



**Biblioteca**  
**Universidad Zaragoza**

# ¿Qué biblioteca queremos?

Informe del Grupo Focal  
con PDI del Campus de Teruel  
mayo 2022



Recognised by EFQM  
★★★★★ 2021



COMPROMETIDOS  
Universidad de Zaragoza

# ÍNDICE

01

Introducción

02

Focus Group

03

La actividad

04

Desarrollo

05

Conclusiones

06

El futuro

# INTRODUCCIÓN

Cada dos años, la BUZ realiza una encuesta de satisfacción al PDI de la Universidad de Zaragoza, enmarcada en su Sistema de Gestión de la Calidad. En 2021 se realizó siguiendo el modelo de ediciones anteriores y a través de la plataforma ATENEA de la UZ.

Sobre una población de 3578 PDI, se contabilizaron 238 respuestas, con una tasa de 6,71%, notablemente inferior a las de 2019 que fue de 11,64%.

Aunque la media de satisfacción fue alta en casi todos los ítems, la baja participación y algunas sugerencias realizadas en las preguntas abiertas hicieron que la BUZ se planteara las siguientes acciones de mejora:

- Por un lado, revisar y simplificar el cuestionario para posteriores encuestas.
- Por otro, utilizar otros métodos que ayudaran a precisar algunas de las puntuaciones de los bloques y a obtener la retroalimentación necesaria para responder con eficacia a las necesidades de los usuarios, como los Grupos Focales.

Por ello se decidió la realización de un Grupo Focal (Focus Group) con el PDI y para esta primera experiencia se eligió el Campus de Teruel, ya que:

- El Campus de Teruel reúne PDI representativo de casi todas las macroáreas.
- El PDI mostró una total disposición a participar en esta actividad.
- Contamos con el apoyo del personal de la Biblioteca del Campus, con su directora a la cabeza, que se encargaron de contactar con el profesorado y de buscar el lugar y el apoyo técnico necesario para su realización.

# GRUPO FOCAL

El Grupo Focal es una técnica de investigación cualitativa, que complementa la información obtenida en las encuestas de satisfacción, buscando retroalimentación con el usuario para:

- conseguir la información necesaria para realizar los cambios y las acciones de mejora.
- aclarar indefiniciones en algunos ítems de las encuestas.
- introducir nuevos datos o líneas de interés.

El grupo focal es de gran utilidad pues nos permite identificar necesidades, informar sobre comportamientos y reacciones ante un servicio, detectar y entender problemas.

Los grupos focales están formados por un grupo de personas que, con la ayuda de un moderador, opinan y debaten de manera distendida sobre un asunto.

El propósito de este Grupo Focal es conocer la opinión de un grupo de PDI, del Campus de Teruel y pertenecientes a diferentes macroáreas, sobre los servicios que la BUZ pone a su disposición y sobre la visión de la Biblioteca que querrían o desearían para el desarrollo de su actividad docente e investigadora.

Se realizó el 15 de mayo de 2021 en la Sala de Juntas del Vicerrectorado del Campus de Teruel. Se ha contado con la participación de distintas categorías de PDI, de diferentes áreas de conocimiento y con distintas necesidades. Se utilizó un formato de pregunta-respuesta y se reflexionó sobre la biblioteca, su personal, sus servicios y su futuro.

Se grabó la sesión solo con el propósito de realizar un análisis más preciso de la sesión. Esta grabación se destruirá tras su análisis.

Os presentamos el informe tras el estudio de los resultados de esta actividad.

La intención es repetir esta experiencia en otros campus o macroáreas de la Universidad de Zaragoza.



*El Campus de Teruel tiene representación de las 5 macroáreas, lo que le hace idóneo para el desarrollo de esta primera experiencia*

# LA ACTIVIDAD

## 01 Bienvenida y presentación

La Directora de la BUZ, acompañada de la Directora de la biblioteca del Campus de Teruel y de la responsable de Calidad (que actúa como secretaria) da la bienvenida a los participantes, presenta la actividad y agradece a los profesores su buena disposición para la realización de esta primera experiencia de Grupo Focal.

## 02 Propósito

Objetivos de la actividad:

- Obtener información sobre la opinión que tienen los participantes de la BUZ y los servicios que ofrece.
- Complementar los resultados de la encuesta de satisfacción del PDI.
- Mejorar los servicios de la BUZ.

## 03 Reglas de trabajo

- Duración de la actividad: 1 hora y media.
- La sesión se grabará (para análisis interno) y posteriormente será destruida.
- No hay respuestas correctas o incorrectas: los participantes deben sentirse libres para dar su opinión.
- Se procurará no extenderse en las intervenciones.

