



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE

Informe\_Indicadores\_2015



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE ESPAÑA

## INDICADORES 2015



## Índice

1. Evaluación de las colecciones .....	11
1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados .....	11
1.1.1. Incremento de las colecciones .....	11
1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal .....	13
1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones .....	14
1.2. Preservación de las colecciones.....	15
1.2.1. Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	15
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 .....	16
1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas .....	17
1.3. Accesibilidad de las colecciones.....	18
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías .....	18
1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior	18
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones .....	20
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital.....	21
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional .....	22
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta.....	23
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia.....	23
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura .....	23
2.1.2. Usuarios en salas .....	26
Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE .....	26
2.1.3. Consultas al OPAC.....	27
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica.....	27
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital .....	28
2.1.6. Visitas a la web .....	28
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional .....	29
2.1.8. Carnés de usuarios.....	30
2.1.9. Préstamos en sala y peticiones anticipadas .....	30
2.1.10. Reprografía.....	31
2.1.11. Préstamo Interbibliotecario .....	31
2.1.12. Formación de usuarios .....	31
2.2. Tiempos de respuesta.....	32
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos .....	32
2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario .....	33
2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía .....	35
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto .....	35
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial.....	36



2.3. Difusión de los servicios.....	37
2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web.....	37
3. Difusión cultural.....	37
3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción.....	37
4. Potencial y desarrollo.....	39
4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año .....	39
4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales.....	40
4.3. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos.....	40
4.4. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla.....	41
5. Referencias.....	42



## Introducción

A continuación, se recogen los Indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2015.

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

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

Como novedad, en 2015 se recogen por primera vez 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. Este real decreto desarrolla la Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal, en la que se consideraban por primera vez objeto de depósito legal los sitios web y las publicaciones en línea. De acuerdo a esta normativa:

«Serán objeto de depósito legal, junto con los metadatos que incluyan, todo tipo de sitios web y las publicaciones en ellos contenidas –tanto de acceso libre como restringido–; cualquiera que sea el procedimiento de producción, edición o difusión; cualquiera que sea el soporte o medio no tangible por el que sean distribuidas o comunicadas; cualquiera que sea la localización física del servidor o servidores a partir de los cuales se difunden a las redes electrónicas; y cualquiera que sea el dominio que albergue la publicación; siempre que contengan patrimonio bibliográfico, sonoro, visual, audiovisual o digital de las culturas de España; y siempre que cumplan alguna de las condiciones siguientes:

- a) Que estén en cualquiera de las lenguas españolas oficiales;
- b) Que estén producidas o editadas por cualquier persona física o jurídica que tenga su domicilio, residencia o establecimiento permanente en España;
- c) Que estén producidas o editadas bajo un nombre de dominio vinculado al territorio español».



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

Por último, hay que destacar que la BNE continúa estudiando las posibilidades de evaluación de costes en algunas de sus funciones esenciales, tales como la catalogación de materiales bibliográficos.

Como en años anteriores, el informe recoge los resultados suministrados por los distintos departamentos y áreas de la BNE, coordinados desde el Área de Coordinación de Colecciones.

Madrid, abril de 2016



## Resumen de los datos más destacables

El informe se divide en cuatro bloques, según los distintos aspectos a evaluar:

- Evaluación de las colecciones: cobertura, preservación, accesibilidad y coste
- Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuestas
- Difusión cultural
- Potencial y desarrollo.

A continuación se destacan algunos datos reseñables del Informe de 2015.

### EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES

#### Cobertura

Con un total de 265.835 **títulos ingresados** en 2015 (equivalente a 476.482 ejemplares físicos), se ha producido un incremento de 3,24% en la cifra de ingresos anuales por **depósito legal**. Por tipos de documentos, el mayor incremento se ha producido en los materiales especiales: partituras (incremento del 83,34% en el número de títulos ingresados), materiales gráficos (+13,06%) y materiales cartográficos (+14,10%).

El ingreso por depósito legal de títulos de libros en todo tipo de soporte ha aumentado un 5,06%. En cuanto al ingreso de publicaciones seriadas, han descendido el número de ejemplares físicos ingresados (-6,16% comparando con los datos de 2014). Este descenso se explica en parte por la sustitución del segundo ejemplar de títulos de prensa en papel por el formato digital en PDF.

En cuanto a las vías de ingreso, los ingresos por **compra** son los que muestran un mayor descenso (-28,18% en el número de títulos), seguidos de los ingresos por **canje**, que han descendido un 1 % respecto a 2014 y han disminuido un 9% su valor económico.

Destaca el incremento en el ingreso de obras mediante **donativo** (un 24,92% en número de títulos), aunque en conjunto, su valoración económica haya sido un -25,20% menor que en 2014.

