


# Enquesta 2016

## Centre de Documentació Europea



	<b>INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LA ENQUESTA DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA</b>	Enquesta 2016
		Data: 24.02.17

## SUMARI

<b>0. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>1. TIPOLOGIA D'USUARIS</b>	<b>4</b>
<b>2. FREQUÈNCIA D'ÚS</b>	<b>5</b>
2.1. FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DEL CDE I DELS SEUS SERVEIS (VISITA PRESENCIAL)	5
2.2. FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DEL CDE I DEL SEUS SERVEIS (CONSULTES EN LÍNIA)	5
2.3. FREQUÈNCIA D'UTILITZACIÓ DEL CDE I DEL SEUS SERVEIS (CONSULTES TELEFÒNIQUES O PER CORREU ELECTRÒNIC)	5
<b>3. CONEIXEMENT</b>	<b>6</b>
3.1. SERVEIS	6
3.2. FONTS	7
3.3. EQUIPAMENTS	7
3.4. HORARIS	7
<b>4. ÚS</b>	<b>8</b>
4.1. SERVEIS	8
4.2. FONTS	8
4.3. EQUIPAMENTS	9
4.4. HORARIS	9
<b>5. VALORACIÓ</b>	<b>9</b>
5.1. SERVEIS	9
5.2. FONTS	10
5.3. EQUIPAMENTS	10
5.4. HORARIS	10
5.5. CONFORTABILITAT	10
<b>6. VALORACIÓ GENERAL</b>	<b>11</b>
<b>7. COMENTARIS DELS USUARIS</b>	<b>11</b>
<b>8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS</b>	<b>12</b>
8.1 TIPOLOGIA DELS USUARIS	12
8.2 CONEIXEMENT DELS SERVEIS I EL FONTS	12
8.3 VALORACIÓ DELS SERVEIS I EL FONTS	13
8.4. VALORACIÓ DELS EQUIPAMENTS	13
8.5. VALORACIÓ DELS HORARIS	13
8.6. VALORACIÓ DE LA CONFORTABILITAT	14
8.7. VALORACIÓ GENERAL	14
<b>9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE</b>	<b>15</b>

## 0. INTRODUCCIÓ

Des de 2013 el Centre de Documentació Europea (CDE) recull l'enquesta de satisfacció d'usuaris amb un format alternatiu al formulari estàndard del Servei de Biblioteques. La raó per obrir un nou sistema de recollida és que quan s'envia el formulari al conjunt de la comunitat universitària són molt pocs els usuaris que identifiquen el CDE con la seva biblioteca de referència, ja que es tracta d'un centre complementari que ofereix servei a tota la comunitat universitària i que no està vinculat a cap titulació, ni Facultat.

Quan es va fer l'enquesta de 2013, a més del formulari web, es donava l'oportunitat d'omplir un formulari en paper que es trobava disponible al CDE. Com són pocs els usuaris que visiten el Centre, ja que el servei que ofereix és majoritàriament virtual, en aquella ocasió es van recollir només 14 enquestes.

En l'enquesta de 2016 es va voler ampliar el nombre de respostes i es va oferir un formulari electrònic alternatiu que podien respondre els mateixos usuaris que responien a l'enquesta estàndard que ofereix el Servei de Biblioteques i així si es consideraven també usuaris del CDE podien respondre a les dues enquestes. Aquest nou sistema, que ja no estava associat al NIU, va permetre enviar l'enquesta també als usuaris externs que reben el butlletí i d'aquesta manera vam poder ampliar l'espectre de comunicació.

Gràcies a aquest nou format vam passar de 14 enquestes a 48, la qual cosa suposa un 242,86% d'increment. És un augment molt alt, però encara no ens hauríem de mostrar optimistes, ja que partim d'una dada molt baixa. Seria desitjable que es millorés per a futures edicions, ja que es va enviar al *mailing* del butlletí (2972 membres), que rep una mitjana de 710 visites d'usuaris únics cada mes.

Respecte a la redacció de l'informe, també ens hem diferenciat de la resta biblioteques, ja que tenint en compte el baix nombre de respostes, no ha semblat interessant analitzar cada un dels apartats en funció de la tipologia d'usuaris.

