

Enquesta 2019

Centre de Documentació Europea



 Universitat Autònoma de Barcelona	INFORME SOBRE ELS RESULTATS DE LA ENQUESTA DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA	Enquesta 2019 Data: 21.02.2020
---	--	---

SUMARI

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

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.

En 2013 es va oferir un qüestionari en paper que omplien els usuaris presencials del CDE i en 2016 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.

En 2019 també s'ha ofert un formulari diferenciat respecte al conjunt del Servei de Biblioteques, a l'igual que la Cartoteca, però a diferència de l'any 2016, en aquesta última convocatòria s'ha utilitzat l'aplicatiu d'enquestes de la UAB i això ha implicat que els usuaris externs no ha pogut participar, ja que està associat al NIU.

En qualsevol cas, aquest nou sistema ha sigut positiu en el que té a veure amb el nombre d'enquestes recollides, ja que hem passat de les 48 respostes de 2016 a les 309 de 2019, tot i que molts dels que han respost, en realitat no han escrit res perquè ha sigut fruit d'una errada. Tot i així, el nombre de participants ha sigut molt més alt, com es veurà a continuació.

Aquest any les conclusions sobre el coneixement s'han obtingut en base a si es puntuava o no, per tant, sempre la resposta a una pregunta s'ha deixat en blanc, a diferència dels anys anteriors, on hi havia dues preguntes diferenciades: "no el conec" i "no l'utilitzo".

TIPOLOGIA D'USUARIS

	Nombre de respostes	%
Alumnat de grau	219	71,33%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat	40	13,02%
Personal docent i investigador	33	10,74%
PAS	14	4,56%
Altres: especifiqueu	1	0,32

A diferència de la resta de preguntes, aquesta l'han respost pràcticament tots els participants.

Com a novetat, respecte als anys anteriors, la major part dels que han respost són alumnes de grau, seguits de postgrau, docents i PAS. En aquest sentit cal dir que el nivell de participació coincideix amb la proporció aproximada que cada col·lectiu representa en la universitat.

És bona notícia que s'incrementi el nombre d'estudiants. Això evidentment està relacionat amb el fet de què l'enquesta s'ha incorporat a l'aplicació d'enquestes UAB i, per tant, ha estat a la disposició de molt més públic del que era habitual fins ara.

Això no obstant, també ha pogut influir en la major presència d'alumnat el fet de què el CDE ha endegat en els darrers anys moltes activitats adreçades als alumnes: tallers, conferències, simulacions, etc.

Per contra, a diferència dels anys anteriors, el 2019 no comptem amb respostes d'usuaris externs, que són molt importants en la tasca diària del Centre, ja que és l'únic del seu àmbit a la província de Barcelona i això fa que sigui molt consultat fora de la UAB.

1. FREQUÈNCIA D'ÚS

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

	Nombre de respostes	%
Mai	169	55,96%
1-2 cops a la setmana	36	11,92%
1 cop al mes	28	9,27%
Abans de les avaluacions	26	8,60%
Menys d'1 cop al mes)	22	7,28%
2-3 cops al mes	21	6,95%

La majoria dels usuaris (55,96%) no venen mai, però sí que 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	170	58,41%
1 cop al mes	30	10,30%
Abans de les avaluacions	24	8,24%
Menys d'1 cop al mes)	24	8,24%
2-3 cops al mes	22	7,56%
1-2 cops a la setmana	21	7,21%

De les dues taules anteriors s'obté que hi ha més gent que afirma consultar el CDE presencialment (44,04%). que online (41,59), tot i que la majoria afirmen que no l'utilitzen ni presencialment (55,96%), ni en línia (58,41).

Segurament, si en l'enquesta haguessin participat l'alt nombre d'usuaris externs que reben el butlletí el resultat hagués sigut diferent.

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

	Nombre de respostes	%
Mai	192	66,89%
1 cop al mes	18	6,27%
Abans de les avaluacions	20	6,96%
Menys d'1 cop al mes)	18	6,27%
2-3 cops al mes	16	5,57%
1-2 cops a la setmana	23	8,01%

Dels tres tipus d'ús, el que menys usuaris té és aquest apartat. Es dedueix que els usuaris utilitzen amb més freqüència els productes en línia (butlletí, xarxes socials) i la sala de consulta que els serveis d'atenció per correu electrònic o telèfon.

