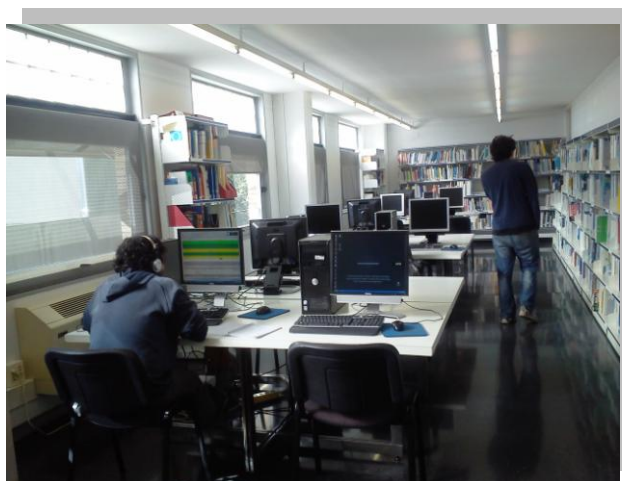


Enquesta 2013

Centre de Documentació Europea



0. Introducció

L'enquesta de satisfacció d'usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB es realitza des del 2007 mitjançant un qüestionari via web. En aquella ocasió, el nombre de respostes relatives al Centre de Documentació Europea (CDE) va ser 0 i es va evidenciar que el sistema via web no resultava operatiu per a aquest servei. L'any 2010 es va repetir amb idèntic resultat.

La problemàtica específica del CDE, respecte a la l'enquesta en línia, és que l'usuari només pot escollir una biblioteca per fer l'enquesta i són molt pocs els usuaris que identifiquen el CDE com la seva biblioteca principal. Per aquest motiu, es va decidir que l'any 2013 es passaria també el qüestionari de satisfacció en paper als usuaris presencials. Això ha suposat que s'han pogut recollir algunes enquestes en paper (10)-

Seguint la mateixa política que la resta de biblioteques, també es va fer més difusió de l'enquesta en línia .Això va comportar recollir 4 enquestes més.

En total s'han recollit 14 enquestes Aquesta és una na xifra més alta que els anys anteriors, però encara massa pobre per tal de poder arribar a conclusions significatives.

Per aquest motiu, i perquè la major part de les respostes provenen de personal docent i investigador, l'anàlisi de les dades ha obviat la tipologia dels usuaris.

Esperem que en futures ocasions s'arribin a recollir més enquestes i es puguin oferir quadres d'anàlisi més complets.

1. Tipologia d'usuaris

De les 14 respostes, 7 corresponen a professors-investigadors. 3 a alumnes de postgrau, 2 a personal UAB, 1 alumne de grau i 1 no s'ha identificat.

Respecte a la procedència: 9 són de la Facultat de Polítiques i Sociologia, 2 de la Facultat d'Economia i Empresa, 1 de la Facultat de Ciències de l'Educació i 1 no s'ha identificat.

2. Ús del Centre de Documentació Europea

Els principals motius de consulta són la recerca (9) i la realització de treballs (9), seguits de l'interès personal (6).

Respecte a si s'han consultat altres punts d'informació europea, ha hagut 5 respostes afirmatives. Pensem que és un percentatge massa alt, en relació al

nombre de CDEs existents (2 a la província de Barcelona i 5 a Catalunya) i que denotaria que els que han omplert l'enquesta són usuaris habituals de la documentació europea.

3. Coneixement dels serveis

En aquest requadre es pot veure el nombre d'usuaris que han fet valoració de cada servei. S'entén que sobre el que no opinen és o bé perquè no el coneixen, o bé perquè encara que el coneguin, no l'utilitzen i prefereixen no assignar cap puntuació:

:

SERVEIS	NOMBRE DE RESPOSTES	% CONEIXEMENT
Notícies UE-Butlletí del CDE	13	92,85
Fons bibliogràfic	11	78,57
Consultes presencials	10	71,42
Sumaris de revistes ...	9	64,28
Consultes virtuals	9	64,28
Taulell d'Anuncis	8	57,14
Facebook	6	42,85
Xerrades	6	42,85
Delicious	5	35,71
Estands	5	35,71
El Portal Dret de la UE	4	28,57

Els tres serveis més coneguts són *Notícies UE-Butlletí del CDE* (13), el fons bibliogràfic (11) i les consultes presencials (10).

El butlletí és el servei en línia més antic del Centre (2004) i que molt aviat va esdevenir un referent a la UAB i fora de la UAB, per tractar-se d'una recopilació que recull fonts molt diverses i que ofereix una visió molt completa de totes les polítiques de la UE en un sol producte.

