

eBiblio Madrid: una biblioteca de servicios digitales de lectura pública para toda la Comunidad de Madrid.

eBiblio Madrid: a library of digital public reading services for the whole Community of Madrid.

LUISA-INMACULADA FERNÁNDEZ-MIEDES

Unidad de Coordinación Técnica. Subdirección General del Libro. Comunidad de Madrid.

eBiblio Madrid arranca en 2014, en el marco del proyecto de ámbito nacional eBiblio, promovido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con la colaboración de las comunidades autónomas cuya responsabilidad es la gestión y vertebración del servicio en sus territorios junto con las redes de bibliotecas públicas, en su mayoría municipales.

Durante estos seis años, eBiblio Madrid ha crecido y se ha consolidado hasta alcanzar una entidad propia de cobertura regional como servicio de lectura pública dirigido al ciudadano, con la participación de los centros bibliotecarios.

Este artículo recoge la evolución a lo largo de estos seis años de vida, con los elementos distintivos del servicio y las particularidades del mismo. Nos detenemos también en su actual realidad, así como en las estrategias puestas en marcha durante la pandemia que vivimos en los últimos meses.

contenidos digitales, préstamo digital, bibliotecas públicas, eBiblio Madrid, colección electrónica, COVID-19, Comunidad de Madrid, lectura pública, cooperación.

eBiblio Madrid was launched in 2014, within the framework of the national project eBiblio, promoted by the Ministry of Education, Culture and Sports and with the cooperation of the regions whose responsibility is the management and structuring of the service in their territories with the networks of public libraries, mostly dependent on the municipality.

For six years, eBiblio Madrid has grown and consolidated until having its own entity as a public reading service at citizens with the collaboration of libraries, acquiring regional coverage.

The article reviews the evolution during the last six years, the distinctive elements of the service and its particularities. We also discuss the current reality as well as the strategies implemented during the current pandemic.

digital contents, digital loan, public libraries, eBiblio Madrid, electronic collection, COVID-19, Community of Madrid, public reading, cooperation.

Introducción

Las bibliotecas públicas son una institución fundamental que ha evolucionado durante el último siglo y medio fomentando la lectura, la alfabetización y la democratización de la sociedad. Todo ello a la vanguardia de la incorporación de la tecnología y de formas cada vez más abiertas de prestación de sus servicios.

Al iniciarse el siglo XXI el avance de las redes de información, la popularización de las pantallas como parte de nuestras vidas, la lectura digital, los nuevos formatos de contenidos, han hecho imprescindible que esas nuevas formas de acercarse a las necesidades de nuestros usuarios, se materializasen en una suerte de nuevas bibliotecas.

En este contexto nace eBiblio Madrid (<https://madrid.ebiblio.es>), el servicio de préstamo de contenidos digitales de la Comunidad de Madrid, en el marco del proyecto de ámbito nacional eBiblio. Como se analizará en esta contribución, debe entenderse como una evolución de los servicios bibliotecarios de lectura pública. Aunque se relaciona con con las bibliotecas públicas de la región, se trata de un servicio transversal, siempre en el ámbito de los servicios de lectura pública de los que forma parte. eBiblio Madrid se trata de “un centro en marcha”, aunque no sea una biblioteca pública tradicional. Cuenta con muchos elementos de un servicio bibliotecario clásico, también presenta diferencias.

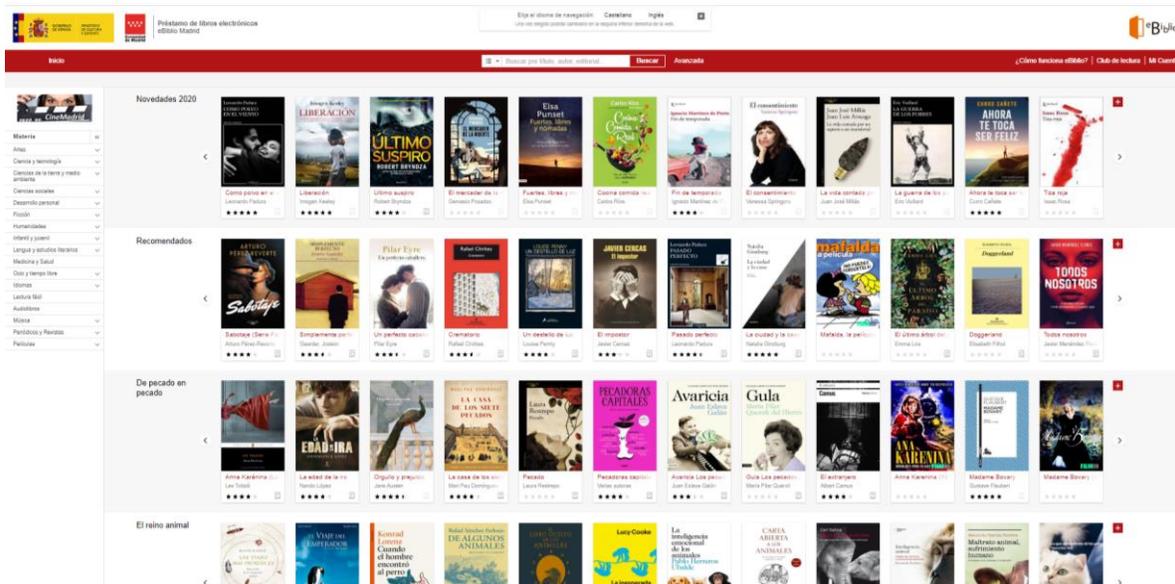


Figura 1: Home eBiblio Madrid <http://www.madrid.ebiblio.es>

Por tanto, constituye un servicio complementario que establece sinergias con las bibliotecas públicas de su ámbito territorial compartiendo recursos de forma dinámica y eficiente y apoyándose en la tecnología como canal.