2. CONEIXEMENT

3.1 Serveis

	Total resp.	Blanc	% Coneix.
Butlletí	303	140	53,79%
Consultes	298	140	53,02%
Web	301	142	52,82%
Bloc	302	152	49,68%
Cursos de formació	299	153	48,82%
Sumaris de revistes d'àmbit europeu	298	153	48,65%
Xarxes Socials	298	158	46,97%
Debats	214	118	44,85%
Activitats amb alumnes de secundària	294	183	37,75%

Els dos serveis més coneguts són també els més antics: el butlletí i les consultes. El butlletí es publica des de 2004 i les consultes des que va néixer el CDE, en 1985.

En canvi, el servei més recent, les activitats amb alumnes de secundària, és el menys conegut. D'altra banda, és normal que es conegui poc entre la comunitat universitària, ja que s'adreça a usuaris externs.

3.2 Fons

	Total resp.	Blanc	% Coneix
Llibres	302	129	57,28%
Revistes	298	135	54,69%

El nivell de coneixement que es té del fons bibliogràfic és més alt que de la resta de serveis, però es pot considerar normal tractant-se d'una biblioteca. Això no obstant, per exemple en llibres, hi ha un 42,72% que no coneix el fons i això el que vol dir és que no utilitza mai el fons del CDE i, per tant, no li pot posar nota, tot i que segurament saben que hi ha llibres i que es tracta d'un centre dipositari del fons de la UE.

3.3 Equipaments

	Total resp.	Blanc (0)	% Coneix
Equip Informàtic	299	118	60,53%
Wi-Fi	299	118	60,53%

El percentatge de persones que coneix l'equipament informàtic i com funciona el Wi-Fi és més alt que el que coneix el fons bibliogràfic. Això indica que visita el CDE per altres serveis més enllà de la cerca de bibliografia. Sembla lògic, tenint en compte la diversitat de serveis que s'ofereixen: xerrades, consultes, etc.

3.4 Horaris

	Total resp.	Blanc	% Coneix
Horari	302	58	80,89%
Vacances	297	80	73,06%

El percentatge que valora els horaris és alt i és que ho tenen molt fàcil, ja que es dona la informació en la pregunta. A més, si les persones, coneixen el Centre, saben que oferir un servei amb un horari tan ampli amb només dos persones de plantilla té molt mèrit.

3. VALORACIÓ

4.1 Serveis

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Debats	6	11	28	21	30	3,60
Web	11	16	50	38	44	3,55
Xarxes S.	6	21	41	39	33	3,51
Formació	13	10	49	39	35	3,5
Butlletí	13	21	48	35	46	3,49
Activitats amb secundària	5	15	44	18	29	3,45
Bloc	12	18	47	37	36	3,44
Consultes	13	15	43	49	35	3,43
Sumaris	14	15	45	38	33	3,42

La valoració del tots els serveis està dins del rang de correcta. En cap apartat està dins del rang de bona, ni molt bona, però tampoc en regular o dolenta. Això ha canviat respecte els anys anteriors. Sembla evident que quan participen moltes més persones en l'enquesta, ha d'haver-hi més varietat d'opinions i també diversitat de coneixement del que s'ofereix. És possible, també, que alguns omplin l'enquesta per error. Tot això pot portar a una reducció de la nota mitja.

De tots els serveis, el millor valorat és l'organització de debats. Això també va rebre molt bona valoració en l'enquesta anterior. És una línia de treball que sabem funciona molt bé i seguim aprofundint.

El pitjor valorat és la publicació *Sumaris de revistes d'àmbit europeu*. Però, tenint en compte que hi ha tan poca diferència entre el servei millor i pitjor valorat (0,18), no sembla rellevant valorar les possibles causes. Només es fa palès que hi ha un servei molt valorat i un segurament poc valorat perquè es coneix poc i perquè està clarament orientat als investigadors i docents.

Sorprèn que les activitats amb estudiants de secundària estiguin millor valorades que altres serveis, quan en realitat són poc conegudes pels membres de la comunitat universitària. Se suposa que els que les puntuen millor que altres serveis han sentit parlar de les mateixes i també que en general deuen veure amb bon ulls que s'ofereixi aquest servei.

4.2 Fons

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Llibres	5	15	44	18	29	2,21
Revistes	11	19	53	44	36	3,46

El fons de llibres és l'únic producte que suspèn aquesta enquesta.

Coincideix amb què ha constant reducció del pressupost anual del Centre ha impedit destinar partides a l'adquisició bibliogràfica que s'havia fet en anys anteriors i que normalment despertava gran interès entre els usuaris.