Els altres dos serveis, el fons especialitzat i les consultes personalitzades, són encara més antics, ja que defineixen en essència la funció del CDE.

En definitiva, la llarga trajectòria dels tres serveis més coneguts és precisament el que els fa ser més coneguts..

El fet de què facebook no tingui una presència més alta, malgrat el seu alt nombre de seguidor (852), segurament està relacionat amb el fet de què el percentatge de gent que fa servir el facebook no és tan alt, almenys entre els

usuaris que han respost a l'enquesta. Segurament saben de la seva existència, però no opinen perquè no el fan servir.

Respecte al servei menys conegut, *El Portal de Dret de la UE* (4), segurament es deu a què és el producte més nou (2013) i per també per tractar-se d'un producte massa específic perquè interessi a molta gent. Possiblement necessitaria també que se li fes més difusió.

El penúltim lloc l'ocupen els estands, que són accions puntuals que es fan durant el mes de maig a les facultats i, per tant, s'haurien de considerar més aviat activitats i no serveis.

Respecte a *Delicious*, que és un eina excel·lent per atendre consultes, resulta difícil d'utilitzar per part dels usuaris, ja que es tracta d'una xarxa social molt poc coneguda i en la que es fàcil perdre's un cop comences a fer la cerca. En canvi, és un servei d'alt valor afegit, ja que la col·lecció del CDE compta de 6652 *links*, classificats en 748 *tags* i organitzats en 25 *tag bundles*. Segurament la col·lecció més extensa arreu del món sobre la UEⁱ

4. Valoració dels serveis, fons i equipaments

Les valoracions s'han establert de l'1 al 5, de manera que 1 equival a Dolent, 2 a Regular, 3 a Correcte, 4 a Bo i 5 a Molt bo.

Serveis:

Resum del promig de les puntuacions per a cada servei, de més alta a més baixa.

SERVEIS	PROMIG
Xerrades sobre les fonts d'informació	4,83
Consultes presencials	4,8
Estands de difusió	4,8
Sumaris de revistes d'àmbit europeu	4,77
Consultes virtuals	4,66
Delicious	4,6
Notícies UE-Butlletí del CDE	4,53
Facebook	4,5
Portal de Dret de la UE	4,5
Fons Bibliogràfic	4,36
Taulell d'Anuncis sobre Europa	4,25

El servei millor valorat són les xerrades (4,83) i això podria estar relacionat amb el fet d'haver sigut la primera font de contacte amb el CDE per part de molts usuaris També perquè es tracta d'un servei molt apreciat pels docents, els qual

demanen que s'imparteixen xerrades sobre les fonts d'informació europea dins del seu horari docent.

Està previst incrementar el nombre de xerrades organitzades pel CDE durant l'any 2014 fora dels horaris del classe, per tal de què més usuaris se'n beneficiïn d'aquest servei.

Les consultes presencials són el 2n servei més valorat (4,8). De fet, atendre consultes específiques sobre la UE de manera personalitzada, és l'especialitat del CDE. Cal tenir en compte que per a molts usuaris (encara que siguin especialistes en la UE), trobar informació al Portal Europea és molt complex i requereixen d'algun tipus d'assistència.

El servei menys valorat és el *Tauler d'Anuncis*, que està especialitzat en donar a conèixer ofertes de treball, seminaris, etc.. Possiblement és el servei en línia que ofereix el CDE amb menys valor afegit i també dels quals se n'ha fet menys difusió. La realitat és que la major part dels esforços s'esmercen en el butlletí, que és el producte en línia més elaborat.

El penúltim servei menys valorat és el fons bibliogràfic. Això pot estar relacionat amb el fet de què el fons del CDE es nodreix bàsicament de documentació de l'Oficina de Publicacions de la UE. Sabem positivament que molts dels nostres usuaris, especialment els professors i investigadors, que són els que han contestat l'enquesta, necessiten fonamentalment documentació procedent de fonts independents de les institucions per a fer les seves recerques. Això no vol dir que la documentació que ofereix l'Oficina de Publicacions de la UE no sigui interessant, ja que la puntuació tampoc és molt baixa, només vol dir que seria millor si hi hagué més fons d'editorials privades .

Fons i equipaments

A diferència de les respostes sobre els serveis, a les preguntes sobre els fons i els equipaments han respost tots els usuaris que han participat en l'enquesta.

Els resultats s'han ordenat de millor a pitjor valorat i l'igual que en els serveis, la valoració també ha oscil·lat entre 4 (Bo) i 5 (Molt Bo).

