



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Documento 6.3



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE ESPAÑA

# **INFORME DE INDICADORES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA AÑO 2016**





## Índice

1. Evaluación de las colecciones .....	5
1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados .....	5
1.1.1. Incremento de las colecciones .....	5
1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal .....	7
1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones .....	8
1.2. Preservación de las colecciones .....	9
1.2.1. Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados .....	9
1.2.2. Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación .....	10
1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas .....	11
1.3. Accesibilidad de las colecciones .....	11
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías .....	11
1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior .....	12
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones .....	13
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital .....	15
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional .....	16
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta .....	17
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia .....	17
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura .....	17
2.1.2. Usuarios en salas .....	20
Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE .....	20
2.1.3. Consultas al OPAC .....	21
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica .....	21
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital .....	22
2.1.6. Visitas a la web .....	22
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional .....	23
2.1.8. Carnés de usuarios .....	24
2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios .....	24
2.1.10. Reprografía .....	25
2.1.11. Préstamo Interbibliotecario .....	25
2.1.12. Formación de usuarios .....	25
2.2. Tiempos de respuesta .....	26
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos .....	26
2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario .....	27
2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía .....	29
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto .....	29
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial .....	30
2.3. Difusión de los servicios .....	31
2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web .....	31
3. Difusión cultural .....	31
3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción .....	31
4. Potencial y desarrollo .....	33



4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año .....	33
4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales .....	34
4.3. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos.....	35
4.4. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla.....	35
5. Referencias.....	36



## Introducción

A continuación, se recogen los Indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2016.

Se han adaptado al caso de la BNE los indicadores recogidos en la norma *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation-Performance indicators for national libraries*. Se han tratado de recoger los distintos puntos de evaluación que se plantean en esta norma internacional.

Asimismo, se recogen los indicadores relacionados con los compromisos de la Carta de Servicios de la BNE, abordando los diferentes servicios que la Biblioteca ofrece a sus usuarios, de forma presencial y en línea.

Al igual que en el informe de 2015, se recogen los datos del depósito legal electrónico, tras la entrada en vigor del Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.

Para la evaluación del depósito legal de publicaciones en línea se toman como referencia los indicadores recogidos en la norma *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*. En futuros informes se incluirán nuevos indicadores planteados en esta norma internacional, a medida que se cuente con datos consolidados sobre la experiencia en la gestión de este tipo de publicaciones.

Como en años anteriores, el informe recoge los resultados suministrados por las distintas unidades de la BNE, coordinados desde el Área de Coordinación de Colecciones.

Madrid, febrero de 2017

## 1. Evaluación de las colecciones

### 1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados

#### 1.1.1. Incremento de las colecciones

Ingresos por depósito legal	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	476.482	-2,14%	466.066	-2,18%
Número de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	265.835	3,24%	269.942	1,54%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Número de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	113.523	1,97%	127.521	12,33%
Número de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	59.667	5,06%	67.563	13,23%
Número de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	298.920	-6,16%	285.251	-4,57%
Número de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	30.445	0,67%	20.927	-31,26%
Número de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	15.141	0,07%	20.927	38,21%
Número de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.079	-0,30%	5.508	-9,39%
Número de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	6.079	-0,30%	5.508	-9,39%

Número de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	<b>10.550</b>	97,60%	<b>12.174</b>	15,39%
Número de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	<b>5.449</b>	83,34%	<b>6.100</b>	11,95%
Número de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>6.431</b>	6,02%	<b>5.371</b>	-16,48%
Número de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	<b>6.431</b>	6,02%	<b>5.371</b>	-16,48%
Número de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>6.812</b>	13,06%	<b>6.946</b>	1,97%
Número de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	<b>6.812</b>	13,06%	<b>6.946</b>	1,97%
Número de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>3.722</b>	14,45%	<b>2.368</b>	-36,38%
Número de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	<b>1.861</b>	14,10%	<b>1.251</b>	-32,78%
<b>Ingresos por Compra</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>	<b>Variación en 2016</b>
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	<b>4.223</b>	-13,99%	<b>4.862</b>	15,13%
Número de documentos (títulos) ingresados por compra	<b>2.819</b>	-28,18%	<b>4.089</b>	45,05%
<b>Ingresos por Donativo</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>	<b>Variación en 2016</b>
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	<b>24.139</b>	19,54%	<b>56.499</b>	134,05%
Número de documentos (títulos) ingresados por donativo	<b>19.695</b>	24,92%	<b>54.176</b>	175,07%
<b>Ingresos por Canje</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>	<b>Variación en 2016</b>
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	<b>1.149</b>	-1,37%	<b>697</b>	-39,33%
Número de documentos (títulos) ingresados por canje	<b>799</b>	1,01%	<b>696</b>	-12,89%

