



Biblioteca
Universidad Zaragoza

Informe

¿Qué biblioteca queremos?

Focus Group con PDI del
Campus de Zaragoza
noviembre 2025

Índice

01.

Introducción

02.

Focus Group

03.

Propósito y objetivos

04.

Organización

05.

Desarrollo de la actividad

06.

Conclusiones

07.

Compromisos

01 Introducción

La BUZ cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que orienta su actividad hacia la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios. En este marco se desarrollan diferentes herramientas de evaluación que permiten medir la percepción sobre los servicios ofrecidos y reforzar la toma de decisiones basada en evidencias.

Entre estas herramientas destacan las encuestas de satisfacción, que se realizan de manera sistemática constituyendo un instrumento clave para conocer el grado de satisfacción de los principales grupos de interés de la biblioteca.

Este proceso continuo facilita la identificación de tendencias y oportunidades de mejora, y se complementa con la realización de grupos focales, metodología que permite profundizar en las respuestas obtenidas, matizar las valoraciones y obtener una retroalimentación cualitativa esencial para interpretar adecuadamente los resultados y orientar las acciones de mejora.



02 Focus Group

El Grupo Focal es una técnica de investigación cualitativa, que complementa la información obtenida en las encuestas de satisfacción. Es de gran utilidad pues nos permite identificar necesidades de servicio y 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 , 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.

En 2021 la BUZ comenzó a realizar esta actividad con el PDI del Campus de Teruel, que continuó en 2023 con el PDI de Huesca, para realizar con el de Zaragoza en 2025.



Propósito

Conocer la opinión que tiene un grupo de PDI de los campus de la Universidad en Zaragoza pertenecientes a diferentes macroáreas, sobre los servicios que la BUZ pone a su disposición y sobre la visión de la Biblioteca que desearían para el desarrollo de su actividad docente e investigadora.

Objetivo uno

Obtener información precisa que permita orientar los cambios necesarios y definir acciones de mejora, aclarando además aquellos ítems de la encuesta que presentaban indefiniciones.

Objetivo dos

Ampliar y complementar los resultados de la encuesta de satisfacción mediante la incorporación de nuevos datos, líneas de interés y aportaciones cualitativas.

Objetivo tres

Analizar en profundidad la experiencia de los usuarios, identificando los elementos que influyen en su percepción y generando, a partir de la discusión grupal, propuestas que contribuyan a mejorar los servicios ofrecidos.

Participantes

11 profesores de diferentes macroáreas de las Facultades de Educación, Derecho, Economía y Empresa, Ciencias de la Salud y de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura, repartidos en dos sesiones.

Día y hora

12 y 13 de noviembre, de 9:00 a 10:30 horas.

Lugar de celebración

Sala de Juntas del CIFICE.

Moderación de la reunión

Una bibliotecaria miembro del Comité de Calidad, acompañada de la Responsable de Calidad BUZ moderó la reunión.

Normas

- Duración de la actividad: 1 hora y media.
- La actividad será grabada para su análisis posterior en el Comité de Calidad y se eliminará tras su análisis.
- No hay respuestas correctas o incorrectas: los participantes deben sentirse libres para expresarse.
- Se procurará no extenderse en las intervenciones.
- Se realizará un informe posterior.

Dinámica de la reunión

Se utilizó un formato de pregunta-respuesta, siguiendo el esquema de los bloques de la encuesta al PDI (instalaciones, personal, servicios...) etc.

Tras el lanzamiento en mayo de 2025 de la encuesta de satisfacción al PDI y el posterior informe con los resultados en septiembre, se solicitó a las direcciones de las bibliotecas de Zaragoza que invitaran a su profesorado a participar en el grupo focal que se iba a realizar como se hizo en 2021 en Teruel y 2023 en Huesca.

Varios profesores respondieron a esta llamada y tras consensuar día y hora, se estableció que los 12 voluntarios se repartieran en dos sesiones (12 y 13 de noviembre), a las 9:00 horas en la Sala de Juntas del CIFICE. Esta sala es un espacio cómodo para este número de participantes y además dispone de un sistema de grabación fácil (las sesiones se graban (y posteriormente se destruyen) para ayudar al análisis por parte del Comité de Calidad).