## 04 Logística materiales necesarios

- Lugar: Una sala de reuniones bien iluminada, cómoda, sin ruido.
- Equipo de grabación.
- Cartulinas identificadores.
- Agua y algún refrigerio.

# DESARROLLO

Ronda de presentación de todos los participantes.

## Preguntas introductorias

Uso de la Biblioteca.

Cuando teneis una duda o pregunta sobre la biblioteca y sus servicios, ¿a dónde acudis?.

## Preguntas Focus (aclaratorias de la encuesta de satisfacción 2021)

Preguntas referidas a los Espacios.

Preguntas referidas a Colecciones.

Preguntas referidas a Adquisiciones

Preguntas referidas a Búsqueda de la información.

Preguntas referidas a Recursos Electrónicos.

Preguntas referidas a Página web y Portales.

Preguntas referidas a Préstamo.

Preguntas referidas al SOD.

Preguntas referidas a Formación.

## Preguntas de cierre

Preguntas referidas a resolución de quejas y sugerencias.

Preguntas referidas a la encuesta PDI 2021.

Preguntas referidas a la importancia de la biblioteca en su labor docente e investigadora.

Agradecimiento y cierre de la sesión.

# CONCLUSIONES:

A continuación se muestran las principales conclusiones que se extrajeron de la realización del Grupo Focal en el Campus de Teruel.

## Puntos fuertes

- Reconocimiento por parte de los participantes del **papel esencial de la biblioteca** para la docencia y la investigación.
- **Personal de la Biblioteca:** Buena atención. La directora del Campus es referente para solventar cualquier duda.
- **Servicios:**  
Satisfacción con la cobertura de las **colecciones:** tanto impresas como electrónicas.  
Satisfacción con el **préstamo:** plazo, número de ejemplares, renovaciones...  
Servicio de Obtención del Documento (**SOD**): satisfacción con la rapidez de este servicio.  
**Página Web:** fácil accesibilidad gracias a la sección "acceso rápido a..."

## Aspectos a mejorar

- Facilitar el **libre acceso** al fondo impreso.
- Mejorar la **difusión** al PDI de todos los servicios que la BUZ ofrece.
- Formación en el buscador **Alcorze** y estudio de posibles mejoras para conseguir mayor estabilidad en los resultados.
- Dar servicio de asesoramiento en **evaluación de la investigación**, acreditaciones y sexenios.
- Mayor difusión de los **cursos de formación** de la BUZ para el PDI (por ejemplo, sobre acceso en abierto y grabar los webinarios realizados).
- Revisión de la **Web de la BUZ** para mejorar su diseño de modo que se localice la información fácilmente (consideran que el exceso de información lo dificulta).
- Simplificar las encuestas o realizar otro tipo de actividades para conocer las necesidades o expectativas de los grupos de interés de la BUZ.

*La Biblioteca: un servicio en continua transformación*

# EL FUTURO

¿Y hacia dónde vamos ?



## 01 Compromiso

La biblioteca debe incrementar la ayuda al profesorado en su labor investigadora.



## 02 Compromiso

La biblioteca debe ir hacia los Centros de Recursos para la Docencia y el Aprendizaje (CRAI) con makerspaces y fondos en libre acceso.



## 03 Compromiso

La biblioteca debe realizar una campaña de comunicación y marketing sobre los servicios que ofrece al PDI.



## 04 Compromiso

La biblioteca debe mejorar la difusión de los cursos de formación al PDI y los dispondrá en abierto en la web o en las redes sociales de la BUZ.



# AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer en primer lugar al profesorado que de manera desinteresada participó en la sesión; les damos las gracias por su disponibilidad, por los comentarios aportados a las cuestiones planteadas y por demostrarnos que, en su labor docente e investigadora, la biblioteca desempeña un papel importante. Gracias, Javier, Ana, Ginesa, M<sup>a</sup> Carmen, José Manuel y Raúl, con vuestra ayuda podremos mejorar.

A M<sup>a</sup> Eugenia y a todo el equipo de la Biblioteca del Campus de Teruel (M<sup>a</sup> Teresa, M<sup>a</sup> del Carmen, Carolina, M<sup>a</sup> Pilar y María) ya que sin su apoyo no habiéramos podido realizar la actividad.

A Miguel, técnico de audiovisuales del Campus, por su profesionalidad y dedicación.

Y como no, gracias a nuestra compañeras del Comité de Calidad (Cruz, Esther y Eva), por su trabajo, rigor, profesionalidad y sus acertadas matizaciones antes, durante y después de la realización del primer grupo focal BUZ.

## Gracias por vuestro apoyo y dedicación.

Cristina y Ana,  
Directora BUZ y  
Responsable de Calidad BUZ