Proporción de obras recibidas por canje en relación a las enviadas por esta misma vía	Dato de 2015	Dato de 2016
	-58,5%	-45,45%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	10,2 Tb	72,11 Tb	606,96%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2015*	Dato de 2016	Variación en 2016
Número de URL únicas archivadas	119.400.000	337.313.729	182,50%
Número de publicaciones en línea depositadas	19.700	35.101	78,17%

Fuente: Datos del Área de Gestión del Depósito de las Publicaciones en Línea

### 1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal<sup>†</sup>

[Referencia ISO/28118, A.1.1]

Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
	3.424	9,15%	4.292	25,35%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

\*

Aunque se dispone de datos de archivado web de 2014, en este informe solo se recogen los ingresos que se consideran propiamente depósito legal electrónico, desde la entrada en vigor en octubre de 2015 del Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.

†

En 2016 la BNE tuvo como objetivo mejorar el resultado de estos indicadores relacionados con el control del depósito legal.

Número de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total (dato incorporado en 2016)	Total Reclamaciones 2016	Reclamaciones con respuesta positiva	Porcentaje reclamaciones con respuesta positiva
	4.292	1.257	29,28%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

### 1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones

Costes relacionados con el incremento de las colecciones	Dato de 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	1,94 €	1,31€	-0,63€
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 91.523,79€ Número de descargas: 75.691 coste por descarga: 1,21 €	Coste total: 81.904,80€ Número de descargas : 33.519 coste por descarga: 2,51€	1,3€
Valor económico de los donativos ingresados	648.130 €	610.729 €	-5,77 % <sup>†</sup>
Valor económico de los ingresos por canje	17.149,40 €	7.116€	-58,50%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

\*

El cálculo de este indicador depende en gran medida de la información proporcionada por los proveedores de recursos electrónicos externos. La fiabilidad del dato del número de descargas depende de que los proveedores hayan aceptado el modelo COUNTER para la provisión de datos normalizados.

†

El número de ejemplares donados ha aumentado en un 134% con respecto al año 2015, el valor del conjunto ha disminuido debido al gran número de piezas recibidas con poco valor económico aunque alto valor cultural.



## 1.2. Preservación de las colecciones

### 1.2.1. Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados

[Referencia ISO/28118, A.8.1]

Número de documentos (ejemplares físicos) revisados *	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
	3.663	-1,40%	3.982	8,71%
Número de documentos (ejemplares físicos) retirados de la circulación	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
	263	-44,63%	519	97,34%

Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	Dato de 2015	Dato de 2016
	7,18%	13,03%

Fuente: Base de datos del Programa de Identificación de Fondos Ácidos, Deteriorados y Únicos (IFADU) del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos

\* Altas en Base de Datos Programa IFADU.

### 1.2.2. Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación

[Referencia ISO/28118, A.8.2]

Número de documentos (ejemplares físicos) identificados con problemas de conservación	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
	3.483	-1,25%	3.380	-2,96%
Número de documentos (ejemplares físicos) a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
	1.873	26,04%	2.791	49,01%

Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación	Dato de 2015	Dato de 2016
	53,77%	82,57%

Fuente: Base de datos del Programa de Identificación de Fondos Ácidos, Deteriorados y Únicos (IFADU) del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos

### 1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

Total m <sup>2</sup> de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje	Dato de 2015 y 2016
<p>El control de las condiciones ambientales de los depósitos se realiza en el <b>100%</b> de los espacios destinados a fondos bibliográficos de la BNE. Las condiciones ambientales son controladas y evaluadas informáticamente, a partir de los informes de datos que proporcionan los medidores de temperatura y humedad que se encuentran instalados en los distintos espacios.</p> <p>La descarga de informes de los diferentes espacios se controla con una periodicidad semanal, quincenal o mensual, dependiendo de las particularidades de cada uno de los depósitos.</p> <p>Además, se controlan mediante el mismo sistema el 100% de las obras de la BNE que se prestan temporalmente a otras instituciones para su exposición, ya que cada una de estas obras sale de la BNE acompañada de un medidor de temperatura y humedad.</p>	

Fuente: Área de Seguridad y Mantenimiento

## 1.3. Accesibilidad de las colecciones

### 1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

Dato del recuento de enero 2016	Dato del recuento de enero 2017
<p>Número total de documentos recontados: 311.578</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 290</p> <p>El <b>99,91%</b> de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>	<p>Número total de documentos recontados: 201.192</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 104</p> <p>El <b>99,95%</b> de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>

Fuente: Datos del recuento anual de fondos

### 1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2015 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2015	Dato a 31 de diciembre de 2016 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2016
Monografías modernas	<b>2.998.638</b> (71.472 altas)	2,44%	<b>3.059.799</b> (62.922 altas)	2,10%
Libros antiguos hasta 1830	<b>162.026</b> (9.399 altas)	6,16%	<b>170.736</b> (9.187 altas)	5,67%
Revistas y periódicos	<b>169.095</b> (1.984 altas)	1,19%	<b>171.364</b> (2.419 altas)	1,43%
Mapas y planos	<b>95.099</b> (3.441 altas)	3,75%	<b>100.879</b> (5.779 altas)	6,08%
Dibujos, grabados y fotos	<b>259.348</b> (27.855 altas)	12,03%	<b>299.765</b> (40.427 altas)	15,59%
Grabaciones sonoras	<b>343.449</b> (3.093 altas)	0,91%	<b>350.922</b> (7.548 altas)	2,20%
Partituras	<b>197.307</b> (2.849 altas)	1,47%	<b>201.816</b> (4.423 altas)	2,24%
Manuscritos y documentos	<b>46.935</b> (2.574 altas)	5,80%	<b>48.881</b> (1.954 altas)	4,16%
Videgrabaciones	<b>114.671</b> (2.380 altas)	2,12%	<b>118.291</b> (3.580 altas)	3,12%
Total Bibliográficos	<b>4.386.568</b> (125.047 altas)	2,93%	<b>4.522.453</b> (138.239 altas)	3,15%
<b>Fondos</b>	<b>10.106.708</b> (223.375 altas)	2,26%	<b>10.352.032</b> (253.955 altas)	2,51%

(\*) Se aportan los datos de altas únicamente y no se incluyen datos de bajas porque el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB) no diferencia entre bajas de registros bibliográficos, firmas e ítems.

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos. SIGB de la BNE

### 1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.9.1]

<b>Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>
	<b>14,22 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia	<b>13,67 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia
<b>Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyectos de catalogación compartida)</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>
	<b>4,95 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.	<b>5,12 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.
<b>Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Dato de 2016</b>
	<b>8,99 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No se incluyen fondos ni modificaciones, solo altas	<b>8,48 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. Se incluyen fondos. No se incluyen modificaciones.



Coste por registro de monografía antigua introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	Dato de 2015	Dato de 2016
	<p><b>18,97€</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>	<p><b>15,11 €</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>

Fuente: Datos del SIGB de la BNE

### 1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital

[Referencia ISO/28118, A.5.1 - A.5.2]

Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Crecimiento expresado en títulos	<b>172.596 títulos</b>	11,03%	<b>180.779</b>	4,74%
Crecimiento expresado en páginas	<b>21.892.171 páginas</b>	7,63%	<b>22.763.401</b>	3,98%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Crecimiento expresado en títulos	<b>1.681 títulos</b>	45,67%	<b>1.965 títulos</b>	17%
Crecimiento expresado en páginas	<b>26.090.402 páginas</b>	125,99%	<b>30.776.765 páginas</b>	18%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas



