



**BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE ESPAÑA**

## **INDICADORES 2020**



## ÍNDICE

Introducción.....	2
<b>1. EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES.....</b>	<b>5</b>
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.....	8
1.2.1. Documentos revisados.....	8
1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación.....	9
1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos.....	9
1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES.....	9
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones.....	9
1.3.2. Crecimiento del catálogo por tipo de materiales respecto del año anterior.....	10
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones.....	11
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital.....	12
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional.....	13
<b>2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: USO Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....</b>	<b>15</b>
2.1. USO DE SERVICIOS PRESENCIALES Y A DISTANCIA.....	15
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura.....	15
2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura.....	16
2.1.3. Consultas al OPAC.....	17
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica.....	17
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital.....	17
2.1.6. Visitas a la web.....	18
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional.....	18
2.1.8. Carnés de usuarios.....	18
2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios.....	19
2.1.10. Reprografía.....	19
2.1.11. Préstamo interbibliotecario.....	19
2.1.12. Formación de usuarios.....	20
2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	20
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos.....	20
2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario.....	22
2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía.....	22
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto.....	23
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial.....	23
<b>3. DIFUSIÓN CULTURAL.....</b>	<b>25</b>
3.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CULTURAL Y SU PROMOCIÓN.....	25
3.2. PUBLICACIONES DE LA BNE.....	28
<b>4. POTENCIAL Y DESARROLLO.....</b>	<b>29</b>



4.1. CONVENIOS VIGENTES Y CONVENIOS FIRMADOS A LO LARGO DEL AÑO .....	29
4.2. PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN PROYECTOS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA NACIONALES O INTERNACIONALES.....	30
4.3. TIEMPO DE ASISTENCIA A SESIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA .....	30
4.4. PORTAL DATOS.BNE.ES.....	30
4.5. SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES.....	31
4.6. APARICIONES DE LA BNE EN LOS MEDIOS.....	31
5. REFERENCIAS.....	32



## INTRODUCCIÓN

A continuación, se recogen los indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2020.

Por un lado, se han adaptado al caso de la BNE indicadores establecidos en las normas *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation — Performance indicators for national libraries*; e *ISO 21248:2019, Information and documentation — Quality assessment for national libraries*. Por otra parte, se incluyen los indicadores relacionados con los compromisos expresados en la Carta de Servicios de la BNE, que se refieren a los servicios que la Biblioteca ofrece de forma presencial y en línea.

Desde 2015, se reflejan 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*.

Madrid, marzo de 2021

## 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 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	374.573	-17,66%	385.747	2,98%
N.º de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	204.551	-18,45%	206.683	1,04%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	114.589	-10,37%	92.953	-18,88%
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	59.377	-11,67%	46.961	-20,91%
N.º de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	199.351	-23,10%	242.202	21,50%
N.º de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	18.526	-3,52%	12.872	-30,52%
N.º de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	18.526	-3,52%	12.872	-30,52%
N.º de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	3.196	-42,48%	3.256	1,88%
N.º de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	1.992	-55,34%	2.058	3,31%

N.º de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	27.018	0,03%	21.288	-21,21%
N.º de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	13.572	-7,54%	10.999	-18,96%
N.º de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	4.597	-29,29%	4.168	-9,33%
N.º de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	4.046	-34,50%	3.891	-3,83%
N.º de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	5.451	-26,04%	6.996	28,34%
N.º de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	5.451	-25,72%	6.996	28,34%
N.º de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	1.845	-15,06%	2.012	9,05%
N.º de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	911	-19,17%	1.026	12,62%
<b>Ingresos por compra</b>	<b>Dato de 2019</b>	<b>Variación en 2019<sup>1</sup></b>	<b>Dato de 2020</b>	<b>Variación en 2020</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	2.784	-94,69%	5.924	112,79%
N.º de documentos (títulos) ingresados por compra	1.811	-96,23%	5.322	193,87%
<b>Ingresos por donativo</b>	<b>Dato de 2019</b>	<b>Variación en 2019</b>	<b>Dato de 2020</b>	<b>Variación en 2020</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	66.462	-74,08%	60.928	-8,33%
N.º de documentos (títulos) ingresados por donativo	62.284	-72,80%	49.559	-20,43%

<sup>1</sup> La variación en ingresos por compra en 2019 se debe a que, en 2018 se adquirieron tres archivos literarios y documentales, un título de publicaciones seriadas españolas antiguas y un archivo fotográfico que incluían un elevado número de piezas. Por razones presupuestarias, en 2019 se adquirió un único archivo personal.

