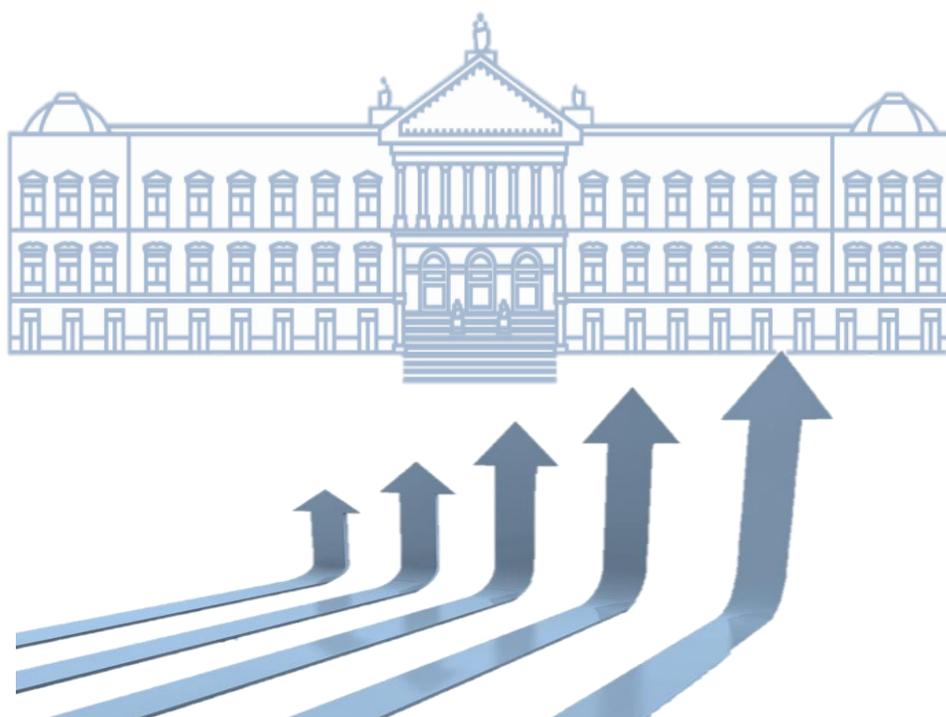


# INFORME DE INDICADORES

## BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

### 2018



*9 abril 2019*



## INDICADORES 2018

### ÍNDICE

Introducción.....	2
1. Evaluación de las colecciones .....	5
1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados .....	5
1.1.1. Incremento de las colecciones .....	5
1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal .....	7
1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones .....	8
1.2. Preservación de las colecciones.....	8
1.2.1. Documentos revisados .....	8
1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación .....	9
1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas .....	9
1.3. Accesibilidad de las colecciones .....	9
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías .....	9
1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior .....	10
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones .....	12
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital.....	13
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional .....	14
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta.....	15
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia.....	15
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura .....	15
2.1.2. Usuarios en salas .....	17
2.1.3. Consultas al OPAC.....	18
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica.....	18
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital .....	18
2.1.6. Visitas a la web .....	19
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional .....	19



2.1.8. Carnés de usuarios.....	19
2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios .....	20
2.1.10. Reprografía.....	20
2.1.11. Préstamo interbibliotecario .....	20
2.1.12. Formación de usuarios .....	21
2.2. Tiempos de respuesta .....	21
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos .....	21
2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario .....	23
2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía.....	23
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto .....	24
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial .....	25
2.3. Difusión de los servicios.....	25
2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web.....	25
3. Difusión cultural.....	26
3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción.....	26
4. Potencial y desarrollo.....	28
4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año .....	28
4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales .....	29
4.3. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos.....	30
4.4. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla .....	30
4.5. Portal Datos.bne.es.....	30
4.6. Seguidores en medios sociales .....	30
5. Referencias.....	31



## INTRODUCCIÓN

A continuación, se recogen los indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2018.

Por un lado, se han adaptado al caso de la BNE indicadores establecidos en la norma *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation-Performance indicators for national libraries*. Por otra parte, se incluyen los indicadores relacionados con los compromisos expresados en la Carta de Servicios de la BNE, que se refieren a los servicios que la Biblioteca ofrece a sus usuarios de forma presencial y en línea. La Carta ha sido actualizada, y aprobada por Resolución de 16 de enero de 2018, de la Subsecretaría de Cultura y Deporte.