En relació a la tipologia d'usuaris, crida l'atenció que no s'hagi obtingut cap resposta d'alumnes de grau. Malgrat la importància numèrica en el conjunt de la comunitat universitària, així com la constatació de què són usuaris habituals dels serveis de préstec i de consultes, cap dels estudiants de grau que ha rebut el missatge s'ha vist impulsat a omplir-lo. Com es veurà a continuació, encaixa dins la dinàmica del propi servei. En qualsevol cas, considerem que és important planejar en el futur nous mecanismes per atreure la seva atenció, per tal de què podem conèixer quines són les seves opinions sobre el CDE i poder fer-nos idea de les seves necessitats. Al darrer apartat, on es plantegen de les accions a emprendre, es posarà èmfasi en captar l'atenció d'aquest col·lectiu.

## 1. TIPOLOGIA D'USUARIS

	Nombre de respostes	%
Alumnat de grau	0	0,00%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat	6	11,76%
Personal docent i investigador	28	54,90%
Personal d'Administració i serveis (excepte biblioteques)	4	7,84%
Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)	1	1,96%
Altres: especifiqueu	8	15,69%

Com ja s'ha dit en la introducció, crida l'atenció l'absència de respostes d'alumnes de grau, en contrast amb el 66,66% que representen el personal docent i investigador, junt amb els alumnes de postgrau, màster i doctorat.

Els serveis del CDE destaquen per la seva complexitat i especificitat, que els fan més adients per a perfils de docents i postgraduats. A això cal afegir que no existeixen estudis de grau específics sobre la Unió Europea (encara que sí que hi ha algunes assignatures a diverses titulacions) i, en canvi, sí que hi ha diversos màsters de temàtica europea.

D'altra banda, el material de bibliogràfic que necessiten els estudiants de grau acostuma a ser més bàsic i es pot obtenir fàcilment a la resta de biblioteques i/o en el campus virtual. En canvi, els estudiants de postgrau i docents han d'afrontar recerques complexes que requereixen de documentació més difícil d'obtenir i que, molt sovint, podem oferir per diversos mitjans al CDE (a banda del seu propi fons bibliogràfic).

Destaca la importància dels usuaris externs. Això és, sens dubte, conseqüència directa d'haver ofert l'enquesta als subscriptors del butlletí (2972). Alguns d'aquests usuaris només coneixien el butlletí i s'han limitat a opinar sobre això. Valorem molt la seva participació perquè ha donat la mida de la importància d'aquest producte dins del conjunt de serveis que oferim. En aquest sentit ha sigut molt positiu que el formulari no tingués camps obligatoris.

Dels 8 usuaris externs que han respost altres, 7 han indicat la seva procedència:

- Administració Pública
- Post-màster
- Personal al servei de la Generalitat de Catalunya
- Professor associat jubilat
- Llicenciada en Dret i Criminologia UB
- Investigació (externa a la universitat)
- Major 50 anys

## 2. FREQUÈNCIA D'ÚS

### 2.1. Freqüència d'utilització del CDE i dels seus serveis (visita presencial)

	Nombre de respostes	%
Mai	14	27,45%
Abans de les avaluacions	0	0,00%
Menys d'1 cop al mes	14	27,45%
1 cop al mes	3	5,88%
2-3 cops al mes	5	9,80%
1-2 cops a la setmana	5	9,80%
NS/NC	10	19,61%

La majoria dels usuaris (54,9%) no venen mai o pràcticament mai al CDE, però si han participat en l'enquesta, per la qual cosa, cal deduir que se senten involucrats. Això té a veure amb la importància dels serveis en línia que ofereix el CDE (butlletins, sumaris, seleccions bibliogràfiques a mida, xarxes socials...).

### 2.2. Freqüència d'utilització del CDE i del seus serveis (consultes en línia)

	Nombre de respostes	%
Mai	4	7,84%
Abans de les avaluacions	1	1,96%
Menys d'1 cop al mes	9	17,65%
1 cop al mes	12	23,53%
2-3 cops al mes	13	25,49%
1-2 cops a la setmana	7	13,73%
NS/NC	5	9,80%

A diferència de la taula anterior, són majoria els que utilitzen el servei en línia, que és un servei que s'adapta molt bé a les seves necessitats, a jutjar per la freqüència d'ús que en fan. Crida l'atenció que la suma de 2-3 cops al mes i 1-2 cops a la setmana doni 39,22% d'usuaris que utilitzen els serveis en línia amb molta freqüència (i 62,75 si afegim els que el consulten un cop al mes).