Ingresos por canje	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	505	-3,63%	816	61,58%
N.º de documentos (títulos) ingresados por canje	215	-11,89%	490	127,91%

	Dato de 2019	Dato de 2020
Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Ejemplares recibidos: 505 Ejemplares enviados: 169	Ejemplares recibidos: 816 Ejemplares enviados :163

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	211,54 TB	57,24%	251,34 TB	18,81%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de URL únicas archivadas	1.087.230.899	40,65%	1.568.028.400	44,22%
Número de publicaciones en línea depositadas	10.078	-73,13%	12.497	24,00%

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 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	3.704	-39,48%	927	-74,97%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

	Dato de 2019	Dato de 2020

Porcentaje de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total	65,46%	43,14%
--	--------	--------

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 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	3,69 €	-1,32 €	0,57 €	-3,12 €
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 28.824,67 € Número de descargas: 39.299 Coste por descarga: 0,73 €	-0,07 €	Coste total: 28.388,32€ Número de descargas: 32.080 Coste por descarga: 0,88 €	0,15 €
Valor económico de los donativos ingresados	954.256,00 €	10,39%	310.067,95 €	-67,51%
Valor económico de los ingresos por canje	4.706,00 €	-47,87%	7.841,00	66,62%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

## 1.2. PRESERVACIÓN DE LAS COLECCIONES

[Referencia ISO/28118, A.8.1, A.8.2]

### 1.2.1. Documentos revisados

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de documentos (ejemplares físicos) revisados <sup>2</sup>	8.411	13,08%	5.389	-35,93%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

<sup>2</sup> Se recogen las distintas actuaciones relacionadas con el Plan de Preservación de la BNE.



### 1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de documentos (ejemplares físicos) tratados <sup>3</sup>	5.520	-59,35%	3.329	-39,69%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

### 1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

<b>Total m<sup>2</sup> de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje</b>
<p>Las condiciones ambientales de los depósitos de las sedes de Recoletos y Alcalá son controladas con termohigrógrafos electrónicos. Los datos son tratados informáticamente y analizados por un técnico en conservación preventiva del Área de Seguridad y Mantenimiento. Mensualmente son supervisados por el Laboratorio de Restauración.</p> <p>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 <i>Climate Notebook</i>, 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.</p> <p>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.</p>

Fuente: Datos del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos y del Área de Seguridad y Mantenimiento.

## 1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES

### 1.3.1. Colocación correcta de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

<sup>3</sup> Ídem.

Dato de 2019	Dato de 2020
<p>Número total de documentos recontados: 290.994</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 177</p> <p>El 99,94% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.</p>	<p>Número total de documentos recontados: 117.934</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 43</p> <p>El 99,96 % de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.</p>

Fuente: Datos del recuento anual de fondos.

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

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2019 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	crecimiento en 2019	Dato a 31 de diciembre de 2020 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	crecimiento en 2020
Monografías modernas	3.335.966 (63.445 altas)	1,90%	3.402.179 (67.451 altas)	1,98%
Libros antiguos hasta 1830	190.823 (8.921 altas)	4,63%	192.793 (2.074 altas)	1,03%
Revistas y periódicos	180.283 (4.012 altas)	2,10%	181.611 (1.635 altas)	0,74%
Mapas y planos	112.010 (4.110 altas)	3,79%	114.176 (2.184 altas)	1,93%
Dibujos, grabados y fotografías	513.788 (94.865 altas)	22,52%	540.518 (27.255 altas)	5,20%
Grabaciones sonoras	401.472 (17.374 altas)	4,47%	408.256 (7.414 altas)	1,69%