Se trata de una nueva forma de acceso a los contenidos, , pero siempre ofreciendo colecciones seleccionadas con criterios técnicos, , estableciendo una nueva forma de relacionarse con el usuario fuera de un espacio físico, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Con el objetivo de conocer este servicio, a lo largo de los próximos epígrafes repasaremos brevemente sus orígenes, sus elementos distintivos, su evolución y principales datos, algunas experiencias desarrolladas en el marco del servicio y unas pinceladas para el futuro.

Los orígenes

eBiblio como proyecto nacional nació con cierto retraso respecto a los servicios digitales implementados por otro tipo de bibliotecas, sobre todo las del ámbito académico. Incorporar las colecciones digitales a la lectura pública no fue fácil; también en el ámbito anglosajón, aunque por delante de las experiencias europeas, las redes de bibliotecas públicas se lanzaron al préstamo digital poco a poco, siguiendo la estela de las grandes colecciones electrónicas de las bibliotecas universitarias.

Más que un problema tecnológico había inercias que tenían que ver con la falta de colecciones digitales de lectura pública, la desconfianza del mundo editorial, la carencia de modelos de adquisición, los márgenes presupuestarios, las inercias de los profesionales y de los servicios, la poca vertebración de las redes de bibliotecas, muy lejos de las experiencias de los consorcios universitarios, e incluso una percepción del usuario de la biblioteca pública apegado al papel y al acceso a la biblioteca solo como un servicio físico de proximidad.

Sin embargo, la realidad social apuntaba a una necesidad de oferta digital que debía ir más allá del servicio de préstamo de contenidos digitales en soporte físico, tales como CD-ROM, CDs, DVDs, etc., que las bibliotecas públicas ofrecían y que, por la propia evolución del consumo y de la producción, empezaban a estar superados.

En este sentido, en 2013, cuando se licita la primera contratación del servicio, los datos de conexión a internet en los hogares, el equipamiento de ordenadores y la implantación de dispositivos móviles mostraban una sociedad bastante digitalizada, más en los entornos urbanos, tendencia que se ha ido profundizando durante estos años.¹

El auge del consumo mediante descargas no legales en aumento cada año y de forma creciente de los contenidos bibliográficos, era otro factor a favor de una alternativa legal que ofreciera una oportunidad para hacer pedagogía en este sentido.²

Cuando en 2013 la Secretaría de Estado de Cultura licita la contratación de una plataforma de gestión y de las primeras licencias de uso de libros, aunque las condiciones favorecían el desarrollo de la iniciativa, constituyó un hecho diferenciador que viniera de la mano del Ministerio, sin gestión directa de bibliotecas. Este rasgo diferencial de ser concebido desde su diseño como un proyecto cooperativo a nivel nacional (solo el País Vasco configuró su propia plataforma), sobre una base tecnológica común, fue una de sus fortalezas.

Se impulsaba un proyecto cooperativo con unas condiciones de servicio homogéneas dirigido a zonas demográficas muy diferentes. Las administraciones adquirirían un rol acorde a sus competencias lo que aportaba transversalidad y equilibrio al proyecto, consiguiendo poner en marcha el servicio prácticamente a la vez en todo el país de forma descentralizada en la gestión.

Si el impulso partía del Ministerio con la licitación y un diseño común, el acceso en última instancia descansaba en las bibliotecas públicas dado que era necesario tener el carné de usuario de biblioteca pública, mientras que se gestiona a nivel autonómico la plataforma, las incidencias, las consultas de los usuarios, las conexiones entre sistemas y la selección y adquisición de fondos, creciente cada año.

Otro elemento diferenciador frente a las experiencias de las bibliotecas públicas norteamericanas fue la separación de la plataforma tecnológica de los contenidos. A pesar de lanzarse en el mismo pliego, a los lotes de contenidos podían optar distintos distribuidores; esta independencia ha tenido continuidad

1 Pueden consultarse datos de los distintos indicadores de dotación tecnológica así como su evolución por años, en la Encuesta sobre equipamiento y uso de las tecnologías de la Información y comunicación en los hogares que publica el INE, además de los datos que publica el Instituto de la Comunidad de Madrid para la Comunidad de Madrid.

2 Desde 2009 el Observatorio de la piratería elabora estudios anuales.

en el tiempo. Sobre la base de un proyecto común y transversal, nacieron dieciocho servicios que con el tiempo se han ido personalizando gradualmente más de acuerdo con su realidad.

eBiblio Madrid se pone en marcha el 11 de septiembre de 2014 tras solventar las dificultades iniciales de no contar en aquel momento con un catálogo colectivo de todas las bibliotecas públicas de la región ni una base de datos única de usuarios que permitiera la autenticación de los mismos.

Tras solventar estas primeras dificultades técnicas se tendría que trabajar en la dotación presupuestaria para ampliar la colección, difusión, formación, etc. En los meses siguientes se trabajó en la selección, la elaboración de contenidos temáticos, así como en la coordinación a nivel nacional a través de la participación en el Grupo de Trabajo de eBiblio del Consejo de Cooperación Bibliotecaria y con los bibliotecarios municipales.

Una biblioteca “ma non troppo”: biblioteca física versus servicios virtuales

eBiblio se ha desarrollado como un servicio transversal con cobertura regional, lo que ha permitido gestionar de forma más eficiente los recursos. Trataremos brevemente los elementos que lo conforman y permiten apreciar los puntos en común y las diferencias con los servicios tradicionales de las bibliotecas públicas.

Plataforma y aplicación de lectura

La plataforma tecnológica es lo que viene a ser el espacio físico en la biblioteca tradicional. Es el canal y el espacio de encuentro, intercambio y desarrollo de servicios. Como en el caso de la biblioteca física debe ser un espacio cómodo, confortable, fácilmente accesible para los usuarios, con una circulación intuitiva, debe ser robusto y capaz de acoger poner en contacto a los agentes del sistema. A la vez es un espacio que debe permanecer abierto 24X7, seguro y no invasivo, ya que a menudo el usuario accede a él desde su casa o desde otros espacios y en distintas circunstancias como vacaciones, hospitales, espacios de ocio, etc. Aunque tradicionalmente el libro físico acompañaba en estas situaciones, ahora es el acceso a todo el servicio el que puede tener lugar de forma desatendida.

