

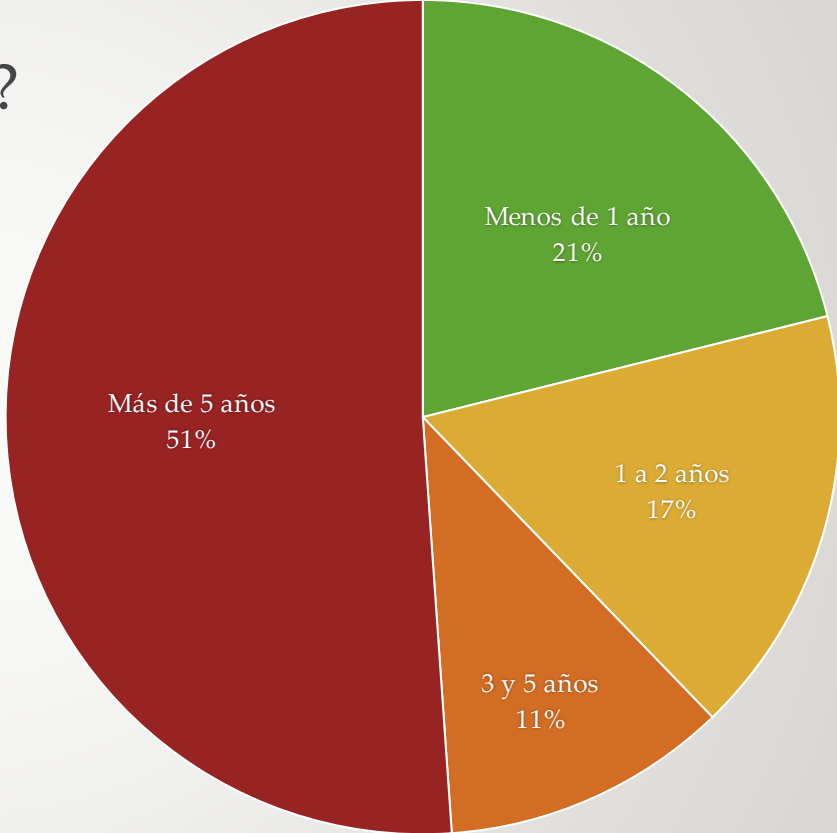
# Encuesta de Evaluación de los Servicios de la Biblioteca Hernán Santa Cruz

# 91 Respuestas totales

La encuesta dirigida a todo el personal de la CEPAL en Santiago, tuvo como propósito conocer su opinión y valoración respecto de los servicios y recursos de información que ofrece la Biblioteca, especialmente luego de su remodelación. La encuesta fue aplicada entre fines de octubre y comienzos de diciembre de 2017.

