



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



BIBLIOTECA
NACIONAL
DE ESPAÑA

INFORME DE INDICADORES

BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

2017



21 marzo 2018



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 [Referencia ISO/28118, A.8.1]	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 [Referencia ISO/28118, A.8.2]	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.....	14
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional	15
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta.....	16
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia	16
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura.....	16
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	20
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica	20
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital.....	21
2.1.6. Visitas a la web	21
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional.....	22
2.1.8. Carnés de usuarios.....	23
2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios	23
2.1.10. Reprografía.....	24
2.1.11. Préstamo Interbibliotecario.....	24
2.1.12. Formación de usuarios.....	24
2.2. Tiempos de respuesta.....	25
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos	25
2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario.....	26
2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía	27
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto.....	27
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial	28
2.3. Difusión de los servicios.....	29
2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web.....	29
3. Difusión cultural.....	29
3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción	29



4. Potencial y desarrollo.....	31
4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año	31
4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales	32
4.3. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos.....	33
4.4. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla	33
5. Referencias.....	34



Introducción

A continuación, se recogen los Indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2017.

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

Asimismo, se incluyen 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.

Desde 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 de la norma *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*.

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

Madrid, marzo de 2018

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 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	466.066	-2,18%	410.428	-11,94%
Número de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	269.942	1,54%	223.035	-17,38%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	127.521	12,33%	109.141	-14,41%
Número de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	67.563	13,23%	55.568	-17,75%
Número de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	285.251	-4,57%	257.075	-9,88%
Número de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	20.927	-31,26%	16.387	-21,69%
Número de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	20.927	38,21%	16.387	-21,69%
Número de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	5.508	-9,39%	3.853	-30,05%
Número de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	5.508	-9,39%	3.853	-30,05%
Número de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	12.174	15,39%	10.768	-11,55%



Número de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	6.100	11,95%	5.384	-11,74%
Número de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	5.371	-16,48%	4.023	-25,10%
Número de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	5.371	-16,48%	4.015	-25,25%
Número de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.946	1,97%	7.469	7,53%
Número de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	6.946	1,97%	7.469	7,53%
Número de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	2.368	-36,38%	1.712	-27,70%
Número de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	1.251	-32,78%	856	-31,57%
Ingresos por Compra	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	4.862	15,13%	4.208	-13,45%
Número de documentos (títulos) ingresados por compra	4.089	45,05%	3.476	-14,99%
Ingresos por Donativo	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	56.499	134,05%	60.195	6,54%
Número de documentos (títulos) ingresados por donativo	54.176	175,07%	56.012	3,39%
Ingresos por Canje	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	697	-39,33%	489	-29,84%
Número de documentos (títulos) ingresados por canje	696	-12,89%	256	-63,22%

	Dato de 2016	Dato de 2017
Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Ejemplares recibidos: 697 Ejemplares enviados: 1109	Ejemplares recibidos: 489 Ejemplares enviados: 90 En 2017 se ha invertido la tendencia de los últimos años, por haberse limitado el número de documentos enviados

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	72,11 Tb	606,96%	115,39 Tb	60%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de URL únicas archivadas	337.313.729	182,50%	515.312.985	52,77%
Número de publicaciones en línea depositadas	35.101	78,17%	17.992	-48,75%

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

1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal

[Referencia ISO/28118, A.1.1]

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	4.292	25,35%	943	-78%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

	Dato de 2016	Dato de 2017
Porcentaje de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total	29,28%	62,90%

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 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	1,31€	-0,63€	4,73€	3,42€
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 81.904,80€ Número de * descargas : 33.519 Coste por descarga: 2,44€	1,23€	Coste total: 32.456,02€ Número de descargas: 30.571 Coste por descarga: 1,06€	-1,45€
Valor económico de los donativos ingresados	610.729 €	-5,77 %	554.588,50 €	-9,19%
Valor económico de los ingresos por canje	7.116€	-58,50%	7.262,38 €	2,06%

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.