Hay que destacar la dificultad del primer pliego licitado. Sin experiencia previa, se planteó como un contenedor único con sedes separadas para cada comunidad. La experiencia de estos años, nos ayuda a reconocer los requisitos y necesidades tanto desde el punto de vista de la gestión y del back office bibliotecario, como de la experiencia del usuario.

El modelo actual se basa de contratación del acceso como servicio frente a la adquisición de licencias de software. Todo se encuentra en el servidor del adjudicatario y el contrato es una suerte de suscripción temporal, lo que obliga a periódicas licitaciones y, con ello, los lógicos cambios de proveedor. Además de cumplir con la normativa en contratación pública este modelo tiene la ventaja de huir de un vínculo permanente que supone la adquisición de las licencias. A cambio, una migración y cambio de proveedor conlleva múltiples incidencias, suspensiones temporales del servicio, riesgos en pérdida de contenidos, estadísticas, etc., reinstalación de las aplicaciones de lectura y pérdida de la información de éstas y de los registros de lectores, etc. A todo ello hay que unir el limitado número de proveedores en el mercado.

La interfaz de usuario debe ser sencilla, intuitiva, limpia, ágil y potente en la recuperación de información. La tendencia es seguir modelos de otras plataformas de contenidos similares, incluidas las grandes plataformas comerciales que operan en internet, con recomendaciones a través de carruseles de frecuente actualización a modo de expositor. Además del acceso a los contenidos mediante descubrimiento, búsquedas con filtros y clasificaciones temáticas, la plataforma es la puerta de acceso al lector mediante la identificación transparente con sus credenciales comprobadas contra la base de datos

del catálogo. El lector cuenta en su registro con la información de su estantería virtual, préstamos, reservas pendientes, etc.; también dispone de un apartado de ayudas, tutoriales, etc., con información de las condiciones de préstamo, dispositivos compatibles, formas de lectura, etc., así como un contacto para la gestión de incidencias, dudas, consultas, etc. El usuario además puede interactuar en el catálogo con valoraciones, redes sociales, lectura social, etc. En eBiblio Madrid cuenta también con acceso a los clubes virtuales de lectura en los que puede inscribirse.

El uso del servicio (préstamo, devolución, renovación de obras no reservadas, reservas), abre varias opciones de lectura y acceso en función del usuario, del dispositivo y del formato de la obra, incluyendo el acceso a audiolibros y audiovisuales en streaming o mediante descarga. En función de estas posibles modalidades de acceso, el usuario puede elegir distintos dispositivos: ordenador, dispositivos móviles o ereaders para los contenidos textuales descargables utilizando Adobe Digital Editions en los dispositivos compatibles (los ereaders de Amazon están excluidos).

El acceso a través de dispositivos móviles está cada vez más extendido; en ellos resulta clave la versatilidad de la aplicación de lectura que permite a los usuarios acceder a sus contenidos una vez prestados sin conexión a internet y personalizar sus opciones de lectura modificando letra, tamaño, fondo, marcadores, notas, búsqueda en el diccionario, etc., lo que permite una mejor accesibilidad a personas con dificultades de lectura.

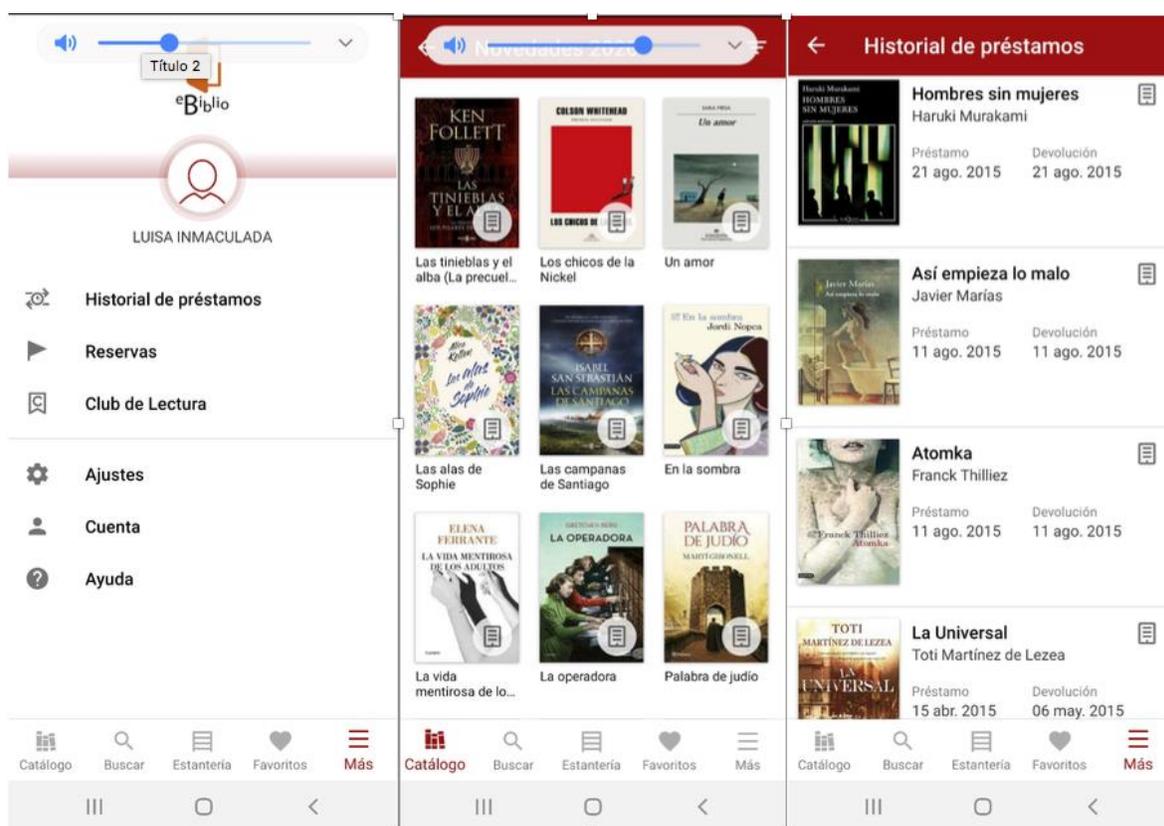


Figura 2: Capturas de pantalla de la app de eBiblio para dispositivo móvil Android