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

Para la evaluación del depósito legal de publicaciones en línea se toman como referencia los indicadores de la norma *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*.

Madrid, marzo de 2019

## 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 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	410.428	-11,94%	454.886	10,83%
N.º de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	223.035	-17,38%	250.841	12,47%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	109.141	-14,41%	127.843	17,14%
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	55.568	-17,75%	67.225	20,98%
N.º de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	16.387	-21,69%	19.202	17,18%
N.º de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	16.387	-21,69%	19.202	17,18%
N.º de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	3.853	-30,05%	5.556	44,20%
N.º de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	3.853	-30,05%	4.460	15,75%
N.º de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	10.768	-11,55%	27.010	150,84%

N.º de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	5.384	-11,74%	14.678	172,62%
N.º de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	4.023	-25,10%	6.501	61,60%
N.º de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	4.015	-25,25%	6.177	53,85%
N.º de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	7.469	7,53%	7.370	-1,33%
N.º de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	7.469	7,53%	7.338	-1,75%
N.º de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	1.712	-27,70%	2.172	26,87%
N.º de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	856	-31,57%	1.127	31,66%
<b>Ingresos por compra</b>	<b>Dato de 2017</b>	<b>Variación en 2017</b>	<b>Dato de 2018</b>	<b>Variación en 2018<sup>1</sup></b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	4.208	-13,45%	52.475	1.147,03%
N.º de documentos (títulos) ingresados por compra	3.476	-14,99%	48.062	1.282,68%
<b>Ingresos por donativo<sup>2</sup></b>	<b>Dato de 2017</b>	<b>Variación en 2017</b>	<b>Dato de 2018</b>	<b>Variación en 2018</b>
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	60.216	6,54%	256.388 <sup>3</sup>	325,78%
N.º de documentos (títulos) ingresados por donativo	56.012	3,39%	228.962	308,77%
<b>Ingresos por canje</b>	<b>Dato de 2017</b>	<b>Variación en 2017</b>	<b>Dato de 2018</b>	<b>Variación en 2018</b>

<sup>1</sup> La cifra comprende tanto las obras patrimoniales como las de fondo moderno, incluidas las obras compradas para trabajos internos. El aumento en el número de títulos y ejemplares en 2018 se debe a la adquisición de tres archivos literarios y documentales, un título de publicaciones seriadas españolas antiguas y un archivo fotográfico que incluyen un elevado número de piezas.

<sup>2</sup> El dato incluye los ingresos por reproducción de fondos, que han sido 21 ejemplares en 2017 y 45 ejemplares en 2018.

<sup>3</sup> En esta cifra se incluyen los ingresos por reproducción de fondos, que fueron 21 ejemplares en 2017 y 45 ejemplares en 2018.

N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	489	-29,84%	524	7,16%
N.º de documentos (títulos) ingresados por canje	256	-63,22%	244	-4,69%

	Dato de 2017	Dato de 2018
Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Ejemplares recibidos: 489 Ejemplares enviados: 90 En 2017 se ha invertido la tendencia de los últimos años, por haberse limitado el número de documentos enviados	Ejemplares recibidos: 524 Ejemplares enviados: 62

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

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	115,39 TB	60%	134,53 TB	16,59%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de URL únicas archivadas	515.312.985	52,77%	773.020.487	50,01%
Número de publicaciones en línea depositadas	17.992	-48,75%	37.504	108,45%

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

### 1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal

[Referencia ISO/28118, A.1.1]

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	943	-78%	6.120	548,99%

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

	Dato de 2017	Dato de 2018

Porcentaje de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total	62,90%	76,50%
--	--------	--------

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 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	4,73 €	3,42 €	5,01 €	0,28 €
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 32.456,02 € Número de descargas: 30.571 Coste por descarga: 1,06 €	-1,45 €	Coste total: 26.378,30 € Número de descargas: 39.945 Coste por descarga: 0,66 €	-0,40 €
Valor económico de los donativos ingresados	554.588,50 €	-9,19%	864.422,00 €	55,87%
Valor económico de los ingresos por canje	7.262,38 €	2,06%	9.027,01 €	24,30%

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

## 1.2. PRESERVACIÓN DE LAS COLECCIONES

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

### 1.2.1. Documentos revisados

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de documentos (ejemplares físicos) revisados <sup>4</sup>	4.610	15,77%	7.438	61,34%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

<sup>4</sup> Hasta 2017 se recogen las altas en la base de datos del Programa IFADU. Desde 2018 se recogen las distintas actuaciones relacionadas con el Plan de Preservación de la BNE.

