

BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA



Plan Estratégico 2009-2011-- Evaluación.



BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

Evaluación del Plan Estratégico 2009 - 2011

INTRODUCCIÓN

Al finalizar el año 2011 la Dirección Técnica realizó la evaluación del segundo Plan Estratégico de la Biblioteca Nacional de España mediante el empleo de indicadores, cuyos resultados se recogen en el presente informe en el que se analiza el desvío producido en la consecución de los objetivos y sus causas.

Los indicadores aplicados provienen en su mayoría del *Technical Report ISO/DTR 28118 Performance Indicators for National Libraries*, aunque la Biblioteca Nacional de España ha añadido algunos no incluidos en dicho documento.

La estructura del informe sigue la del Plan Estratégico. Bajo cada *línea estratégica* aparece el *objetivo estratégico* correspondiente, las *acciones* propuestas para llevarlo a cabo y los *indicadores* con la evaluación de resultados.

Los logros más relevantes del Plan Estratégico 2009 – 2011 se resumen en los siguientes puntos:

1. El incremento del catálogo automatizado ha sido superior al 18 % (554.128 nuevos registros bibliográficos, 1.402.715 nuevos registros de fondos y 101.631 nuevos registros de autoridad).
2. Se ha incrementado en un 4 % la accesibilidad del fondo antiguo en la web.
3. El registro bibliográfico es más de un 52 % más barato que en diciembre de 2008.
4. Los donativos a la BNE han experimentado un incremento del 148,65 %.
5. La implantación de una nueva intranet, con un incremento del 260 % en el uso de la misma.
6. La implantación de la BNE en todos los canales de las redes sociales: Facebook, Youtube y Twitter, así como las mejoras en los servicios web: Sede electrónica, Quijote interactivo, diversos “portales”...

7. Control automatizado de las consultas bibliográficas de los usuarios, con una respuesta inferior a las 72 horas en el 96 % de los casos.
8. El incremento de bibliografías especializadas en la web ha sido del 30 %
9. Los servicios a usuarios en la web han crecido en un 29 %
10. En la Biblioteca Digital Hispánica han ingresado 92.943 títulos entre el 1 de enero de 2010 y el 30 de diciembre de 2011.

La evaluación de un Plan Estratégico permite no solo tener una perspectiva del trabajo realizado, sino que también pone de manifiesto las fortalezas y debilidades de la institución. La reflexión que la Biblioteca Nacional ha llevado a cabo sobre los resultados ha sido un instrumento esencial para la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2012 – 2014. En años anteriores se han puesto de manifiesto ciertas limitaciones en la recogida de datos, debido tanto a la falta de mecanización de muchos procesos, como a la convivencia de técnicas manuales y automatizadas en algunos otros, circunstancia que ha podido producir desviaciones en los resultados, por lo que se han revisado algunos criterios en el proceso de recogida de datos para el nuevo Plan Estratégico. La BNE está reelaborando algunos indicadores buscando una mayor eficiencia en su aplicación.

Los resultados que se detallan a continuación afectan a la Dirección Técnica de la BNE.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. INCORPORACIÓN DE COLECCIONES AL CATÁLOGO AUTOMATIZADO

Objetivo estratégico:

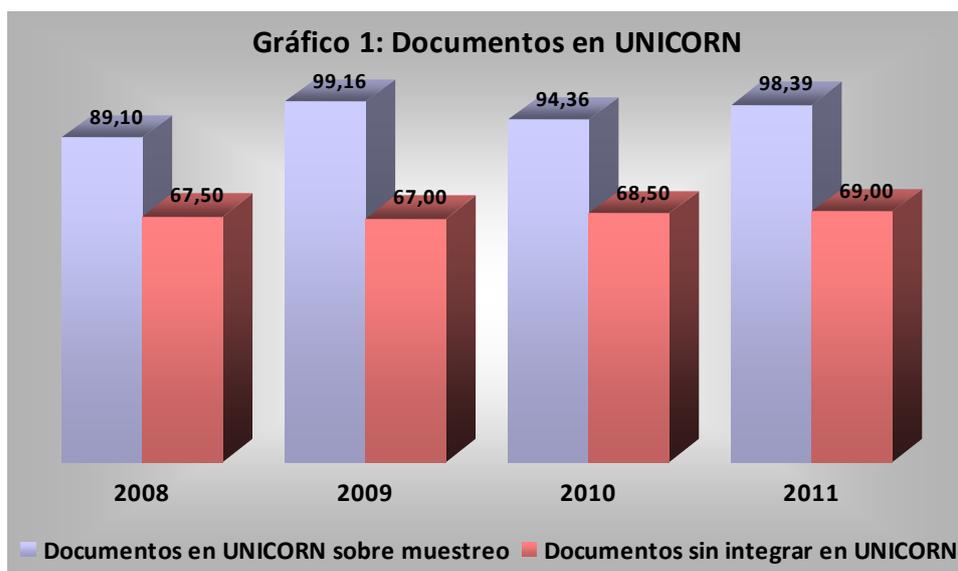
Impulsar la catalogación automatizada de todos los fondos de la Biblioteca Nacional.

Acción 1. Precatalogación de los libros ingresados por Deposito Legal, con el fin de que todos los usuarios tengan conocimiento inmediato de su ingreso en la BNE.

Acción 2. Identificación de colecciones y catalogación de fondo antiguo y moderno de todo tipo de materiales (incluyendo catalogación retrospectiva).

INDICADOR: Porcentaje de colecciones que no están integrados en el catálogo UNICORN. (TRISO 3).

2008	En 2008, según el estudio realizado sobre una muestra concreta de 177.411 libros antiguos de las signaturas 3/... y 2/..., el 9,1 % está sin catalogar. Sin embargo, el cálculo global estimado es que el porcentaje de documentos que no están integradas en el catálogo UNICORN oscila entre el 65 y el 70 % de los documentos, contabilizando las publicaciones menores (unidades de circulación).
2009	En 2009, según el estudio realizado sobre una muestra concreta de 117.000 libros antiguos y modernos de la sig. 4/..., el 0,84 % está sin catalogar . Sin embargo, el cálculo global estimado es que el porcentaje de documentos que no están integradas en el catálogo UNICORN oscila entre el 65 y el 68 % de los documentos , contabilizando las publicaciones menores (unidades de circulación).
2010	En 2010, según el estudio realizado sobre una muestra concreta de 70.859 libros antiguos y modernos de la sig. 1/..., el 5,74 % está sin catalogar . Sin embargo, el cálculo global estimado es que el porcentaje de documentos que no están integradas en el catálogo UNICORN se mantiene en torno al 68 -69 % de los documentos , contabilizando las publicaciones menores (unidades de circulación).
2011	En 2011, según el estudio realizado sobre una muestra concreta de 205.834 libros antiguos y modernos de las sigs. 7/... y 9/..., el 1,61 % está sin catalogar . Sin embargo, el cálculo global estimado es que el porcentaje de documentos que no están integradas en el catálogo UNICORN se mantiene en torno al 69 % de los documentos , contabilizando las publicaciones menores (unidades de circulación).

