

ANEXOS

INDICADORES 2021

ORGANIGRAMA
A 31/12/2021

INDICADORES 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	216
1. EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES	217
1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados	217
1.1.1. Incremento de las colecciones	217
1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal	219
1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones	220
1.2. Preservación de las colecciones	220
1.2.1. Documentos revisados	220
1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación	221
1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos	221
1.3. Accesibilidad de las colecciones	222
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones	222
1.3.2. Crecimiento del catálogo por tipo de materiales respecto del año anterior	222
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones	223
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital	224
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional	225
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta	226
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia	226
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura	226
2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura	228
2.1.3. Consultas al OPAC	228
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica	228

2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital	229
2.1.6. Visitas a la web	229
2.1.7. Carnés de usuarios	229
2.1.8. Préstamo de fondos a usuarios	230
2.1.9. Reprografía	230
2.1.10. Préstamo interbibliotecario	230
2.1.11. Formación de usuarios	230
2.2. Tiempos de respuesta	231
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos	231
2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario	232
2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía	232
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto	233
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial	234
3. Difusión cultural	236
3.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción	236
3.2. Publicaciones de la BNE	237
4. Potencial y desarrollo	238
4.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año	238
4.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales	239
4.3. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla	239
4.4. Portal Datos.bne.es	239
4.5. Seguidores en medios sociales	240
4.6. Apariciones de la bne en los medios	240
5. Referencias	240

INTRODUCCIÓN

A continuación, se recogen los indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2021.

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

Desde 2015, se reflejan los datos del depósito legal electrónico, tras la entrada en vigor del Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea. Para la evaluación del depósito legal de publicaciones en línea se toman como referencia los indicadores de la norma *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*.

Madrid, marzo de 2022

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 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	385.747	2,98%	383.090	-0,69%
N.º de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	206.683	1,04%	194.066	-6,10%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	92.953	-18,88%	129.240	39,04%
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	46.961	-20,91%	64.492	37,33%
N.º de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	242.202	21,50%	212.598	-12,22%
N.º de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	12.872	-30,52%	6.581	-48,87%
N.º de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	12.872	-30,52%	6.581	-48,87%
N.º de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	3.256	1,88%	2.086	-35,93%
N.º de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	2.058	3,31%	1.317	-36,01%
N.º de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	21.288	-21,21%	21.413	0,59%

Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	10.999	-18,96%	10.735	-2,40%
N.º de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	4.168	-9,33%	3.878	-6,96%
N.º de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	3.891	-3,83%	3.524	-9,43%
N.º de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.996	28,34%	4.326	-38,16%
N.º de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	6.996	28,34%	4.308	-38,42%
N.º de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	2.012	9,05%	2.968	47,51%
N.º de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	1.026	12,62%	1.638	59,65%

Ingresos por compra	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	5.924	112,79%	4.566	-22,92%
N.º de documentos (títulos) ingresados por compra	5.322	193,87%	1.959	-63,19%
Ingresos por donativo	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	60.928	-8,33%	64.686	6,17%
N.º de documentos (títulos) ingresados por donativo	49.559	-20,43%	59.847	20,76%
Ingresos por canje	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	816	61,58%	1.887	131,25%
N.º de documentos (títulos) ingresados por canje	490	127,91%	1.012	106,53%

	Dato de 2020	Dato de 2021
Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Ejemplares recibidos: 816 Ejemplares enviados:163	Ejemplares recibidos: 1.887 Ejemplares enviados: 180

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

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	251,34 TB	18,81%	312 TB	24,13%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de URL únicas archivadas	1.568.028.400	44,22%	2.072.537.056	32,17%
Número de publicaciones en línea depositadas	12.497	24,00%	26.104	108,88%

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 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	927	-74,97%	1.193	28,69%

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

	Dato de 2020	Dato de 2021
Porcentaje de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total	43,14%	62,15%

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 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	0,57 €	-3,12 €	7,54 €	6,97 €
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 28.388,32 € Número de descargas: 32.080 Coste por descarga: 0,88 €	0,15 €	Coste total: 28.572,57 € Número de descargas: 34.793 Coste por descarga: 0,82 €	-0,06 €
Valor económico de los donativos ingresados	310.067,95 €	-67,51%	2.408.505 €	676,77%
Valor económico de los ingresos por canje	7.841,00	66,62%	15.271,20 €	94,76%