### 2.3. Freqüència d'utilització del CDE i del seus serveis (Consultes telefòniques o per correu electrònic)

Resposta	Nombre de respostes	%
Mai	14	27,45%
Abans de les avaluacions	2	3,92%
Menys d'1 cop al mes	10	19,61%
1 cop al mes	4	7,84%
2-3 cops al mes	6	11,76%
1-2 cops a la setmana	2	3,92%
NS/NC	13	25,49%

Aquí es torna a posar en evidència que els serveis del CDE més apreciats són els que es consulten en línia sense desplaçaments, ni cap tipus d'interacció que suposi una demanda prèvia. Això ens porta a pensar que el CDE té capacitat de generar informació d'interès per als usuaris, que prèviament no hauria necessitat, però que quan la rep la consulta i genera força interès.

### 3. CONEIXEMENT

#### 3.1. Serveis

	Nombre de respostes	No el conec %
Butlletí	3	5,88%
Tauler d'anuncis	9	17,65%
Web	7	13,73%
Xarxes socials	11	21,57%
Sumaris de revistes	9	17,65%
Cursos de formació	11	21,57%
Consultes	6	11,76%
Tertúlies en anglès	4	7,84%

El servei més conegut és el butlletí, seguit de les tertúlies en anglès. Curiosament són el servei més antic i el més nou, respectivament.

El butlletí va ser un dels primers productes de l'etapa digital del CDE (2004- ) i ha esdevingut un referent per a experts en la UE i per al públic general que es vol mantenir informat, per la gran quantitat d'informació contrastada que aporta.

Les tertúlies, en canvi, són la culminació d'un procés de recerca d'eines per explicar la UE mitjançant activitats presencials i de participació. Des del primer moment han sigut èxit des del punt de vista d'assistència de públic (amb una mitjana de 25 persones per tertúlia), però tan bé per l'interès que desperten i els suggeriments constant que anem rebent sobre temes i experts.

El següent servei molt conegut són les consultes. Aquest s'ha de considerar el servei per antonomàsia de qualsevol punt d'informació, però també cal dir que no tothom fa recerca o similars i és normal que molta gent mai es planteji fer-nos consultes. En canvi, el butlletí el reben per correu electrònic i les tertúlies es donen a conèixer per molts mitjans.

En general es pot considerar que tots els serveis són molt coneguts (per sobre del 75%). Els que són menys coneguts responen a la seva pròpia lògica interna. Si pensem en les xarxes socials, sembla evident que encara hi ha molta gent que no les utilitza, per tant, difícilment coneixeran un perfil en concret. I respecte als cursos de formació, actualment només s'ofereixen als alumnes de Màster, ja que està incorporat en el pla d'estudis, i no se'n fa difusió.

### 3.2. Fons

	Nombre de respostes	No el conec %
Llibres de paper	13	25,49%
Llibres digitals	9	17,65%
Revistes en paper	12	23,53%
Revistes digitals	9	17,65%

El fons en paper es coneix menys que el fons digital. És evident que la majoria dels nostres usuaris ho són de fons digitals.

En aquest apartat cal aclarir que el CDE no adquireix per compra llibres, ni revistes digitals. La bona puntuació entenem que es refereix a les gestions que fem continuament per obtenir fons de la Biblioteca Central de la Comissió Europea (amb els quals tenim una relació privilegiada de préstec interbibliotecari gratuït) o mitjançant la xarxa de CDE espanyols.

### 3.3. Equipaments

	Nombre de respostes	No el conec %
Equip informàtic	20	39,22%
Cobertura Wi-Fi	19	37,25%

Tenint en compte que la majoria dels usuaris només es relacionen amb el CDE per via digital, és normal que molts no coneguin personalment els seus equipaments.

### 3.4. Horaris

	Nombre de respostes	No el conec %
De dilluns a divendres de 10 a 20.30 h.	8	15,69%

A l'igual que en l'apartat anterior, l'horari no és important en les relacions virtuals i només 8 persones han respost que coneixien els horaris.

## 4. ÚS

### 4.1. Serveis

	Nombre de respostes	No l'utilitzo %
Butlletí	0	0,00%
Tauler d'anuncis	5	9,80%
Web	6	11,76%
Xarxes socials	13	25,49%
Sumaris de revistes	8	15,69%
Cursos de formació	13	25,49%
Consultes	9	17,65%
Tertúlies en anglès	19	37,25%

Aquest quadre posa de manifest que el butlletí és el producte estrella del CDE, ja que és conegut pels 100% dels usuaris que responen l'enquesta.