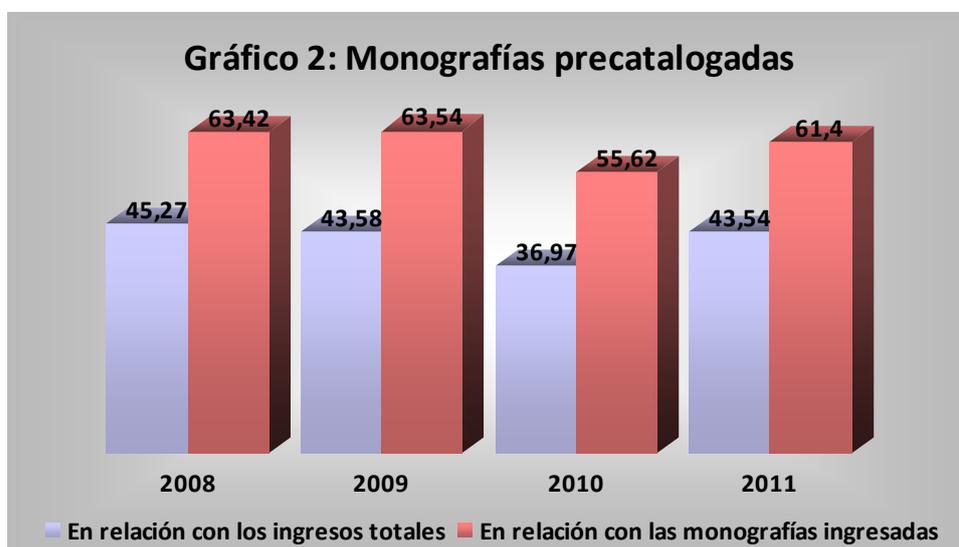


Comentario al indicador.

La casi totalidad de los materiales que ingresan anualmente en la BNE son incorporados al catálogo Unicorn, pero las condiciones presupuestarias y de recursos humanos no permiten asumir la catalogación retrospectiva al ritmo que sería necesario para posibilitar una reducción importante del porcentaje de documentos sin incorporar.

INDICADOR: Porcentaje de monografías precatalogadas en relación con lo ingresado por Depósito Legal en 2010 (TR/ISO 2).

2008	A 30 de noviembre de 2008 habían ingresado por DL 166.536 títulos de publicaciones no seriadas: Porcentaje de monografías precatalogadas en DL en relación con el número total de publicaciones no seriadas ingresadas: 45,27 % Porcentaje de monografías precatalogadas en relación al número de monografías ingresadas: 63,42 %.
2009	En 2009 han ingresado por DL 160.088 títulos, de publicaciones no seriadas: Porcentaje de monografías precatalogadas en DL en relación con el número total de publicaciones no seriadas ingresadas: 43,58 % Porcentaje de monografías precatalogadas en relación al número de monografías ingresadas: 63,54 %.
2010	En 2010 han ingresado por DL 156.854 títulos de publicaciones no seriadas. Porcentaje de monografías precatalogadas en DL en relación con el número total de publicaciones no seriadas ingresadas: 36,97 %. Porcentaje de monografías precatalogadas en relación al número de monografías ingresadas: 55,62 %
2011	En 2011 han ingresado por DL 129.765 títulos de publicaciones no seriadas. Porcentaje de monografías precatalogadas en DL en relación con el número total de publicaciones no seriadas ingresadas: 43,54 % (56.499 títulos) Porcentaje de monografías precatalogadas en relación al número de monografías ingresadas: 61,40 %

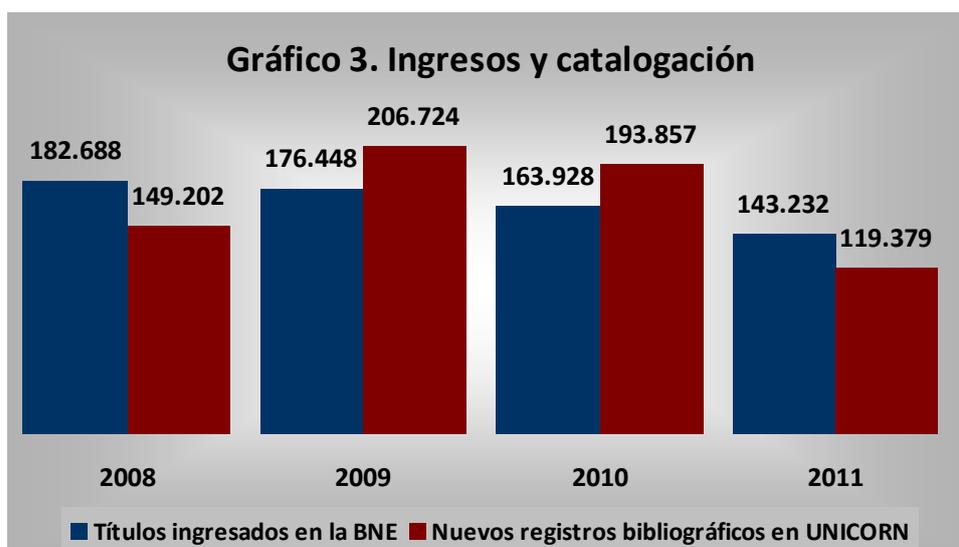


Comentario al indicador.

Al interpretar este indicador es necesario tener en cuenta que se refiere exclusivamente a las monografías (en cualquier soporte) ingresadas en la BNE por depósito legal.

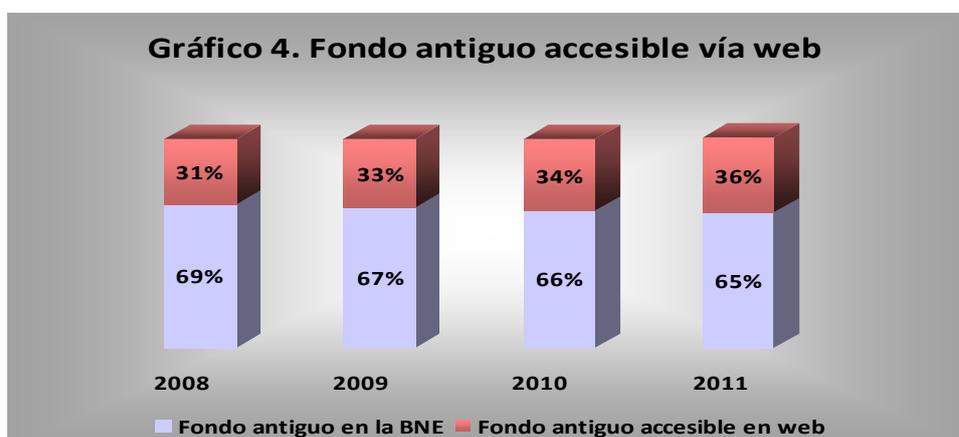
INDICADOR: Porcentaje de documentos catalogados (TR ISO 4).

2008	En 2008 han ingresado por compra, canje, donativo y DL 182.668 títulos de todo tipo de documentos y se han creado 149.202 registros bibliográficos, lo que supone el 82 %.
2009	En 2009 han ingresado por compra, canje, donativo y DL 176.448 títulos de todo tipo de documentos y se han creado 206.724 registros bibliográficos nuevos, lo que supone el 100 % del total ingresado más un 17 % de catalogación retrospectiva.
2010	En 2010 han ingresado por compra, canje, donativo y DL 163.928 títulos de todo tipo de documentos y se han creado 193.857 registros bibliográficos nuevos, lo que supone el 100 % del total ingresado, más un 18 % de catalogación retrospectiva
2011	En 2011 han ingresado por compra, canje, donativo y DL 143.232 títulos de todo tipo de documentos y se han creado 119.379 nuevos registros bibliográficos nuevos, lo que supone el 83,35 % del total ingresado.