### 1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional

[Referencia ISO/28118, A.2.1]

Dato de 2015	Dato de 2016
<p>Se han incorporado 56.448 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 97% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2014 o 2015.</p> <p>En 2016 se ampliará la información de este apartado.</p>	<p>-Se han incorporado 46.511 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 97% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2015 o 2016. La Bibliografía Española de Monografías está actualizada a mayo de 2016.</p> <p>-Se han incorporado 930 altas de registros bibliográficos de Publicaciones Periódicas en la Bibliografía Española. El 75% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2015 o 2016. La Bibliografía Española de Publicaciones Periódicas está actualizada a fecha diciembre de 2016.</p> <p>-Se han incorporado 543 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 99% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2015. La Bibliografía Española de Cartografía está actualizada a fecha diciembre de 2015.</p> <p>-La Bibliografía Española de Música Impresa está actualizada a fecha de 2014.</p>

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos



## 2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta

### 2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia

#### 2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura

[Referencia ISO/28118, A.4.3]

	Tasas de ocupación en 2015	Tasas de ocupación en 2016
Tasa de ocupación global	23%	23%
Tasa de ocupación de mañanas de lunes a viernes	24%	22%
Tasa de ocupación de tardes de lunes a viernes	23%	23%
Tasa de ocupación de sábados	20%	22%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2016: del 14 al 19 de noviembre (ambos inclusive) y del 21 al 26 de noviembre (ambos inclusive), en intervalos horarios de máxima afluencia de usuarios (entre 11:30 y 13:00 h y 17:30 y 19:00 h. Los sábados entre 11:30 y 13:00 h)



Tasa de ocupación mañanas (lunes a viernes)	Desglose por salas en 2015	Desglose por salas en 2016
Salón General	23%	22%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	42%	36%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	31%	25%
SDB	23%	14%
Sala Cervantes	28%	23%
Sala Goya	20%	29%
Sala Barbieri	8%	14%
Sala de Alcalá	15%	13%
Sala Multimedia	29%	36%
Sala de Información Bibliográfica	15%	12%
<b>En la BNE</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>



Tasa de ocupación tardes (lunes a viernes)	Desglose por salas en 2015	Desglose por salas en 2016
Salón General	22%	23%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	35%	33%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	21%	28%
SDB	20%	17%
Sala Cervantes	24%	21%
Sala Goya	32%	46%
Sala Barbieri	9%	15%
Sala de Alcalá	-	0%
Sala Multimedia	35%	20%
Sala de Información Bibliográfica	12%	13%
<b>En la BNE</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>

Tasa de ocupación sábados	Desglose por salas en 2015	Desglose por salas en 2016
Salón General	17%	22%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	17%	22%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	31%	43%
SDB	16%	12%
Sala Cervantes	20%	26%
Sala Goya	42%	31%
Sala Barbieri	-	-
Sala de Alcalá	-	-
Sala Multimedia	35%	13%
Sala de Información Bibliográfica	15%	16%
En la BNE	20%	22%

### 2.1.2. Usuarios en salas

Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
101.389	-0,83%	100.789	-0,59%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE

### 2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Número de sesiones	1.532.215	7,30%	1.536.120	0,25%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)*	5.568.299	-	5.713.039	2,60%

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos

### 2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica

[Referencia ISO/28118, A.5.3]

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Visitas	951.269	41,19%	1.097.413	15,36%
Usuarios («visitantes únicos»)	514.914	50,39%	586.837	13,97%
Páginas vistas	7.017.116	15,30%	6.400.977	-8,78%
Documentos descargados	5.396.175	9,65%	4.890.594	-9,37%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

\*

Dato extraído de los ficheros *log* del SIGB de la BNE. Son datos registrados desde abril de 2013, fecha en la que el nuevo sistema entró en producción.