La plataforma es también el canal con el que interactúan los bibliotecarios y los distribuidores de contenidos, de modo que es importante que cuente con funcionalidades ágiles y seguras en la gestión de licencias incluyendo distintos tipos de licencias para los mismos títulos (a perpetuidad, por préstamos

sucesivos, concurrencias, etc.), incluyendo alertas de renovaciones, caducidad, licencias próximas a agotarse, etc. Y en lo que se refiere a la colección, gestión de distintos formatos textuales y audiovisuales, así como las evoluciones de los mismos (actualmente mayoritariamente epub para lectura), contenidos enriquecidos, etc. y la posibilidad de gestionar sistemas de protección de derechos de autor (DRM).

En la gestión de la colección, las plataformas deben avanzar en la agregación de contenidos desde distintas fuentes o servidores de forma transparente para el usuario, ya que las distintas plataformas tienden a ofrecer sus contenidos desde sus sedes, como los audiovisuales de Cine Madrid dentro de eBiblio Madrid.

Todos estos contenidos deben mostrarse en la plataforma con distintos niveles de profundidad (a modo de listas, con clasificaciones temáticas, etc.), incluyendo la importación de la información bibliográfica en los formatos comerciales y bibliográficos más extendidos e implementando mecanismos de identificación de duplicados en la agregación de registros.

También son importantes las funcionalidades relacionadas con la gestión de usuarios tales como parametrización por tipos de usuario (adulto, infantil...).

En general, el módulo de estadísticas debe ser lo más completo posible y permitir la obtención desagregada de datos tanto de la colección como de rendimiento del servicio pero siempre salvaguardando la protección de datos de los usuarios.

La colección

Siendo un servicio de préstamo de contenidos digitales la colección es el centro de eBiblio Madrid. Se ha configurado sobre la base de un fondo variado en temática, género y audiencia, pero siempre dirigido a la lectura pública. Se trata de una colección hecha de cero, dependiente de la oferta editorial y en constante renovación por el consumo de licencias.

Aunque la colección inicial era la misma para todas las comunidades autónomas, a partir del primer año se inició la compra con presupuesto propio, incluyendo distintos recursos como bases de datos, audiovisuales, periódicos, contenidos en otras lenguas, etc.

Además de incluir libros de fondo, incluso clásicos libres de derechos, la colección se incrementa constantemente con las novedades más demandadas. La alta rotación de estos títulos supone tener que graduar la compra combinando un número de licencias no concurrentes modulable en función de la demanda, dado que la renovación por consumo y la adquisición de novedades es continua y obliga a una inversión constante.

La complejidad de la compra de las colecciones digitales es mucho mayor que la de la colección en papel. Si bien el consumo y la formación de la colección es más eficiente que la de la biblioteca que obliga a multiplicar físicamente la compra de ejemplares, en el caso de un servicio transversal de cobertura regional, la compra recae íntegramente en los servicios autonómicos. Se añade la falta de experiencias de compras de tipo consorciado, al menos para recursos como bases de datos.

Las licencias de la primera licitación se adquirieron temporalmente como suscripción por dos años y pronto se observó que el modelo no era eficiente, ya que significaba hacer la colección de cero por completo al terminar el tiempo de suscripción. Actualmente las suscripciones temporales se limitan a las bases de datos (actualmente solo una de apoyo educativo si bien se han tenido varias de música, audiovisuales y de referencia y arte) y a los periódicos y revistas. Las películas se contratan por usos y las licencias de lectura por préstamos sin caducidad (25 o 26 según el editor), no concurrentes, a perpetuidad (incluyendo algunos audiolibros) o por concurrencias (clubes de lectura). Durante los meses de confinamiento los editores abrieron la contratación excepcionalmente a la modalidad de préstamos concurrentes.

La conclusión tras estas experiencias es que la sostenibilidad del servicio en el futuro será posible, aparte de otro tipo de acuerdos a los que pueda llegarse con proveedores e instituciones, con la convivencia de distintas modalidades de compra que permitan combinar la renovación constante de la

colección y la reposición de contenidos agotados, combinando novedades y contenidos de alta rotación con libros de fondo, así como con un número suficiente de títulos para fidelizar a lectores muy distintos. En suma, lo que debe ser la colección de una biblioteca pública.