Partituras	238.841 (18.571 altas)	8,49%	252.151 (13.566 altas)	5,57%
Manuscritos y documentos	69.191 (3.909 altas)	5,78%	72.954 (3.808 altas)	5,44%
Videograbaciones	135.844 (5.655 altas)	4,27%	138.146 (2.534 altas)	1,69%
Total bibliográficos	5.280.510 (221.961 altas)	6,46%	5.405.816 (128.647 altas)	2,37%
Fondos	11.371.804 (375.447 altas)	3,36%	11.585.136 (220.829 altas)	1,88%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

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

[Referencia ISO/28118, A.9.1]

	Dato de 2019	Dato de 2020
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	Entre 9,75 € y 10,21 €  Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia	Entre 8,4 € y 9,9 €  Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	11,69 €  Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. Las altas producidas hasta junio se han realizado sobre registros previamente creados, con datos del ISBN o datos	9,79 €  Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. No se incluye tratamiento de fondos.

	mínimos (números de DL, ISBN). No se incluye tratamiento de fondos.	
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyecto de catalogación compartida)	5,99 € 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.	5,06 € 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.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión 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 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Títulos disponibles a 31 de diciembre	222.517	1,17%	226.037	1,58%
Páginas disponibles a 31 de diciembre	28.866.443	2,01%	29.430.055	1,95%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	2.563	-86,13%	3.520	37,34%

Páginas nuevas disponibles (incremento)	569.799	-78,82%	563.612	-1,09%
---	---------	---------	---------	--------

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Títulos disponibles a 31 de diciembre	2.412	11,93%	2.413	0,04%
Páginas disponibles a 31 de diciembre	69.061.166	17,74%	72.488.326	4,96%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	257	70,20%	1	-99,61%
Páginas nuevas disponibles (incremento)	10.406.947	-26,75%	3.427.160	-67,07%

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]

Datos de 2019	Datos de 2020
---------------	---------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han incorporado 51.101 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 98,80 % de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019.</li> <li>• Se han incorporado 526 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 78,90 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019.</li> <li>• Se han incorporado 691 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 98,99 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019.</li> <li>• Se han incorporado 1.751 altas de registros bibliográficos de música impresa en la Bibliografía Española. El 82,01 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han incorporado 41.071 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 80,31 % de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020.</li> <li>• Se han incorporado 428 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 73,60 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020.</li> <li>• Se han incorporado 833 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 94,60 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020.</li> </ul> <p>Se han incorporado 625 altas de registros bibliográficos de música impresa en la Bibliografía Española. El 67,20 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020.</p>
--	--

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

## 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]

Tasa de ocupación	Dato de 2019	Dato de 2020
Global	25%	20,44%
Mañanas de lunes a viernes	25%	24,22%
Tardes de lunes a viernes	27%	16,20%
Sábados	21%	CERRADO

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2020: del 16 al 20 de noviembre (ambos inclusive) y del 23 al 27 de noviembre (ambos inclusive), en intervalos horarios de máxima afluencia de usuarios. No se han recogido datos de sábados al permanecer las salas cerradas debido a las medidas de nueva normalidad adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19.

Tasa de ocupación mañanas de lunes a viernes	Dato de 2019	Dato de 2020
Salón de Lectura María Moliner	26%	19,84%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	27%	17,14%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	29%	57,78%
Sala Cervantes	37%	36,67%
Sala Goya	27%	65,56%
Sala Barbieri	11%	21%

Sala de Alcalá	10%	12,5%
Sala de Información Bibliográfica - SDB	26%	CERRADO
<b>En la BNE</b>	<b>25%</b>	<b>24,22%</b>