D'altra banda, en els darrers anys la Comissió Europea ha canviat filosofia i cada cop envia menys documents en paper, per raons ecològiques, sobre tot, però també econòmiques. S'està potenciant la biblioteca digital, disponible en el web [EU Bookshop](#).

4.3 Equipaments

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Equip Informàtic	8	25	61	48	39	3,46
Wi-Fi	21	29	53	42	36	3,23

La valoració dels equips informàtics i del Wi-Fi és correcta. Es tracta d'un centre petit, amb PCs disponibles sempre i amb una correcta cobertura de Wi-Fi, que s'ha ampliat recentment.

4.4 Horaris

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Horari	8	20	60	63	93	3,87
Vacances	13	21	52	58	73	3,72

Es puntua molt bé l'horari. És molt possible que els usuaris apreciïn el fet de què, amb només dues persones de plantilla, s'ofereixi un horari tan extens (de 10 a 20:30 h). Aquesta circumstància és molt atípica respecte a molts altres CDE que tenen horaris més restringits amb plantilles similars.

4.5 Confortabilitat

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Neteja	2	6	28	87	108	4,26
Il·luminació	3	11	40	89	89	4,07
Silenci	4	17	47	85	75	3,92
Mobiliari i espais	3	18	55	76	76	3,89
Temperatura	15	25	44	76	70	3,7

L'apartat de confortabilitat rep molt bona valoració, en relació amb la resta de serveis, sent la neteja l'aspecte millor valorat.

Com s'ha dit, el CDE és centre tranquil on els usuaris habituals s'hi troben a gust. A més, és lluminós i això el fa especialment atractiu.

4. VALORACIÓ GENERAL

	Dolent (1)	Regular (2)	Correcte (3)	Bo (4)	MB (5)	Valoració
Atenció i tracte del personal	6	9	37	58	112	4,17
Resolució de dubtes i de consultes	7	9	40	69	91	4,05
Valoració global	3	4	47	81	90	4,11

L'atenció i tracte personal és el segon aspecte més valorat de tota l'enquesta, després de la neteja.

És satisfactori comprovar que, tot i que la valoració per a cada servei no passa de correcte, quan els usuaris fan una valoració del personal, de la resolució de conflictes i general, pugen la nota al rang de bo.

Per tant, es podria dir, que el valor més important que ofereix el CDE, segons els usuaris que han participat en l'enquesta, és la bona qualitat del servei que presta el personal.

També, si ens fixem en la valoració global, podem concloure que, encara que no es puntuï cada apartat de manera molt alta, al final la imatge de conjunt és millor.

5. COMENTARIS DELS USUARIS

De les 309 enquestes, només 23 usuaris han escrit alguns comentaris (7,44%). Aquests es poden classificar de la següent manera:

- felicitacions pels servis i el personal (9)
- recomanació a la UAB perquè es faci més difusió del Centre (5)
- comentaris mostrant desconexament del Centre (5)
- crítiques sobre el mobiliari (volen més sofàs) i la temperatura (fred) (2)
- queixa pel canvi d'idioma prioritari del butlletí, ja que des de 2019 es fa en castellà, amb un traductor incorporat (1)
- volen que s'obri els caps de setmana (1)

Si sumem les felicitacions i les recomanacions a la UAB perquè es faci més difusió i descomptem els que no coneixen el CDE, observem que el 77,77% dels comentaris emesos són molt positius.

6. COMPARACIÓ AMB LES DADES D'ENQUESTES ANTERIORS

7.1 Tipologia dels usuaris

	2013	2016	2019
Alumnat de grau	7,14%	0,00%	71,33%
Alumnat de postgrau, màster, doctorat	21,42%	11,76%	13,02%
Personal docent i investigador	50,00%	54,90%	10,74%
Personal d'Administració i Serveis	14,28%	9,8%	4,56%
Altres	0,00%	15,69%	0,32

A partir de què l'enquesta s'ha enviat a tota la comunitat universitària, el canvi en aquest apartat és molt rellevant. Els alumnes de grau han passat els principals enquestats, a diferència d'anys anteriors en què la seva presència en l'enquesta era irrellevant i el pes el tenien els docents i estudiants de postgrau.

El Centre segueix estant molt relacionat amb els màsters sobre la UE i les relacions internacionals i això fa que ens visitin molts dels seus alumnes i docents. Però, en els darrers anys, també ha anat guanyant pes entre els usuaris grau, gràcies a les recomanacions que els hi fan els docents perquè el visitin per documentar-se de cara al treball de fi grau.