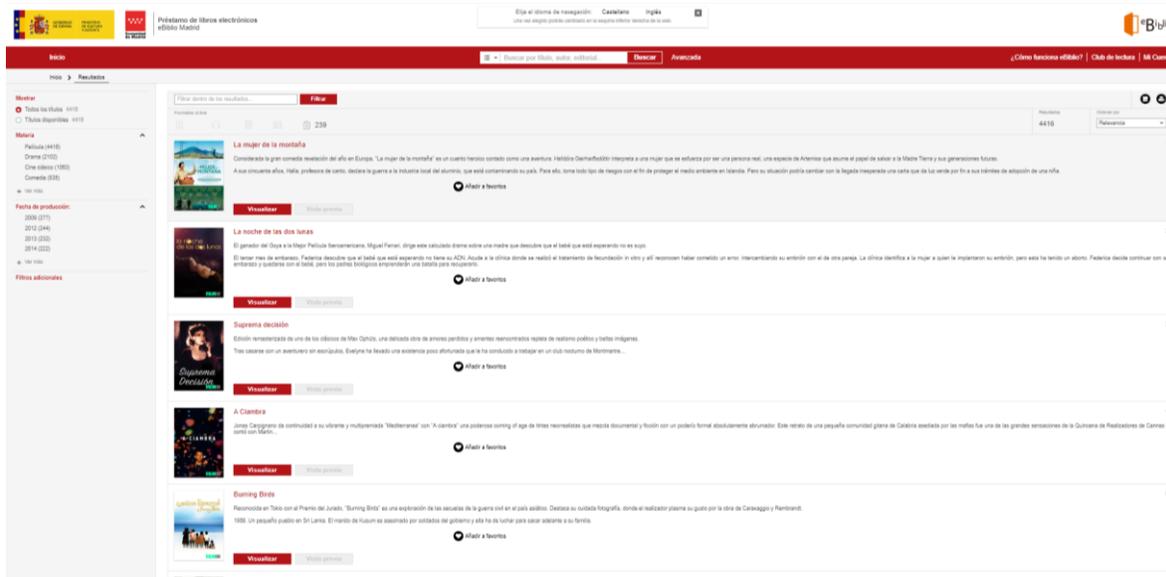


Figura 3. Acceso al listado de registros de películas de eBiblio

El número de títulos de libros actualmente es de más de 9.500, lo que podemos considerar una colección básica para una biblioteca pública de pequeño tamaño, si bien se trata de una colección muy dinámica y con muchas novedades y obras de ficción. A ello hay que sumar más de 4.200 películas. Además de los ebooks se ofrecen casi 500 títulos de audiolibros, suscripciones a los principales periódicos, más de cuarenta revistas de todo tipo, obras inglés, francés, catalán, gallego o alemán, libros de lectura fácil, obras de ficción de todos los géneros, ensayo, libros de materias, cómic y novela gráfica y obras destinadas al público infantil y juvenil.

Los usuarios y la difusión

¿Conocemos a los usuarios de eBiblio Madrid? ¿Existe un target para el servicio?

Responder a estas preguntas no es sencillo. Se trata de un servicio desatendido donde la interacción no se desarrolla en la cercanía de lo físico. Tampoco existen estudios de usuarios de este tipo de servicios consolidados como sucede con los de la biblioteca tradicional, si bien en los estudios de hábitos de lectura sí han empezado a ocuparse del lector digital. Por otro lado, cualquier estudio debe salvaguardar la confidencialidad y los límites legales en base a los cuales los lectores han otorgado su permiso para que se conserven y utilicen sus datos personales.

Sí contamos con información general sobre el uso del servicio. Se trata de un usuario de biblioteca pública con algunas diferencias. La más importante es el perfil de edad. Si en las bibliotecas físicas los préstamos del fondo infantil y juvenil representan la mitad del préstamo total aproximadamente³, este

³ Los datos genéricos anuales de uso de las bibliotecas públicas de la región se encuentran disponibles en la sección “datos en red” del Portal del Lector.

porcentaje en eBiblio Madrid representa poco más del 5% del total. El propio acceso al servicio, la colección y las limitaciones de la oferta digital de este tipo de obras frente al libro en papel, explican esta diferencia.

Nos encontramos con usuarios en general muy fieles. De los casi 110.000 que han utilizado en servicio desde sus inicios, ente el 20-25% de ellos son actualmente usuarios activos del servicio. El grueso de los lectores que utilizan el servicio, aproximadamente el 65% son de las bibliotecas de la capital (y dentro de ellas el 40% de las quince de gestión de la Comunidad de Madrid), mientras en papel el 54,8% de los préstamos correspondieron a la capital el pasado año y el 24,3% a las bibliotecas de gestión de la Comunidad de Madrid. Este dato podría confirmar que gran parte de los lectores del servicio son antiguos usuarios de la biblioteca que ya no la frecuentan. Por otro lado, aunque el uso es más extendido en el medio urbano, alguna experiencia que se comenta más adelante también muestra el potencial del servicio en entornos más rurales.

En cuanto a las modalidades de lectura, casi el 74% prefiere la descarga y más del 37% utiliza un dispositivo móvil.

El contacto con los usuarios a través del correo electrónico confirma un perfil variado, con distintas capacidades tecnológicas pero en general bastante familiarizados con las posibilidades del universo digital, usuarios habituales del servicio y que esperan respuestas rápidas, soluciones ágiles y cuya valoración general del servicio es positiva.

La difusión del servicio a lo largo de estos años se ha centrado en la web, redes sociales institucionales y en las propias bibliotecas, aparte de las campañas iniciales en prensa en sus inicios. Se trata de una difusión dentro del propio ámbito bibliotecario, por lo que podrían contemplarse otros ámbitos no solo a través de medios sino de servicios sociales y sanitarios, deportivos, medios de transporte y espacios de información local.

Recursos humanos, formación y presupuestarios

El funcionamiento del servicio exige recursos humanos que en este caso han sido especialmente eficientes ya que solo una persona tiene dedicación plena. El resto de recursos con apoyo técnico y también de atención a incidencias, gestión, etc. no tienen esta plena dedicación, por lo que será preciso planificar la sostenibilidad conforme a la evolución, crecimiento y continuidad del servicio.

La formación constituyó una línea de trabajo fundamental en el inicio del proyecto. Se programaron sesiones para todos los bibliotecarios de la región, junto a la elaboración de procedimientos. En algunas bibliotecas impartieron programaron sesiones de formación de usuarios a partir de las sesiones recibidas por los bibliotecarios. La plataforma cuenta con tutoriales, sección de preguntas frecuentes, etc. La peculiaridad de un servicio desatendido junto con la complejidad de modalidades de acceso, existencia de DRMs, variedad de dispositivos, etc., hace muy necesario desarrollar estas acciones tanto desde el punto de vista profesional como las dirigidas al usuario.