Paradoxalment, les tertúlies estaven entre els dos serveis més coneguts, però és el que menys s'utilitza. Això té lògica, ja que no tothom que rep el butlletí es pot desplaçar a la UAB per participar a les tertúlies (o tindria interès en anar, en cas de ser-hi), però les coneixen perquè reben les convocatòries amb els mateix *mailing* del butlletí. A més a més, sobre les tertúlies hem fet molta difusió, gràcies a les cròniques que es publiquen al bloc i a les cròniques radiofòniques que hem incorporat el curs 2016-2017 en col·laboració amb el programa "El Pregoner" (Mataró Ràdio), especialitzat en la UE.

El Tauler d'Anuncis és força utilitzat i això és també una bona notícia, ja que és un portal per trobar convocatòries, però també el bloc de notícies sobre les activitats que organitza el CDE.

Sobre les xarxes socials i els cursos de formació repetiríem el mateix que al punt anterior. No tothom està connectat a les xarxes socials i no tothom té accés a cursos de formació, ja que actualment només s'ofereixen als estudiants de Màster.

Aquest curs hem començat una experiència pilot amb un curs virtual de coneixements bàsics sobre la UE que s'ofereix als estudiants extracomunitaris del Màster d'Integració Europea. La idea és que un cop passada la fase de prova, aquest curs es consolidi i que arribi a cada cop més públic. Caldrà veure les enquestes de la propera edició en relació a aquest apartat.

### 4.2. Fons

	Nombre de respostes	No l'utilitzo %
Llibres de paper	8	15,69%
Llibres digitals	5	9,80%
Revistes en paper	10	19,61%
Revistes digitals	4	7,84%

Veiem que el percentatge que diu que utilitza el fons és molt alt, tenint en compte que el fons del CDE es nodreix de donatius de les institucions europees i que no té una gran demanda de préstec. En qualsevol cas, el fet de què diguin que utilitzen el fons no implica que ho facin amb freqüència i segurament quan parlen del fons digital (encara més alt) també es refereixen a la Biblioteca Digital UAB.



### 4.3. Equipaments

	Nombre de respostes	No l'utilitzo %
Equip informàtic	12	23,53%
Cobertura Wi-Fi	12	23,53%

Tenint en compte que la majoria dels usuaris només es relacionen amb el CDE per via digital, és normal que molts afirmen que no utilitzen els equipaments. Si comparem aquesta dada amb els que diuen que coneixen els equipaments, el percentatge dels que els utilitzen és més alt que els que els coneixen. Pot semblar contradictori, però és que en aquest segon apartat hi ha menys respostes.

### 4.4. Horaris

	Nombre de respostes	No l'utilitzo %
De dilluns a divendres de 10 a 20.30 h.	10	19,61%

A l'igual que en l'apartat anterior, l'horari no és important en les relacions virtuals i només 10 persones han respost aquest apartat de la pregunta.

## 5. VALORACIÓ

### 5.1. Serveis

	Total Respostes	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	Molt bo (5)	Valoració
Butlletí	45	0	2	7	12	24	4,28
Tauler d'anuncis	32	0	1	5	11	15	4,25
Web	32	1	0	6	11	14	4,15
Xarxes socials	21	0	1	1	5	14	4,52
Sumaris de revistes	28	0	0	4	7	17	4,46
Cursos de formació	19	0	0	6	5	8	4,10
Consultes	30	0	1	3	9	17	4,4
Tertúlies en anglès	23	0	0	2	4	17	4,65

La valoració de tots els serveis és molt alta i es mou entre paràmetres molt similars.

El servei que millor nota obté són les tertúlies en anglès. Tornem a constatar que aquest servei, que quan aquesta enquesta es va realitzar només tenia un any d'existència i un bagatge de 6 tertúlies, ha sigut un encert per l'entusiasme que desperta entre els usuaris.

S'observa que el butlletí rep una puntuació una mica més baixa, però també que és l'únic sobre el qual han opinat tots els enquestats.

Les xarxes socials i els "Sumaris de revistes" són els segon i tercer servei més valorats, respectivament. Sobre les xarxes socials ja teníem constància del seu impacte gràcies a les estadístiques mensuals, que reflecteixen un alt abast de les publicacions i força interacció. Sobre els "Sumaris de revistes", sorprèn el seu bon resultat, respecte al butlletí, però pensem que es premia el fet de tractar-se d'un producte a mida dels investigadors.

## 5.2. Fons

	Total Respostes	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	Molt bo (5)	Valoració
Llibres en paper	25	0	1	7	12	5	3,84
Llibres digitals	30	0	0	9	14	7	3,93
Revistes en paper	23	1	3	6	11	2	3,43
Revistes digitals	31	0	3	8	13	7	3,77

El fons reben pitjor nota que els serveis. Tenint en compte que el Centre no disposa de pressupost per l'adquisició de llibres i que gairebé totes les publicacions són donatius de les institucions europees, considerem que la nota que ha obtingut és bona.