6.2 Coneixement dels serveis

	2013	2016	2019
Butlletí	92,85%	94,12%	53,79%
Consultes	71,42	88,24%	53,02%
Web		86,27%	52,82%
Blog	78,57%	82,35%	49,68%
Cursos de formació	42,85	78,43%	48,82%
Sumaris de revistes d'àmbit europeu	64,28	82,35%	48,65%
Xarxes socials	42,85	78,43%	46,97%
Debats		92,16%	44,85%
Activitats amb alumnes de secundària			37,75%

Respecte a les edicions anteriors, el coneixement dels serveis ha disminuït. Això, sens dubte, està relacionat amb l'important increment de les respostes.

El butlletí i les consultes segueixen sent els serveis més coneguts i, com ja he dit, segurament està relacionat amb el fet que són els més antics.

El menys conegut, les activitats amb alumnes de secundària, que és l'únic servei que no va adreçat a la comunitat universitària.

Haurem d'esperar a propers edicions de l'enquesta per poder valorar aquestes dades amb el nou format d'enquesta.

7.3 Valoració dels serveis

	2013	2016	2019
Debats		4,65	3,60
Web		4,15	3,55
Xarxes socials	4,5	4,52	3,51
Formació	4,83	4,10	3,50
Butlletí	4,53	4,28	3,49
Activitats amb alumnes de secundària			3,45
Blog	4,25	4,25	3,44
Consultes	4,8	4,40	3,43
Sumaris de revistes d'àmbit europeu	4,77	4,46	3,42

La valoració de tots els serveis ha baixat respecte els anys anteriors. Abans tots els serveis estaven en el rang de bo i ara estan en el rang de correcte "alt".

En qualsevol cas i, com s'ha dit abans, el fet d'haver canviat la dimensió de l'enquesta havia de tenir a la força aquesta conseqüència, ja que segurament abans bàsicament la contestaven persones molt vinculades al Centre i que, evidentment, tenien una experiència força satisfactòria.

Quanta més gent hi participa, més varietat de puntuacions hi ha i també es possible que hi hagi un cert marge d'error i que algunes persones hagin puntuat sense conèixer el servei.

En qualsevol cas, en aquest nou context, valorem molt positivament la nota que supera sempre el 3, que indica correcte. Confiam en què es pugui mantenir aquesta nota en futures edicions i inclús millorar-la una mica.

Per últim, destacar que el servei millor valorat segueix sent l'organització de debats. Això ens fa pensar en què és important seguir treballant en aquesta línia.

7.4 Valoració dels equipaments i la confortabilitat

	2013	2016	2019
Equip informàtic	4,21	3,06	3,46
Cobertura Wi-Fi		2,33	3,23

	2013	2016	2019
Neteja	4,85	4,37	4,26
Il·luminació	4,35	4,33	4,07
Silenci	4,35	4,26	3,92
Mobiliari i espais	4,42	3,88	3,89
Temperatura	4,5	4,22	3,70

En el que té a veure amb equipament informàtic i Wi-Fi la puntuació ha millorat i estem satisfets. Les raons poden estar associades a què s'ha millorat la cobertura de Wi-Fi, gràcies a una inversió realitzada amb la resta de centres de recerca de l'edifici.

Quant a la confortabilitat, les valoracions gairebé no han canviat. Són molt bones. De fet, la neteja és l'aspecte millor valorat del Centre.

Es veu que, a diferència d'altres aspectes, aquest manté la mateixa valoració, malgrat l'increment de participació. Aquest resultat pot estar relacionat amb el fet que les instal·lacions han canviat força des de la darrera edició, ja que el CDE es va desfer de moltes revistes obsoletes i va convertir la sala on hi eren en una sala de reunions, tallers i seminaris. Aquests canvis han tingut molt bona acollida entre els usuaris i col·laboradors habituals i sembla evident que ha quedat reflectit en l'enquesta.

7.5 Valoració dels horaris

	2013	2016	2019
Horaris	4,57	4,2	3,87
Vacances			3,72

La valoració dels horaris ha baixat, però no molt. Esperarem a noves edicions per valorar aquest resultat.

7.6 Valoració general

	2013	2016	2019
Atenció i tracte del personal	5	4,75	4,17
Resolució de dubtes i de consultes		4,68	4,05
Valoració global	4,71	4,61	4,11

La valoració general ha baixat una mica respecte a l'any anterior, però segueix sent força bona. La nota més alta segueix sent la que té a veure amb l'atenció i tracte del personal. En aquest sentit cal dir que el CDE es caracteritza per tenir un alt nombre de missatges de felicitacions i agraïments anual (111 en 2019) i pràcticament cap queixa.