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 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de documentos (ejemplares físicos) revisados ¹	5.389	-35,93%	3.971	-26,31%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

¹ 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 conservación²

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de documentos (ejemplares físicos) tratados ²	3.329	-39,69%	3.647	9,55%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos [Referencia ISO/28118, A.8.3]

Total m² de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje

Las condiciones ambientales del 100% de los depósitos de las sedes de Recoletos y Alcalá son controladas con termohigrógrafos electrónicos. Los datos son tratados informáticamente y analizados por un ingeniero técnico del Área de Seguridad y Mantenimiento. Mensualmente son supervisados por el Laboratorio de Restauración.

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

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

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

² *Ídem*

1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES

1.3.1. Colocación correcta de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

Dato de 2020	Dato de 2021
Número total de documentos recontados: 117.934	Número total de documentos recontados: 270.084
Número total de documentos pendientes de localizar: 43	Número total de documentos pendientes de localizar: 21
El 99,96 % de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.	El 99,99 % de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.

Fuente: Datos del recuento anual de fondos.

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

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2020 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Crecimiento en 2020	Dato a 31 de diciembre de 2021 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Crecimiento en 2021
Monografías modernas	3.402.179 (67.451 altas)	1,98%	3.486.742 (89.074 altas)	2,49%
Libros antiguos hasta 1830	192.793 (2.074 altas)	1,03%	200.086 (6.799 altas)	3,78%
Revistas y periódicos	181.611 (1.635 altas)	0,74%	184.969 (3.546 altas)	1,85%
Mapas y planos	114.176 (2.184 altas)	1,93%	118.322 (3.887 altas)	3,63%
Dibujos, grabados y fotografías	540.518 (27.255 altas)	5,20%	567.557 (26.655 altas)	5,00%
Grabaciones sonoras	408.256 (7.414 altas)	1,69%	472.802 (65.766 altas)	15,81%

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2020 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Crecimiento en 2020	Dato a 31 de diciembre de 2021 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	Crecimiento en 2021
Partituras	252.151 (13.566 altas)	5,57%	259.865 (8.054 altas)	3,06%
Manuscritos y documentos	72.954 (3.808 altas)	5,44%	80.497 (7.522 altas)	10,34%
Videograbaciones	138.146 (2.534 altas)	1,69%	143.500 (5.521 altas)	3,88%
Total bibliográficos	5.405.816 (128.647 altas)	2,37%	5.617.732 (222.618 altas)	3,92%
Fondos	11.585.136 (220.829 altas)	1,88%	11.805.078 (328.769 altas)	1,90%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones [Referencia ISO/28118, A.9.1]

	Dato de 2020	Dato de 2021
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	Entre 8,4 € y 9,9 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia	Entre 8,4 € y 9,9 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia

	Dato de 2020	Dato de 2021
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	9,79 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. No se incluye tratamiento de fondos.	9,64 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. No se incluye tratamiento de fondos.
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyecto de catalogación compartida)	5,06 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.	6,25 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital [Referencia ISO/28118, A.5.1-A.5.2]

Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Títulos disponibles a 31 de diciembre	226.037	1,58%	230.011	1,76%
Páginas disponibles a 31 de diciembre	29.430.055	1,95%	29.959.914	1,80%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	3.520	37,34%	3.974	12,90%
Páginas nuevas disponibles (incremento)	563.612	-1,09%	529.859	-5,99%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Títulos disponibles a 31 de diciembre	2.413	0,04%	2.413	0,00%
Páginas disponibles a 31 de diciembre	72.488.326	4,96%	72.488.326	0,00%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	1	-99,61%	0	-100,00%
Páginas nuevas disponibles (incremento)	3.427.160	-67,07%	0	-100,00%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional [Referencia ISO/28118, A.2.1]

Datos de 2020	Datos de 2021
<ul style="list-style-type: none"> Se han incorporado 41.071 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 80,31 % de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020. Se han incorporado 428 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 73,60 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020. Se han incorporado 833 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 94,60 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020. Se han incorporado 625 altas de registros bibliográficos de música impresa en la Bibliografía Española. El 67,20 % de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2019 o 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han incorporado 35.381 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 84,69% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2020 o 2021. Se han incorporado 749 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 66,62% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2020 o 2021. Se han incorporado 858 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 95,45% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2020 o 2021. Se han incorporado 893 altas de registros bibliográficos de música impresa en la Bibliografía Española. El 59,57% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2020 o 2021.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: USO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