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

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de documentos (ejemplares físicos) tratados <sup>5</sup>	3.155	13,04%	13.581	330,46%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

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

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

Total m <sup>2</sup> de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje (dato de 2015, 2016, 2017 y 2018)
<p>Las condiciones ambientales de los depósitos de las sedes de Recoletos y Alcalá son controladas con termohigrógrafos electrónicos. Los datos son tratados informáticamente y analizados por un técnico en conservación preventiva del Área de Seguridad y Mantenimiento. Mensualmente son supervisados por el Laboratorio de Restauración.</p> <p>El protocolo de medición incluye el volcado de datos desde las unidades de medición al ordenador de mantenimiento, tratamiento de los datos mediante el sistema de análisis ambiental Climate Notebook, específico para materiales patrimoniales, resumen estadístico y elaboración de informes. Los resultados están disponibles para los diferentes servicios de la Biblioteca Nacional con una periodicidad mensual o semanal, según las necesidades.</p> <p>Además, se controla mediante el mismo sistema el 100% de las muestras bibliográficas realizadas en las salas de exposiciones Recoletos y sala Hipóstila. En el caso de préstamo a exposiciones en el exterior de la Biblioteca Nacional, bajo demanda del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos o de los servicios afectados se adjuntan medidores de humedad y temperatura a determinadas obras prestadas. Los resultados son analizados después de la devolución de las obras.</p>

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

## 1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES

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

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

<sup>5</sup> ídem.



Dato del recuento de enero 2017	Dato de 2018
<p>Número total de documentos recontados: 201.192.</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 104.</p> <p>El 99,95% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.</p>	<p>Número total de documentos recontados: 100.950.</p> <p>Número total de documentos pendientes de localizar: 119.</p> <p>El 99,88% 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

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

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2017 (dato de altas <sup>6</sup> entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Incremento en 2017	Dato a 31 de diciembre de 2018 (dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Incremento en 2018
Monografías modernas	3.166.847 (107.883 altas)	3,5%	3.273.825 (125.386 altas)	3,37%
Libros antiguos hasta 1830	173.887 (3.355 altas)	1,85%	182.378 (9.135 altas)	4,88%
Revistas y periódicos	173.478 (2.206 altas)	1,23%	176.576 (3.196 altas)	1,78%
Mapas y planos	102.326 (1.455 altas)	1,43%	107.915 (5.562 altas)	5,46%
Dibujos, grabados y fotografías	354.805 (55.388 altas)	18,36%	419.344 (66.475 altas)	18,19%
Grabaciones sonoras	362.422 (11.607 altas)	3,28%	384.308 (22.131 altas)	6,03%
Partituras	207.468 (5.604 altas)	2,8%	220.160 (12.227 altas)	6,11%
Manuscritos y documentos	50.741 (1.899 altas)	3,81%	65.413 (14.684 altas)	28,91%
Videograbaciones	122.773 (4.424 altas)	3,79%	130.286 (7.540 altas)	6,11%
Total bibliográficos	4.815.019 (193.821 altas)	6,47%	4.960.205 (266.336 altas)	3,01%
Fondos	10.633.274 (285.053 altas)	2,72%	11.001.746 (374.831 altas)	3,46%

<sup>6</sup> 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.

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

[Referencia ISO/28118, A.9.1]

	Dato de 2017	Dato de 2018
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	11,03 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia.	11,03 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia.
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyectos de catalogación compartida)	6,23 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación y indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.	No hubo en 2018.
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	Este dato se aportará en 2019.	8,74 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. Todas las altas se realizan sobre registros previamente creados, con datos del ISBN o datos mínimos (números de DL, ISBN). No se incluye tratamiento de fondos.
Coste por registro de monografía antigua introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	11,49 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título), el movimiento	11,49 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título), el movimiento de fondos y su proceso final.

	de fondos y su proceso final.	
--	-------------------------------	--

Fuente: Datos del SIGB de la BNE.