## 5.3. Equipaments

	Total Respostes	Dolent (2)	Regular (3)	Correcte (4)	Bo (5)	Molt bo (6)	Valoració
Equip informàtic	15	0	4	7	3	1	3,06
Cobertura Wi-Fi	15	6	3	1	5	0	2,33

La cobertura Wi-Fi és el servei pitjor valorat i amb raó, ja que la UAB té molts problemes amb la xarxa Wi-Fi. Acabem de fer una inversió a nivell d'edifici i esperem que en el futur això deixi de suposar un problema per als nostres usuaris.

L'equipament informàtic rep millor puntuació, però tampoc està entre els serveis millors puntuats, ja que els ordinadors fins fa poc eren força antics. Recentment hem fet algunes renovacions i esperem que de mica en mica es vagin posant al dia.

## 5.4. Horaris

	Total Respostes	Dolent (2)	Regular (3)	Correcte (4)	Bo (5)	Molt bo (6)	Valoració
De dill a div (de 10 a 20:30 h.)	30	0	2	5	8	15	4,2

Es puntua molt bé l'horari i creiem que és perquè els usuaris aprecien el fet de què amb només dues persones de plantilla s'estigui oferint un horari tan extens. Aquesta circumstància és molt atípica respecte a molts altres CDE que tenen horaris més restringits amb plantilles similars.

## 5.5. Confortabilitat

	Total Respostes	Dolent (2)	Regular (3)	Correcte (4)	Bo (5)	Molt bo (6)	Valoració
Mobiliari i espais	27	1	2	6	8	10	3,88
Silenci	26	0	0	4	11	11	4,26
Il·luminació	27	0	0	5	8	14	4,33
Temperatura	27	0	0	6	9	12	4,22
Neteja	27	0	0	5	7	15	4,37

Com ja s'ha vist abans, la sala de lectura és poc coneguda i poc utilitzada, però els que contesten aquest apartat consideren que molt bona. Segurament valoren molt positivament el fet de què sigui un lloc petit i tranquil.

## 6. VALORACIÓ GENERAL

	Total Respostes	Dolent (2)	Regular (3)	Correcte (4)	Bo (5)	Molt bo (6)	Valoració
Atenció i tracte del personal	37	0	0	2	5	30	4,75
Resolució de dubtes i de consultes	35	0	0	3	5	27	4,68
Temps d'espera en consulta i serveis	35	0	1	1	7	26	4,65
Valoració global	36	0	0	2	10	24	4,61

Si bé tots els serveis, com hem vist, estan molt ben valorats, és en aquest apartat on els usuaris posen la nota més alta i molt especialment a l'apartat d'atenció i tracte del personal. Estem molt satisfets d'aquest reconeixement i esperem poder seguir mantenint aquest nivell d'interès i d'entusiasme en el futur.

No sembla agosarat afirmar que els usuaris valoren molt positivament els esforços que fa el personal per oferir diversitat de productes i atenció personalitzada, malgrat algunes deficiències tècniques que sovint estan fora de la nostra capacitat d'acció, com poden ser el pressupost necessari per millorar les instal·lacions o adquirir més bibliografia.

## 7. COMENTARIS DELS USUARIS

De les 51 enquestes, 13 contenen comentaris. És un percentatge alt de comentaris (25,49%), però donada la mida de la mostra no són moltes i hem considerat interessant transcriure-les totes perquè, com es veurà, il·lustren de manera eloqüent tot el que s'ha anat veient fins ara, tal pel fa a crítiques bones, com dolentes:

- *Valoro molt positivament l'activitat de tertúlia en anglès.*
- *El CDE de la UAB és a tots els efectes una referència consolidada i indispensable en matèria de documentació sobre la UE a Catalunya. Felicitats per la tasca duta a terme.*
- *La Conxi fa una gran feina al capdavant del CDE.*
- *Añade más libros que podemos llevarnos.*
- *La resposta en referència al "Mobiliari i espais" correspon als inicis del curs passat, ja que vaig deixar d'anar a treballar i seure allà per la incomoditat de taules i cadires.... No se si s'han canviat... no m'he fixat més...*
- *Com podeu veure, només sóc lector del butlletí, del qual us en dono les gràcies!*
- *Excel·lent feina de la documentalista del CDE: Butlletí de sumaris, resolució de consultes.*
- *Excel·lent idea de les tertúlies i debats en anglès sobre Europa.*
- *El serveis oferts pel CDE són excepcionals gràcies a l'altíssima qualitat professional i humana de la Sra. Conxi Muñoz*
- *Vull felicitar molt sincerament el personal del CDE per la tasca que fan i per l'ajut que proporcionen al PDI i a l'alumnat*
- *Molt sorollosa*
- *Ánimo!*
- *Apertura en cap de setmana i més prompte 8:00 a 24:00 com altres universitats europees.*
- *Una sorpresa conèixer aquest servei tan excel·lent*