Tasa de ocupación tardes de lunes a viernes	Dato de 2019	Dato de 2020
Salón de Lectura María Moliner	29%	16,43%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	26%	11,43%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	23%	CERRADO
Sala Cervantes	26%	14,17%
Sala Goya	36%	38,89%
Sala Barbieri	15%	2%
Sala de Alcalá	CERRADO	CERRADO
Sala de Información Bibliográfica - SDB	25%	CERRADO
<b>En la BNE</b>	<b>27%</b>	<b>16,20%</b>

### 2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de visitas de	104.296	7,57%	35.334	-66,12%



usuarios a las salas <sup>4</sup>				
-----------------------------------	--	--	--	--

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

### 2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Número de sesiones	1.436.664	-2,93%	1.298.068	-9,65%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)	6.349.109	8,36%	4.789.240	-24,57%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

### 2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica

[Referencia ISO/28118, A.5.3]

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Visitas	1.491.398	-9,87%	1.927.667	29,25%
Usuarios («visitantes únicos»)	876.227	-14,69%	1.142.696	30,41%
Páginas vistas	7.688.754	-5,61%	9.967.089	29,63%
Documentos descargados	6.065.712	-3,32%	7.369.581	21,50%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

### 2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020

<sup>4</sup> Es la suma de las visitas de usuarios en todas las salas. Actualmente no es posible diferenciar visitantes únicos.

Visitas	835.658	-0,01%	1.001.517	19,85%
Usuarios (suma agregada anual)	440.916	0,81%	501.231	13,68%
Páginas vistas	9.975.878	-3,85%	11.124.798	11,52%
Documentos descargados	3.605.938	-13,64%	3.924.502	8,83%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

### 2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Visitas	6.832.275	-3,38%	8.693.901	27,25%
Usuarios («visitantes únicos»)	3.721.557	-2,06%	5.316.973	42,87%
Número de visitas a páginas	38.836.865	-3,89%	43.966.411	13,21%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

### 2.1.7. Accesos directos desde la web institucional

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Actualmente se está trabajando en el desarrollo e implantación de una nueva web. La evaluación se realizará una vez finalizado este proceso.

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

### 2.1.8. Carnés de usuarios

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Carnés (nuevos carnés emitidos)	8.755	8,80%	3.218	-63,24%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	35.550	-3,62%	28.604	-19,54%

--	--	--	--	--

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

### 2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Préstamos en sala y préstamos domiciliarios para usuarios	215.461	13,13%	87.310	-59,48%
Peticiones anticipadas	38.349	-0,50%	28.516	-25,64%

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

### 2.1.10. Reprografía

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Solicitudes gestionadas	7.502	5,84%	6.578	-12,32%
Solicitudes de uso público de reproducciones <sup>5</sup>	2.053	-8,31%	1.505	-26,69%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

### 2.1.11. Préstamo interbibliotecario<sup>6</sup>

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020

<sup>5</sup> En 2020 se ha eliminado la autorización de uso público en dos fases: el 1 de marzo se eliminó este requerimiento para las peticiones cuya finalidad fuera el uso académico y público no comercial. Desde el 1 de noviembre de 2020, se eliminó para todas las obras en dominio público.

<sup>6</sup> En 2019 solo se han servido documentos originales en caso de disponer de tres o más ejemplares del mismo documento. Desde el 1 de enero de 2020 la BNE no envía documentos originales.

Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas incluyendo las canceladas o rechazadas)	2.345	-12,27%	688	-70,66%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos)	1.180	-39,49%	319	-72,97%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

### 2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	117	4,46%	23	-80,34%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	622	15,61%	123	-80,23%

Fuente: Datos del Departamento de Referencia y del Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios de la BNE.

## 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 2019	Dato de 2020	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	98,82% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.191 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2019.	En 2020, debido a las medidas de nueva normalidad adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, se han suprimido temporalmente las peticiones directas de fondos, y se han sustituido por peticiones anticipadas que se	Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos.