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

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

Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Títulos disponibles a 31 de diciembre	201.475	11%	219.954	9,17%
Páginas digitalizadas disponibles a 31 de diciembre	25.606.232	12%	28.296.644	10,51%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Títulos disponibles a 31 de diciembre	2.004 títulos	2%	2.155 títulos	7,53%
Páginas digitalizadas disponibles a 31 de diciembre	44.446.505 páginas	44%	58.654.219 páginas	31,97%

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 2017	Dato de 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han incorporado 33.827 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 94% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017.</li> <li>• Se han incorporado 863 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 74% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017.</li> <li>• Se han incorporado 960 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 99% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2016 o 2017.</li> <li>• La Bibliografía Española de Música Impresa está actualizada a fecha de 2014.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han incorporado 62.147 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 85,72% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018.</li> <li>• Se han incorporado 1.016 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 72,93% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018.</li> <li>• Se han incorporado 688 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 99,71% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018.</li> </ul>

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]

Tasa de ocupación	Dato de 2017	Dato de 2018
Global	24%	24%
Mañanas de lunes a viernes	25%	24%
Tardes de lunes a viernes	24%	25%
Sábados	21%	22%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2018: del 12 al 17 de noviembre (ambos inclusive) y del 19 al 24 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 de lunes a viernes	Dato de 2017	Dato de 2018
Salón General	27%	25%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	27%	23%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	19%	23%
Sala Cervantes	37%	56%
Sala Goya	33%	24%
Sala Barbieri	14%	17%



Sala de Alcalá	11%	10%
Sala Multimedia	20%	6%
Sala de Información Bibliográfica + SDB <sup>7</sup>	18%	14%
En la BNE	25%	24%

Tasa de ocupación tardes de lunes a viernes	Dato de 2017	Dato de 2018
Salón General	24%	25%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	24%	24%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	15%	21%
Sala Cervantes	31%	28%
Sala Goya	37%	33%
Sala Barbieri	16%	10%
Sala de Alcalá	No abre.	No abre.
Sala Multimedia	22%	13%
Sala de Información Bibliográfica + SDB	24%	33%
En la BNE	24%	25%

<sup>7</sup> Hasta 2016 la información correspondiente a la sala de Información Bibliográfica y SDB se daba por separado. Tras la reubicación del SDB en 2017, los usuarios utilizan indistintamente estos espacios.

Tasa de ocupación sábados	Dato de 2017	Dato de 2018
Salón General	18%	20%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	26%	22%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	35%	40%
Sala Cervantes	35%	35%
Sala Goya	42%	36%
Sala Barbieri	No abre.	No abre.
Sala de Alcalá	No abre.	No abre.
Sala Multimedia	0%	9%
Sala de Información Bibliográfica + SDB	18%	21%
<b>Total</b>	<b>21%</b>	<b>22%</b>

### 2.1.2. Usuarios en salas

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de usuarios (visitas a las salas) <sup>8</sup>	94.551	-6%	96.954	2,54%

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

<sup>8</sup> Es la suma de las visitas de usuarios en todas las salas. No es posible diferenciar visitantes únicos.

### 2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato en 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Número de sesiones	1.522.837	-0,86%	1.479.978	-2,81%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas) <sup>9</sup>	5.781.742	1,20%	5.859.505	1,34%

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 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Visitas	1.373.961	25%	1.654.787	20,44%
Usuarios («visitantes únicos»)	854.706	46%	1.027.116	20,17%
Páginas vistas	7.050.340	10%	8.145.734	15,54%
Documentos descargados	5.328.801	9%	6.273.691	17,73%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

### 2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Visitas	820.268	9%	835.752	1,89%
Usuarios (suma agregada anual)	416.227	36%	437.361	5,08%

<sup>9</sup> Dato extraído de los ficheros *log* del SIGB de la BNE.

Páginas vistas	10.853.118	-2%	10.375.155	-4,40%
Documentos descargados	3.897.665	-2%	4.175.633	7,13%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

### 2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Visitas	6.867.428	18%	7.071.456	2,97%
Usuarios («visitantes únicos»)	3.785.950	17%	3.799.765	0,36%
Número de visitas a páginas	40.598.420	-3%	40.409.911	-0,46%

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

### 2.1.7. Accesos directos desde la web institucional

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

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

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

### 2.1.8. Carnés de usuarios

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Carnés (nuevos carnés emitidos)	8.363	7,74%	8.047	-3,78%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	38.618	-6,42%	36.884	-4,49%

Fuente: Datos del Servicio de Salas Generales.

### 2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Préstamos en sala y préstamos domiciliarios para usuarios	199.066	18,26%	190.460	-4,32%
Peticiones anticipadas	43.208	4,60%	38.543	-10,80%

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

### 2.1.10. Reprografía

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Solicitudes gestionadas	6.910	86,61%	7.088	2,58%
Solicitudes de uso público de reproducciones	1.712	108,78%	2.239	30,78%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

### 2.1.11. Préstamo interbibliotecario

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas incluyendo las canceladas o rechazadas)	2.968	-9,98%	2.673	-9,94%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos) <sup>10</sup>	2.178	-7,67%	1.950	-10,47%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

<sup>10</sup> 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, 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.