Se prepara también un pequeño detalle para agradecer la participación (en este caso, una bolsa de tela con una estampación de la exposición de Artesanas del libro, un libro sobre el edificio Paraninfo y una selección de láminas para colorear de la colección de la BUZ).



Ambas reuniones siguieron una estructura similar:

Comienzo de la sesión: La moderadora presenta la actividad, su duración y las normas de participación.

Después todos los asistentes realizan una breve presentación sobre su trabajo en la universidad.

Seguidamente la moderadora da paso a las **preguntas introductorias de la actividad:**

- Qué relación mantienen con la biblioteca.
- Qué uso hacen de sus servicios.

Los participantes señalan que, además de los servicios habituales —préstamo, reservas, obtención de documentos, préstamo interbibliotecario o adquisición de bibliografía—, también utilizan y conocen otros recursos y servicios de la biblioteca, como la realización de los cursos de Competencias Digitales, la edición de revistas electrónicas UZ con OJS (Open Journal Systems), el acceso a recursos electrónicos y el apoyo que el personal bibliotecario ofrece en la preparación de sexenios de investigación y procesos de acreditación.



Bloque central

Tras las preguntas introductorias la moderadora comienza con el **bloque central** de preguntas del Focus Group que complementan la información obtenida en la encuesta de satisfacción, siguiendo el mismo esquema.

Instalaciones:

Todos coinciden en que una función de las instalaciones bibliotecarias es servir como salas de estudio para el alumnado. También consideran muy necesario disponer de espacios específicos para el trabajo en grupo.

En cuanto al profesorado, su presencia en la biblioteca es menor, aunque valoran la posibilidad de utilizar cabinas individuales cuando necesitan concentración.

También destacan la importancia de mantener el acceso libre a las colecciones, especialmente en titulaciones como Arquitectura, donde es imprescindible consultar con frecuencia revistas especializadas.

Propuestas de mejora planteadas por los participantes:

- Incorporar en la web información en tiempo real sobre la ocupación de las salas de trabajo en grupo, de modo que los miembros de la comunidad universitaria puedan dirigirse directamente a las que estén disponibles.
- Potenciar el uso de los espacios de la biblioteca como salas de exposiciones y para la realización de seminarios.



Préstamos, renovaciones:

Los participantes se muestran satisfechos con el número de ejemplares disponibles y los plazos de préstamo, así como con los avisos de vencimiento.

Señalan que el libro en papel está perdiendo peso en el ámbito de la investigación frente a los artículos y los recursos electrónicos, cuya importancia consideran creciente.

Valoran muy positivamente el servicio de préstamo de portátiles para el estudiantado, PDI y PTGAS. También expresan su satisfacción con el Servicio de Préstamo Interbibliotecario, que consideran rápido y eficaz. Algún profesor menciona el préstamo de semillas, aunque la mayoría desconocía su existencia.

Coinciden en que muchos de los servicios de la biblioteca son poco conocidos y que resulta necesario visibilizar su papel, que va mucho más allá de ser únicamente un espacio de estudio.

Propuestas de mejora planteadas:

- Mayor difusión de préstamos de otros tipo de objetos (portátiles, cargadores, semillas, dispositivos electrónicos...etc).
- Posibilidad de realizar actividades con o en la Biblioteca para complementar la docencia y reforzar contenidos de forma más lúdica y práctica.



Formación:

La mayoría conoce la formación que ofrece la FECYT sobre WOS y Scopus, pero desconocen la que imparte la Biblioteca.

Propuestas de mejora planteadas:

- Importancia de ofrecer formación sobre los servicios de la biblioteca en formatos breves y accesibles, como píldoras informativas o charlas de corta duración, sobre todo al PDI de nueva incorporación.
- Ofrecer formación sobre acreditación y sexenios en colaboración con profesores de cada macroárea.