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]

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) revisados †	3.982	8,71%	4.610	15,77%
Número de documentos (ejemplares físicos) retirados de la circulación	519	97,34%	534	2,89%

	Dato de 2016	Dato de 2017
Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	13,03%	11,58%

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]

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de documentos (ejemplares físicos) identificados con problemas de conservación	3.380	-2,96%	3.899	15,36%
Número de documentos (ejemplares físicos) a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación	2.791	49,01%	3.155	13,04%

	Dato de 2016	Dato de 2017
Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación	82,57%	80,92%

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 m² de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje (dato de 2015, 2016 y 2017)

Las condiciones ambientales de la Biblioteca Nacional son controladas en el 100% de los depósitos bibliográficos de las sedes de Recoletos y Alcalá. Todos los depósitos disponen de sistemas centralizados de climatización controlados desde una oficina central. Así mismo, se han instalado sistemas informáticos de medición de temperatura y humedad controlados por el Área de Seguridad y Mantenimiento y supervisados mensualmente por el Laboratorio de Restauración.

El protocolo de medición incluye el volcado de datos desde las unidades de medición al ordenador de mantenimiento, tratamiento de los datos mediante el sistema de análisis ambiental *Climate Notebook*, específico para materiales patrimoniales, resumen estadístico y elaboración de informes. Los resultados están disponibles para los diferentes servicios de la Biblioteca Nacional con una periodicidad mensual o semanal, según las necesidades.

Además, se controla mediante el mismo sistema el 100% de las muestras bibliográficas realizadas en las salas de exposiciones Recoletos y Sala Hipóstila. En el caso de préstamo a exposiciones en el exterior de la Biblioteca Nacional, bajo demanda del departamento de Preservación y Conservación de Fondos o de los servicios afectados se adjuntan medidores de humedad y temperatura a determinadas obras prestadas. Los resultados son analizados después de la devolución de las obras.

Fuentes: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos
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 2017	Dato de 2018
<p>Número total de documentos recontados: 201.192</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 104</p> <p>El 99,95% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>	<p>En 2018, el recuento pasa a ser una tarea más que se realizará a lo largo del año en los distintos departamentos con colecciones. El dato correspondiente a 2018 se proporcionará al comienzo del año 2019.</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 2016 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2016	Dato a 31 de diciembre de 2017 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2017
Monografías modernas	3.059.799 (62.922 altas)	2,04%	3.166.847 (107.883 altas)	3,5%
Libros antiguos hasta 1830	170.736 (9.187 altas)	5,38%	173.887 (3.355 altas)	1,85%
Revistas y periódicos	171.364 (2.419 altas)	1,34%	173.478 (2.206 altas)	1,23%
Mapas y planos	100.879 (5.779 altas)	6,08%	102.326 (1.455 altas)	1,43%
Dibujos, grabados y fotos	299.765 (40.427 altas)	15,59%	354.805 (55.388 altas)	18,36%
Grabaciones sonoras	350.922 (7.548 altas)	2,20%	362.422 (11.607 altas)	3,28%
Partituras	201.816 (4.423 altas)	2,29%	207.468 (5.604 altas)	2,8%
Manuscritos y documentos	48.881 (1.954 altas)	4,16%	50.741 (1.899 altas)	3,81%
Videograbaciones	118.291 (3.580 altas)	3,16%	122.773 (4.424 altas)	3,79%
Total Bibliográficos	4.522.453 (138.239 altas)	3,15%	4.815.019 (193.821 altas)	6,47%
Fondos	10.352.032 (253.955 altas)	2,43%	10.633.274 (285.053 altas)	2,72%

(*) 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]

	Dato de 2016	Dato de 2017
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	13,67 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia	11,03 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyectos de catalogación compartida)	5,12 € 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.	6,23 € 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.
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	8,48 € 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.	Este dato se aportará en 2019
Coste por registro de monografía antigua introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	15,11 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)	11'49 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título), el movimiento de fondos y su proceso final.

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 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Crecimiento expresado en títulos	180.779	4,74%	201.475	11%
Crecimiento expresado en páginas	22.763.401	3,98%	25.606.232	12%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Crecimiento expresado en títulos	1.965 títulos	17%	2.004 títulos	2%
Crecimiento expresado en páginas	30.776.765 páginas	18%	44.446.505 páginas	44%