Relaciones transversales con los distintos elementos del sistema (técnicos, bibliotecas, otras administraciones)

En la planificación y desarrollo de los servicios se mantiene tanto la participación en el Grupo de Trabajo del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, como con las bibliotecas públicas de la región. Se comparten experiencias, se llevan a cabo trabajos de selección y se perfilan cuestiones relativas al servicio. Además, la cooperación debe extenderse a otros ámbitos como otro tipo de bibliotecas, entidades municipales menores, etc.

En suma, eBiblio Madrid ofrece:

- Préstamo de recursos textuales, audiovisuales, consulta a bases de datos, en distintos formatos y distintas modalidades de acceso, así como reservas y renovaciones de los mismos (si no estuvieran

reservados). La información sobre plazos, condiciones, etc., que están modulados en función de los materiales, se encuentra en la plataforma. Hay una diferenciación por perfil de usuario adulto o infantil.

- Recomendaciones de lectura a través de los carruseles temáticos con materiales de distinto tipo y novedades, elaborados por bibliotecarios y actualizados semanalmente, dinamizando la colección y su rotación.
- Atención personalizada a través del correo electrónico.
- Actividades de fomento de la lectura a través de los clubes virtuales de lectura que se planifican y programan periódicamente por los técnicos especializados en este tipo de actividades de la Comunidad de Madrid.

En resumen, nos encontramos con un servicio bibliotecario con la mayoría de elementos habituales pero con diferencias en cuanto al ámbito de cobertura, planificación de colecciones y recursos, eficiencia en la prestación del servicio, relaciones con los usuarios o con ausencia de servicios y actividades habituales en las bibliotecas físicas que implican prestación presencial.

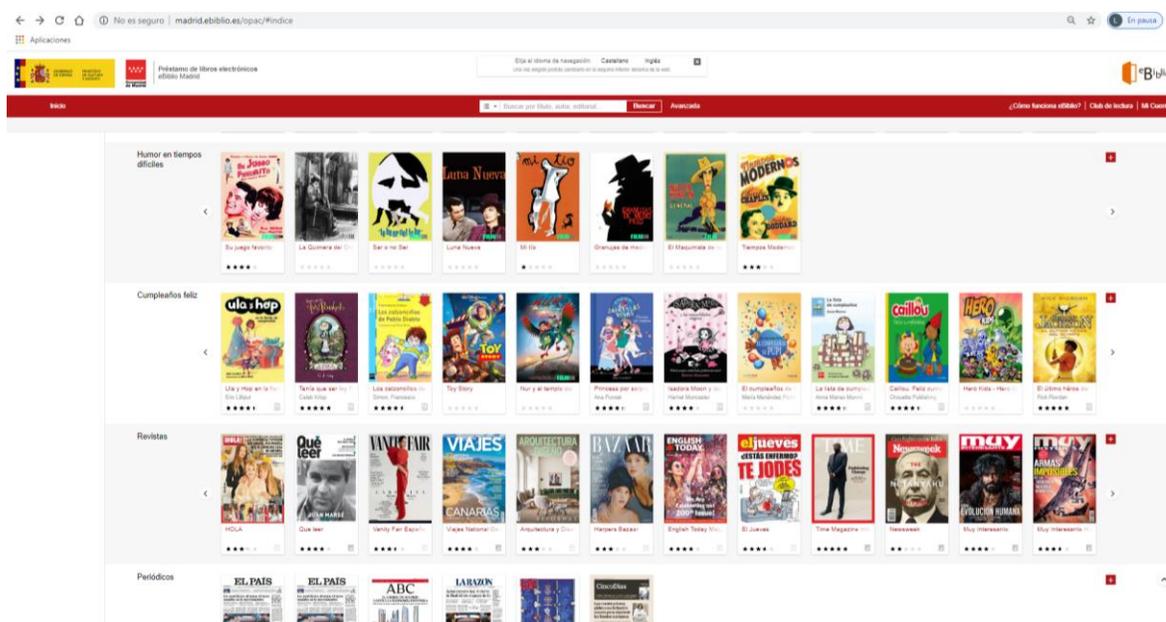


Figura 4. Carruseles de periódicos y revistas en la home de eBiblio

Algunos datos y experiencias de estos seis años; eBiblio en tiempos de pandemia

eBiblio ha crecido estos años desde unas cifras modestas, propias de un servicio nuevo. 2019 fue un año con una gran progresión, si bien en 2020, con la pandemia en la que el mundo se encuentra inmerso, de marzo a junio, cabe hablar de una evolución coyuntural,

Si comparamos los datos de 2016, el primer año completo de servicio, y 2019:

- Alta de nuevos usuarios: 6.418 en 2016 frente a 23.595 en 2019.
- Media mensual de usuarios activos: 9.283 en 2016 frente a 11.928 en 2019.

- Préstamos totales: 91.137 en 2016 frente a 658.014 (sin contar las películas ni las bases de datos) en 2019.

Los últimos datos mensuales correspondientes a septiembre de 2020 son de 96.776 préstamos para este mes y un total anual acumulado de 882.878 préstamos (sin contar películas y consultas a bases de datos); 2.479 nuevos usuarios registrados ese mes y 42.202 acumulados en 2020; 21.171 usuarios activos en septiembre y una media mensual anual de 22.279; 210.442 visitas a la web en septiembre y un acumulado mensual de 5.705.891.

Septiembre de 2020 se cerró con más de 14.000 títulos de los cuales 9.770 son títulos de recursos textuales y audiolibros. Ese mes los préstamos por usuario activo fueron 4,57, la media diaria de préstamos 3.226, el número de renovaciones en el mes 5.642 y las reservas 29.493. Este elevado número de reservas existentes se debe a la alta rotación en los títulos y los modelos de uso de licencias. Hay que incidir en que eBiblio Madrid es un servicio gratuito al que da acceso el carné de lector de las bibliotecas públicas, por lo que, al igual que en las colecciones en papel el número de “ejemplares” es finito y el acceso a los títulos de mayor demanda está sometido a una lista de reservas.