Las cifras de ingresos por **depósito legal electrónico** suponen 10,2Tb en volumen de publicaciones en línea ingresadas, siendo de 119.400.000 la cifra de URLs únicas archivadas y de 19.700 el número de publicaciones en línea depositadas. A partir de 2016 se podrá observar la evolución de estas cifras que se recogen por primera vez en este informe.

#### Preservación

Según la base de datos del Programa de Identificación de Fondos Ácidos, Deteriorados y Únicos (IFADU) del Departamento de Preservación y Conservación, un 7,18% de los **ejemplares revisados**



han sido **retirados de la circulación** por problemas de conservación. Y un 53,77% de los ejemplares que han sido **identificados con problemas de conservación** han recibido un tratamiento específico. El **control y evaluación de las condiciones medioambientales** se realiza en el 100% de los depósitos destinados a fondos bibliográficos de la BNE mediante un sistema informático que extrae los datos con una periodicidad semanal, quincenal o mensual, dependiendo de las particularidades de cada depósito. Además, se controlan mediante el mismo sistema el 100% de las obras de la BNE que se prestan temporalmente a otras instituciones para su exposición, ya que cada una de estas obras sale de la BNE acompañada de un medidor de temperatura y humedad.

### Accesibilidad

A partir de los datos del recuento anual se estima que un 99,91% de los **ejemplares están correctamente colocados** y accesibles para los usuarios. El crecimiento del catálogo y la elaboración de la Bibliografía Nacional contribuyen a que los fondos sean accesibles.

En este sentido, el incremento de **registros bibliográficos en el catálogo** muestra el impulso realizado por la BNE para procesar sus colecciones patrimoniales. Comparado con 2014, en 2015 casi se ha duplicado el número de altas de **registros bibliográficos de libros antiguos** de fecha anterior a 1830, pasándose de 5.160 altas en 2014 a 9.399 altas en 2015 (82% de incremento). Por otra parte, se han producido descensos en el número de altas de registros bibliográficos (títulos) de revistas y periódicos, pasando de una media de 3.700 registros nuevos en 2013 y 2014 a 1.984 registros nuevos en 2015.

También ha bajado el número de altas en grabaciones sonoras, pasándose de una media de 5.300 registros nuevos en 2013 y 2014, a 3.093 altas en 2015. Las videograbaciones han pasado de una media de 4.100 registros nuevos en 2013 y 2014, a 2.380 altas en 2015. Por último, el número de registros nuevos de partituras también han descendido, pasándose de una media de 4.700 registros nuevos en 2013 y 2014, a 2.849 altas en 2015.

Por último, los datos de crecimiento de la **Biblioteca Digital Hispánica (BDH) y Hemeroteca Digital** reflejan un crecimiento de títulos accesibles de forma gratuita y por vía electrónica: en 2015 se ha producido un incremento de un 11,03% en el número de títulos accesibles desde la BDH y un 45,67% en el número de títulos accesibles desde la Hemeroteca Digital. Ésta última ha superado el doble en número de páginas digitalizadas, pasando de 11.544.868 páginas en 2014 a 26.090.402 en 2015.

### Costes

En 2015 se ha seguido trabajando en la **evaluación del coste del registro bibliográfico**, incorporando el cálculo del coste con personal de plantilla. Tomando los cálculos ya realizados en 2014, la estimación del coste medio del registro bibliográfico de monografías modernas es de 13,7€.

El cálculo del coste del registro de monografía antigua es más complejo, ya que el tiempo de descripción de las obras puede variar considerablemente de una colección a otra, incluso de un ejemplar a otro dentro de la misma colección, dependiendo de la dificultad de su descripción, y la necesidad de realizar cotejos y búsquedas complejas previas. Aún no disponemos de una media



fiable (los cálculos oscilan entre 14.07€ y 18.97€) por lo que se requerirá la repetición de estos cálculos en sucesivas evaluaciones hasta obtener datos más equilibrados.

## EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

### Uso de los servicios

La cifra total de carnés vigentes es de 41.509 y a lo largo de 2015 se han emitido **8.722 carnés nuevos**, un -2,23% respecto de 2014.

La cifra anual de usuarios en salas se ha reducido un -0,83%, pasando de 102.190 usuarios en 2014 a 101.389 en 2015. La **tasa de ocupación** global en las salas de lectura de la BNE ha variado muy poco respecto a años anteriores, oscilando entre un 24% en 2014 y un 23% en 2013 y 2015. Es ligeramente superior por la mañana (24%) que por la tarde (23%) de lunes a viernes, y en los sábados se registra alrededor de un 20% de ocupación.

Por salas, superan la media de ocupación en mañanas la Sala de Prensa y Revistas, Sala Cervantes y Sala Multimedia. Destaca el incremento que se ha registrado en el Servicio de Documentación Bibliotecaria, que ha pasado de un 12% a un 23% de ocupación por las mañanas y de un 7% a un 20% de ocupación por las tardes, muy relacionado con la convocatoria de oposiciones a los diferentes cuerpos bibliotecarios.