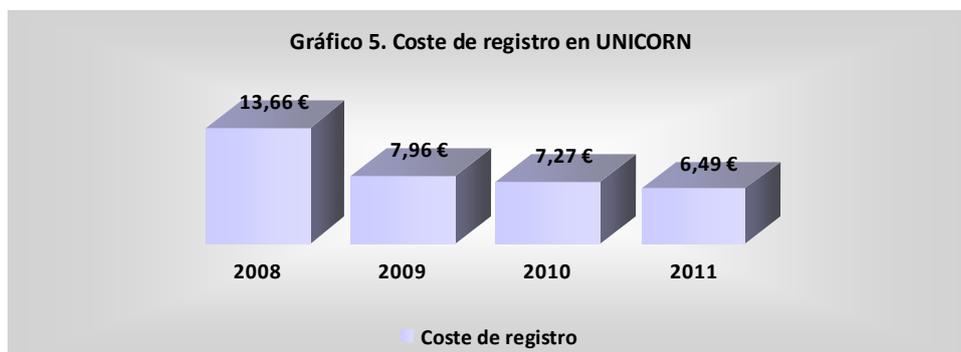
INDICADOR: Porcentaje de fondo antiguo accesible en los catálogos Web (TR ISO 7).

2008	En 2008 el porcentaje de fondo antiguo (400.000 Mss e Impresos anteriores a 1.800) accesible en el catálogo Web es el 31 %
2009	En 2009 el porcentaje de fondo antiguo (400.000 Impresos anteriores a 1.800) accesible en el catálogo Web es el 33 %
2010	En 2010 el porcentaje de fondo antiguo (400.198 Impresos anteriores a 1.800) accesible en el catálogo Web es el 34 %
2011	En 2011 el porcentaje de fondo antiguo (400.266 Impresos anteriores a 1.800) accesible en el catálogo Web es el 36 %



INDICADOR: Coste de registro introducido en UNICORN: autoridades, bibliográficos y fondos (TR ISO 64).

2008	El coste medio por registro introducido en UNICORN (aquí se engloba cualquier tipo de material) en 2008 ha sido de 13,66 €
2009	El coste medio por registro introducido en UNICORN (aquí se engloba cualquier tipo de material) en 2009 ha sido de 7,96 €
2010	El coste medio por registro introducido en UNICORN (aquí se engloba cualquier tipo de material) en 2010 ha sido de 7,27 €
2011	El coste medio por registro introducido en UNICORN (aquí se engloba cualquier tipo de material) en 2011 ha sido de 6,49 €



INDICADOR: Productividad media de los catalogadores (TR ISO 65).

2008	La productividad media de los catalogadores (considerando todo tipo de materiales) de la BN (plantilla + empresa) en 2008 ha sido de 2.599 documentos catalogados al año, 236 al mes y 12 al día.
2009	La productividad media de los catalogadores (considerando todo tipo de materiales) de la BN (plantilla + empresa) en 2009 ha sido de 6.659 documentos catalogados al año, 554,99 al mes y 27,75 al día. El aumento de productividad (más del 50 %) es consecuencia de haber superado la migración, potenciar la catalogación abreviada, agilizar ciertos procedimientos de trabajo y realizar un mayor seguimiento a la producción de las empresas.
2010	La productividad media de los catalogadores (considerando todo tipo de materiales) de la BN (plantilla + empresa) en 2010 ha sido de 6.678 documentos catalogados al año, 567 al mes y 28 al día, lo que supone un ligero aumento respecto a 2009.
2011	La productividad media de los catalogadores (considerando todo tipo de materiales) de la BN (plantilla + empresa) en 2011 ha sido de 9.532 documentos catalogados al año, 794 al mes y 40 al día, lo que supone un aumento del 41,86 % de registros diarios respecto a 2010. Este crecimiento se debe a la potenciación de la catalogación abreviada.



LÍNEA ESTRATÉGICA 2. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN.

Objetivo estratégico:

Establecer una política de colecciones en la BNE y un modelo de gestión normalizado y conocido por todo el personal.

Acción 1. Plan de gestión de la colección. En 2011 se ha continuado estableciendo procedimientos normalizados que afectan al desarrollo y proceso de las colecciones.

Acción 2. Plan de preservación. En 2008 el Departamento de Preservación y Conservación de Fondos elaboró el Plan de Preservación, que ha permitido un seguimiento del estado de las colecciones.

INDICADOR: Seguimiento de donativos a la BNE (TR ISO 10-13).

2008	<p>En 2008, los datos relacionados con la política de la BNE publicada en la Web sobre donativo son: Se han recibido 3.047 documentos por donativo, de los cuales: Porcentaje de donativos recibidos según el procedimiento establecido: 59,53 %. El 40,47 % restante se distribuye: Por correo postal: 30,92 % y a través de Dirección General: 9,55 % Porcentaje catalogado respecto al total recibido: 63,84 % (63,39 % españoles y 36,60 % extranjeros) Porcentaje expurgado respecto al total recibido: 4,45 %</p>
2009	<p>En 2009, los datos relacionados con la política de la BNE publicada en la Web sobre donativos son: Se han recibido 2.263 documentos por donativo, de los cuales: Porcentaje de donativos recibidos según el procedimiento establecido: 55 %. El 45 % restante se distribuye: Por correo postal: 33 % y a través de Dirección General: 12 % Porcentaje catalogado respecto al total recibido: 65,1 % (44 % españoles y 56 % extranjeros) Porcentaje expurgado respecto al total recibido: 1,7 %</p>
2010	<p>En 2010, los datos relacionados con la política de la BNE publicada en la Web sobre donativos son: Se han recibido 5.627 documentos por donativo, (lo que supone un crecimiento de 148,65 % respecto a 2009) de los cuales: Porcentaje de donativos recibidos según el procedimiento establecido: 53 %. El 47 % restante se distribuye: Por correo postal: 40 % y a través de Dirección General: 7 % Porcentaje catalogado respecto al total recibido: 78 % (56 % españoles y 44 % extranjeros) Porcentaje expurgado respecto al total recibido: 2 %</p>
2011	<p>En 2011, los datos relacionados con la política de la BNE publicada en la Web sobre donativos son: Se han recibido 23.464 documentos por donativo, (lo que supone un crecimiento del 317 % respecto a 2010) de los cuales: Porcentaje de donativos recibidos según el procedimiento establecido: 69,2 %. El 31 % restante se distribuye: Por correo postal: 26,7 % y a través de Dirección: 4,1 % Porcentaje catalogado respecto al total recibido: 81 % (85,9 % españoles y 14,1 % extranjeros) Porcentaje expurgado respecto al total recibido: 10,1 %</p>

Comentario al indicador.