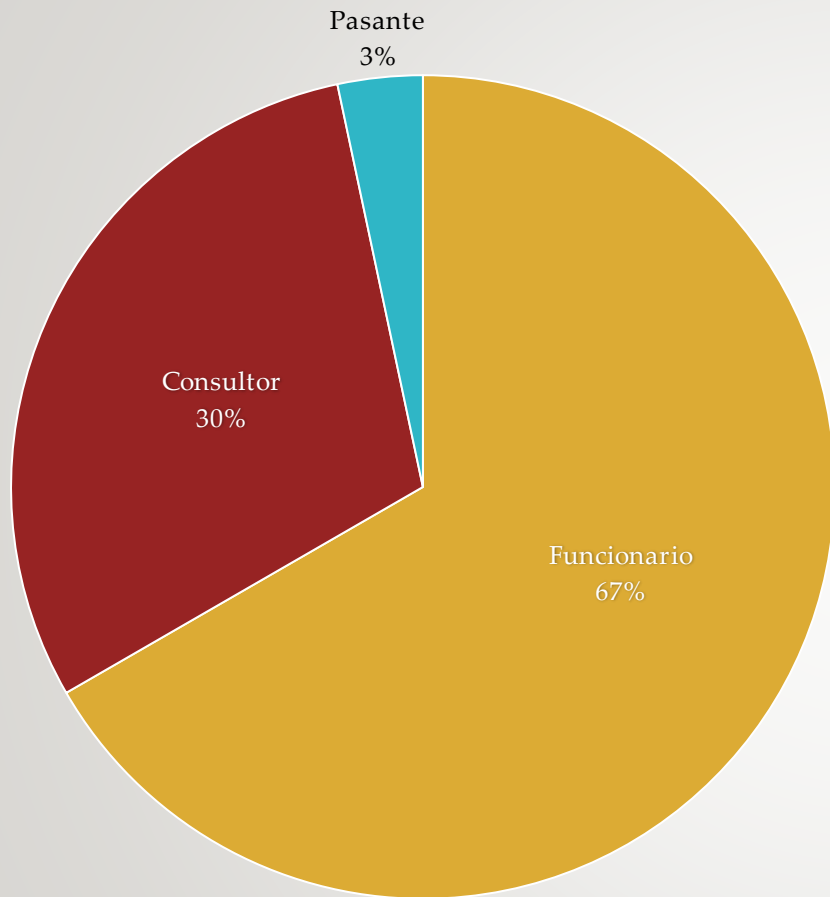
Los comentarios en las preguntas abiertas no han sido alterados en su significado. En algunos casos, solamente han sido agrupados para facilitar su lectura.

P1 ¿Cuánto tiempo ha estado empleado o trabaja en CEPAL?



