



---

**Anexo II**  
**Modelo de cuestionario y relación de respuestas obtenidas**

---

## NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD:

### **ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO**

Se presentan una serie de acciones en materia de gestión bibliotecaria y dos bloques de columnas a la derecha. En el primer bloque pedimos que indiques si aquéllas se llevan, o han llevado, a cabo en la biblioteca **durante los tres últimos años**:

**NO**: si la acción no se ha llevado a cabo o es desconocida

**PARCIALMENTE** : si existe o se ha llevado a cabo en alguna biblioteca del campus o de forma parcial

**SÍ**: si la acción se ha llevado a cabo

En la segunda columna te pedimos que valores de 1 a 5 la importancia que atribuyes a cada una de las acciones.

## 1. COLECCIÓN

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Existe programa escrito de gestión de la colección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realiza una evaluación sistemática de los proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realiza una evaluación sistemática del uso de la colección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se emplean nuevas formas de relación con los proveedores: ej. suministro de información a usuarios bajo perfiles de interés, entrega de libros con los registros catalogados, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca ha creado o participado en la creación de colecciones de documentos electrónicos y digitales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se han desarrollado iniciativas para la obtención de recursos económicos adicionales al presupuesto ordinario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

## 2. ACCESO

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Hay iniciativas documentadas de mejora respecto a sistemas de reservas, renovaciones etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe el servicio de "reserva académica" de libros recomendados o mas usados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hay servicios sobre las colecciones específicos para los alumnos: bibliografías de materias, materiales de cursos, dossier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hay servicios sobre las colecciones específicos para investigadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha llevado a cabo alguna remodelación sustancial de edificios y espacios físicos de biblioteca en los tres últimos años.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existen facilidades para usuarios con discapacidad: Impresora Braille, TYPHO libro, WWW accesible para usuarios con discapacidad visual, soluciones en el entorno de SW, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se trabaja sistemáticamente en el desarrollo de enlaces full-text a los materiales de la colección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realiza suministro directo de artículos al investigador vía e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

## 3. ATENCIÓN AL USUARIO

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Existen servicios específicos de atención personalizada a usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal cualificado se ubica físicamente en espacios fácilmente accesibles al usuario de las salas de lectura (no en despachos separados totalmente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realizan evaluaciones sistemáticas del grado de satisfacción y expectativas del usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe un plan escrito de promoción y difusión de los servicios de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe una "Carta de servicios" de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe un procedimiento escrito específico para el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

#### 4. CULTURA INFORMACIONAL E INNOVACIÓN

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Se han desarrollado proyectos o programas específicos en materia de cultura informacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe un programa planificado y escrito para formación de usuarios de 1er y 2º ciclo en el uso de los servicios de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe un programa planificado y escrito para formación de usuarios investigadores en el uso de los servicios de biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca ha participado en proyectos de investigación o innovación tecnológica en el ámbito de la biblioteconomía, documentación y gestión de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

#### 5. COOPERACIÓN

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
La biblioteca participa en consorcios de compra de recursos de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos de almacenamiento compartido con otras universidades o instituciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos de creación de colecciones digitales con otros centros o instituciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos con otros centros NO bibliotecarios (organismos públicos, ONG, asociaciones etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

## 6. ENTORNO ORGANIZATIVO

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Existe un plan estratégico operativo elaborado en los tres últimos años	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existen por programas escritos sistemáticos de mejora de la calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se han realizado cambios funcionales en el diseño del organigrama de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se han desarrollado manuales funcionales de procesos y procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe una Intranet específica al servicio del trabajo de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos conjuntos con los servicios informáticos de la universidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos transversales con otros servicios de la Universidad (distintos del servicio de informática)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos de educación virtual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca participa en proyectos de renovación de la enseñanza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca ha realizado procesos de evaluación o autoevaluación de la calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca está directamente implicada en algún proceso de certificación de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca cuenta con una herramienta "cuadro de mandos" para el control, y seguimiento de su gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca emplea un sistema de control de costes para el seguimiento contable y presupuestario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se realiza de forma sistemática un proceso de "benchmarking" – comparación de indicadores - con otras bibliotecas de referencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

## 7. PERSONAL

ACCIONES	NO	Parcialmente	SI	1	2	3	4	5
				Nada importante → Muy importante				
Existen mecanismos de trabajo en grupo en el participan todas las categorías del personal de la biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha definido por escrito una política de promoción profesional del personal de la biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe una política definida de comunicación interna en la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se han realizado evaluaciones sobre el clima laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe un plan por escrito de formación continua del personal de la biblioteca a partir de un estudio de necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se fomenta y realiza un seguimiento de las publicaciones, y comunicaciones de los profesionales de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se fomenta la formación interdisciplinar en ámbitos distintos al de la biblioteconomía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal participa en la fijación de objetivos anuales de la biblioteca y seguimiento del cumplimiento de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La biblioteca ha fomentado o participado en el intercambio de profesionales con bibliotecas universitarias extranjeras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indica otras acciones que consideras de interés, o incluye tus comentarios a este apartado:*

## RELACION DE RESPUESTAS OBTENIDAS

Universitat Autònoma de Barcelona	UAB
Universidad de Alcalá	UAH
Universitat d'Alacant	UAL
Universidad Autónoma de Madrid	UAM
Universidad Antonio de Nebrija	UAN
Universidad de Burgos	UBU
Universidad de Cádiz	UCA
Universidad Carlos III de Madrid	UCAR
Universidad Europea de Madrid-CEES	UCEES
Universidad Complutense de Madrid	UCM
Universidad de Castilla-La Mancha	UC-M
Universidad de Cantabria	UCN
Universidad de Córdoba	UCO
Universidad de Deusto	UDE
Universitat de Lleida	UDL
Universidad de Extremadura	UEX
Universitat de Girona	UGI
Universidad de Granada	UGR
Universitat Jaume I	UJCS
Universidad de León	ULE
Universidad de Mondragón	UMO
Universidad de Murcia	UMU
Universidad de Navarra	UNAV
Universidad Nacional de Educación a Distancia	UNED
Universidad de Oviedo	UOV
Universitat Politècnica de Catalunya	UPC
Universidad Politécnica de Cartagena	UPCT
Universitat Pompeu Fabra	UPF
Universidad Politécnica de Madrid	UPM
Universidad Pontificia de Salamanca	UPSA
Universidad del País Vasco	UPV
Universidad Politécnica de Valencia	UPVA
Universidad de La Rioja	URI
Universitat Ramon Llull	URLL
Universitat Rovira i Virgili	URV
Universidad de Sevilla	USE
Universidad SEK	USEK
Universidade de Santiago de Compostela	USTC
Universitat de Vic	UV
Universidad de Valladolid	UVA
Universitat de València	UEVG
Universidade de Vigo	UVI
Universidad de Zaragoza	UZA