## 2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2017	Variación en 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	92	-50,54%	112	21,74%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	433	-34,39%	538	24,25%

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

## 2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

### 2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos

[Referencia ISO/28118, A.3.3]

Tiempos de respuesta en el servicio de fondos y petición anticipada de fondos	Dato de 2017	Dato de 2018	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de peticiones directas de fondos atendidas en el tiempo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total	99,9% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.296 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2017. 1.295 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos.	100% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.269 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2018. 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>
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y	99% Porcentaje obtenido a partir de	100% Porcentaje obtenido a partir de	<i>Servir la petición anticipada de fondos en la fecha</i>



<p>porcentaje sobre el total</p>	<p>una muestra de 1.894 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el servicio de peticiones de la sede de Alcalá a la sede de Madrid en una semana de actividad normal de noviembre de 2017.</p> <p>1.890 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.</p>	<p>una muestra de 3.443 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el servicio de peticiones de la sede de Alcalá a la sede de Madrid en una semana de actividad normal de noviembre de 2018.</p> <p>Todas las peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.</p>	<p><i>solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 24 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos. Los fondos ubicados en la sede de Alcalá se servirán en las salas de la sede de Recoletos en los mismos plazos, a partir de las 16 horas del día siguiente a la petición.</i></p>
----------------------------------	--	--	--

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

## 2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario

[Referencia ISO/28118, A.3.4]

	Dato de 2017	Dato de 2018	Compromiso de la Carta de Servicios
Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total (para el cálculo del indicador se ha tenido en cuenta el dato de solicitudes tramitadas o cursadas).	En 2017 se cursaron un total de 2.968 solicitudes de préstamo interbibliotecario. De ellas, en 2.865 (un 96,5%) se cumplió el compromiso de la Carta.	En 2018 se cursaron un total de 2.673 solicitudes de préstamo interbibliotecario. De ellas, en 2.566 (un 96%) se cumplió el compromiso de la Carta.	<i>Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.</i>

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos, sistema automatizado GTBib-SOD.

## 2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía

	Dato de 2017	Dato de 2018	Compromiso de la Carta de Servicios <sup>11</sup>
Número de presupuestos de reprografía conformados o enviados en el plazo establecido en la Carta de Servicios	Sobre un total de 4.810 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.712 (97,96% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la	Sobre un total de 5.054 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.707 (93,13% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, siempre que las solicitudes reúnan los requisitos necesarios.</i>

<sup>11</sup> Los compromisos de los plazos de respuesta han sido modificados tras la última actualización de la Carta de Servicios (Resolución de 16 de enero de 2018, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca Nacional de España). El plazo de respuesta en el envío de presupuestos de reprografía ha pasado de 15 a 10 días hábiles. El plazo de respuesta en la atención de las solicitudes de reproducción a partir de la recepción del pago ha pasado de 40 a 20 días hábiles.

	Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo establecido en la Carta de Servicios y porcentaje sobre el total	Sobre un total de 6.910 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 6.758 casos, es decir, en el 97,8% de los casos.	Sobre un total de 7.088 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago en 5.493 casos, es decir, en el 77,5% de los casos.	<i>Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago.</i>

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

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

[Referencia ISO/28118, A.6.2]

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2017	Dato de 2018	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 92% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría —el 70%—, en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 123 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2017.	El 94,29% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría —el 67 %—, en menos de 24 horas.  Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 105 consultas recibidas entre el 26 de octubre y el 14 de noviembre de 2018.	<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 2017	Dato de 2018	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 99% (480 de los casos) en una muestra de 484 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2017.	Se ha cumplido en el 100% (338 casos) en una muestra de 338 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 2018.	<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 2017	Dato de 2018	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	85% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 366 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2017.	100% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 130 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2018.	<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 2017	Dato de 2018	Compromiso de la Carta de Servicios
Frecuencia de actualización de la página web	La web se actualiza de manera permanente.		<i>Actualizar diariamente la información de la página web e indicar las novedades.</i>