El indicador no ha evaluado el número de donativos realizados a la BNE, sino el número de los documentos donados que han pasado a incrementar la colección. Dada la importancia que ha adquirido la figura del donativo en la política de adquisiciones de la BNE, a partir de 2012 se hará un seguimiento de los dos elementos: número de donativos y número de documentos donados que han pasado a enriquecer la colección.



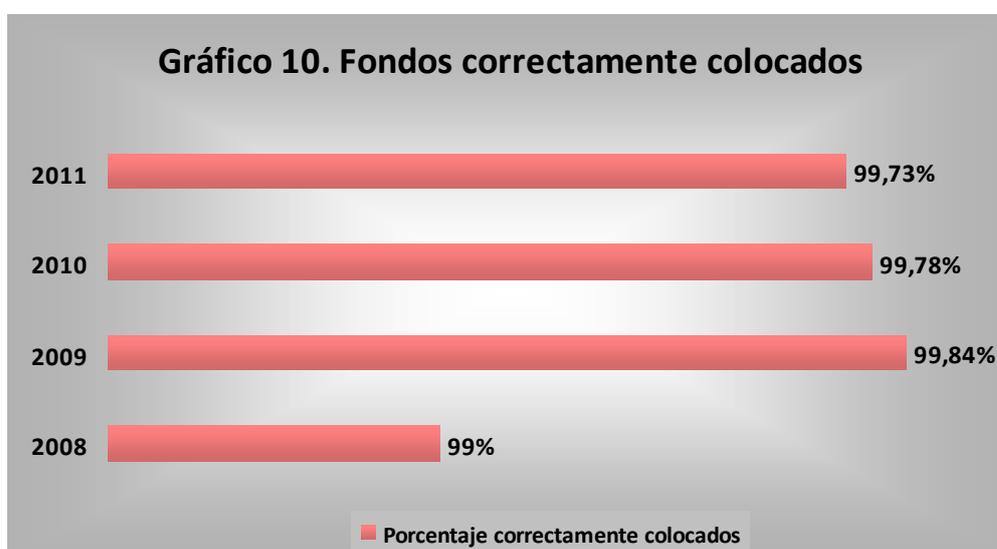
INDICADOR: Porcentaje de canjes nacionales y extranjeros cancelados y activados (TR ISO 14-15).

2008	En 2008 se han recibido 2.078 publicaciones por canje El porcentaje de canjes activados en los dos últimos años es el 14,28 % del total y el porcentaje de canjes cancelados en el mismo periodo es el 2,28% del total.
2009	En 2009 se han recibido 2.819 publicaciones por canje: El porcentaje de canjes activados en 2009 es el 4,9 % del total y el porcentaje de canjes cancelados en el mismo periodo es el 0,5 % del total .
2010	En 2010 se han recibido 2.148 publicaciones por canje (- 23,78 % menos que en 2009) El porcentaje de canjes activados en 2010 es el 6,7 % del total y el porcentaje de canjes cancelados en el mismo periodo es el 1,1 % del total .
2011	En 2011 se han recibido 2.858 publicaciones por canje (33,05 % más que en 2010) El porcentaje de canjes activados en 2011 es el 5,3 % del total y el porcentaje de canjes cancelados en el mismo periodo es el 0 % del total .



INDICADOR: Colocación correcta de los fondos en los depósitos (TR ISO 10).

2008	A partir del recuento de enero 2008, utilizando como muestra los tramos de firmas recontados, se ha comprobado que el 99 % del fondo estaba correctamente colocado.
2009	El fondo recontado en 2009 representa el 10,01 % de los documentos (unidades de circulación) integrados en el catálogo automatizado y el 3 % del total aproximado de los fondos, de los que el 99,84 % del fondo estaba correctamente colocado.
2010	El fondo recontado en 2010 representa el 9 % de los documentos (unidades de circulación) integrados en el catálogo automatizado y el 2 % del total aproximado de los fondos, de los que el 99,78 % del fondo estaba correctamente colocado, lo que supone un resultado muy parecido al de años anteriores.
2011	El fondo recontado en 2011 representa el 7,37 % de los documentos (8.992.190 unidades de circulación) integrados en el catálogo automatizado y el 2,29 % del total aproximado de los fondos (29.000.000, de los que el 99,73 % del fondo estaba correctamente colocado, lo que supone un resultado similar al de 2010.



INDICADOR: Porcentaje de la colección en condiciones de uso (TR ISO 17).

2008	<p>Los problemas detectados en el estudio realizado en 2008 sobre una muestra de 245.000 volúmenes de fondo antiguo (sigs. 2/..., 3/... y 7/...son:</p> <p>Porcentaje de problemas en relación a la conservación de la encuadernación.</p> <ul style="list-style-type: none">• químicos 27,33 %• físicos 80,08 %• biológicos 10,83 % <p>Porcentaje de problemas en relación a la conservación del texto.</p> <ul style="list-style-type: none">• químicos 50,17 %• físicos 19,67 %• biológicos 12,08 % <p>Porcentaje de fondos afectados por hidrólisis ácida:</p> <ul style="list-style-type: none">• 8,9 % retirados de consulta por deterioro y• 7,8 % en estado quebradizo.
2009	<p>En 2009 se han obtenido los siguientes resultados:</p> <p>Primera parte: De ca. 30.000 volúmenes de fondo antiguo, el porcentaje consignado como deteriorado fue del 1,6 %, de los que:</p> <ul style="list-style-type: none">• alteraciones de encuadernación 0,8 %• retirados de consulta 0,33 % <p>Porcentaje de manuscritos árabes con problemas 30 %</p> <p>Segunda parte: Los problemas detectados en el estudio realizado en 2009 sobre una muestra de 9691 ejemplares de fondo antiguo (signatura 8/ y un muestreo aleatorio de 29 ejemplares de las signaturas P/ y 6/)confirma de nuevo la importancia del deterioro de las encuadernaciones con respecto al bloque de texto:</p> <p>Porcentaje de problemas en relación a la conservación de la encuadernación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sig. 8/ ... 98,1 %• Sig. 6/... 76,6 %• Sig. P/... 6,6 % <p>Porcentaje de problemas en relación a la conservación del texto.</p> <ul style="list-style-type: none">• químicos 3,61 %• físicos 11,89 %biológicos 1,55 %
2010	<p>En 2010, sobre una muestra de 300 ejemplares de los siglos XIX y XX (150 de la sig. AfrGF y 150 de la sig. HN) se han obtenido los siguientes resultados</p> <p>Sig. AfrGF.</p> <ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de problemas en relación a la conservación de la encuadernación, 15%.• Porcentaje de problemas químicos en relación a la conservación del texto, 46%.• Porcentaje de fondos que deben ser retirados por encontrarse en estado quebradizo, 6%. <p>Sig. HN</p> <ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de problemas en relación a la conservación de la encuadernación, 42.6 %.• Porcentaje de problemas químicos en relación a la conservación del texto, 90 %.• Porcentaje de fondos que deben ser retirados por encontrarse en estado quebradizo, 55 %.
2011	<p>En 2011, sobre una muestra de 15.520 ejemplares, se han obtenido los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de problemas en relación a la conservación de la encuadernación, 2,58 %.• Porcentaje de problemas químicos en relación a la conservación del texto, 20,82 %.• Porcentaje de fondos que deben ser retirados por encontrarse en estado quebradizo, 9,90%.