### 2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Visitas	664.193	5,43%	753.895	13,51%
Usuarios («visitantes únicos»)	333.311	20,47%	305.146	-8,45%
Páginas vistas	9.308.409	6,89%	11.089.658	19,14%
Documentos descargados	3.413.956	23,18%	3.964.458	16,13%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

### 2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Visitas ("sesiones")	5.443.275	23,95%	5.804.740	6,64%
Usuarios ("visitantes únicos")	3.096.885	32,33%	3.224.067	4,11%
Número de visitas a páginas	40.822.580	10,27%	41.700.513	2,15%

Fuente: Datos del Servicio de Web, Intranet y Medios Sociales

## 2.1.7. Accesos directos desde la web institucional

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Siguiendo el procedimiento establecido en la norma ISO TR/28118, se analiza la accesibilidad a los recursos y servicios más importantes de la Biblioteca a través de su página web. Se mide el número de clics necesarios para acceder a los servicios/recursos y la comprensión de los términos empleados.

La web de la BNE se ajusta al prototipo de página web que recoge la norma, tanto en su estructura como en sus contenidos.

En ella aparecen todos los ítems que se recogen en la norma ISO TR/28118 como «ítems prototípicos» de sitios web de bibliotecas nacionales, y se emplean términos normalizados.

En cuanto a la navegación, también se ajusta al prototipo. La mayor parte de los ítems con información práctica y sobre servicios y colecciones aparecen de forma directa en la *home* (catálogo en línea, préstamo y pautas para consulta de fondos, colección digital, colecciones temáticas, noticias, actividades y contacto) o accesibles con un solo clic (horarios y localización, Bibliografía Española, información práctica, información bibliográfica, préstamo Interbibliotecario, reproducción de documentos, proyectos de cooperación).

Con dos o más clics aparecen ítems con información institucional: informaciones sobre misión y estatuto y normas y estándares. Estos contenidos de información institucional se encuentran en el nuevo espacio web de Transparencia.

Tabla A. 1 – Composición y elementos significativos de la *home*

SERVICIO	TÉRMINO	Nº CLICKS	PUNTOS*
Misión y Estatuto	Estatuto	3	2
Cómo llegar	Horarios y localización	1	8
Horarios	Horarios y localización	1	8
Catálogo en línea	Catálogo	0	10
Bibliografía nacional	Bibliografía Española	1	8
Servicios de préstamo	Cómo consultar los fondos	0	10
Servicios de referencia	Información bibliográfica	1	2
Acceso y carnés	Información práctica	1	2
Préstamo interbibliotecario	Préstamo interbibliotecario	1	8
Servicio de reproducción de fondos	Reproducción de documentos	1	8
Colección digital	Biblioteca Digital Hispánica	0	10
Colecciones temáticas	Colecciones	0	10
Normas y estándares	Normas y estándares	2	0
Formación de usuarios	Formación de usuarios	0	10
Proyectos	Cooperación	1	8
Noticias	Noticias/Actividades	0	10
Contacto	Contacto	0	10

\*Los puntos se asignan según la Tabla A.2 de la norma ISO 28118

Tabla A.2. – Evaluación de la página *Home*

Descripción	Clicks	Puntos
Información directa en la página <i>home</i>	0	10
Término adecuado en la <i>home</i>	1	8
Término adecuado en la <i>home</i>	2	6
Término adecuado en la <i>home</i>	3	2
Término adecuado en la <i>home</i>	>3	0
Término ambiguo en la <i>home</i>	1	2
Término ambiguo en la <i>home</i>	>1	0

Fuente: Datos del Servicio de Web, Intranet y Medios Sociales

### 2.1.8. Carnés de usuarios

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Carnés (nuevos carnés emitidos)	8.722	-2,23%	7.762	-11%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	41.509	0,86%	41.266	-0,59%

Fuente: Datos del Servicio de Salas Generales

### 2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios

Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
215.442	-4%	209.637	-2,69%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE



### 2.1.10. Reprografía

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Solicitudes gestionadas	3.837	-4,36%	3.703	-3,49%
Solicitudes de uso público de reproducciones	601	-41,31%	820	36,44%

Fuente: Datos del Servicio de Reprografía

### 2.1.11. Préstamo Interbibliotecario

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas)	3.937	-9%	3.297	-16,26%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos ) <sup>*</sup>	2.836	-10,93%	2.359	-16,82%