Por las tardes, superan la media la Sala de Prensa y Revistas, Sala Goya y Sala Multimedia. Y los sábados superan la media la Sala de Prensa y Revistas, Sala Goya y Sala Multimedia.

Los préstamos en sala y domiciliarios han alcanzado los 177.133, un descenso de un -6,15% respecto de 2014 y se ha incrementado el uso del servicio de petición anticipada, alcanzándose las 38.309 peticiones, un 7,37% más que en 2014.

Con relación a los **servicios a distancia**, las consultas de información bibliográfica en línea han pasado de 1.845 en 2014 a 2.163 en 2015, un incremento del 17,24%.

Han crecido un 7,3% el número de **sesiones del catálogo en línea**.

**Las visitas a la BDH** han crecido un 41,19% y los documentos descargados un 9,65%.

**Las visitas a la Hemeroteca Digital** han aumentado un 5,43%, recibiendo en 2015 un total de 664.193 visitas. La cifra de documentos descargados ha aumentado un 23,18%, superando los tres millones de descargas.

Las **visitas a la web** se han incrementado un 23,95%.

La evaluación de la **página principal "home"** muestra que la web de la BNE se ajusta al prototipo que se recoge en la norma ISO en cuanto al nivel de accesibilidad de sus contenidos.

El número de solicitudes gestionadas en el servicio de **reprografía** ha sido de 3.837, un -4,36% respecto de 2014. En cuanto al número de solicitudes de **uso público** de reproducciones, han sido 601, un -41,31% respecto de 2014. A este respecto se debe tener en cuenta que en 2015 la BNE dejó de cobrar y de autorizar el uso público de carácter no comercial.



Las cifras de **préstamo Interbibliotecario** han pasado de 4.314 solicitudes gestionadas en 2014 a 3.937 en 2015, una reducción de -9%. Se ha experimentado un descenso tanto en las cifras de suministro (-9%) como de obtención de documentos (-14 %). El número de solicitudes recibidas de otras instituciones ha descendido un -9% respecto a 2014. Es mayor el descenso de solicitudes procedentes de bibliotecas españolas (-12%), que de bibliotecas extranjeras (-4%).

Se han realizado 265 sesiones de **formación de usuarios**, un -3,64% menos que en 2014. No obstante, el número de asistentes (925 en 2015) ha aumentado un 11,71%.

### Tiempos de respuesta

La evaluación de los tiempos de respuesta en servicios presenciales y a distancia en relación a los objetivos de Carta de Servicios de la BNE, refleja en general niveles altos o muy altos de cumplimiento de los compromisos de la Carta.

Las **peticiones directas y anticipadas** de fondos en los tiempos comprometidos se cumplen en casi el 100% de los casos en todas las salas de la BNE. El servicio de **préstamo interbibliotecario** cumple sus tiempos de respuesta en el 98% de las solicitudes provenientes de bibliotecas externas y en el 85% de las solicitudes que provienen de usuarios de la BNE.

Por su parte, el **servicio de reprografía** ha mantenido el cumplimiento de sus tiempos de respuesta en el 79,22% de los presupuestos enviados y en el 94,65% de los expedientes de reproducciones tramitados.

Por último, los tiempos de respuesta se han cumplido en los **servicios de información**, tanto en los de información general presencial (98%) como en los de información bibliográfica presencial (100%) y a distancia (99%).

### EVALUACIÓN DE LA DIFUSIÓN CULTURAL

Se han realizado un total de 1.071 **visitas** organizadas al año, lo que supone un incremento de un 24,83% con relación a 2014. Se han realizado 12 **exposiciones** temporales con fondos propios de la BNE, incluyendo 6 muestras bibliográficas.

Se han organizado 291 **actividades culturales, educativas y formativas**, un 5% más que en 2014. El promedio de asistentes por actividad cultural ha pasado de 58 asistentes por actividad en 2014 a 63 en 2015. Las actividades realizadas por el **Museo de la BNE** han pasado de 24 asistentes por actividad en 2014 a 23 en 2015.

### POTENCIAL Y DESARROLLO

Un punto clave son las **alianzas con otras instituciones y la participación en proyectos de cooperación**. A finales de 2015 se mantenían 86 convenios vigentes, siendo mayoritariamente convenios de carácter técnico profesional (37) y convenios firmados con universidades y otros



centros de enseñanza (31). Se han mantenido 9 convenios marco con bibliotecas nacionales y 9 para el desarrollo de actividades culturales.

A lo largo de 2015 se firmaron 27 nuevos convenios, 10 de carácter técnico profesional, 10 para el desarrollo de actividades culturales y 7 con universidades y otros centros de enseñanza. Además, se ha mantenido la participación directa del personal de plantilla (un 14,4%) en grupos de trabajo activos. La cifra de personal participante es ligeramente menor (se ha pasado de 62 a 58 personas) aunque se mantiene el número de grupos de trabajo en los que se participa (44 grupos de trabajo).