NOTA: Los resultados obtenidos en los cuatro años evaluados no son comparables entre sí. Se trata de colecciones cerradas con características propias de conservación muy diferentes.

INDICADOR. Porcentaje de los materiales que reciben tratamiento de preservación y de restauración (TR ISO 18).

2008	<p>En 2008 el porcentaje de volúmenes que han recibido algún tipo de tratamiento de encuadernación en relación con el número de volúmenes previstos es:</p> <ul style="list-style-type: none">• 73 % para la encuadernación sistemática• 67 % para la encuadernación artística.
2009	<p>Ejemplares tratados con el marcador de ejemplar único, ácido y deteriorado:</p> <ul style="list-style-type: none">• 7.514 ejemplares tratados,• 24,37 % libros raros.• 3.119 actuaciones• 48,32 % corresponde a libros raros.• 4.032 firmas restauradas procedentes de selecciones asociadas a proyectos expositivos propios o externos, y notas internas de prioridad. <p>7.487 ejemplares protegidos, de toda procedencia y datación, con contenedores de conservación</p>
2010	<p>En 2010 se han llevado a cabo 21.758 acciones de conservación/restauración en la BNE (8.456 acciones en la sede de Recoletos y 13.302 en la sede de Alcalá).</p> <p>Sede Alcalá de Henares: Número de ejemplares únicos ácidos y deteriorados: 100.000 (Firmas 6/, 8/, y P/), aproximadamente unos 65.000 volúmenes. (No es posible decir el número de libros raros al no estar catalogados, pero previsiblemente un 25%). Acciones de conservación/restauración realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Restauración completa 48 ejemplares (0.074%).• Confección de contenedores y camisas de conservación básica: 3.254 vols. (5.00%)• Reubicación de fondos y recolocación en baldas: 10.000 vols. (15.4%) <p>Sede Recoletos: Proyecto de Identificación y recuperación de ejemplares únicos, fondos ácidos y deteriorados. De 8.456 acciones de conservación/restauración llevadas a cabo, 72 se han aplicado a fondos de la signatura R o Ri, lo que supone un 0,85 % del total. Se han ingresado además 14.838 registros/signaturas en la base de datos del DPC con los marcadores de ejemplar único, ácido y deteriorados, de los que el 0,82 % de registros y acciones asociadas corresponde a "raros."</p>
2011	<p>De 5.545 acciones de preservación, 273 se han aplicado a fondos de la signatura R o Ri, lo que supone el 1,76 % del total. Se han ingresado además 15.520 registros/signaturas en la base de datos del DPC con los marcadores de ejemplar único, ácido y deteriorados.</p>

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. CALIDAD Y COMUNICACIÓN.

Objetivo estratégico:

Impulsar y facilitar las prácticas de gestión de calidad y fomentar la comunicación interdepartamental utilizando las herramientas colaborativas de la BN.

Acción 1. Plan de comunicación. En 2011 se ha seguido potenciando la intranet y sus servicios.

Acción 2. Carta de servicios. En 2009 se actualizó la *Carta de Servicios*, que fue validada por la Inspección ministerial. La nueva revisión se llevará a cabo en 2012.

Acción 3. Establecimiento de indicadores de rendimiento. En 2010 se han elaborado los mismos indicadores de rendimiento siguiendo el modelo ISO para Bibliotecas Nacionales, que en 2012 serán revisados en función de los objetivos.

Acción 4. Participación en la intranet.

Acción 5. Mejora de la web. Desde la implantación de la nueva web en 2009, la BNE trabaja en la mejora continua de la misma.

Acción 6. Normalización procesos. En 2011 se han dado los pasos previos para empezar a trabajar en la implantación de un gestor documental.

INDICADOR: Uso de la intranet: visitas / año

2008	No hay datos
2009	130.214
2010	469.175
2011	412.951



MEJORAS EN LA WEB EN 2011

Enero	Análisis heurístico de la web institucional para llevar a cabo mejoras en la usabilidad del sitio.
Marzo	Se pone en producción el conector de traducciones automáticas, lo que permite mandar a traducir desde el propio gestor de contenidos. Esto simplifica considerablemente la tarea y supone un ahorro de tiempo muy importante.
Marzo	Se abre al público la cuenta de la BNE en Flickr
Mayo	Se hace un análisis de accesibilidad que muestra los puntos débiles de nuestra web. Se toman medidas para su mejora: cambio de colores en los textos, enlaces sin cursiva y sin subrayado.
Junio	Posicionamiento web. Se usan los metadatos Dublin Core para la página web con el fin de mejorar su posicionamiento en los buscadores. Se hace más hincapié en las palabras clave y se añaden títulos de navegador más precisos en cada página.
Junio	Se implanta en la web la herramienta Readspeaker , que lee los textos y se facilita de esta forma la accesibilidad de los contenidos web.
Agosto	Se abre la cuenta de la BNE en Twitter , @BNE_Biblioteca. En un mes y medio ya contaba con alrededor de 1200 seguidores
Octubre	Se crea la cuenta de usuario de la BNE en Wikipedia , llamada BNE_biblioteca. Se empieza el proyecto Wikipedia, cuyo objetivo es mejorar la calidad del artículo de la BNE en Wikipedia y de otros artículos relacionados con la biblioteca.
Octubre	Estudio de usuarios de la web institucional con la herramienta Eye Tracking .
Enero - Diciembre	Se trabaja en la reestructuración de contenidos de la web con el fin de adaptarse a las necesidades reales de los usuarios externos. Se empieza por los primeros niveles de navegación, que se publican en su nueva versión el 10 de marzo de 2011. La reestructuración continúa con los segundos niveles, que se van publicando a lo largo de todo el año 2011

MEJORAS EN EL ARCHIVO DE LA LA WEB ESPAÑOLA EN 2011

Septiembre	Se lleva a cabo una nueva recolección masiva del dominio .es.
Noviembre	Se lleva a cabo la primera recolección selectiva de la web española, centrada en las Elecciones Generales del 20 de noviembre.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. SERVICIOS A USUARIOS.

Objetivo estratégico:

Agilizar los tiempos de respuesta en los servicios e impulsar el acceso a nuevos servicios de búsqueda e información.

Acción 1. Puesta en marcha del programa *Question Point* (1 de abril de 2008).

Acción 2. Crear y publicar en la web bibliografías especializadas.

Acción 4. Creación servicios especializados web.

Acción 5. Difusión recursos electrónicos.

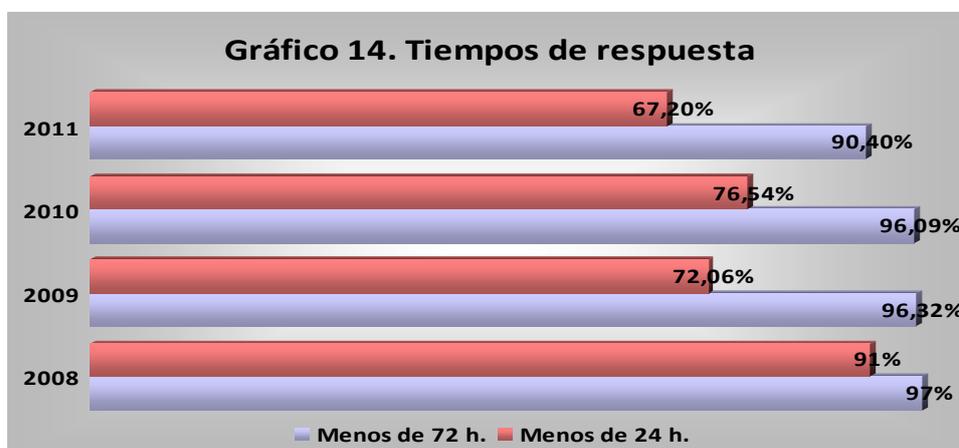
INDICADOR. Preguntas de referencia atendidas desde *Question Point* (TR ISO 26).