Com a crítiques positives veiem una alta valoració del treball que duu a terme el personal i alguns dels serveis (tertúlies, butlletí i resolució de consultes).

Quant a crítiques negatives veiem que voldrien que s'adquirís més bibliografia, la incomoditat de taules i cadires (que ja s'han canviat), algú pensa que és molt sorollosa (és una crítica estranya, ja que els indicadors de soroll estem molt per sota dels DB establerts com a desitjables) i la demanda de què s'ampliïn els horaris al matí, vespre i els caps de setmana.

## 8. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

Les preguntes de 2013 no eren igual i per aquesta raó no s'han pogut comparar tots els apartats.

### 8.1 Tipologia dels usuaris

	2013	2016
Alumnat de grau	7,14%	0,00%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat	21,42%	11,76%
Personal docent i investigador	50,00%	54,90%
Personal d'Administració i serveis (excepte biblioteques)	14,28%	7,84%
Personal d'Administració i Serveis (biblioteques)	0,00%	1,96%
Altres: especifiqueu	0,00%	15,69%
NS/NC	7,14%	7,84%

Coincideix la tipologia d'usuaris predominant (postgrau, docents i investigadors).

S'aprecien dues diferències: 1) que al 2013 van respondre alguns alumnes de grau i 2) que el 2016 també van participar usuaris externs, gràcies a què es va enviar el formulari en línia als subscriptors del butlletí.

### 8.2 Coneixement dels serveis i el fons

	2013	2016
Butlletí	92,85%	94,12%
Tauler d'anuncis	78,57%	82,35%
Web		86,27%
Xarxes socials	42,85	78,43%
Sumaris de revistes	64,28	82,35%
Cursos de formació	42,85	78,43%
Consultes	71,42	88,24%
Tertúlies en anglès		92,16%
Llibres en paper	78,57	74,51%

El coneixement dels serveis va en augment en tots els apartats, a excepció dels llibres en paper, que realment baixa molt poques dècimes i està clarament justificat per la participació en l'enquesta d'usuaris que mai visiten el Centre i, per tant, no coneixen el fons bibliogràfic.

El coneixement de les xarxes socials i dels cursos de formació augmenta espectacularment (35,58%). En el cas de les xarxes socials deu estar relacionat amb la pròpia evolució que ha experimentat aquest mitjà de comunicació.

Sobre els cursos de formació, pensem que pot tenir a veure amb què són molt coneguts pels estudiants de postgrau i docents, que han sigut els que ha respost majoritàriament l'enquesta.

El coneixement que tenen els usuaris dels “*Sumaris de revistes*” també creix força (un 18,08%) i pot estar associat a què actualment s’envien junt amb el butlletí (abans tenia la seva pròpia llista de correu amb molts menys subscriptors). A jutjar per la bona puntuació que rep aquest servei (4,46) i la constatació de què cada cop el coneixen més usuaris, sembla que ha sigut una bona idea aquest canvi de sistema de difusió.

### 8.3 Valoració dels serveis i el fons

	2013	2016
Butlletí	4,53	4,28
Tauler d’anuncis	4,25	4,25
Web		4,15
Xarxes socials	4,5	4,52
Sumaris de revistes	4,77	4,46
Cursos de formació	4,83	4,10
Consultes	4,8	4,40
Tertúlies en anglès		4,65

La valoració del serveis baixa unes dècimes a totes els apartats, a excepció del *Tauler d’Anuncis* i les xarxes socials que en mantenen idèntiques.

Els cursos de formació són els que han baixat més la seva nota (0,73) i pensem que pot estar associat a que darrerament ja no oferim els tallers *Navegar per Europa*, que vam tenir molt bona acollida en el seu moment. Per raons logístiques, actualment només oferim formació als estudiants del Màster (presencial i en línia) i també una recopilatori de webs comentades, *La UE a través de les seves font*, que es troba disponible en format PDF al nostre web i de la qual podríem fer-ne més difusió.