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 2016	Dato de 2017
<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>	<p>-Se han incorporado 33.827 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 94% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017. La Bibliografía Española de Monografías está actualizada a diciembre de 2016 y actualmente se está realizando una revisión editorial de lo correspondiente a 2017.</p> <p>-Se han incorporado 863 altas de registros bibliográficos de Publicaciones Periódicas en la Bibliografía Española. El 74% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017. La Bibliografía Española de Publicaciones Periódicas está actualizada a fecha diciembre de 2017.</p> <p>-Se han incorporado 960 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 99% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017. La Bibliografía Española de Cartografía está actualizada a fecha diciembre de 2016 y actualmente se está realizando una revisión editorial de lo correspondiente a 2017.</p> <p>-La Bibliografía Española de Música Impresa está actualizada a fecha de 2014. Actualmente se está trabajando en la actualización de datos cuya publicación se prevé para el primer semestre de 2018.</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 2016	Tasas de ocupación en 2017
Tasa de ocupación global	23%	24%
Tasa de ocupación de mañanas de lunes a viernes	22%	25%
Tasa de ocupación de tardes de lunes a viernes	23%	24%
Tasa de ocupación de sábados	22%	21%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2017: del 13 al 19 de noviembre (ambos inclusive) y del 20 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 2016	Desglose por salas en 2017
Salón General	22%	27%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	36%	27%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	25%	19%
SDB	14%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala Cervantes	23%	37%
Sala Goya	29%	33%
Sala Barbieri	14%	14%
Sala de Alcalá	13%	11%
Sala Multimedia	36%	20%
Sala de Información Bibliográfica	12%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala de Información Bibliográfica + SDB †	–	18%
En la BNE	22%	25%

† Hasta 2016 la información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica y SDB se daba por separado. Tras la reubicación del SDB en 2017, los usuarios utilizan indistintamente estos espacios.



Tasa de ocupación tardes (lunes a viernes)	Desglose por salas en 2016	Desglose por salas en 2017
Salón General	23%	24%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	33%	24%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	28%	15%
SDB	17%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala Cervantes	21%	31%
Sala Goya	46%	37%
Sala Barbieri	15%	16%
Sala de Alcalá	No abre	No abre
Sala Multimedia	20%	22%
Sala de Información Bibliográfica	13%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala de Información Bibliográfica + SDB	–	24%
En la BNE	23%	24%



Tasa de ocupación sábados	Desglose por salas en 2016	Desglose por salas en 2017
Salón General	22%	18%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	22%	26%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	43%	35%
SDB	12%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala Cervantes	26%	35%
Sala Goya	31%	42%
Sala Barbieri	No abre	No abre
Sala de Alcalá	No abre	No abre
Sala Multimedia	13%	0%
Sala de Información Bibliográfica	16%	La información correspondiente a la Sala de Información Bibliográfica + SDB se recoge al final de la tabla
Sala de Información Bibliográfica + SDB	–	18%
En la BNE	22%	21%

2.1.2. Usuarios en salas

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Número de usuarios	100.789	-0,59%	94.551	-6%

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

2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato en 2017	Variación en 2017
Número de sesiones	1.536.120	0,25%	1.522.837	-0,86%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)*	5.713.039	2,60%	5.781.742	1,20%

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 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Visitas	1.097.413	15,36%	1.373.961	25%
Usuarios («visitantes únicos»)	586.837	13,97%	854.706	46%
Páginas vistas	6.400.977	-8,78%	7.050.340	10%
Documentos descargados	4.890.594	-9,37%	5.328.801	9%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

* Dato extraído de los ficheros *log* del SIGB de la BNE.

2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Visitas	753.895	13,51%	820.268	9%
Usuarios («visitantes únicos»)	305.146	-8,45%	416.227	36%
Páginas vistas	11.089.658	19,14%	10.853.118	-2%
Documentos descargados	3.964.458	16,13%	3.897.665	-2%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Visitas	5.804.740	6,64%	6.867.428	18%
Usuarios («visitantes únicos»)	3.224.067	4,11%	3.785.950	17%
Número de visitas a páginas	41.700.513	2,15%	40.598.420	-3%

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 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Carnés (nuevos carnés emitidos)	7.762	-11%	8.363	7,74%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	41.266	-0,59%	38.618	-6,42%

Fuente: Datos del Servicio de Salas Generales

2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Préstamos en sala y préstamos domiciliarios para usuarios	168.331	-4,97%	199.066	18,26%
Peticiones anticipadas	41.306	7,82%	43.208	4,60%

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

2.1.10. Reprografía

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Solicitudes gestionadas	3.703	-3,49%	6.910	86,61%
Solicitudes de uso público de reproducciones	820	36,44%	1.712	108,78%

Fuente: Datos del Servicio de Reprografía

2.1.11. Préstamo Interbibliotecario

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas)	3.297	-16,26%	2.968	-9,98%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos)	2.359	-16,82%	2.178	-7,67%

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario

2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2016	Variación en 2016	Dato de 2017	Variación en 2017
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	186	-29,81%	92	-50,54%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	660	-28,65%	433	-34,39%