El total de préstamos de audiovisuales en septiembre en Cine Madrid ascendió a 4.478 con un total de 7,26 préstamos por usuarios, si bien en el cómputo total de la plataforma, los ebooks representan el 51% de los préstamos seguidos de revistas (20%) y periódicos (18%), debiendo tenerse en cuenta la periodicidad de estos materiales y su tiempo de préstamo frente a los 21 días de los libros.

Este mes se prestó el 81% de los títulos del fondo (excluidas las películas) y la media de visitas diarias a la web del servicio fue de 7.015.

Los títulos más prestados y reservados en el servicio son habitualmente los mismos de las listas de bibliotecas, ficción, narrativa, novedades,...Y hay que señalar la importancia de la presencia en los carruseles de la home del servicio en el préstamo de los mismos.

Hay que destacar la creciente importancia del servicio frente al préstamo en papel. Si bien al principio se trataba de una proporción anecdótica, ambas modalidades muestran una evolución inversa. En la Comunidad de Madrid, durante 2019, los préstamos del servicio representaron aproximadamente un 10% del total de préstamos de los servicios de lectura pública de la región, incluidos los servicios de extensión, y casi la mitad del total de los préstamos de la red de las quince bibliotecas gestionadas por la Comunidad de Madrid. Durante 2020 esta proporción será mayor debido al alto uso durante los meses de confinamiento y el cierre total de los servicios presenciales durante muchos meses. A nivel nacional la Comunidad de Madrid se sitúa en segundo lugar tras La Rioja en préstamos por cada 1.000 habitantes, con 98,45.

Durante el último trimestre de 2018 y el primero de 2019 eBiblio Madrid viaja a los municipios más pequeños de la Comunidad de Madrid. La iniciativa se llevó a cabo como una de las medidas dentro de la estrategia de la Comunidad de Madrid para revitalizar los municipios rurales.

El proyecto se dirigió a los diez municipios de menos de 100 habitantes de la región, todos ellos situados en la Sierra Norte, de los cuales nueve participaron. Se trata de municipios tan pequeños que no cuentan con servicios de lectura pública. La iniciativa consistió en recoger los datos de los interesados a través de las corporaciones municipales, proporcionarles el carné único y celebrar sesiones de dinamización basadas en la gamificación para enseñarles el uso de la plataforma y cederles un dispositivo por unidad familiar para el acceso al servicio.

El balance fue muy positivo, a pesar de no contar en ocasiones con la calidad de conexión de las grandes capitales. Podemos destacar un total de 221 altas sobre una población potencial de 617 habitantes, es decir, un 35% a. El total de préstamos desde el inicio del proyecto asciende a 3.880 préstamos, 1.187 renovaciones y 224 reservas. En lo que llevamos de 2020 se dieron 1509 préstamos, 601 renovaciones y 95 reservas. Y desde el 13 de marzo de 2020 al 30 de septiembre de 2020 se registraron 1.063 préstamos, 421 renovaciones y 64 reservas.

Teniendo en cuenta el total de la población y de altas del proyecto, podemos considerar que se trata de usuarios fieles y que durante el confinamiento han utilizado el servicio. Esta es una línea de trabajo que podría desarrollarse en el futuro en municipios de similares características.

El pasado mes de marzo la pandemia que azota el planeta hizo desencadenar la declaración del estado de alarma y España se enfrentó a un confinamiento estricto. Una orden en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid había decretado ya el cierre de las bibliotecas y servicios de lectura pública de la región de forma presencial. La situación vivida en las semanas siguientes puso en primer plano el servicio. Los bibliotecarios trabajamos en esos días desde nuestros domicilios para intentar extender el servicio y ofrecerlo a los ciudadanos confinados.

Se puso en marcha un procedimiento de altas provisionales aprovechando un formulario de preinscripción de la web de bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Los bibliotecarios de las dos redes de la capital daban las altas. Se amplió la política de préstamo de los audiovisuales y se trabajó con los proveedores de contenidos para conseguir ampliar la oferta, aprovechando la iniciativa de los editores de abrir licencias concurrentes durante este período; se reforzó el equipo de trabajo con compañeros de bibliotecas para atender los cientos de correos que llegaban pidiendo información o trasladando consultas técnicas, se amplió la oferta de clubes de lectura y se colaboró con los responsables de web y redes sociales para difundir el servicio.

El resultado fue un gran incremento de la actividad que supuso una gran acogida por parte de los usuarios. Como conclusión, el enorme salto en la digitalización de la sociedad vivido estos meses, alcanza la cultura, el ocio y la lectura y un servicio como eBiblio adquiere una dimensión social. El potencial demostrado nos hace reflexionar sobre la necesidad de planificar su crecimiento y las posibilidades que abre.

Para ilustrar lo sucedido estos meses aportamos algunos datos:

- De marzo a septiembre de 2019 el número de altas de nuevos usuarios fue de 13.113, con una media mensual de 1.873 altas. Entre marzo y septiembre de 2020 se inscribieron 30.615 nuevos usuarios, con un récord de 11.972 en el mes de marzo.
- La media de usuarios activos en esos meses de 2019 fue de 11.574 usuarios mensuales; en 2020 ha sido de 23.813.
- Los préstamos durante el período en 2019 ascendieron a 385.405; en 2020, 746.978

Los indicadores muestran un crecimiento de prácticamente el 100% y, si bien los máximos se dieron en los meses de marzo, abril y mayo, hay que destacar que después continúan de forma sostenida con cifras de al menos un 40% más que en los mismos meses del año anterior. A ello hay que sumar un incremento importante de consultas durante estos meses: 8.681 (con cifras de 2.200 mensuales en los meses de marzo y abril), frente a 1.604 en el mismo período del mes anterior.