És molt interessant comprovar que els usuaris valoren, per sobre de tot, el compromís del personal amb el servei i els seus usuaris.

7. Comentaris

	2016	2016
Comentaris	13 respostes (24,49 %)	23 respostes (7,44%)

En termes relatius, en 2019 el participants a l'enquesta van escriure menys comentaris. Es va passar del 24,49% de respostes amb comentaris al 7,4%.

Respecte al que escriuen, la tònica segueix sent la mateixa, predominant els comentaris elogiosos.

8. CONCLUSIONS I ACCIONS A EMPRENDRE

Es valora molt positivament el fet de què s'hagi obert a tota la comunitat universitària l'enquesta amb aquesta plataforma, ja que s'han pogut recollir moltes més enquestes.

D'altra banda, el fet d'ampliar l'univers dels destinataris ha suposat que alguns participants descobreixin el CDE. Alguns, inclús, s'han donat d'alta del servei d'alertes. Per tant, des del CDE es valora molt positivament aquest nou sistema de recollida.

Per contra, s'han perdut les respostes dels usuaris externs, molts dels quals utilitzen molt el servei. Per tant, es podria elucubrar que si, haguessin participat molts dels usuaris externs, la nota de la valoració podria ser encara més alta.

Tot i això, la valoració global de l'equip del CDE és que aquest nou mètode de recollida d'enquestes suposa una millora realment important i paga la pena el fet d'haver deixat de conèixer l'opinió dels usuaris externs.

D'altra banda, ha sigut tal l'increment d'enquestes recollides (s'ha passat de 48 a 309), que caldrà esperar a una propera edició per analitzar amb cura els resultats, ja que la comparació amb l'edició anterior no sembla que en rigor pugui ser comparable, tot i que ha donat resultats molt en la línia de l'edició anterior. Respecte als objectius que el Centre es van proposar en l'informe de l'enquesta de 2016, s'han complert la major part dels objectius:

- Recollir més enquestes. És evident que aquest objectiu ha superat, inclús, les millors expectatives del personal del Centre.
- Arribar a més alumnes de grau. També s'ha aconseguit de llarg.
- Millorar les instal·lacions. S'ha fet i les valoracions hi deixen constància.
- Millorar el Wi-Fi. S'ha fet la inversió i l'impacte positiu també es pot veure reflectit en l'enquesta.
- Difusió dels debats, tallers, etc. S'ha fet i en l'enquesta la bona valoració que aquest servei té.

En canvi, en les conclusions de l'anterior edició hi havia el propòsit de millorar el fons bibliogràfic i aquest objectiu no s'ha complert. Les causes d'aquest fracàs han estat diverses:

- Manca de pressupost.
- Canvi en la política de publicacions de la Comissió Europea.
- L'enfocament de l'activitat del Centre més orientat cap a l'organització d'activitats i als productes en línia, que no ha deixat temps per buscar nous recursos bibliogràfics per vies alternatives, com poden ser els donatius.

Tenint en compte tot l'exposat, a continuació s'exposen algunes accions a emprendre per tal de continuar millorant i que, en la mida del possible, es pugui reflectir en la propera enquesta. Objectius a assolir de cara a l'enquesta de 2022:

- Millorar el fons bibliogràfic. En aquest apartat, tenint en compte l'escassetat de recursos econòmics, els esforços aniran orientats a:
 - o Demanar més donatius a centres relacionats amb la temàtica europea.
 - o Proposar als grups de recerca vinculats al CDE que inverteixin en fons documental.
 - o Catalogar regularment les noves publicacions electròniques de l'Oficina de Publicacions de la UE, per tal de posar-les a disposició dels nostres usuaris, ja que difícilment les rebrem en paper.
- Donar més visibilitat al Centre i els seus serveis, tal i com han suggerit alguns dels enquestats en els seus comentaris. Per aconseguir-lo es:
 - o Demanarà a la UAB que posi més retolació sobre el CDE, ja que els visitants es queixen de què hi ha poca informació sobre el Centre al campus i que està poc indicada mitjançant la senyalització.
 - o Es realitzaran noves campanyes de difusió dels productes: amb cartells, en línia i participant en activitats que donin més visibilitat al Centre.
- Organitzar més activitats. Aquest és el producte millor valorat i el Centre continuarà aprofundint en aquesta línia. També s'intentarà ampliar-ho amb cursos de formació sobre les fonts d'informació de la UE, el voluntariat, etc, per diversificar l'oferta.