Adquisiciones:

Existe bastante desconocimiento sobre los procedimientos de compra, quién debe solicitarlos y cómo tramitar desideratas, por lo que consideran necesario sistematizar todo el proceso.

También hay dudas sobre la adquisición de libros electrónicos más allá de los paquetes suscritos, así como un conocimiento limitado de las plataformas disponibles. En cuanto a bases de datos y revistas, la mayoría desconoce el conjunto de recursos suscritos.

Propuestas de mejora planteadas:

- Sistematizar el proceso de adquisición de libros por medio de pequeñas guías.
- Mayor información sobre recursos suscritos.
- Mayor presencia de libro electrónico.



Bibliografía recomendada (BR):

Les sorprende que la Bibliografía Recomendada haya desaparecido de la guía docente y consideran útil que pudiera consultarse mediante enlaces directos desde ella. Valoran positivamente que se informe al profesorado sobre el acceso y mantenimiento de la BR.

Propuesta de mejora planteada:

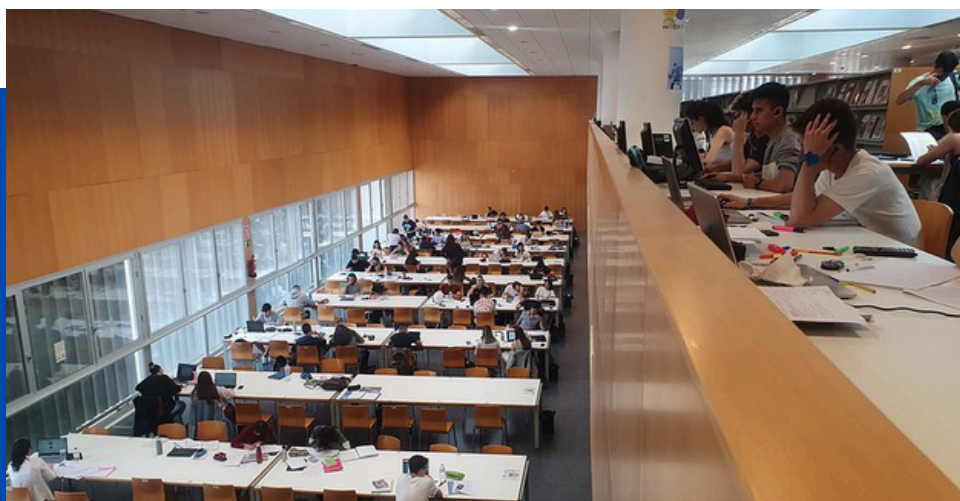
- Necesidad de establecer un protocolo claro para la compra de BR, ya que algunos docentes desconocen cómo solicitarla y no siempre distinguen qué títulos corresponden a la docencia y cuáles a la investigación.

Recursos electrónicos:

En general, están conformes con los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca, aunque consideran que sería deseable que se les consultara antes de realizar nuevas suscripciones. Algunos profesores señalan dificultades para acceder desde casa a bases de datos y artículos, mientras que otros utilizan la VPN sin problemas.

Propuesta de mejora planteada:

- Resultaría conveniente consultar al profesorado antes de suscribir nuevos recursos.



Acuerdos transformativos (APC's):

Existe un notable desconocimiento sobre los convenios para publicar en abierto más allá de los acuerdos con la FECYT, así como sobre los APC's que la Biblioteca pone a disposición del personal investigador. Un profesor señala que sería deseable contar con más convenios con editoriales de acceso abierto. En general, reconocen que conocen poco este ámbito y desconocían que la universidad, a través de la Biblioteca, ofrece un número limitado de APC's para facilitar la publicación en acceso abierto.

Propuesta de mejora planteada:

- Reforzar la información disponible sobre este tema.

Web, portales especializados:

Web: En general, consideran que la web de la biblioteca contiene demasiada información, lo que dificulta localizar lo que se busca. Valoran positivamente el apartado "Acceso rápido a...", pero creen necesario revisar el diseño. Señalan que el estudiantado ya no consulta webs y prefiere aplicaciones.