Evidentment de les tertúlies no tenim dades comparatives, ja que no s’oferien al 2013 i sobre el web llavors es va decidir no fer cap pregunta.

En qualsevol cas, les puntuacions van ser molt altes amb 14 participants i amb 48.

### 8.4. Valoració dels equipaments

	2013	2016
Equip informàtic	4,21	3,06
Cobertura Wi-Fi		2,33

La valoració relativa a l’equip informàtic ha baixat força i això pot estar relacionat amb què els equips s’estan quedant obsolets. Sobre el Wi-Fi no tenim dades de 2013.

### 8.5. Valoració dels horaris

	2013	2016)
De dll a dv (de 10 a 20:30 h.)	4,57	4,2

La valoració sobre els horaris baixa lleugerament i inclús a l’apartat de comentaris un usuari demanava que s’obrís també els caps de setmana. En qualsevol cas, la majoria dels usuaris segueix tenint una molt bona percepció dels horaris que ofereix el CDE.

## 8.6. Valoració de la confortabilitat

	2013	2016
Mobiliari i espais	4,42	3,88
Silenci	4,35	4,26
Il·luminació	4,35	4,33
Temperatura	4,5	4,22
Neteja	4,85	4,37

La valoració sobre la confortabilitat segueix sent molt bona, però baixa una mica en tots els apartats i especialment en el que té a veure amb el mobiliari-espais i la neteja. Inclús hi ha un comentari d'algú que ha deixat de venir perquè les cadires eren incòmodes. Com érem conscient d'aquest problema del mobiliari, recentment hem fet alguns canvis en l'organització dels espais i també hem canviat les cadires.

## 8.7. Valoració general

	2013	2016
Atenció i tracte del personal	5	4,75
Resolució de dubtes i de consultes		4,68
Temps d'espera en consulta i serveis		4,65
Valoració global	4,71	4,61

La valoració general segueix sent pràcticament igual de bona, tot i que a l'enquesta de 2013 tots els usuaris van posar la màxima nota a l'apartat d'atenció i tracte de personal. Al 2016 està una mica més matisat, però segueix sent francament molt alta.

Entenem que quanta més gent participi de l'enquesta, més difícil serà obtenir puntuacions tant altes, però els nivells en els quals estem movent actualment són, sens dubte, molt bons.

## 9. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

La principal conclusió és que estem molt satisfets de la bona acollida que estan tenint el nostre treball i il·lusionats amb continuar amb els productes consolidats i també amb els que recentment hem incorporat.

També aspirem a seguir mantenint l'alta interacció que actualment tenim amb molts dels nostres usuaris i esperem que aquesta xarxa de relacions es vagi ampliant. L'experiència ens ha demostrat que quant més alt grau de confiança s'adquireix amb els usuaris (fidelització), més impacte té el nostre treball i això repercuteix en la nostra funció principal, que és fer difusió de les polítiques de la UE, però, també, i és el que considerem més rellevant, influir en les seves pròpies trajectòries acadèmiques i professional.

De tot això en tenim constància gràcies a múltiples experiències viscudes, missatges d'agraïment i ara les enquestes. Per tant, confiem en seguir progressant en aquesta línia i esperem que es vegi reflectit en la propera enquesta d'usuaris.

A continuació detallem un llistat d'aspectes millorables i plantegem possibles accions a emprendre:

### 1. Recollir més enquestes en la propera edició.

Malgrat que el nombre d'enquestes recollides és molt més alt que en l'edició anterior (hem passat de 14 a 48), encara considerem que la xifra és petita, tenint en compte que tenim molts subscriptors del butlletí i seguidors de xarxes socials i que cada cop més usuaris que visita el nostre Centre. En la propera edició farem més recordatoris per diverses vies (correu electrònic, bloc, *facebook* i *twitter*) i insistirem més en la importància de participar i en què no és necessari omplir tots els apartats. També ens podem plantejar passar l'enquesta en paper als assistents a la tertúlia i/o d'altres activitats que puguin coincidir durant el període de recollida.