2008	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas: 1.872 • 1.675 (89,48 %) recibidas vía formulario • 197 (10,52 %) introducidas manualmente en la aplicación. <p>(Del 7 de abril al 30 de noviembre de 2008)</p>
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas: 2.389. • 81,05 % respondidas directamente en Referencia • 9,87 % direccionadas a otros servicios para su respuesta • 9,08 % inapropiadas.
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas: 1.985 • 81,62 % respondidas directamente en Referencia • 13,45 % direccionadas a otros servicios para su respuesta • 4,93 % inapropiadas
2011	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas: 2.257 • 77 % respondidas directamente en Referencia • 18 % direccionadas a otros servicios para su respuesta • 5 % inapropiadas



INDICADOR: Tiempos de respuesta en preguntas de referencia (TR ISO 27)

2008	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 24 horas: 91 %. • Menos de 72 horas 97 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 24 horas: 72,06 % • Menos de 72 horas 96,32 	2009
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 24 horas: 76,54 % • Menos de 72 horas 96,09 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 24 horas: 67,2 % • Menos de 72 horas 90,4 % 	2011



INDICADOR. Tasa de ocupación de puestos de lectura (TR ISO 35).

2008	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ocupación global: 28% • Mañanas (lunes a viernes): 26% • Tardes (lunes a viernes): 30% • Sábados: 24 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ocupación global: 28 % • Mañanas (lunes a viernes): 26% • Tardes (lunes a viernes): 30%. • Sábados: 26%. 	2009
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ocupación global: 29 % • Mañanas (lunes a viernes): 28 % • Tardes (lunes a viernes): 31%. • Sábados: 25%. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ocupación global: 23 % • Mañanas (lunes a viernes): 23 % • Tardes (lunes a viernes): 24 %. • Sábados: 21 %. 	2011

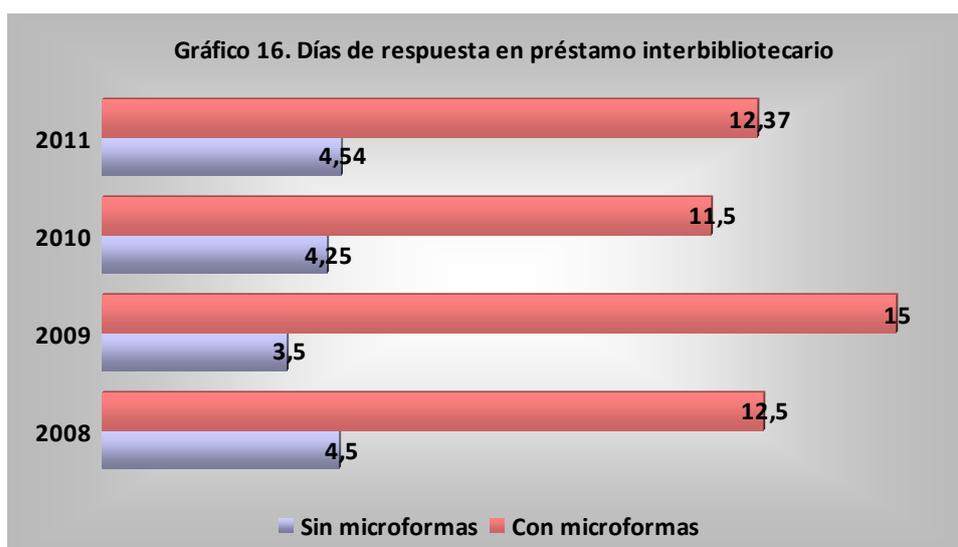


INDICADOR: Tiempo medio del servicio de fondos ubicados en los depósitos (TR ISO 28)

2008	<p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Recoletos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón General: 30 minutos • Salas Goya, Cervantes, Barbieri, Prensa y Revistas en soporte papel: 20 minutos. • Sala de Información Bibliografía y Sala Prensa y Revistas en soporte microforma o CD: 5 minutos. <p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Alcalá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días laborables: 24 h. y sábado: 48 h.
2009	<p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Recoletos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón General: 30 minutos • Salas Goya, Cervantes, Barbieri, Prensa y Revistas en soporte papel: 20 minutos. • Sala de Información Bibliografía y Sala Prensa y Revistas en soporte microforma o CD: 5 minutos. <p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Alcalá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días laborables: 24 h. y sábado: 48 h.
2010	<p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Recoletos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón General: 30 minutos • Salas Goya, Cervantes*, Barbieri, Prensa y Revistas en soporte papel: 20 minutos. • Sala de Información Bibliografía y Sala Prensa y Revistas en soporte microforma o CD: 5 minutos. <p>Tiempos de espera de fondos ubicados en los depósitos de Alcalá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días laborables: 24 h. y sábado: 48 h. (*A excepción de la Sala Cervantes, debido a la necesidad de poner el código de barras)
2011	Tiempos de espera de fondos se han mantenido idénticos a 2010

INDICADOR: Tiempo de respuesta del préstamo interbibliotecario (TR ISO 29).

2008	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones sin microforma: 4,5 días laborables • Peticiones con microforma: 12,5 días laborables
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones sin microforma: 3,5 días laborables • Peticiones con microforma: 15 días laborables
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones sin microforma: 4,25 días laborables • Peticiones con microforma: 11,5 días laborables
2011	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones sin microforma: 4,54 días laborables • Peticiones con microforma: 12,37 días laborables



INDICADOR: Número de bibliografías especializadas disponibles en la BNE (TR ISO 33)