Un segundo punto clave es el **desarrollo tecnológico**. Se ha pasado de un 9% en 2014 a un 13,46% del personal de plantilla vinculado al desarrollo y mantenimiento de servicios electrónicos, su infraestructura, desarrollo, gestión y mantenimiento. Con 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, los distintos departamentos de la BNE colaboran en la recopilación de recursos web. En 2015 han colaborado a tiempo parcial 7 conservadores web.

Un último punto clave es la inversión en **formación** del personal. Como indicador de referencia, se ha tomado el cómputo de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: 11.613 horas (un promedio de 29,1 horas de formación por empleado).

## 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 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>486.884</b>	0,42%	<b>476.482</b>	-2,14%
N.º de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	<b>257.488</b>	1,43%	<b>265.835</b>	3,24%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>111.334</b>	0,05%	<b>113.523</b>	1,97%
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	<b>56.791</b>	-0,61%	<b>59.667</b>	5,06%
N.º de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	<b>318.529</b>	2,83%	<b>298.920</b>	-6,16%
N.º de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	<b>30.242</b>	-10%	<b>30.445</b>	0,67%
N.º de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	<b>15.131</b>	-11,14%	<b>15.141</b>	0,07%
N.º de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	<b>6.097</b>	17,63%	<b>6.079</b>	-0,30%
N.º de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	<b>6.097</b>	17,63%	<b>6.079</b>	-0,30%

N.º de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	5.339	-28,06%	10.550	97,60%
N.º de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	2.972	-23,30%	5.449	83,34%
N.º de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.066	47,02%	6.431	6,02%
N.º de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	6.066	47,02%	6.431	6,02%
N.º de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.025	-46,33%	6.812	13,06%
N.º de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	6.025	7,34%	6.812	13,06%
N.º de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	3.252	38,74%	3.722	14,45%
N.º de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	1.631	39,16%	1.861	14,10%
<b>Ingresos por Compra</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Variación en 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	4.910	15,15%	4.223	-13,99%
N.º de documentos (títulos) ingresados por compra	3.925	31,93%	2.819	-28,18%
<b>Ingresos por Donativo</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Variación en 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	20.193	-11,22%	24.139	19,54%
N.º de documentos (títulos) ingresados por donativo	15.766	-11,65%	19.695	24,92%
<b>Ingresos por Canje</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Variación en 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	1.165	-4,50%	1.149	-1,37%
N.º de documentos (títulos) ingresados por canje	791	17,18%	799	1,01%

Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Dato de 2014	Dato de 2015
	-66,26%	-58,5%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2015
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	10,2 Tb
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2015 *
N.º de URL únicas archivadas	119.400.000
N.º de publicaciones en línea depositadas	19.700

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]

N.º de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015

\*

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

	<b>3.137</b>	-40,65%	<b>3.424</b>	9,15%
--	--------------	---------	--------------	-------

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 2014	Dato de 2015*
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	<b>1,73 €</b>	<b>1,94 €</b>
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 77.709,96€ n.º descargas: 18.330 coste por descarga: <b>4,24 €</b>	Coste total: 91.523,79€ n.º descargas: 75.691 coste por descarga: <b>1,21 €</b>
Valor económico de los donativos ingresados	<b>866.553,00 €</b>	<b>648.130,00 €</b>
Valor económico de los ingresos por canje	<b>18.862,81 €</b>	<b>17.149,40 €</b>

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

\*

En 2015 se han incorporado las descargas de un proveedor de recursos que hasta ahora no facilitaba datos estadísticos. Esto explica que se haya producido un aumento considerable en el número de descargas registradas. El cálculo de este indicador depende en gran medida de la información proporcionada por los proveedores de recursos electrónicos externos, resultando ser más fiable cuanto más normalizados estén estos datos mediante la aceptación de modelos como COUNTER.

## 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]

N.º de documentos (ejemplares físicos) revisados	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
	3.715 (altas en Base de Datos Programa IFADU)	-38,13%	3.663 (altas en Base de Datos Programa IFADU)	-1,40%
N.º de documentos (ejemplares físicos) retirados de la circulación	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
	475	-82,76%	263	-44,63%

Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	Dato de 2014	Dato de 2015
	12,79%	7,18%

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

### 1.2.2. 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]

<b>N.º de documentos (ejemplares físicos) identificados con problemas de conservación</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Variación en 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>
	3.527	-34,25%	3.483	-1,25%
<b>N.º de documentos (ejemplares físicos) a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Variación en 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>	<b>Variación en 2015</b>
	1.486	-66,82%	1.873	26,04%

<b>Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación</b>	<b>Dato de 2014</b>	<b>Dato de 2015</b>
	42,13%	53,77%