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 2016	Dato de 2017	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de peticiones directas de fondos atendidas en el tiempo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total	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	99,9% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.296 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2017. 1.295 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>
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total	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	99% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.894 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 2017. 1.890 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 2016	Dato de 2017	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.	En 2016 se cursaron un total de 3.297 solicitudes de préstamo Interbibliotecario. De ellas, en 3.208 (un 97%) se cumplió el compromiso de la Carta.	En 2017 se cursaron un total de 2.968 solicitudes de préstamo Interbibliotecario. De ellas, en 2.865 (un 96,5%) se cumplió el compromiso de la Carta.	<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>

	Dato de 2016	Dato de 2017
Promedio de días en el curso de las solicitudes de préstamo interbibliotecario	-Solicitudes procedentes de bibliotecas: 0,5 días. -Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 2,2 días.	-Solicitudes procedentes de bibliotecas: 0,18 días. -Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 0,42 días.

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 2016	Dato de 2017	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 3.512 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)	Sobre un total de 4.810 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.712 (97,96% 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 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	Sobre un total de 6.910 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 6.758 casos, es decir, en el 97,8% 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 2016	Dato de 2017	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 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	El 92% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría –el 70 %– en menos de 24 horas. Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 123 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2017	<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 2016	Dato de 2017	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 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	Se ha cumplido en el 99% (480 de los casos) en una muestra de 484 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 2017	<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 2016	Dato de 2017	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	54% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 270 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2016	85% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 366 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2017	<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 2016	Dato de 2017	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	La web se actualiza de manera permanente. 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.		<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 2016	Dato de 2017	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: 11 boletines mensuales . Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 132 comunicaciones electrónicas enviadas con una semana de antelación. Casos en los que sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%	Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: 11 boletines mensuales . Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 162 comunicaciones electrónicas enviadas con una semana de antelación. Casos en los que sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%	<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>
Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre (se incluyen las realizadas por el Área de Difusión,	Visitas primer semestre: 729	Visitas primer semestre: 652	<i>Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones</i>

el Museo de la BNE y el Área de Coordinación de Proyectos)	Visitas segundo semestre: 471	Visitas segundo semestre: 436	<i>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>
Número de asistentes a visitas guiadas	23.215 asistentes	20.232 asistentes	
Exposiciones temporales realizadas en el año	N.º de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: 12 (de las cuales 6 son muestras bibliográficas)	N.º de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: 13 (de las cuales 6 son 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>
Número de visitantes a las exposiciones temporales (no incluye los visitantes a muestras bibliográficas ni a las exposiciones del Museo de la BNE)	184.806 visitantes	132.563 visitantes	
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)	N.º de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el Museo de la BNE: 9	N.º de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el Museo de la BNE: 13	<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>
Número de visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE	137.470	124.664 visitantes	
Actividades culturales, educativas y formativas llevadas a cabo en el semestre	Actividades primer semestre: 170 (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: 126) Actividades segundo semestre: 259 (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: 216)	Actividades primer semestre: 225 (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: 181) Actividades segundo semestre: 244 (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: 205)	<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>
Número de asistentes a actividades culturales, educativas y formativas	9.522 asistentes a actos culturales 5.530 asistentes a actividades educativas y formativas	20.821 asistentes (de las cuales 10.704 son asistentes a actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE)	

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 2016	Vigentes a 31 de diciembre de 2017
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	10	11
Convenios de carácter técnico profesional	37	35
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	25	22
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	19	20
TOTAL CONVENIOS VIGENTES (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	91	88
Convenios firmados	Firmados durante el año 2016	Firmados durante el año 2017
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	1	2
Convenios de carácter técnico profesional	11	10
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	6	0
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	9	10
TOTAL CONVENIOS FIRMADOS (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	27	22

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 2016	Dato de 2017
<p>Un 13% 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</p>	<p>Un 5% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales. En total son 23 personas participando en 28 de grupos de trabajo activos nacionales e internacionales</p>

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 2016	Dato de 2017
<p>Un 13% del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Un equipo de 17 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos. -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>A ello hay que añadir la contribución a tiempo parcial de 5 conservadores web de diferentes departamentos de la BNE.</p>	<p>Un 13% del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un equipo de 14 desarrolladores, técnicos de sistemas y comunicaciones, técnicos de soporte a equipos informáticos y personal auxiliar. - Un equipo de 42 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.

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 2016	Dato de 2017
<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).</p> <p>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: 13.652,5 horas (un promedio de 31,10 horas de formación por empleado).</p> <p>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

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.