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario

### 2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2015	Variación en 2015	Dato de 2016	Variación en 2016
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	265	-3,64%	186	-29,81%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	925	12%	660	-28,65%

Fuente: Datos de los informes anuales del Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios de la BNE

\*

El número de documentos enviados o recibidos es siempre menor que el número de solicitudes que se gestionan en el Servicio de Préstamo Interbibliotecario, ya que una parte de las solicitudes no llegan a servirse, bien porque no está disponible el documento solicitado o bien porque el usuario cancela la solicitud después de recibir la información. En todos los casos se informa de la gestión realizada antes de su cierre en el sistema.

## 2.2. Tiempos de respuesta

### 2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos

[Referencia ISO/28118, A.3.3]

Tiempos de respuesta en el servicio de fondos y petición anticipada de fondos	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
<b>Número de peticiones directas de fondos atendidas en el tiempo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total</b>	100%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.817 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2015.  Todas las peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	98%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.820 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2016.  1.789 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	<i>Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos</i>
<b>Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total</b>	99,35%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 921 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el Servicio de Acceso al Documento en una semana de actividad normal de noviembre de 2015.  915 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario	99%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.244 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el Servicio de Acceso al Documento en una semana de actividad normal de noviembre de 2016.  1.243 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario	<i>Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 48 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos</i>

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE y en el Servicio de Acceso al Documento

## 2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario

[Referencia ISO/28118, A.3.4]

	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total (para el cálculo del indicador se ha tenido en cuenta el dato de solicitudes tramitadas o cursadas).	<p>En 2015 se recibieron un total de 3.937 solicitudes de préstamo interbibliotecario.</p> <p>Desglose (considerando las solicitudes cursadas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: 3.426 peticiones cursadas entre 1 y 3 días (98,6% sobre el total de las cursadas).</li> <li>- Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 141 peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el 85% de las peticiones cursadas)</li> </ul>	<p>En 2016 se recibieron un total de <b>3.297</b> solicitudes de préstamo Interbibliotecario.</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: <b>3.065</b> peticiones cursadas o informadas de su cancelación entre 1 y 3 días (<b>99%</b> sobre el total de las cursadas).</li> <li>- Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: <b>143</b> peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el <b>74%</b> de las peticiones cursadas)</li> </ul>	<p><i>Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud</i></p>

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Sistema automatizado *GTBIB-SOD*



	Dato de 2015	Dato de 2016
Promedio de días en el curso de las solicitudes de préstamo interbibliotecario	<p><b>Tiempos de respuesta positiva:</b></p> <p>1.558 solicitudes cursadas en un promedio de 2,27 días</p> <p>549 solicitudes cursadas en un promedio de 8,28 días</p> <p>537 solicitudes cursadas en un promedio de 2,77 días</p> <p>33 solicitudes cursadas en un promedio de 4,79 días</p> <p><b>Tiempos de respuesta negativa:</b></p> <p>456 solicitudes cursadas en un promedio de 0,86 días</p> <p>201 solicitudes cursadas en un promedio de 2,42 días</p> <p>143 solicitudes cursadas en un promedio de 5,09 días</p> <p>11 solicitudes cursadas en un promedio de 11.00 días</p>	<p>-Solicitudes procedentes de bibliotecas: 0,5 días.</p> <p>-Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 2,2 días.</p>

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Sistema automatizado *GTBIB-SOD*

### 2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía

Tiempos de respuesta en el servicio de reprografía	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de presupuestos de reprografía conformados o enviados en el plazo establecido en la Carta de Servicios	Sobre un total de 3.837 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 3.040 (79,22% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	Sobre un total de 3.512 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 2.997 (85,34% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud</i>
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.	Sobre un total de 2.303 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 2.180 casos, es decir, en el 94,65 % de los casos	Sobre un total de 1.810 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 1.668 casos, es decir, en el 92,15 % de los casos	<i>Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago</i>

Fuente: Datos del Servicio de Reprografía

### 2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto

[Referencia ISO/28118, A.6.2]