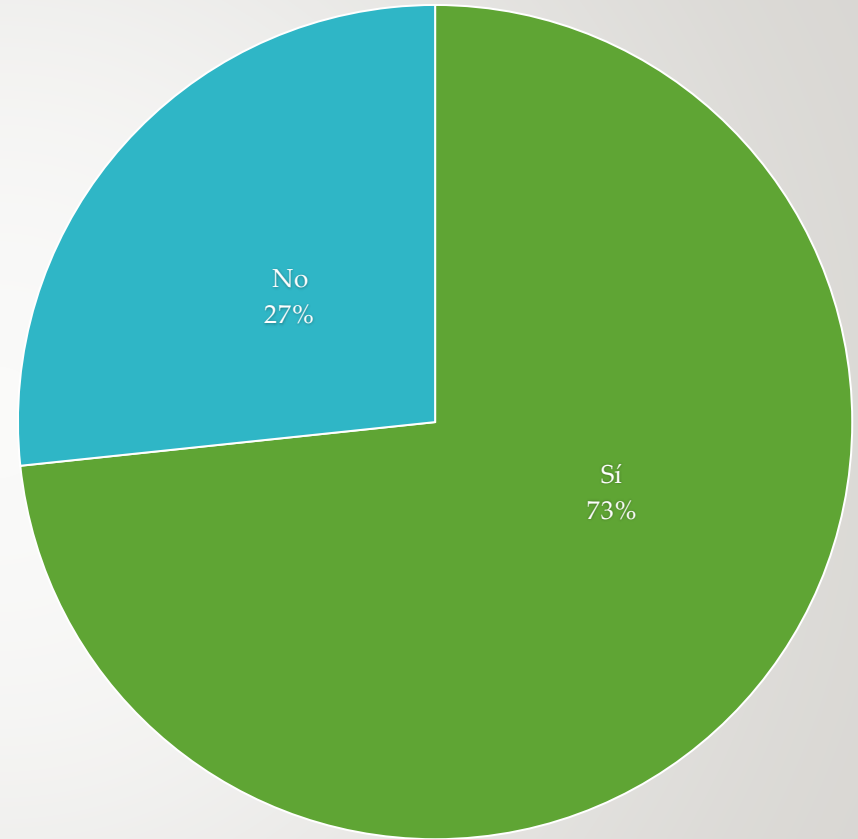
Respondidas: 90 Omitidas: 1

## P2 ¿Qué tipo de relación laboral tiene con CEPAL?



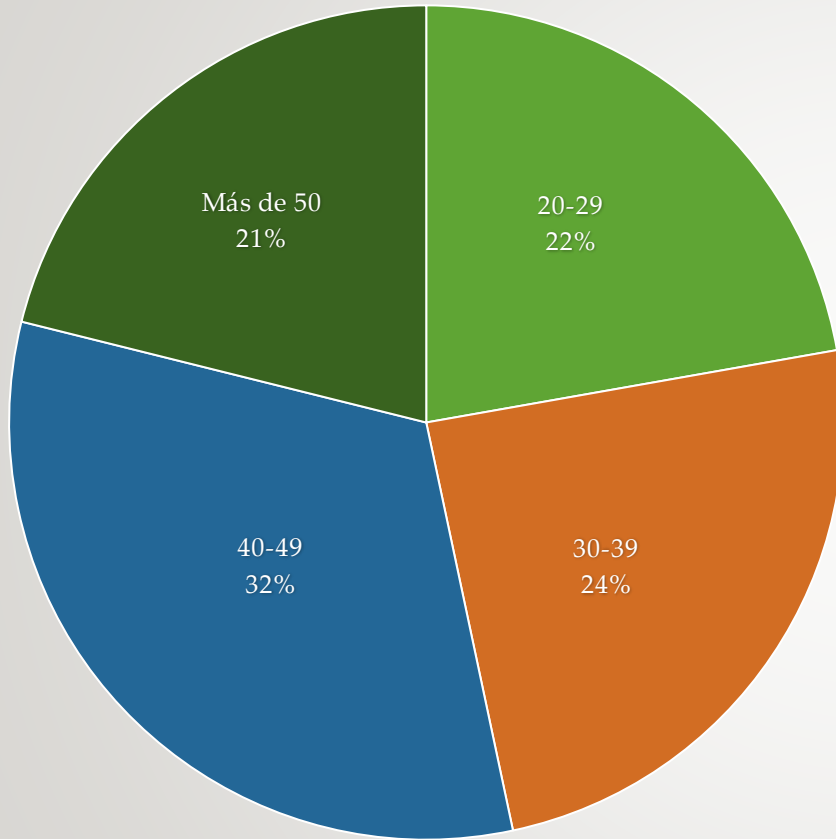
Respondidas: 90 Omitidas: 1

P3 ¿Realiza usted trabajo de investigación?