Portales: La mayoría desconoce los portales especializados que ofrece la biblioteca y, quienes los han usado, se sienten abrumados por la cantidad de información.

Propuestas de mejora planteadas:

Web:

- Revisar el diseño para hacerlo más claro y funcional.
- Disponer de una app propia o integrada en la de UNIZAR.

Portales:

- Elaboración de guía sencilla.
- Ofrecer pequeñas píldoras formativas o charlas al inicio del curso.

Búsqueda de información:

En la búsqueda de información, predominan Google y Google Scholar, y también recurren a Sci-Hub, ResearchGate y Zenodo, aunque también utilizan el buscador Alcorze.

Coinciden en la importancia de la Ciencia Abierta y valoran que la biblioteca la incluya en su estrategia.

Gestores bibliográficos:

Una parte del profesorado participante no utiliza ningún gestor bibliográfico. Otros emplean Mendeley —sobre todo la versión antigua— o Zotero, destacando sus ventajas (gratuito, de código abierto, cuenta con extensiones para navegadores, permite insertar citas y generar bibliografías en Word o Google Docs, y facilita el trabajo colaborativo mediante grupos). Algunos mencionaron haber probado ChatGPT para estas tareas, aunque sin buenos resultados.

Propuesta de mejora planteada:

Posibilidad de que la BUZ, junto con la profesora que impartió la formación al personal, ofreciera un MOOC sobre Zotero.

Personal de la biblioteca:

Todos coinciden en la excelente atención del personal, tanto en sus bibliotecas como en los Servicios Centrales.

Fin de la sesión:

La moderadora agradece nuevamente la participación desinteresada de los asistentes y destaca la importancia de la realización de estos grupos focales para complementar los resultados de las encuestas de satisfacción.

Puntos fuertes

- Papel de la biblioteca: Los participantes destacan su papel esencial en apoyo a la docencia y a la investigación, así como su función dinamizadora en la vida académica de los centros.
- Satisfacción con el préstamo: plazo, número de ejemplares, renovaciones...
- Satisfacción con los recursos.
- Satisfacción con el asesoramiento.
- Personal de la biblioteca muy bien valorado.

Aspectos a mejorar

- Reforzar la difusión entre el PDI de todos los servicios que ofrece la biblioteca.
- La revisión y optimización de la web para facilitar la localización de la información.
- Explorar otros métodos para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.



La realización del Grupo Focal unida a los resultados de la encuesta de satisfacción proporcionan un diagnóstico más detallado de las necesidades del PDI de UNIZAR junto a las áreas en las que la BUZ puede seguir mejorando.

En coherencia con este proceso de evaluación, se presentan unos compromisos que guiarán las acciones de mejora de los próximos meses.

- 1** Explorar la posibilidad de ofrecer información más completa sobre el número y características de las salas de trabajo en grupo para todos los miembros de la comunidad universitaria y, en la medida de lo posible, facilitar el acceso a datos actualizados sobre su ocupación.
- 2** Potenciar los espacios de la biblioteca como lugares de apoyo para actividades formativas y de trabajo con el alumnado.
- 3** Sistematizar, unificar y protocolizar los procesos de adquisición de libros.
- 4** Ofrecer formación al PDI en formatos breves, prácticos y accesibles.
- 5** Explorar vías para reforzar la asesoría mediante la colaboración de grupos mixtos entre personal bibliotecario y PDI.

Agradecimientos

Queremos agradecer, en primer lugar, a los profesores que, de manera desinteresada, accedieron a compartir con nosotros su visión de la biblioteca.

Sus aportaciones nos permiten seguir mejorando.

Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a los directores de las bibliotecas de los Campus de la Universidad en Zaragoza, que difundieron esta actividad entre el profesorado de sus centros y facilitaron la participación de representantes de las principales macroáreas de conocimiento.

También queremos agradecer a la dirección, servicio de Audiovisuales y al personal de conserjería del CIFICE, cuya amabilidad y colaboración hicieron posible el buen desarrollo de la actividad.

Muchas gracias a todos.

Dirección y Comité de Calidad de la BUZ