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de respuestas a consultas bibliográficas diferidas realizadas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total	El 99,27% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría –el 71,53 %– en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 137 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2015	El 97% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría –el 64 %– en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 101 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2016	<i>Responder las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción</i>

Fuente: Datos del Departamento de Referencia

## 2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de lectores a los que se ha facilitado información bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total	Se ha cumplido en el 100% de los casos en una muestra de 589 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2015	Se ha cumplido en el 95% (556 de los casos) en una muestra de 586 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2016	<i>Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos</i>

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE

Tiempos de respuesta en la provisión de información general	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de visitantes a los que se ha facilitado información general con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total	98% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 380 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2015	54% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 270 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2016	<i>Proporcionar información presencial en un tiempo máximo de espera de 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la BNE</i>

Fuente: Datos del Departamento de Referencia

## 2.3. Difusión de los servicios

### 2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Indicador de difusión de los servicios (a través de la web)	Dato de 2015	Dato de 2016 *	Compromiso de la Carta de Servicios
Número y frecuencia de las actualizaciones anuales de la página web e incremento del número de servicios ofrecidos a través de la web	En 2015, la media diaria de páginas nuevas creadas en la web institucional es de 3,1 y la media de modificaciones en páginas ya existentes, 4,45	–	<i>Actualizar diariamente la información en Internet e indicar claramente las novedades</i>

Fuente: Datos del Servicio de Web, Intranet y Medios Sociales

## 3. Difusión cultural

### 3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2015	Dato de 2016	Compromiso de la Carta de Servicios
Boletines informativos de las actividades culturales de la BNE en los que se ha seguido el procedimiento de informar como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades, y porcentaje sobre el total	Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: <b>11 boletines mensuales</b> .  Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de <b>129 comunicaciones electrónicas</b> enviadas con una semana de antelación.  Casos en los que sí se ha	Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: <b>11 boletines mensuales</b> .  Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de <b>132 comunicaciones electrónicas</b> enviadas con una semana de antelación.  Casos en los que sí se ha	<i>Informar, en formato impreso o virtual, como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales de la Institución</i>

\*

La web se actualiza de manera permanente. En 2016 no se pueden proporcionar los datos de la media diaria de páginas creadas en la web y la media de modificaciones en páginas ya existentes, ya que el gestor de contenidos no los proporciona.



	cumplido con el compromiso de la carta de servicios: <b>100%</b>	cumplido con el compromiso de la carta de servicios: <b>100%</b>	
Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre (se incluyen las realizadas por el Área de Difusión, el Museo de la BNE y el Área de Coordinación de Proyectos)	Visitas primer semestre: <b>590</b> Visitas segundo semestre: <b>481</b>	Visitas primer semestre: <b>729</b> Visitas segundo semestre: <b>471</b>	<i>Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones patrimoniales, con una frecuencia mínima de 20 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas</i>
Exposiciones temporales realizadas en el año	Número de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: <b>12</b> (incluyendo 6 muestras bibliográficas)	N.º de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: <b>12</b> (incluyendo 6 muestras bibliográficas)	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 4 al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE</i>
Promedio de visitantes a las exposiciones temporales *	<b>25.388</b> asistentes por exposición	<b>30.801</b> asistentes por exposición	
Actividades culturales, educativas y formativas llevadas a cabo en el semestre	Actividades primer semestre: <b>175</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>124</b> ) Actividades segundo semestre: <b>116</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>79</b> )	Actividades primer semestre: <b>170</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>126</b> ) Actividades segundo semestre: <b>259</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>216</b> )	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 20 al semestre, entre conferencias, ciclos literarios y coloquios, talleres o de cualquier otro tipo, referida en su mayor parte a fondos patrimoniales de la BNE, a la actividad propia de la Institución o a la actualidad cultural general y literaria en particular del panorama editorial, académico y educativo</i>
Promedio de asistentes por actividad o evento de tipo cultural (se incluyen actos culturales y visitas guiadas)  [Referencia ISO/28118, A.4.4]	Promedio conjunto de asistentes por actividad de tipo cultural: <b>28</b>  Promedio de asistentes por actividad de tipo cultural (excluido Museo): <b>63</b>  Las actividades organizadas por el Museo de la BNE han tenido un promedio de <b>23</b> asistentes por actividad	Promedio conjunto de asistentes por actividad de tipo cultural: <b>24</b>  Promedio de asistentes por actividad de tipo cultural (excluido Museo): <b>45</b>  Las actividades organizadas por el Museo de la BNE han tenido un promedio de <b>19</b> asistentes por actividad	

\*

En este dato no se incluyen los visitantes a muestras bibliográficas, ya que no existe aún un sistema para su contabilización..