	1.177 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos.	sirven a los usuarios bajo cita previa (véase el indicador sobre tiempos de respuesta en peticiones anticipadas a continuación).	
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total	99,95% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.836 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el servicio de peticiones de la sede de Alcalá a la sede de Madrid en una semana de actividad normal de noviembre de 2019. 1.835 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.	96,79% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 685 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2020. 663 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 24 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos. Los fondos ubicados en la sede de Alcalá se servirán en las salas de la sede de Recoletos en los mismos plazos, a partir de las 16 horas del día siguiente a la petición.</i>

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

## 2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario

[Referencia ISO/28118, A.3.4]

	Dato de 2019	Dato de 2020	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 2019 se cursaron un total de 2.345 solicitudes de préstamo Interbibliotecario. De ellas, en 2.213 (un 94%) se cumplió el compromiso de la Carta.	En 2020 se cursaron un total de 688 solicitudes de préstamo interbibliotecario. De ellas, en 687 (un 99,85%) 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>

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

## 2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía

	Dato de 2019	Dato de 2020	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 5.549 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.830 (87,04% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	Sobre un total de 4.709 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.308 (91,48% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, siempre que las solicitudes reúnan los requisitos necesarios.</i>
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo establecido en la Carta de Servicios y	Sobre un total de 7.502 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo	Sobre un total de 6.578 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo	Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago.

porcentaje sobre el total	máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago en 4.498 casos, es decir, en el 59,96 % de los casos	máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago en 5.140 casos, es decir, en el 78,14 % de los casos	
---------------------------	--	--	--

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

## 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 2019	Dato de 2020	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 95,15% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría —el 69,91%—, en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 103 consultas recibidas entre el 8 y el 27 de octubre de 2019.	El 79,39% de las consultas se han respondido dentro del plazo de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos).  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 131 consultas recibidas en el mes de octubre de 2020.	<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 2019	Dato de 2020	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de lectores a los que se ha facilitado información	Se ha cumplido en el 99,53% (426 casos) en una muestra de 428	Se ha cumplido en el 100% (36 casos) en una muestra de 36 lectores	<i>Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura</i>



<p>bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total</p>	<p>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 2019.</p>	<p>a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las salas especiales y en la sala de Alcalá de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2020.</p> <p>En 2020, debido a las medidas de nueva normalidad adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, la provisión de información bibliográfica directa se ha mantenido de manera presencial en las salas especiales (Sala Goya, Sala Cervantes y, sala Barbieri ) y en la sala de Alcalá de Henares.</p> <p>Las salas generales (Salón de Lectura María Moliner, Sala de Prensa y Revistas Larra, y Sala de Información Bibliográfica y Documentación Bibliotecaria) han proporcionado este servicio únicamente en remoto. Los tiempos de respuesta de las peticiones de información bibliográfica en remoto se miden en el indicador correspondiente (véase el apartado</p>	<p><i>con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.</i></p>
---	---	---	---



		2.2.4 de este informe).	
--	--	-------------------------	--

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

Tiempos de respuesta en la provisión de información general	Dato de 2019	Dato de 2020	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	91,85% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 356 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2019.	En 2020, debido a las medidas de nueva normalidad adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, la provisión de información general se realiza con cita previa, por lo que no se producen desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.  A título orientativo, en una semana de actividad normal del mes de noviembre de 2020, se citaron una media de 15 usuarios al día para ser atendidos en la Sección de Información General y Carnés.	<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.

### 3. DIFUSIÓN CULTURAL

#### 3.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CULTURAL Y SU PROMOCIÓN

Indicadores relacionados con la difusión	Dato de 2019	Dato de 2020	Compromiso de la Carta de Servicios

cultural			
<p>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</p>	<p>Se han enviado 10 boletines informativos de las actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 73 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 12.211 personas.</p> <p>En todos los casos sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%</p>	<p>Se han enviado 11 boletines informativos de las actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 41 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 10.356 personas.</p> <p>En todos los casos sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%</p>	<p><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></p>
<p>Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre</p>	<p>Visitas primer semestre: 602 Visitas segundo semestre: 406</p>	<p>Visitas primer semestre: 285 Visitas segundo semestre: 0</p>	<p><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 100 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas.</i></p>