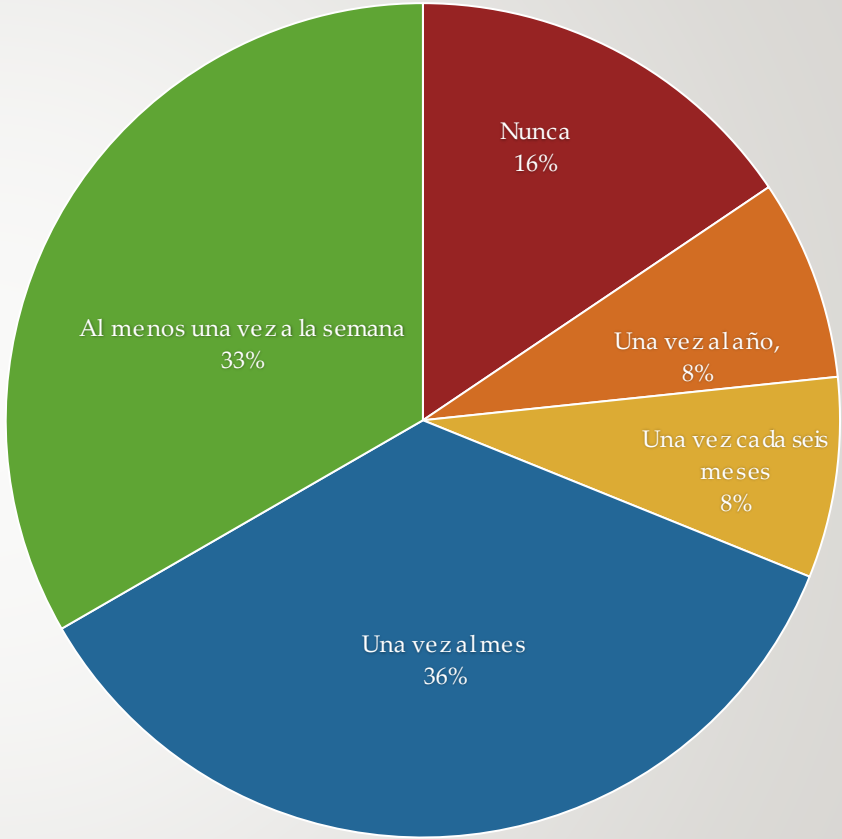
Respondidas: 90 Omitidas: 1

## P4 Favor seleccione el rango de edad al que pertenece.



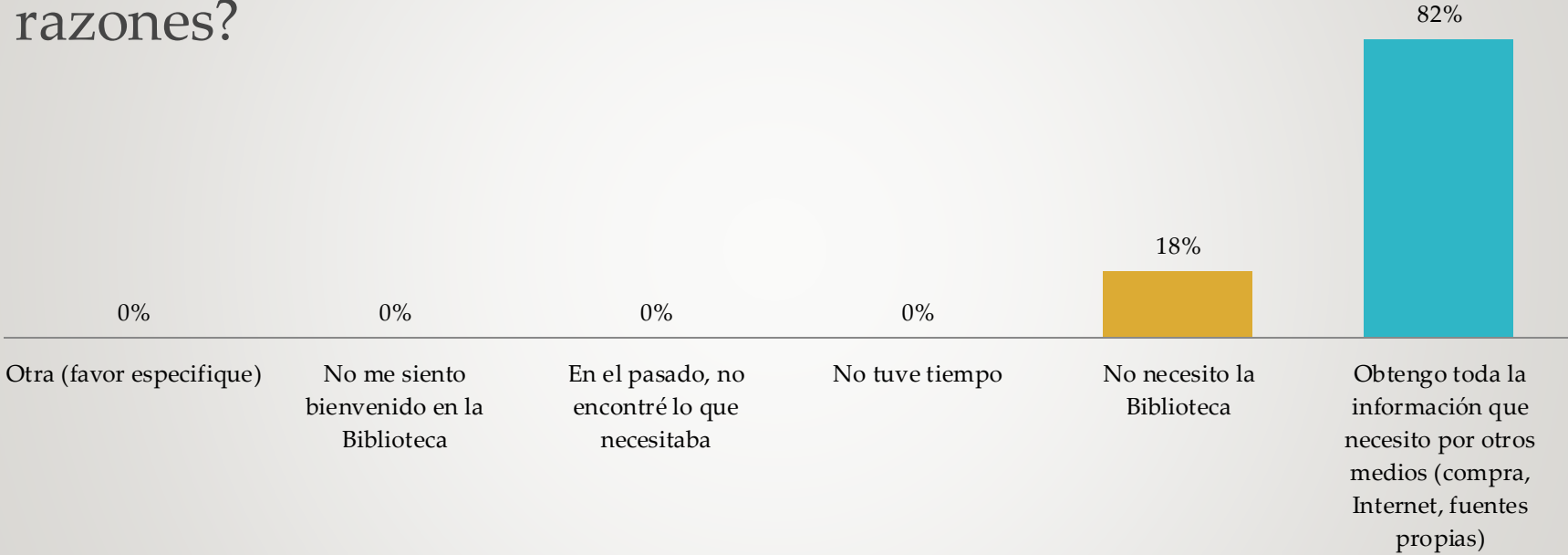
Respondidas: 90 Omitidas: 1

P5 ¿Con qué frecuencia ha usado los servicios de la Biblioteca en el último año?  
(presencial o virtualmente)