Comparativa principales indicadores marzo/septiembre de 2019 y marzo/septiembre de 2020					
	Total altas nuevos usuarios	Media mensual de usuarios activos	Total de préstamos período (sin películas)	Total consultas web del servicio	Incidencias recibidas y resueltas
Marzo/septiembre 2019	13.113	11.574	385.405	669.870	1.604
Marzo/septiembre 2020	30.615	23.813	746.978	5.369.519	8.681
Diferencia porcentual	133,47%	105,75%	93,82%	701,58%	441,21%

Figura 5. Comparativa principales indicadores período marzo/septiembre de 2019 y 2020

El futuro y algunas conclusiones

eBiblio Madrid se ha consolidado y ha crecido a lo largo de estos seis años de vida demostrando que ha venido a cubrir una demanda de una sociedad cada vez más híbrida en todas las facetas de la vida, también en la del ocio y la cultura.

Las experiencias llevando la lectura a municipios pequeños y durante la pandemia que vivimos, reafirman la necesidad de adaptar los servicios a las situaciones de una sociedad en constante cambio.

En consecuencia, es preciso profundizar en líneas de trabajo que ayuden a su desarrollo e implantación: cooperación con otras instituciones, instituciones socio sanitarias, centros de pequeños municipios rurales, medios de transporte, etc. Todo ello debe reforzarse con instrumentos tecnológicos como aplicaciones de lectura, herramientas electrónicas para las altas, etc. Igualmente, hay que profundizar en la variedad de modelos de licencias y en la agregación de contenidos y la cooperación con las bibliotecas y servicios de lectura de todas las administraciones con el objetivo de asegurar la sostenibilidad y eficiencia del servicio.

En este marco también se impone seguir colaborando con empresas y agentes del sector con el objetivo de desarrollar experiencias innovadoras que permitan la evolución de un sector estratégico no solo para la prestación de los servicios públicos sino para la sociedad, así como evaluar y reforzar los recursos destinados al servicio de forma continua.

Bibliografía

- Alonso-Arévalo, Julio (2014). “Las nuevas formas de lectura digital: el libro como sistema”. Blog Universo Abierto, 13 enero. <https://universoabierto.org/2016/01/13/las-nuevas-formas-de-lectura-digital-el-libro-como-sistema-2/>
- Alonso-Arévalo, Julio (2015) “El lector que lee en formato digital lee y compra más libros que el lector en formato impreso”. Blog Universo Abierto, 16 diciembre. <https://universoabierto.org/2015/12/16/el-lector-que-lee-en-formato-digital-lee-y-compra-mas-libros-que-el-lector-en-formato-impreso/comment-page-1/>
- Comunidad de Madrid. (2019). Estudios de hábitos de lectura y compra de libros en la Comunidad de Madrid 2018. https://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DHLyCL+CM_Estudio+Completo+2018.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalLector&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352969009895&cssbinary=true
- Comunidad de Madrid. (2020). “Bibliotecas municipales de Madrid. 2019” http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-disposition&blobheadername2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DBPM_2019.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalLector&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1353004069021&cssbinary=true
- Comunidad de Madrid. (2020). Portal del Lector. EBiblio Madrid. http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354342755932&language=es&pagename=PortalLector%2FPage%2FPLEC_contenidoFinalNavegable
- Comunidad de Madrid. Instituto de Estadística (2020). Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares de la Comunidad de Madrid (TIC-H) <https://www.madrid.org/iestadis/gazeta/publicaciones/tichno.htm>

- Cuadrado-Fernández, María-Isabel; Fe-Trillo, María-José (2015). “ebiblio, servicio de préstamo de libros electrónicos en bibliotecas públicas”. *El profesional de la información*, v.24, n.2, pp 176-184. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/11.pdf>
- De-Vicente-García, Remedios; Fernández-Miedes, Luisa-Inmaculada (2018) “Préstamo de libros electrónicos en bibliotecas públicas. La experiencia de eBiblio Madrid” *El profesional de la información*, v.27, n.3, pp 698-706. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.23x.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.11><http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.11>
- De-Vicente-García, Remedios; Fernández-Miedes, Luisa-Inmaculada (2015). “Bibliotecas centenarias. Libro electrónico y nuevas formas de lectura” En: *Leyendo Madrid. Cien años de bibliotecas públicas*. Madrid: Comunidad de Madrid, pp 83-96
- De-Vicente-García, Remedios (2013). “Los libros electrónicos en las colecciones de las bibliotecas públicas”. *BID: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, num. 30 (junio). <https://dx.doi.org/10.1344/BID2013.30.11>
- Instituto Nacional de Estadística (2020). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de Información y comunicación en los hogares. Año 2019. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608
- La coalición de creadores de industrias de contenidos (2020). Observatorio de la piratería 2019. <http://lacoalicion.es/observatorio-de-la-pirateria/observatorio-de-la-pirateria-2019/>
- Ministerio de Cultura y Deporte (2020). *Ebiblio: préstamo de libros electrónicos en bibliotecas públicas*. <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/eBiblio/inicio.html>
- Ministerio de Cultura y Deporte (2020). “Informe Ebiblio 2019” <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:f78630a5-36a2-4df3-b18e-000b7e08ce10/ebiblio-2019-est-ok.pdf>

Autora



LUISA-INMACULADA FERNÁNDEZ-MIEDES

Jefa de la Unidad de Coordinación Técnica (Subdirección General del Libro)
Trabajé en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid entre 2000 y 2006, ese año ingreso como Técnico Superior Facultativo de Bibliotecas en la Comunidad de Madrid. Entre 2007 y 2011 dirigí la Biblioteca Regional de Madrid; desde ese año hasta la actualidad soy responsable de la Unidad de Coordinación Técnica de la Subdirección General del Libro, unidad que lidera proyectos como eBiblio, el catálogo colectivo regional, estadística, equipamientos e implantación de nuevos servicios bibliotecarios transversales de alcance regional, especialmente los basados en herramientas tecnológicas.

- **Email:** lfm10@madrid.org
- **Orcid:** [0000-0003-4903-217X](https://orcid.org/0000-0003-4903-217X)