2.1. USO DE SERVICIOS PRESENCIALES Y A DISTANCIA

2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura³

[Referencia ISO/28118, A.4.3]

Tasa de ocupación	Dato de 2020	Dato de 2021
Global	20,44%	16,08%
Mañanas de lunes a viernes	24,22%	17,29%
Tardes de lunes a viernes	16,20%	14,78%
Sábados	CERRADO	CERRADO

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2021: del 15 al 26 de noviembre (ambos inclusive) en intervalos horarios de máxima afluencia de usuarios. No se han recogido datos de sábados al permanecer las salas cerradas debido a las medidas adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19.

Tasa de ocupación mañanas de lunes a viernes	Dato de 2020	Dato de 2021
Salón de Lectura María Moliner	19,84%	16,13%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	17,14%	12,92%

³ En 2020 y 2021, los aforos disponibles en las salas de lectura se han visto reducidos por distintas circunstancias: en 2020 y hasta septiembre de 2021, debido a las medidas adoptadas por la crisis sanitaria, y a partir de octubre de 2021, debido a las obras de mantenimiento acometidas en el edificio de Recoletos. Estas reducciones de aforo afectan al cálculo de los porcentajes de ocupación, y deben tenerse en cuenta a la hora de comparar los resultados anuales. Por este motivo, para realizar el cálculo de este indicador para el ejercicio 2021, se han tenido en cuenta los datos obtenidos en el muestreo, además de las estimaciones y observaciones de las distintas salas. En algunos casos, como por ejemplo, en la sala Goya, se ha repetido la situación de 2020.

Tasa de ocupación mañanas de lunes a viernes	Dato de 2020	Dato de 2021
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	57,78%	36,67%
Sala Cervantes	36,67%	25%
Sala Goya	65,56%	65,56%
Sala Barbieri	21%	16,25%
Sala de Alcalá	12,5%	6,25%
Sala de Información Bibliográfica - SDB	CERRADO	CERRADO
En la BNE	24,22%	17,29%

Tasa de ocupación tardes de lunes a viernes	Dato de 2020	Dato de 2021
Salón de Lectura María Moliner	16,43%	13,32%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	11,43%	9,17%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	CERRADO	31,67%
Sala Cervantes	14,17%	18,75%
Sala Goya	38,89%	38,89%
Sala Barbieri	2%	30%
Sala de Alcalá	CERRADO	CERRADO
Sala de Información Bibliográfica - SDB	CERRADO	CERRADO
En la BNE	16,20%	14,78%

2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de visitas de usuarios a las salas ⁴	35.334	-66,12%	36.398	3,01%

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

2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Número de sesiones	1.298.068	-9,65%	1.312.237	1,09%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)	4.789.240	-24,57%	4.769.681	-0,41%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica

[Referencia ISO/28118, A.5.3]

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Visitas	1.927.667	29,25%	1.352.283	-29,85%
Usuarios	1.142.696	30,41%	854.783	-25,20%
Páginas vistas	9.967.089	29,63%	7.460.816	-25,15%
Documentos descargados	7.369.581	21,50%	2.209.491 ⁵	

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.⁵

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

⁵ Este año se ha detectado un error en la toma de este dato, que ahora se ha corregido, por lo que se observará un desfase considerable con respecto a los datos de años anteriores.

2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Visitas	1.001.517	19,85%	1.648.378	64,59%
Usuarios	433.068 ⁶	-1,78%	1.066.652	146,30%
Páginas vistas	11.124.798	11,52%	10.526.039	-5,38%
Documentos descargados	3.924.502	8,83%	2.403.750	-38,75%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Visitas	8.693.901	27,25%	7.895.998	-9,18%
Usuarios	5.316.973	42,87%	4.714.754	-11,33%
Páginas vistas	43.966.411	13,21%	38.792.433	-11,77%

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

2.1.7. Carnés de usuarios

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Carnés (nuevos carnés emitidos)	3.218	-63,24%	2.949	-8,36%
Carnés vigentes a 31 de diciembre	28.604	-19,54%	21.636	-24,36%

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

⁶ Subsanao error en el dato del informe de 2020.