### 2. Obtenir respostes d'alumnes de grau

Les visites o consultes al CDE d'aquest grup d'usuaris són molt més ocasional que la de la resta d'usuaris. Normalment venen quan algun professor els envia perquè els ajudem amb la bibliografia o perquè han vist al catàleg que tenim algun llibre del seu interès, però rarament mostren interès en les tertúlies o en el butlletí. En canvi, molts d'aquests alumnes quan arriben a ser estudiants de postgrau, sí que esdevenen usuaris habituals. En definitiva, som conscients de què els serveis que ofereix el CDE actualment responen al perfil d'usuaris amb cert nivell de preparació i motivació, que no s'ajusta exactament al perfil del típic estudiant de grau. En tot cas, seria interessant dissenyar algunes accions puntuals adreçades a aquest col·lectiu (per exemple organitzar simulacions del Parlament Europeu o d'altres jocs de rol), que resultessin útils i atractives com a eina pedagògica, alhora que podrien servir per donar a conèixer el CDE.

### 3. Millorar el fons bibliogràfic

El fons rep una puntuació més baixa que la resta de serveis. Això posa en evidència que és un punt fluix i inclús és el tema d'un dels comentaris.

En principi el CDE no té pressupost propi per a l'adquisició de llibres, que ben segur serien molt útils per a ampliar la bibliografia que ens ofereixen en donatiu les institucions europees. Això no obstant, i per donar resposta a aquest punt feble, podríem emprendre algunes accions:

- a. Promoure la compra de llibres amb el pressupost del Màster d'Integració Europea (aquest curs 2016-2017 s'ha iniciat i els primers llibres rebuts ja han sortit en préstec). Caldria conscienciar als docents de la importància d'aquests fons bibliogràfics per a la docència i la recerca i animar-los a invertir una part més alta del pressupost.
- b. Explicar als coordinadors dels altres màsters de temàtica europea la importància de destinar una part del seu pressupost a llibres que es dipositarien en el CDE. Un dels avantatges de

- què els alumnes de màster trobin llibres del seu interès al CDE és que tenen una raó per venir i un cop ens coneixen descobreixen el potencial del Centre per a la seva vida acadèmica i a partir d'aquell moment molts esdevenen usuaris habituals.
- c. Seleccionar cada mes fons rellevants de la llibreria virtual de la UE (*EU Bookshop*) que podrien tenir especialment interès per als estudis i recerques que es duen a terme a la UAB i incorporar-los al catàleg com a recurs digital. En aquest sentit és molt important la selecció, perquè no tenim prou recursos humans per catalogar tot el que es publica, però basant-nos en les consultes i préstecs, es podria fer una tasca complementària de gran valor afegit.
  - d. Potenciar el préstec interbibliotecari gratuït amb la Biblioteca Central de la Comissió Europea, que s'ha posat en pràctica per primer cop aquest curs 2016-2017 amb molt bons resultats.

#### 4. Millorar els equipaments i instal·lacions

Recentment hem fet canvis en la sala perquè érem conscient de què havia quedat desfasada. Ara resulta més amigable i atractiva i així ens ho fan saber els nostres usuaris. Alguns bons propòsits per al futur podrien ser:

- a. Fer canvis d'alguns mobles vells i poc pràctics, com ara les taules del PC per tal de crear ambient més versàtils i atractius
- b. Renovar els PC obsolets. En aquest sentit estarem atents als plans renovi (o similars) de la UAB.
- c. Ens podríem plantejar donar noves funcionalitats a la que actualment és la part de dipòsit. Per fer això caldria trobar una nova ubicació per als fons que allà hi ha dipòsits (o fer-ne desafectació). Creiem que si el Centre segueix creixent en activitats o visites de sala, aquesta podria ser molt bona opció.
- d. Esperem que amb els nous aparells de Wi-Fi les comunicacions per aquest mitjà deixin de ser un problema.
- e. Millorar el sistema de cortines del Seminari 2, que actualment no aïlla bé del sol quan fem activitats.
- f. En funció de com progressin els cursos virtuals, una alternativa als PC podria ser l'adquisició de tabletetes.
- g. També ens plantegen contactar amb una empresa de *vending* per veure si ens poden instal·lar alguna màquina de cafè al passadís de l'entrada, amb el propòsit d'ampliar els serveis que actualment oferim als usuaris.

#### 5. Donar a conèixer les activitats de formació

Per una banda veiem que les tertúlies, que les podem considerar activitats de formació, són molt conegudes i valorades. Això no obstant, sobre el tema de formació, tenint en compte els resultats de les enquestes, pensem que podríem incorporar algunes millores:

- Implementar amb regularitat el curs virtual sobre la UE i donar-lo a conèixer.
- Actualitzar i donar a conèixer el manual en línia sobre les fonts d'informació europea que ha creat el CDE "*La UE a través de les seves fonts*" i que es troba disponible a l'apartat *Publicacions del CDE* del web.