Respondidas: 90 Omitidas: 1

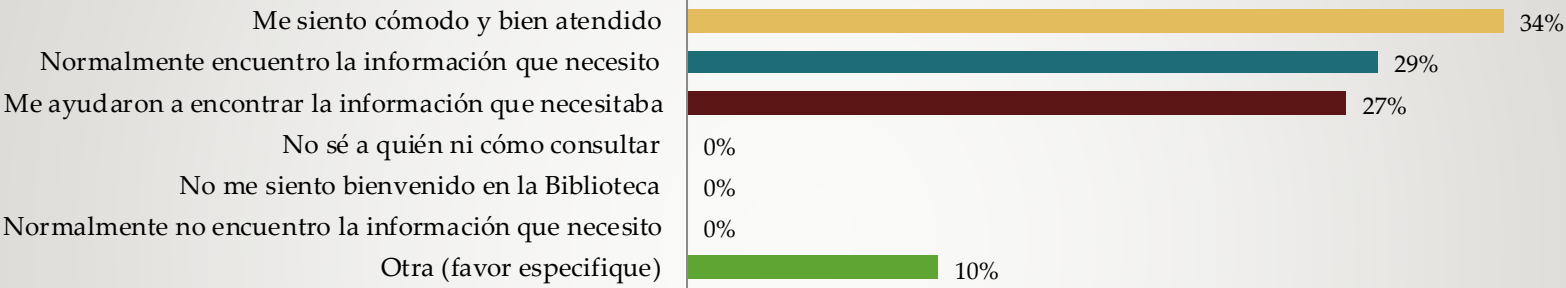
P6 Si nunca ha usado los servicios de la Biblioteca en el último año, cuáles de las siguientes opciones describirían sus razones?



Respondidas: 11 Omitidas: 80



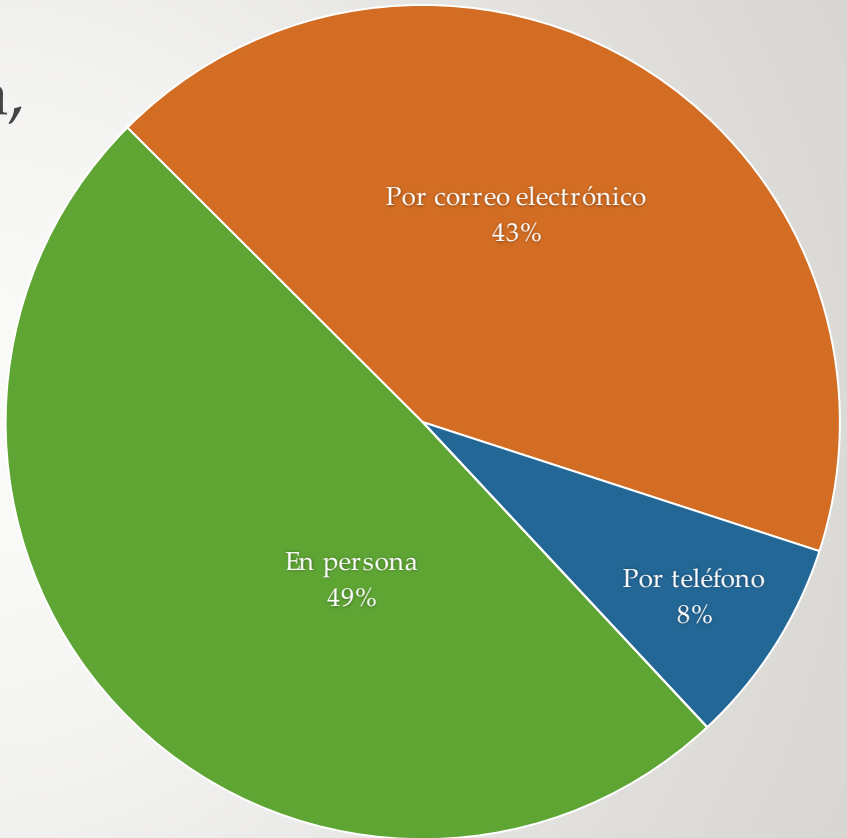
# P7 Cómo describiría su experiencia cuando ha visitado la Biblioteca.