Número de asistentes a visitas guiadas	16.221 asistentes	5.037 asistentes	
Número de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE (no incluye las realizadas en el Museo de la BNE)	7 exposiciones	7 exposiciones	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 6 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 las exposiciones del Museo de la BNE)	284.423 visitantes	111.953 visitantes	
Número de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el año en el Museo de la BNE	6 exposiciones	2 exposiciones	<i>Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en el Museo de la BNE.</i>
Número de visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE	98.896 visitantes	26.305 visitantes	
Actos culturales	73 actos culturales	49 actos culturales	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 40 al</i>
Talleres en el Museo de la BNE	155 talleres	30 talleres	

			<i>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 actos culturales	9.914 asistentes	3.071 asistentes	
Número de asistentes a talleres en el Museo de la BNE	3.630 asistentes	718 asistentes	

Fuente: Datos de la Dirección Cultural.

### 3.2. PUBLICACIONES DE LA BNE

Títulos publicados	Dato de 2019	Dato de 2020
	26 títulos	13 títulos

Fuente: Datos de la Dirección Cultural.

## 4. POTENCIAL Y DESARROLLO

### 4.1. CONVENIOS VIGENTES Y CONVENIOS FIRMADOS A LO LARGO DEL AÑO

<b>Convenios vigentes</b>	<b>A 31 de diciembre de 2019</b>	<b>A 31 de diciembre de 2020</b>
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	1	2
Convenios de carácter técnico profesional	18	23
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	12	21
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	9	13
<b>Total</b> (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	<b>40</b>	<b>59</b>
<b>Convenios firmados</b>	<b>Durante el año 2019</b>	<b>Durante el año 2020</b>
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	1	0
Convenios de carácter técnico profesional	15	7
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	12	9
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	10	6
<b>Total</b> (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	<b>38</b>	<b>22</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 2019	Dato de 2020
<p>Un 7 % del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 27 personas que participan en 64 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.</p>	<p>Un 12 % del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 44 personas que participan en 34 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.</p>

Fuente: Datos de las diferentes unidades de la BNE.

#### 4.3. TIEMPO DE ASISTENCIA A SESIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA

[Referencia ISO/28118, A.7.2]

Dato de 2019	Dato de 2020
<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE dentro de sus planes de formación: 8.410 horas (un promedio de 22,61 horas de formación por empleado).</p>	<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE dentro de sus planes de formación: 10.913 horas (un promedio de 32,97 horas de formación por empleado).</p>

Fuente: Datos del Área de Recursos Humanos y Materiales.

#### 4.4. PORTAL DATOS.BNE.ES

	Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
Visitas	933.918	3,67%	1.522.051	62,97%
Usuarios («visitantes únicos»)	796.511	8,75%	1.295.792	62,68%

Páginas vistas	2.107.417	3,75%	3.251.807	54,30%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

#### 4.5.SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES

Dato de 2019	Variación en 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
504.075	5,61%	570.450	13,17%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales y del Gabinete de Prensa.

#### 4.6.APARICIONES DE LA BNE EN LOS MEDIOS<sup>7</sup>

Dato de 2019	Dato de 2020	Variación en 2020
12.476	11.125	-10,83%

Fuente: Datos del Gabinete de Prensa.

<sup>7</sup>

Se recoge el número de apariciones de la BNE en noticias, entrevistas, reportajes y crónicas tanto en medios impresos como audiovisuales, radios y digitales.



## 5. REFERENCIAS

Biblioteca Nacional de España. Carta de Servicios

[http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesmenores.htm?id=PLANES\\_E001239045048&lang=es&fcAct=2018-04-27T13:54:14.175Z](http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesmenores.htm?id=PLANES_E001239045048&lang=es&fcAct=2018-04-27T13:54:14.175Z)

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020

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

Organización Internacional de Normalización. *ISO/TR 28118, Information and documentation. Performance indicators for national libraries*. ISO, 2009.

Organización Internacional de Normalización. *ISO 21248, Information and documentation — Quality assessment for national libraries*. ISO, 2019.

Organización Internacional de Normalización. *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*. ISO, 2013.