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



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

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

Total m <sup>2</sup> de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje	Dato de 2014 y 2015
<p>El control de las condiciones ambientales de los depósitos se realiza en el <b>100%</b> de los espacios destinados a fondos bibliográficos de la BNE. Las condiciones ambientales son controladas y evaluadas informáticamente, a partir de los informes de datos que proporcionan los medidores de temperatura y humedad que se encuentran instalados en los distintos espacios.</p> <p>La descarga de informes de los diferentes espacios se controla con una periodicidad semanal, quincenal o mensual, dependiendo de las particularidades de cada uno de los depósitos.</p> <p>Además, se controlan mediante el mismo sistema el 100% de las obras de la BNE que se prestan temporalmente a otras instituciones para su exposición, ya que cada una de estas obras sale de la BNE acompañada de un medidor de temperatura y humedad.</p>	

Fuente: Área de Seguridad y Mantenimiento



### 1.3. Accesibilidad de las colecciones

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

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

Dato del recuento de enero 2015	Dato del recuento de enero 2016
<p>N.º total de documentos recontados: 336.720</p> <p>N.º total de documentos pendientes de localizar (documento falta y no hay testigo): 562</p> <p>El <b>99,83%</b> de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>	<p>N.º total de documentos recontados: 311.578</p> <p>N.º total de documentos pendientes de localizar: 290</p> <p>El <b>99,91%</b> de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>

Fuente: Datos del recuento anual de fondos

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

En el incremento de registros bibliográficos en el catálogo se observa el impulso realizado por la BNE para procesar sus colecciones patrimoniales. Entre 2014 y 2015 destaca el incremento de un 6,16% en registros bibliográficos de libros antiguos de fecha anterior a 1830, el incremento del 12,03% en registros bibliográficos de dibujos, grabados y fotografías y del 5,80% de manuscritos y documentos.

<b>Crecimiento del catálogo por tipos de materiales</b>	<b>Dato a 31 de diciembre de 2014 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre</b>	<b>Incremento en 2014</b>	<b>Dato a 31 de diciembre de 2015 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre</b>	<b>Incremento en 2015</b>
Monografías modernas	<b>2.927.166</b> <b>(70.436 altas)</b>	2%	<b>2.998.638</b> <b>(71.472 altas)</b>	2,44%
Libros antiguos hasta 1830	<b>152.627</b> <b>(5.160 altas)</b>	3%	<b>162.026</b> <b>(9.399 altas)</b>	6,16%
Revistas y periódicos	<b>167.111</b> <b>(4.073 altas)</b>	2%	<b>169.095</b> <b>(1.984 altas)</b>	1,19%
Mapas y planos	<b>91.658</b> <b>(3.898 altas)</b>	4%	<b>95.099</b> <b>(3.441 altas)</b>	3,75%
Dibujos, grabados y fotos	<b>231.493</b> <b>(26.848 altas)</b>	13%	<b>259.348</b> <b>(27.855 altas)</b>	12,03%
Grabaciones sonoras	<b>340.356</b> <b>(5.604 altas)</b>	2%	<b>343.449</b> <b>(3.093 altas)</b>	0,91%
Partituras	<b>194.458</b> <b>(5.996 altas)</b>	3%	<b>197.307</b> <b>(2.849 altas)</b>	1,47%
Manuscritos y documentos	<b>44.361</b> <b>(2.569 altas)</b>	6%	<b>46.935</b> <b>(2.574 altas)</b>	5,80%
Videograbaciones	<b>112.291</b> <b>(4.371 altas)</b>	4%	<b>114.671</b> <b>(2.380 altas)</b>	2,12%
Total Bibliográficos	<b>4.261.521</b> <b>(128.955 altas)</b>	3%	<b>4.386.568</b> <b>(125.047 altas)</b>	2,93%
<b>Fondos</b>	<b>9.883.333</b> <b>(262.400 altas)</b>	3%	<b>10.106.708</b> <b>(223.375 altas)</b>	2,26%

(\* 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, signaturas 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]

En 2015 se ha seguido trabajando en este indicador para incorporar el cálculo del coste con personal de plantilla.

Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	Dato de 2014	Dato de 2015
	<p><b>17,89 €</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia</p>	<p><b>14,22 €</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia</p>
Coste por registro de monografía antigua introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	Dato de 2014	Dato de 2015
	<p><b>14,07€</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>	<p><b>18,97€</b></p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>

Fuente: Datos del SIGB de la BNE

Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	Dato de 2014	Dato de 2015
	No hay datos	<b>8,99 €</b> Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No se incluyen fondos ni modificaciones, solo altas

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 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Crecimiento expresado en títulos	<b>155.452 títulos</b>	27,30%	<b>172.596 títulos</b>	11,03%
Crecimiento expresado en páginas	<b>20.339.991 páginas</b>	4,80%	<b>21.892.171 páginas</b>	7,63%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Crecimiento expresado en títulos	<b>1.154 títulos</b>	4,06%	<b>1.681 títulos</b>	45,67%
Crecimiento expresado en páginas	<b>11.544.868 páginas</b>	132,87%	<b>26.090.402 páginas</b>	125,99%