2.1.8. Préstamo de fondos a usuarios

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Préstamos a usuarios	87.310	-59,48%	80.850	-7,40%
Peticiones anticipadas	28.516	-25,64%	40.246	41,13%

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

2.1.9. Reprografía

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Solicitudes gestionadas	6.578	-12,32%	7.318	11,25%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.1.10. Préstamo interbibliotecario

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas incluyendo las canceladas o rechazadas)	688	-70,66%	325	-52,76%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.1.11. Formación de usuarios

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	23	-80,34%	1	-95,65%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	123	-80,23%	36	-70,73%

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

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 2020	Dato de 2021	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	En 2020 y 2021, debido a las medidas adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, se han suprimido temporalmente las peticiones directas de fondos, y se han sustituido por peticiones anticipadas que se sirven a los usuarios bajo cita previa (véase el indicador sobre tiempos de respuesta en peticiones anticipadas a continuación).		Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos.
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total	96,79% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 685 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2020. 663 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.	99,74% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 757 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en dos semanas de actividad normal de noviembre de 2021. 755 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.	Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 24 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos. Los fondos ubicados en la sede de Alcalá se servirán en las salas de la sede de Recoletos en los mismos plazos, a partir de las 16 horas del día siguiente a la petición.

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

2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario [Referencia ISO/28118, A.3.4]

	Dato de 2020	Dato de 2021	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 2020 se cursaron un total de 688 solicitudes de préstamo interbibliotecario. De ellas, en 687 (un 99,85%) se cumplió el compromiso de la Carta.	En 2021 se cursaron un total de 325 solicitudes de préstamo interbibliotecario. En todas ellas (el 100%) se cumplió el compromiso de la Carta.	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.

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía

	Dato de 2020	Dato de 2021	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 4.709 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.308 (91,48% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	Sobre un total de 5.892 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 5.645 (95,81% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	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.

	Dato de 2020	Dato de 2021	Compromiso de la Carta de Servicios
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 6.578 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 5.140 casos, es decir, en el 78,14 % de los casos	Sobre un total de 7.318 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 5.818 casos, es decir, en el 79,50% de los casos.	Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago.

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 2020	Dato de 2021	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 79,39% de las consultas se han respondido dentro del plazo de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos). Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 131 consultas recibidas en el mes de octubre de 2020.	El 94,62% de las consultas se han respondido dentro del plazo de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos). Porcentaje obtenido a partir de la muestra de 1.916 consultas respondidas en 2021.	Responder las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.

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 2020	Dato de 2021	Compromiso de la Carta de Servicios
<p>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</p>	<p>Se ha cumplido en el 100% (36 casos) en una muestra de 36 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las salas especiales y en la sala de Alcalá de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2020.</p> <p>En 2020, debido a las medidas de nueva normalidad adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, la provisión de información bibliográfica directa se ha mantenido de manera presencial en las salas especiales (Sala Goya, Sala Cervantes y, sala Barbieri) y en la sala de Alcalá de Henares.</p> <p>Las salas generales (Salón de Lectura María Moliner, Sala de Prensa y Revistas Larra, y Sala de Información Bibliográfica y Documentación Bibliotecaria) han proporcionado este servicio únicamente en remoto. Los tiempos de respuesta de las peticiones de información bibliográfica en remoto se miden en el indicador correspondiente (véase el apartado 2.2.4 de este informe).</p>	<p>Se ha cumplido en el 98,94% (93 casos) en una muestra de 94 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las salas de la BNE en dos semanas de actividad normal en noviembre de 2021.</p>	<p>Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.</p>

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

Tiempos de respuesta en la provisión de información general	Dato de 2020	Dato de 2021	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	En 2020 y 2021, debido a las medidas adoptadas por la crisis sanitaria COVID-19, la provisión de información general se ha realizado con cita previa, por lo que no se han producido desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.		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.