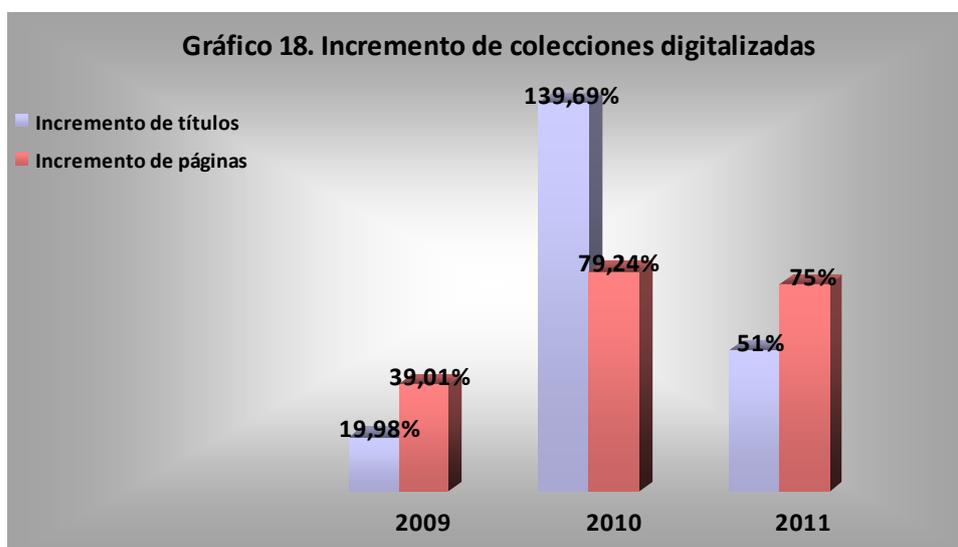
2008	En 2008 se han elaborado 27 bibliografías, de las que el 60 % está accesible en la Web.
2009	En 2009 se han elaborado 16 bibliografías (9 actualizaciones + 6 de nueva creación), de las que el 93,75 % está accesible en la web.
2010	En 2010 se han elaborado 29 bibliografías (17 actualizaciones + 12 de nueva creación) de las que el 93% está accesible en la web.
2011	En 2011 se han elaborado 37 bibliografías (17 actualizaciones + 20 de nueva creación) de las que el 100 % está accesible en la web.

INDICADOR: Número de servicios a usuarios que se prestan desde la Web (TR ISO 32)

2008	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios: 21 Permite tramitación parcial: 43 % Permite la tramitación completa 14 %
2009	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios: 27 Permite tramitación parcial: 37% Permite tramitación completa: 25% <p><i>De la totalidad de los servicios ofrecidos en la web, el 18,5 % pertenecen a la web social.</i></p>
2010	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios: 27 Permite tramitación parcial: 37% Permite tramitación completa: 25
2011	<ul style="list-style-type: none"> Número de servicios: 31 Permite tramitación parcial: 37% Permite tramitación completa: 25%

INDICADOR: Porcentaje total de la colección digitalizada (TR ISO 8).

2008	En diciembre de 2008, de 2.554.346 documentos especiales (carteles, fotografías, dibujos, grabados, mapas, partituras, impresos < 1800, revistas y prensa) la BN había digitalizado un 0,38 %
2009	El porcentaje de crecimiento global de la Biblioteca Digital en 2009 respecto a 2008 ha sido: <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento total de títulos digitalizados en 2009 = 19,98 % Crecimiento total de páginas digitalizadas en 2009 = 39,01 %
2010	El porcentaje de crecimiento global de la Biblioteca Digital en 2010 respecto a 2009 ha sido: <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento total de títulos digitalizados en 2010 = 139,69 % Crecimiento total de páginas digitalizadas en 2010 = 79,24 %
2011	El porcentaje de crecimiento global de la Biblioteca Digital en 2011 respecto a 2010 ha sido: <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento total de títulos digitalizados en 2011 = 50,91 % Crecimiento total de páginas digitalizadas en 2011 = 74,64 %



INDICADOR: Porcentaje de documentos de colecciones especiales que está digitalizado (TR ISO 9).

Debido a la dificultad de obtener datos homologables en el periodo 2008 – 2010, este indicador comenzará a recogerse a partir de 2011.

2011 Distribución por tipos de documentos digitalizados en 2011			
TIPO DE DOCUMENTO		REGISTROS (Títulos)	
Carteles	714	Material cartográfico	2.528
Dibujos	2.806	Material cartográfico manuscrito	475
Ephemera	22	Música manuscrita	761
Fotografías	2.002	Música impresa	666
Grabados	9.086	Registros sonoros no musicales	25
Libros	30.762	Registros sonoros musicales	4.149
Manuscritos	1.055		

INDICADOR: Acceso virtual a fondos digitalizados (TR ISO 31).

Debido a la dificultad de obtener datos homologables en el periodo 2008 – 2011 este indicador comenzará a recogerse a partir de 2012

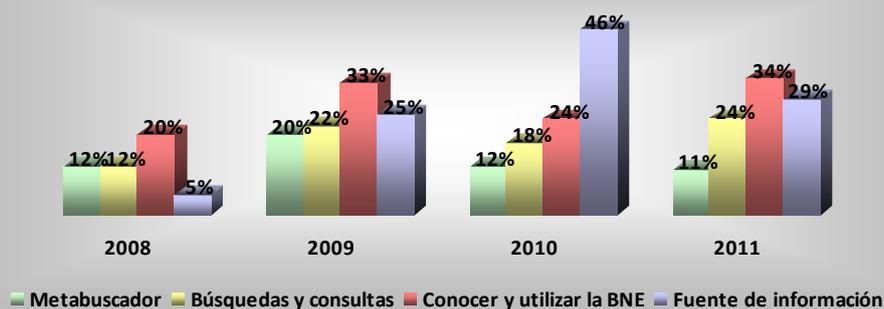
INDICADOR: Coste por descarga de los recursos electrónicos suscritos por la BNE (TR ISO 23).

Debido a la dificultad de obtener datos homologables en el periodo 2008 – 2011 este indicador comenzará a recogerse a partir de 2012

INDICADOR: Nº total de actividades de formación relacionadas con los recursos de información electrónicos disponibles (TR ISO 24).

2008	<p>49 cursos de formación de usuarios relacionadas con los recursos de información electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 dedicados al manejo del Metabuscador “El Buscón” y a la Biblioteca Digital Hispánica. • 12 sobre búsquedas y consultas de prensa y revistas junto al servicio de enlaces SFX. • 20 cursos “Conocer y utilizar la BN”, donde se incluye formación sobre el nuevo catálogo Unicorn. <p>5 sesiones especializadas en fuentes de información para alumnos y personal docente de facultades de Periodismo y Ciencias de la Información, denominadas “Historia de la Prensa y Revistas en España a través de los fondos y herramientas de la BN.</p>
2009	<p>92 cursos de formación de usuarios relacionadas con los recursos de información electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 % dedicados al manejo del Metabuscador “El Buscón” y a la Biblioteca Digital Hispánica. • 22 % sobre búsquedas y consultas de prensa y revistas junto al servicio de enlaces SFX. • 33 % cursos “Conocer y utilizar la BN”, donde se incluye formación sobre el nuevo catálogo Unicorn. • 25 % sesiones especializadas en fuentes de información de los distintos tipos de fondos y usos de las salas.
2010	<p>147 cursos de formación de usuarios relacionadas con los recursos de información electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11,56 % dedicados al manejo del Metabuscador “El Buscón” y a la Biblioteca Digital Hispánica. • 18,36 % sobre búsquedas y consultas de prensa y revistas junto al servicio de enlaces SFX. • 24,48 % cursos “Conocer y utilizar la BN”, donde se incluye formación sobre el nuevo catálogo Unicorn. • 45,57 % sesiones especializadas en fuentes de información de los distintos tipos de fondos y usos de las salas.
2011	<p>64 cursos de formación de usuarios relacionadas con los recursos de información electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11,33 % dedicados al manejo del Metabuscador “El Buscón” y a la Biblioteca Digital Hispánica. • 23,33 % sobre búsquedas y consultas de prensa y revistas junto al servicio de enlaces SFX. • 34,44 % cursos “Conocer y utilizar la BN”, donde se incluye formación sobre el nuevo catálogo Unicorn. • 28,88 % sesiones especializadas en fuentes de información de los distintos tipos de fondos y usos de las salas.