FONS I EQUIPAMENTS	2013
Neteja	4,85
Horari del CDE	4,57
Temperatura	4,5
Localització dels documents al Centre	4,46
Mobiliari i espais	4,42
Estat de conservació dels documents	4,35
Il·luminació	4,35
Silenci	4,35
Equipament informàtic	4,21
Fons adequat a les vostres necessitats	4

El fet de què l'horari ocupi el 2n lloc, com aspecte ben valorat, ho interpretem com un reconeixement de l'esforç que es fa per oferir, amb només dues persones de plantilla, una franja horària molt ampla (de 10 a 20.30 h.).

Respecte al punt menys valorat, el relatiu a si el fons és adequat a les vostres necessitats, es torna a repetir el que ja hem comentat en el punt anterior, els fons de recerca que necessiten els nostres usuaris no sempre es poden localitzar al Centre..

5. Valoració general

Tots els usuaris han omplert de les valoracions generals sobre atenció i tracte del personal i del servei en conjunt:

SATISFACCIÓ GENERAL	VALORACIÓ
Atenció i tracte del personal	5
Valoració global	4,71

La valoració de l'atenció i tracte personal és la més alta possible, la qual cosa ens alegra. Deduïm que aquest grup d'usuaris reconeixen i valoren l'esforç del personal per atendre les seves consultes, així com la creativitat per desenvolupar nous productes, aprofitant els recursos existents. En aquest sentit destaca l'alt nombre de felicitacions que per via electrònica rep cada any el CDE (76 l'any 2013).

Respecte a la valoració global (4,71), també és molta alta, però una mica més baixa que l'atenció i tracte personal (5). Segurament alguns dels usuaris consideren que sempre hi ha coses que es poden millorar, però valoren molt positivament el treball del personal.

6. Conclusions

En primer lloc, i per contextualitzar les conclusions que es detallaran a continuació, cal recordar que el nombre de respostes obtingudes no permet una anàlisi en profunditat, ja que la representativitat d'aquestes no es pot considerar gaire elevada.

Precisament l'alta puntuació general podria estar molt relacionada amb el fet de què hagin contestat molt poques persones i segurament molt properes al Centre.

El servei més conegut (92,5 %) és *Notícies UE-Butlletí* del CDE, però no és el millor valorat (4,53, respecte a 4,83 del més valorat). Això podria ser una mostra de què quanta més gent opina sobre un aspecte determinat, la nota pot empitjorar.

En qualsevol cas i, malgrat l'escassetat de dades, a partir de les conclusions de l'informe podríem establir una sèrie d'accions a emprendre:

- Després d'haver fet l'experiment de posar a disposició dels usuaris una enquesta en paper durant un mes i a un lloc visible del Centre, però de no haver insistit gaire en què l'omplissin, arribem a la conclusió de què el personal s'hauria d'implicar més en la seva distribució i recordar més sovint als usuaris habituals que hi ha a la seva disposició una enquesta per omplir (i que ens seria molt útil la seva participació).
- Tenint en compte la peculiar casuística del Centre, que té molt públic extern i/o de la UAB que mai visita el Centre, pensem que es podria plantejar algun sistema alternatiu per recollir un nombre més alt d'enquestes. Les dades relatives al nombre d'usuaris únics que van visitar el butlletí l'any 2013 (7292) i els nombre de seguidors del facebook (852), posa en evidència que els serveis del CDE són molt utilitzats habitualment. Seria interessant, per tant, trobar la manera d'aconseguir que un percentatge més alt d'usuaris responguessin l'enquesta de satisfacció del servei, encara que molts d'ells possiblement només podrien donar l'opinió sobre un o dos dels serveis que ofereix el CDE.
- Un dels punts forts en la valoració han sigut les xerrades. Això ens fa pensar que cal aprofitar aquest interès i, durant 2014, s'oferiran noves sessions de formació sobre les fonts d'informació europees. Aquestes xerrades no només es faran dins les hores de docència de les assignatures, com fins ara, sinó dins del programa de cursos de formació del SdB.
-

- En relació al fons bibliogràfic, que és uns dels aspectes pitjor valorats, coincideix que actualment el CDE es troba en una etapa en la qual s'estan adquirint per compra bibliografia recent i de temàtica variada, per tal d'enriquir i fer més atractiva la col·lecció. Es preveu que aquestes noves adquisicions despertin un interès renovat dels investigadors pel fons del CDE i canviï la seva opinió sobre el mateix. En qualsevol cas, un propòsit de cara a futures enquestes, seria posar més èmfasi en la incorporació de fons bibliogràfics externs de la UE, ja sigui per compra o per donatiu.

¹ El Delicious de la Biblioteca Central de la Comissió Europea conté 373 links
https://delicious.com/ec_library/EU_law