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 2014	Dato de 2015
<p>Altas de registros bibliográficos (de monografías) en la Bibliografía Nacional en 2014: <b>52.945 altas</b></p> <p>Altas (de monografías) correspondientes a obras con fecha de publicación 2013 o 2014: <b>50.871 altas (96%)</b></p> <p>En 2014, el <b>96%</b> de las nuevas entradas de monografías de la Bibliografía Nacional eran de obras publicadas en ese mismo año o en el año anterior</p>	<p>Altas de registros bibliográficos (de monografías) en la Bibliografía Nacional en 2015 : <b>56.448 altas</b></p> <p>Altas (de monografías) correspondientes a obras con fecha de publicación 2014 o 2015: <b>54.831 altas (97%)</b></p> <p>En 2015 se ha producido un incremento del <b>6,62%</b> en el alta de nuevas entradas de monografías modernas en la Bibliografía Nacional. El <b>97%</b> de ellas eran de obras publicadas en 2014 o 2015.</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 2014	Tasas de ocupación en 2015
Tasa de ocupación global	24%	23%
Tasa de ocupación de mañanas de lunes a viernes	24%	24%
Tasa de ocupación de tardes de lunes a viernes	24%	23%
Tasa de ocupación de sábados	20%	20%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2015: del 16 al 21 de noviembre (ambos inclusive) y del 23 al 28 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 2014	Desglose por salas en 2015
Salón General	26%	23%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	27%	42%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	25%	31%
SDB	12%	23%
Sala Cervantes	23%	28%
Sala Goya	32%	20%
Sala Barbieri	11%	8%
Sala de Alcalá	13%	15%
Sala Multimedia	28%	29%
Sala de Información Bibliográfica	18%	15%
<b>En la BNE</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>



Tasa de ocupación tardes (lunes a viernes)	Desglose por salas en 2014	Desglose por salas en 2015
Salón General	25%	22%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	31%	35%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	22%	21%
SDB	7%	20%
Sala Cervantes	25%	24%
Sala Goya	31%	32%
Sala Barbieri	14%	9%
Sala de Alcalá	-	-
Sala Multimedia	28%	35%
Sala de Información Bibliográfica	26%	12%
<b>En la BNE</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>

Tasa de ocupación sábados	Desglose por salas en 2014	Desglose por salas en 2015
Salón General	19%	17%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	18%	17%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	15%	31%
SDB	12%	16%
Sala Cervantes	29%	20%
Sala Goya	31%	42%
Sala Barbieri	-	-
Sala de Alcalá	-	-
Sala Multimedia	15%	35%
Sala de Información Bibliográfica	26%	15%
En la BNE	20%	20%

### 2.1.2. Usuarios en salas

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
	102.190	17,21%	101.389	-0,83%

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

### 2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Número de sesiones	1.428.018	-4,25%	1.532.215	7,30%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)*	5.568.299	-	5.772.014	3,66%

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 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Visitas	673.757	51,00%	951.269	41,19%
Usuarios («visitantes únicos»)	342.396	45,90%	514.914	50,39%
Páginas vistas	6.085.942	101,80%	7.017.116	15,30%
Documentos descargados	4.921.057	21,70%	5.396.175	9,65%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

\*

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

### 2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Visitas	629.981	16,74%	664.193	5,43%
Usuarios («visitantes únicos»)	276.679	27,90%	333.311	20,47%
Páginas vistas	8.708.042	51,71%	9.308.409	6,89%
Documentos descargados	2.771.576	---	3.413.956	23,18%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

### 2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Visitas	4.391.679	5%	5.443.275	23,95%
Usuarios («visitantes únicos»)	2.340.242	8,6%	3.096.885	32,33%
Páginas vistas	37.021.987	14%	40.822.580	10,27%

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]

La información que se recoge en este indicador para el año 2015 no ha cambiado respecto de la publicada en el informe de 2014: la web de la BNE se ajusta al prototipo de página web que recoge la norma. En ella aparecen todos los ítems que se recogen en la norma ISO/28118 como «ítems prototípicos» de sitios web de bibliotecas nacionales.

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, servicios de préstamo, colección digital, colecciones temáticas, noticias y contacto) o accesibles con un solo clic (horarios y localización, préstamo Interbibliotecario, reproducción de fondos, proyectos de cooperación, servicios de referencia, acceso y carnés).

Con dos clics aparecen ítems con información institucional: informaciones sobre misión y estatuto y normas y estándares.

En cuanto a los términos utilizados, solo en dos casos se emplean términos distintos a los que se sugieren en la norma: información bibliográfica, información práctica y normas y estándares.

Siguiendo el procedimiento establecido en la norma ISO 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.