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

3. DIFUSIÓN CULTURAL

3.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CULTURAL Y SU PROMOCIÓN ⁷

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2020	Dato de 2021	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	Se han enviado 11 boletines informativos de las actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios. Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 41 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 10.356 personas. En todos los casos sí se ha cumplido con el compromiso de la Carta de Servicios: 100%	Se han enviado 11 boletines informativos de las actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios. Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 78 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 10.629 personas. En todos los casos sí se ha cumplido con el compromiso de la Carta de Servicios: 100%	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.
Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre	Visitas primer semestre: 285 Visitas segundo semestre: 0	Visitas primer semestre: 0 Visitas segundo semestre: 98	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.
Número de asistentes a visitas guiadas	5.037 asistentes	864 asistentes	
Número de exposiciones temporales con fondos propios de la BNE (no incluye las realizadas en el Museo de la BNE)	7 exposiciones	8 exposiciones ⁶	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.
Número de visitantes a las exposiciones temporales (no incluye los visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE)	111.953 visitantes	173.987 visitantes	

⁷ Además, se realizó una muestra bibliográfica.

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2020	Dato de 2021	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el año en el Museo de la BNE	2 exposiciones	El Museo de la BNE ha permanecido cerrado en 2021 por obras de remodelación	Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en el Museo de la BNE.
Número de visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE	26.305 visitantes		
Actos culturales	49 actos culturales	109 actos culturales	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.
Número de asistentes a actos culturales	3.071 asistentes	4.372 asistentes	
Talleres en el Museo de la BNE	30 talleres	El Museo de la BNE ha permanecido cerrado en 2021 por obras de remodelación	
Número de asistentes a talleres en el Museo de la BNE	718 asistentes		

Fuente: Datos de la Dirección Cultural.

3.2. PUBLICACIONES DE LA BNE

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Títulos publicados	13 títulos	-50,00%	47 títulos	261,54%

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 2020	A 31 de diciembre de 2021
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	2	0
Convenios de carácter técnico profesional	23	17
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	21	23
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	13	12
Total (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	59	52
Convenios firmados	Durante el año 2020	Durante el año 2021
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	0	0
Convenios de carácter técnico profesional	7	4
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	9	2
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	6	5
Total (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	22	11

Fuente: Datos del Área de Asuntos Jurídicos.

4.2. PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN PROYECTOS DE COOPERACIÓN
BIBLIOTECARIA NACIONALES O INTERNACIONALES
[REFERENCIA ISO/28118, A.7.4]

Dato de 2020	Dato de 2021
Un 12 % del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.	Un 8,22% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales.
En total son 44 personas que participan en 34 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.	En total son 29 personas que participan en 44 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.

Fuente: Datos de todas las unidades de la BNE.

4.3. TIEMPO DE ASISTENCIA A SESIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL
DE PLANTILLA [REFERENCIA ISO/28118, A.7.2]

Dato de 2020	Dato de 2021
Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE dentro de sus planes de formación: 10.913 horas (un promedio de 32,97 horas de formación por empleado).	Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE dentro de sus planes de formación: 5.023 horas (un promedio de 41,17 horas de formación por empleado).

Fuente: Datos del Área de Recursos Humanos y Materiales.

4.4. PORTAL DATOS.BNE.ES

	Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
Visitas	1.522.051	62,97%	1.474.917	-3,10%
Usuarios	1.263.332 ⁷	58,61%	1.230.335	-2,61%
Páginas vistas	3.251.807	54,30%	2.834.507	-12,83%

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

⁸ Subsanado error en el dato del informe de 2020.

4.5. SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES

Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
570.450	13,17%	635.771	11,45%

Fuente: Datos del Gabinete de Prensa.

4.6. APARICIONES DE LA BNE EN LOS MEDIOS⁹

Dato de 2020	Variación en 2020	Dato de 2021	Variación en 2021
11.125	-10,83%	16.500	48,31%

Fuente: Datos del Gabinete de Prensa.

5. REFERENCIAS

Biblioteca Nacional de España. Carta de Servicios

https://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/cartasservicio.htm?id=CARTASSERVICIO_7&lang=es&fcAct=Wed May 25 12:06:29 CEST 2022

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020

<http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/2021-plan-estrategico-bne.pdf>

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2021-2025

<http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/2021-plan-estrategico-bne.pdf>

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.

International Organization for Standardization. ISO 21248:2019, Information and documentation. Quality assessment for national libraries. ISO, 2019.

⁹ Se recoge el número de apariciones de la BNE en noticias, entrevistas, reportajes y crónicas tanto en medios impresos como audiovisuales, radios y digitales.