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

### 3. DIFUSIÓN CULTURAL

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

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2017	Dato de 2018	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	<p>Boletines enviados por vía electrónica con una semana de antelación al mes de referencia: 11 boletines mensuales.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 162 comunicaciones electrónicas enviadas con una semana de antelación.</p> <p>Casos en los que sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%.</p>	<p>Se han enviado 10 boletines informativos de las actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 83 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 11.923 personas.</p> <p>En todos los casos se ha cumplido con el compromiso de la</p>	<i>Informar, en formato impreso o virtual, como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales de la Institución.</i>

		carta de servicios: 100%.	
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: 652 Visitas segundo semestre: 436	Visitas primer semestre: 667 Visitas segundo semestre: 434	<i>Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones patrimoniales, con una frecuencia mínima de 100 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas.</i>
Número de asistentes a visitas guiadas	20.232 asistentes	21.019 asistentes	
Número de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE	7 exposiciones (además hubo 6 muestras bibliográficas)	7 exposiciones	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 6 al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE.</i>
Número de visitantes a las exposiciones temporales (no incluye los visitantes a muestras bibliográficas ni a las exposiciones del Museo de la BNE)	132.563 visitantes	157.124 visitantes	
Número de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el año en el Museo de la BNE	13 exposiciones	7 exposiciones	<i>Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en el Museo de la BNE.</i>
Número de visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE	124.664 visitantes	79.490 visitantes	

Actos culturales	83 actos culturales	93 actos culturales	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 40 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>
Talleres en el Museo de la BNE	386 talleres	135 talleres	
Número de asistentes a actos culturales	10.117 asistentes	9.178 asistentes	
Número de asistentes a talleres en el Museo de la BNE	10.704 asistentes	2.750 asistentes	

Fuente: Datos de la Dirección Cultural.

## 4. POTENCIAL Y DESARROLLO

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

Convenios vigentes	A 31 de diciembre de 2017	A 31 de diciembre de 2018
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	11	4

Convenios de carácter técnico profesional	35	30
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	22	20
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	20	21
<b>Total</b> (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	<b>88</b>	<b>75</b>
<b>Convenios firmados</b>	<b>Durante 2017</b>	<b>Durante 2018<sup>12</sup></b>
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	2	—
Convenios de carácter técnico profesional	10	4
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	0	—
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	10	4
<b>Total</b> (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	<b>22</b>	<b>8</b>

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos.

#### 4.2. PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN PROYECTOS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA NACIONALES O INTERNACIONALES

[Referencia ISO/28118, A.7.4]

Dato de 2017	Dato de 2018
--------------	--------------

<sup>12</sup> 12 convenios se encuentran en proceso de tramitación a 31 de diciembre de 2018.

<p>Un 5% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 23 personas que participan en 28 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.</p>	<p>Un 7% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.</p> <p>En total son 29 personas que participan en 49 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.</p>
---	---

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos.

#### 4.3. PORCENTAJE DE PERSONAL DE PLANTILLA EN EL DESARROLLO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

[Referencia ISO/28118, A.7.1]

Dato de 2017	Dato de 2018
<p>Un 13% 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 14 desarrolladores, técnicos de sistemas y comunicaciones, técnicos de soporte a equipos informáticos y personal auxiliar.</li> <li>Un equipo de 42 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica (incluyendo el personal de los laboratorios de digitalización), el desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos, y la gestión del depósito legal de las publicaciones en línea.</li> </ul>	<p>Un 13% 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 comunicaciones, técnicos de soporte a equipos informáticos y personal auxiliar.</li> <li>Un equipo de 40 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica (incluyendo el personal de los laboratorios de digitalización), el desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos, y la gestión del depósito legal de las publicaciones en línea.</li> </ul>

Fuente: Datos de la División de Procesos y Servicios Digitales 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 2017	Dato de 2018
<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Cultura y Deporte: 13.652,5 horas (un promedio</p>	<p>Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Cultura y Deporte: 11.885 horas (un promedio de</p>

de 31,10 horas de formación por empleado). No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos: INAP, etc.	28,30 horas de formación por empleado). No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos: INAP, etc.
--	---

Fuente: Datos del Área de Recursos Humanos y Materiales.

#### 4.5. PORTAL DATOS.BNE.ES

	Dato de 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
Visitas	899.257	900.856	0,18%
Usuarios («visitantes únicos»)	713.944	732.397	2,58%
Páginas vistas	1.964.904	2.031.263	3,38%

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

#### 4.6. SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES

Dato de 2017	Dato de 2018	Variación en 2018
447.197	477.300	6,73%

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

## 5. REFERENCIAS

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

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020



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

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.