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

SERVICIO	TÉRMINO	N.º CLICS	PUNTUACIÓN*
Misión y Estatuto	Estatuto	2	6
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	Clics	Puntuación
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 en la <i>home</i> distinto a los recogidos en la norma ISO 28118	1	2
Término en la <i>home</i> distinto a los recogidos en la norma ISO 28118	>1	0

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

### 2.1.8. Carnés de usuarios

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Carnés (nuevos carnés emitidos)	8.921	3,66%	8.722	-2,23%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	41.157	-1,70%	41.509	0,86%

Fuente: Datos del Servicio de Salas Generales

### 2.1.9. Préstamos en sala y peticiones anticipadas

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Préstamos en sala y préstamos domiciliarios para usuarios	188.750	29,70%	177.133	-6,15%
Peticiones anticipadas	35.679	52,11%	38.309	7,37%

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

### 2.1.10. Reprografía

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Solicitudes gestionadas	4.012	1,34%	3.837	-4,36%
Solicitudes de uso público de reproducciones	1.024	114%	601	-41,31%

Fuente: Datos del Servicio de Reprografía

### 2.1.11. Préstamo Interbibliotecario

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas)	4.314	-6,52%	3.937	-9%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos )	3.184	-7,60%	2.836	-10,93%

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario

### 2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2014	Variación en 2014	Dato de 2015	Variación en 2015
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	275	32,21%	265	-3,64%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	824	16,78%	925	12%

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 2014	Dato de 2015	Compromiso de la Carta de Servicios
<b>Número de peticiones directas de fondos atendidas en el tiempo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total</b>	99,86%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 2.213 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2014. 2.210 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	100%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.817 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2015. Todas las peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	<i>Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos</i>
<b>Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total</b>	99,9%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.157 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 2014. 1.156 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario	99,35%  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 921 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el Servicio de Acceso al Documento en una semana de actividad normal de noviembre de 2015. 915 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario	<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 2014	Dato de 2015	Compromiso de la Carta de Servicios
Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total (para el cálculo del indicador se ha tenido en cuenta el dato de solicitudes tramitadas o cursadas).	<p>En 2014 se recibieron un total de 4.127 solicitudes de préstamo interbibliotecario.</p> <p>Desglose (considerando las solicitudes cursadas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: 3.892 peticiones cursadas entre 1 y 3 días (99,59% de todas las cursadas).</li> <li>- Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 204 peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el 93,15% de las peticiones cursadas)</li> </ul>	<p>En 2015 se recibieron un total de 3.937 solicitudes de préstamo interbibliotecario.</p> <p>Desglose (considerando las solicitudes cursadas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: 3.426 peticiones cursadas entre 1 y 3 días (98,6% sobre el total de las cursadas).</li> <li>- Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 141 peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el 85% de las peticiones cursadas)</li> </ul>	<p><i>Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud</i></p>

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



	Dato de 2014	Dato de 2015
Promedio de días en el curso de las solicitudes de préstamo interbibliotecario	<p><b>Tiempos de respuesta positiva:</b></p> <p>1.575 solicitudes cursadas en un promedio de 2,1 días</p> <p>750 solicitudes cursadas en un promedio de 12,2 días</p> <p>589 solicitudes cursadas en un promedio de 3,5 días</p> <p>46 solicitudes cursadas en un promedio de 3,7 días</p> <p><b>Tiempos de respuesta negativa:</b></p> <p>636 solicitudes cursadas en un promedio de 0,64 días</p> <p>170 solicitudes cursadas en un promedio de 2,9 días</p> <p>154 solicitudes cursadas en un promedio de 9,93 días</p> <p>10 solicitudes cursadas en un promedio de 3,1 días</p>	<p><b>Tiempos de respuesta positiva:</b></p> <p>1.558 solicitudes cursadas en un promedio de 2,27 días</p> <p>549 solicitudes cursadas en un promedio de 8,28 días</p> <p>537 solicitudes cursadas en un promedio de 2,77 días</p> <p>33 solicitudes cursadas en un promedio de 4,79 días</p> <p><b>Tiempos de respuesta negativa:</b></p> <p>456 solicitudes cursadas en un promedio de 0,86 días</p> <p>201 solicitudes cursadas en un promedio de 2,42 días</p> <p>143 solicitudes cursadas en un promedio de 5,09 días</p> <p>11 solicitudes cursadas en un promedio de 11.00 días</p>