Gráfico 21. Formación de usuarios



INDICADOR: Coste de préstamo (préstamo a usuarios + préstamo interbibliotecario) (TR ISO 66).

2008	Coste medio de préstamo en sala: 2,92 € por préstamo Coste medio de préstamo interbibliotecario: 37,08 € por transacción
2009	Coste medio de préstamo en sala: 3,17 € por préstamo Coste medio de préstamo interbibliotecario: 34,67 € por transacción Ingresos por facturación de préstamo interbibliotecario: 61.340,81 €
2010	Coste medio de préstamo en sala: 3,55 € por préstamo El coste medio de préstamo interbibliotecario: 34,96 € por transacción Ingresos por facturación de préstamo interbibliotecario: 69.159,25 €
2011	Coste medio de préstamo en sala: 4,53 € por préstamo El coste medio de préstamo interbibliotecario: 33,65 € por transacción Ingresos por facturación de préstamo interbibliotecario: 63.026,54€

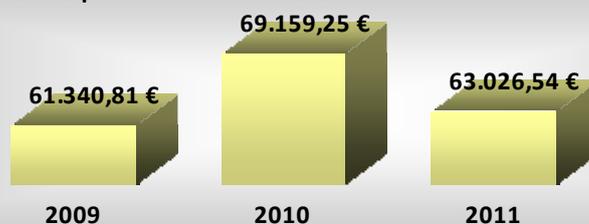
Préstamo en sala



Préstamo interbibliotecario



Ingresos por facturación de préstamo interbibliotecario



INDICADORES. Satisfacción de usuarios de la BNE (TR ISO 37- 62).

La BNE no ha realizado encuestas de evaluación tras el estudio de usuarios realizado en enero-junio 2009 <http://www.bne.es/es/LaBNE/EstudioUsuarios/index.html> porque se considera que deben pasar por lo menos 2 años para llevar a cabo algunas de las mejoras posibles.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: PRESENCIA INSTITUCIONAL E INNOVACIÓN.

Objetivo estratégico:

Consolidar e impulsar la presencia de la BN en los proyectos profesionales orientados a racionalizar los esfuerzos y compartir los recursos mediante el uso de las TIC y las prácticas innovadoras.

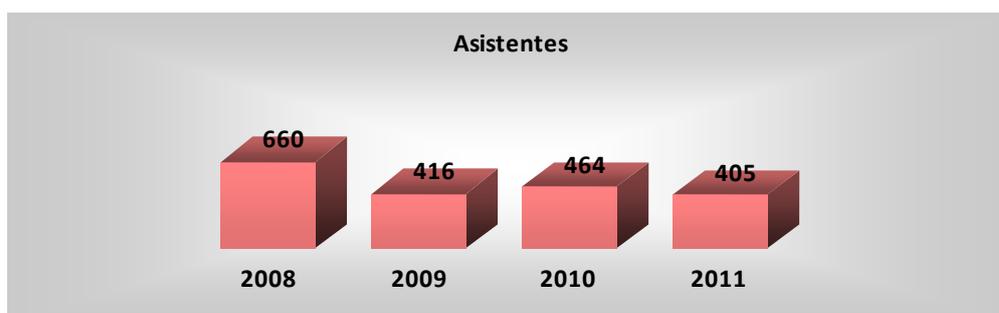
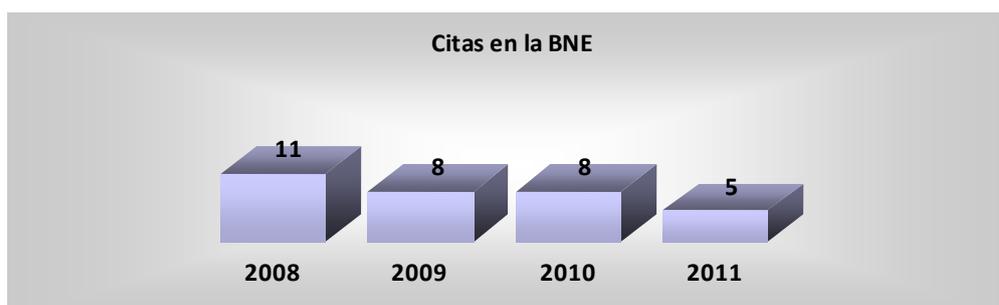
Acción 1. Citas en la Biblioteca Nacional.

Acción 2. Participación proyectos profesionales.

Acción 3. Colaboración con asociaciones profesionales.

Indicador: Número de Citas en la BNE durante el año (TR ISO 69).

2008	11 citas sobre temas de interés profesional Asistentes: 660 (60 asistentes por cita)
2009	8 citas sobre temas de interés profesional Asistentes: 416 (52 asistentes por cita)
2010	8 citas sobre temas de interés profesional Asistentes: 464 (58 asistentes por cita) (11,53 % más que en 2009)
2011	Nº de Citas BNE en 2011: 5 Asistentes: 405 (81 asistentes por cita)



Indicador: Grado de participación en proyectos nacionales e internacionales (TR ISO 70)

2008	Durante el año 2008 se han iniciado o continuado 22 proyectos profesionales: 11 proyectos de colaboración en el ámbito nacional con instituciones españolas, lo que representa el 50 % del total de los proyectos. 6 proyectos de cooperación en el ámbito europeo inscritos todos ellos en las programas promovidos por la iniciativa IST de la Comisión Europea, lo que representa el 27 % del total de los proyectos. 5 proyectos de cooperación en el ámbito internacional, lo que representa el 23 % del total de los proyectos.
2009	Sin datos
2010	Sin datos
2011	En 2011 la BNE ha participado en 10 proyectos de cooperación.

Indicador: Convenios establecidos por la BNE (TR ISO 71).

2008	Durante 2008 se han suscrito 28 convenios de colaboración con instituciones nacionales e internacionales.
2009	Sin datos
2010	Durante 2010 se han suscrito 16 nuevos convenios (13 nacionales + 3 internacionales). El nº de convenios continuados en 2010 ha sido de 37. El convenio Enclave tiene anexo 153 contratos que se prorrogan automáticamente con editoriales
2011	En 2011 la BNE ha tenido en vigor 42 convenios de colaboración.

LÍNEA ESTRATÉGICA 6: AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.

Objetivo estratégico:

Consolidar la implantación del nuevo sistema automatizado, resolver las incidencias e impulsar el pleno desarrollo de todos los módulos.

Acción 1. Desarrollo e implantación de nuevos módulos.

Una vez desarrollados los módulos de Unicorn, la BNE ha automatizado los siguientes procesos:

- Base de datos de Preservación y Conservación (BDPYC) que toma los datos de los registros del catálogo y incluye características técnicas de digitalizaciones y de fotografías
- Toma de datos para el seguimiento del plan de preservación.
- Puesta en marcha del proceso de implantación de un sistema de Gestión Documental en la BNE.
- Gestión presupuestaria en la aplicación Sancho.
- Aplicación de Gestión del préstamo a Exposiciones (GPE) para controlar los fondos que se prestan a las exposiciones.