 usos por licencia). En el primer año de funcionamiento se han alcanzado 208.693 operaciones de préstamo en línea o “usos”. Estos “usos” (bien se hayan materializado como descargas o lecturas en streaming) se han realizado sobre un total de 200.000 licencias de acceso (i.e. ejemplares virtuales) a los aproximadamente 1.500 títulos que componen la colección. Esa cifra de préstamos es ligeramente superior al nº de licencias contratadas para ese periodo, con lo que podemos concluir que la tasa de utilización de la colección ha sido positiva ya que ha cubierto al menos todas las licencias adquiridas. Aunque en puridad, esa ratio habría que realizarla al final el periodo de contratación de las licencias (aprox. 18 meses) y no al año, con lo que claramente esa cifra va a ser más alta que el 1.04 actual porque se van a producir un mayor número de operaciones de préstamo.

En este punto nos alineamos con las opiniones que apunta Manuel Gil en su blog Antinomias Libro (“Incontinencia analítica”) en donde considera más acertado medir los préstamos digitales sobre el catálogo disponible que sobre el total de socios. Si en el caso de eBiblio considerásemos la ratio que presenta el préstamo digital sobre el fondo de títulos disponible, sí podríamos afirmar que es mucho más positiva que la ratio del préstamo en papel. Por ejemplo, si atendemos al indicador de rendimiento que ofrece el Ministerio en su página Web “Bibliotecas Públicas Españolas en cifras” observamos que lo que llama “Índice de rotación del préstamo de libros y folletos”

ofrece el dato de 0,46 préstamos por ejemplar para el año 2013. Estas diferencias dicen mucho en favor del préstamo digital.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- *Respecto a la plataforma:* En 2016 la SGCB tiene previsto volver a licitar la plataforma mediante procedimiento abierto. La idea es licitar por un año, prorrogable a otro en función de los resultados obtenidos. Con estas previsiones podremos asegurarnos una mayor estabilidad del servicio a través de un mantenimiento más prolongado de la misma plataforma.
- *Respecto a los contenidos:* La licitación de los contenidos digitales de este año ya se está empezando a resolver y con ellos se van a cubrir y renovar las licencias del 2015 que se empezarán a agotar el próximo año (a partir del mes de abril y posteriores, según las condiciones establecidas por cada editor). La limitación del presupuesto asignado a la adquisición de licencias supone un 54% menos de los contenidos adquiridos en el concurso anterior y una disminución tanto de títulos como de licencias (pasando de los 1.388 títulos y 200.000 licencias actuales, a 486 títulos y 92.000 licencias en 2016). Aunque tenemos que recalcar que esta disminución de la colección va a ser gradual y el usuario final no la va a notar de manera drástica. No obstante, y para paliar en parte este paso atrás, se ha invitado a las CC.AA. a que inviertan cada una por su cuenta, pero operando a través de compras consorciadas, para que se pueda ampliar de alguna manera la colección disponible.

Desde el Grupo de Trabajo de seguimiento del servicio de préstamo digital se ha insistido sobre la necesidad de *cambiar el modelo de negocio*, y que las licencias sean multiacceso. Se ha de ejercer presión sobre los editores para que reconsideren las limitaciones que ponen tanto a los precios como a la oferta de sus contenidos. Para ello se pretende retomar el diálogo con la FGEE y que en dichas conversaciones, además de representantes de la SGCB, también estén presentes las CC.AA., con objeto de reforzar un mensaje común sobre nuestra postura (compra consorciada que mejore los precios, multiacceso de licencias, compras a perpetuidad, etc.).

## CONCLUSIONES

A pesar de que muchas de nuestras expectativas no se han visto satisfechas, este primer año debe considerarse como un periodo de prueba en el que las todavía modestas cifras estadísticas de uso del servicio no deben condicionar decisiones sobre su futuro y evolución posterior. Entre las causas que explican su lenta introducción se encuentran las siguientes:



- La escasez de títulos ofertados (apenas 1.500 títulos, aunque sean novedades atractivas para el gran público). Estamos de acuerdo con la opinión generalizada de que una de las claves de éxito para afianzar el despegue del préstamo digital en nuestro país va a ser el contar con un amplio catálogo de ebooks. Javier Celaya indica que las plataformas con mejores ratios de utilización del servicio de préstamo digital son aquellas que cuentan con un promedio de más de 10.000 ebooks en el catálogo. En España, el País Vasco con eLiburtegia es la única experiencia que se acerca a esa cifra.
- *Pérdida de interés* por el servicio debido a su relativa complejidad para aquellas personas no habituadas a entornos digitales (hay que instalarse el programa ADE para la gestión del DRM, y tenemos comprobado a través de nuestros cursos de alfabetización que este paso puede convertirse en un impedimento que puede echar para atrás a mucha gente. En realidad no se trata de unos pasos muy complicados pero sí algo farragosos).
- Las disfuncionalidades que se están produciendo a raíz del *cambio de plataforma*, que se hizo efectiva el pasado 8 de octubre, están provocando un auténtico aluvión de comentarios negativos, como los que podemos encontrar en el Play Store por parte de aquellos usuarios que se descargan la nueva App para dispositivos móviles. Nos hemos visto obligados a realizar de manera precipitada la implementación de la nueva plataforma debido al retraso que supuso el recurso planteado por Libranda a la adjudicación del concurso. Esa precipitación ha sido una de las causas de los problemas e incidencias que se han detectado durante las primeras semanas de la puesta en marcha del servicio con la nueva plataforma. Lo que podríamos calificar como “una batalla empresarial entre Libranda y Odilo” ha provocado que una buena parte de las potencialidades de la nueva plataforma queden mermadas; como es el caso de la posibilidad de lectura en streaming (especialmente negativo para los usuarios de dispositivos kindle), la posibilidad de lectura previa de hasta un 10% del contenido del libro o la posibilidad de devolución antes de los 21 días. Esta situación viene provocada porque Libranda, ateniéndose a una interpretación de las cláusulas del pliego de prescripciones técnicas, se ha negado a entregar los archivos maestros de los libros electrónicos para salvaguardar los intereses de sus asociados con lo que el acceso a sus contenidos (que representan el 84% del total de títulos de la colección) se viene haciendo a través de una pasarela virtual.
- Las limitaciones presupuestarias no han hecho posible un *plan de comunicación* (lo que sin lugar a dudas ha incidido en que las cifras del arranque hayan sido discretas). Esta laguna se ha intentado paliar con el esfuerzo de iniciativas aisladas de difusión, desarrolladas por muchas bibliotecas y bibliotecarios a nivel particular y algunas redes autonómicas con una voluntad más global, para que aumente su uso.

- Para finalizar, en las conclusiones del Encuentro con nuestros colegas de Almería nos hacíamos una serie de reflexiones y preguntas: *¿Cuál es el impacto de eBiblio en una pequeña biblioteca municipal y cuál es el papel que debemos desarrollar los bibliotecarios ante este nuevo servicio?*

La respuesta es la de “Impulsar nuestro papel de mediadores y formadores”, ya que otra de las claves de éxito de la puesta en marcha de este servicio es el involucrar a los bibliotecarios en todo el proceso, formarlos para que conozcan en profundidad el funcionamiento de la plataforma y puedan recomendarla activamente a sus usuarios.

Desde las Bibliotecas Provinciales debemos poner en práctica un apoyo constante a los bibliotecarios municipales, ofreciéndoles asesoramiento y adiestrándoles en el uso de la plataforma tecnológica a través de talleres específicos con carácter presencial (en Huelva hemos celebrado 2 talleres dirigidos específicamente a bibliotecarios, uno en la capital y otro en la Sierra de Huelva, además de una Conferencia en la Biblioteca Municipal de Calañas dirigida a miembros de sus clubes de lectura celebrada en el marco de la Semana del Libro de la localidad).

Hemos llegado a un acuerdo con la Red de voluntariado del programa Andalucía Compromiso Digital para que colaboren con nosotros en la puesta en marcha de un calendario estable de actividades de formación. Hasta la fecha hemos celebrado un total de 19 Talleres o Jornadas de sensibilización sobre eBiblio en las que han participado un total de 177 personas. Comenzamos en Enero de 2015 con un Taller de formación de formadores, dirigido de manera específica a un nutrido grupo de voluntarios colaboradores del programa, que luego han venido apoyándonos a los técnicos de la Biblioteca en el resto de talleres que hemos venido celebrando en nuestra Aula de Formación.

Esta es la experiencia del primer año de funcionamiento de eBiblio en nuestra Comunidad que hemos querido compartir con nuestros colegas y usuarios, y con la que hemos inaugurado una nueva etapa en los servicios que podemos llegar a prestar desde las bibliotecas públicas en nuestro país. Este era un deseo que al menos ya hemos podido empezar a realizar.

<https://lamardelibros.wordpress.com/2015/11/09/balance-del-primer-ano-de-funcionamiento-de-ebiblio-andalucia-el-servicio-de-prestamo-de-libros-electronicos-de-las-bibliotecas-publicas/>

# Suscríbete a

## Mi Biblioteca

La revista de mundo bibliotecario

Ofrecemos la suscripción gratuita por un año a la revista *Mi Biblioteca* a todas aquellas bibliotecas que ofrezcan a sus usuarios y amigos la posibilidad de ser socios de la Fundación Alonso Quijano (entidad sin ánimo de lucro editora de la revista) y consigan al menos 5 socios.

# Mi Biblio

Y recibirás de modo gratuito este manual de referencia para bibliotecarios



Válido para todas las suscripciones NUEVAS en 2014

[www.mibiblioteca.org](http://www.mibiblioteca.org)  
952235405