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 2014	Dato de 2015	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 4.012 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 3.877 (96,40% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	Sobre un total de 3.837 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 3.040 (79,22% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud</i>
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.	Sobre un total de 2.713 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 2.367 casos, es decir, en el 87,25 % de los casos	Sobre un total de 2.303 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 2.180 casos, es decir, en el 94,65 % de los casos	<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 2014	Dato de 2015	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 98% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría –el 75,5 %– en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 151 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2014	El 99,27% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría –el 71,53 %– en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 137 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2015	<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 2014	Dato de 2015	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de lectores a los que se ha facilitado información bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total	Se ha cumplido en el 100% de los casos en una muestra de 333 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 2014	Se ha cumplido en el 100% de los casos en una muestra de 589 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2015	<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 2014	Dato de 2015	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% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 487 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2014	98% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 380 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2015	<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 2014	Dato de 2015	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	Durante 2014, la media diaria de páginas nuevas creadas en la web institucional es de 4,55 y la media de modificaciones en páginas ya existentes, 6,54	En 2015, la media diaria de páginas nuevas creadas en la web institucional es de 3,1 y la media de modificaciones en páginas ya existentes, 4,45	<i>Actualizar diariamente la información en Internet e indicar claramente las novedades</i>

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

## 3. Difusión cultural

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

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2014	Dato de 2015	Compromiso de la Carta de Servicios
Boletines informativos de las actividades culturales de la BNE en los que se ha seguido el procedimiento de informar como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades, y porcentaje sobre el total	Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: <b>12 boletines mensuales.</b>  Casos en los que sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: <b>100%</b>	Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: <b>11 boletines mensuales.</b>  Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de <b>129 comunicaciones electrónicas</b> enviadas con una semana de antelación.	<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>

		Casos en los que sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: <b>100%</b>	
Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre (se incluyen las realizadas por el Área de Difusión, el Museo de la BNE y el Área de Coordinación de Proyectos)	Visitas primer semestre: <b>495</b> Visitas segundo semestre: <b>363</b>	Visitas primer semestre: <b>590</b> Visitas segundo semestre: <b>481</b>	<i>Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones patrimoniales, con una frecuencia mínima de 20 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas</i>
Exposiciones temporales realizadas en el año	N.º de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: <b>6</b>	N.º de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE: <b>12</b> (incluyendo 6 muestras bibliográficas)	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 4 al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE</i>
Actividades culturales, educativas y formativas llevadas a cabo en el semestre	Actividades primer semestre: <b>114</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>65</b> ) Actividades segundo semestre: <b>162</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>131</b> )	Actividades primer semestre: <b>175</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>124</b> ) Actividades segundo semestre: <b>116</b> (de las cuales son actividades para escolares o para el público general del Museo de la BNE: <b>79</b> )	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 20 al semestre, entre conferencias, ciclos literarios y coloquios, talleres o de cualquier otro tipo, referida en su mayor parte a fondos patrimoniales de la BNE, a la actividad propia de la Institución o a la actualidad cultural general y literaria en particular del panorama editorial, académico y educativo</i>
Promedio de asistentes por actividad o evento de tipo cultural (se incluyen actos culturales y visitas guiadas) [Referencia ISO/28118, A.4.4]	Promedio de asistentes por actividad de tipo cultural: <b>58</b> Las actividades organizadas por el Museo de la BNE han tenido un promedio de <b>24</b> asistentes por actividad	Promedio de asistentes por actividad de tipo cultural: <b>63</b> Las actividades organizadas por el Museo de la BNE han tenido un promedio de <b>23</b> asistentes por actividad	

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: <b>13</b>	N.º de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el Museo de la BNE: <b>8</b>	<i>Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en la sala de las Musas del Museo de la BNE</i>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

<b>Convenios vigentes</b>	<b>Vigentes a 31 de diciembre de 2014</b>	<b>Vigentes a 31 de diciembre de 2015</b>
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	10	9
Convenios de carácter técnico profesional	34	37
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza	20	31
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	27	9
TOTAL CONVENIOS VIGENTES (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	<b>91</b>	<b>86</b>
<b>Convenios firmados</b>	<b>Firmados durante el año 2014</b>	<b>Firmados durante el año 2015</b>
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	–	–
Convenios de carácter técnico profesional	12	10
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza	7	7

Convenios para el desarrollo de actividades culturales	11	10
TOTAL CONVENIOS FIRMADOS (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	30	27

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 2014	Dato de 2015
<p>Un <b>15%</b> del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 62 personas que participan de manera directa en 44 grupos de trabajo activos</p>	<p>Un <b>14,46%</b> del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 58 personas que participan de manera directa en 44 grupos de trabajo activos</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 2014	Dato de 2015
<p>Un <b>9%</b> del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un equipo de 16 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos.</li> <li>-Un equipo de 23 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e Intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica y el</li> </ul>	<p>Un <b>13,46%</b> del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un equipo de 15 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos.</li> <li>-Un equipo de 39 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e Intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica</li> </ul>



desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos	(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. A ello hay que añadir la contribución a tiempo parcial de 7 conservadores web de diferentes departamentos de la BNE
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 2014	Dato de 2015
<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: 11.759 horas (un promedio de 28,33 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: 11.613 horas (un promedio de 29,1 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](http://www.bne.es/webdocs/Servicios/CartadeServicios.pdf)

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020.

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

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

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