Exposiciones de colecciones de la BNE celebradas en el año en el Museo de la BNE (se incluyen sala de las Musas, sala Mínima y sala Polivalente )	Número de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el Museo de la BNE: <b>8</b>	N.º de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el Museo de la BNE: <b>9</b>	<i>Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en la sala de las Musas del Museo de la BNE</i>
Promedio de visitantes a la exposición permanente y temporales celebradas en el Museo de la BNE	<b>16.132</b> asistentes por exposición	<b>15.889</b> asistentes por exposición	

Fuente: Datos de la Dirección Cultural y del Área de Coordinación de Proyectos

## 4. Potencial y desarrollo

### 4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año

Convenios vigentes	Vigentes a 31 de diciembre de 2015	Vigentes a 31 de diciembre de 2016
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	9	10
Convenios de carácter técnico profesional	37	37
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	31	25
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	9	19
TOTAL CONVENIOS VIGENTES (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	<b>86</b>	<b>91</b>
Convenios firmados	Firmados durante el año 2015	Firmados durante el año 2016
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	–	1



Convenios de carácter técnico profesional	10	11
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	7	6
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	10	9
TOTAL CONVENIOS FIRMADOS (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	<b>27</b>	<b>27</b>

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos

#### 4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales

[Referencia ISO/28118, A.7.4]

Dato de 2015	Dato de 2016
Un <b>14,46%</b> del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales. En total son 58 personas que participan de manera directa en 44 grupos de trabajo activos	Un <b>13%</b> del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales. En total son 53 personas que participan de manera directa en 33 grupos de trabajo activos

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos

### 4.3. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos

[Referencia ISO/28118, A.7.1]

Dato de 2015	Dato de 2016
<p>Un <b>13,46%</b> del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <p>-Un equipo de 15 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos.</p> <p>-Un equipo de 39 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e Intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica (incluyendo el personal de los laboratorios de digitalización), el desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos y la gestión del depósito legal de las publicaciones en línea.</p> <p>A ello hay que añadir la contribución a tiempo parcial de 7 conservadores web de diferentes departamentos de la BNE</p>	<p>Un <b>13%</b> del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <p>-Un equipo de 17 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos.</p> <p>-Un equipo de 36 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e Intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica (incluyendo el personal de los laboratorios de digitalización), el desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos y la gestión del depósito legal de las publicaciones en línea.</p> <p>A ello hay que añadir la contribución a tiempo parcial de 5 conservadores web de diferentes departamentos de la BNE.</p>

Fuente: Datos de la Dirección de Biblioteca Digital y Servicios de Información y de la Unidad de Coordinación de Informática

### 4.4. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla

[Referencia ISO/28118, A.7.2]

Dato de 2015	Dato de 2016
<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: 11.613 horas (un promedio de 29,1 horas de formación por empleado). No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos: INAP, etc.</p>	<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: 9.659 horas (un promedio de 23,55 horas de formación por empleado). No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos: INAP, etc.</p>

Fuente: Datos del Área de Recursos Humanos y Materiales



## 5. Referencias

Biblioteca Nacional de España. Carta de Servicios.

[www.bne.es/webdocs/Servicios/CartadeServicios.pdf](http://www.bne.es/webdocs/Servicios/CartadeServicios.pdf)

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020.

<http://www.bne.es/es/LaBNE/PlanEstrategico/index.html>

International Organization for Standardization. *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation. Performance indicators for national libraries*. ISO, 2009.

International Organization for Standardization. *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*. ISO, 2013.