- Normalmente encuentro la información que necesito, Me ayudaron a encontrar la información que necesitaba, Me siento cómodo y bien atendido
- Normalmente no voy sino que pido por mail
- The databases should be clearer so it can be accessed from our offices. There is so much information but just no outreach about the different sources you have available.
- Encuentro la información, me ayudan también, me siento bien atendido y cómodo
- Frecuentemente encuentro lo que necesito. Cuando no lo encuentro, recibo plena atención y ayuda, siempre con éxito

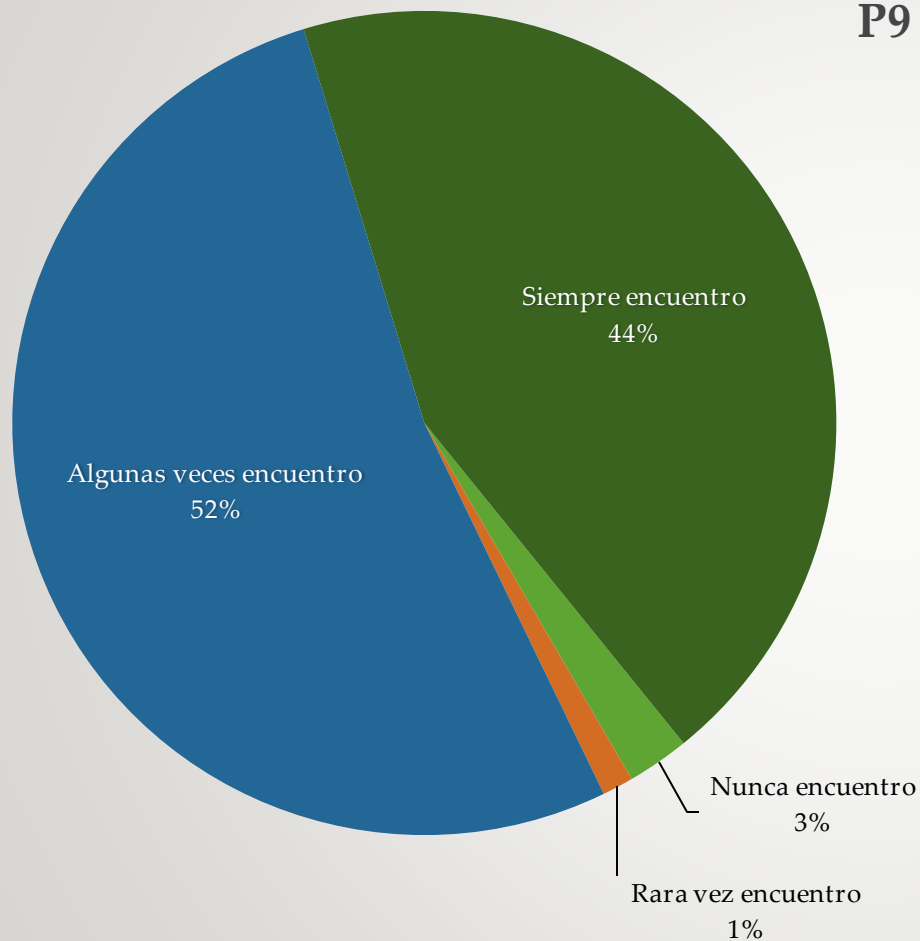
Respondidas: 77 Omitidas: 14

P8 De las formas de interactuar con el personal de la Biblioteca, favor indique su preferencia.



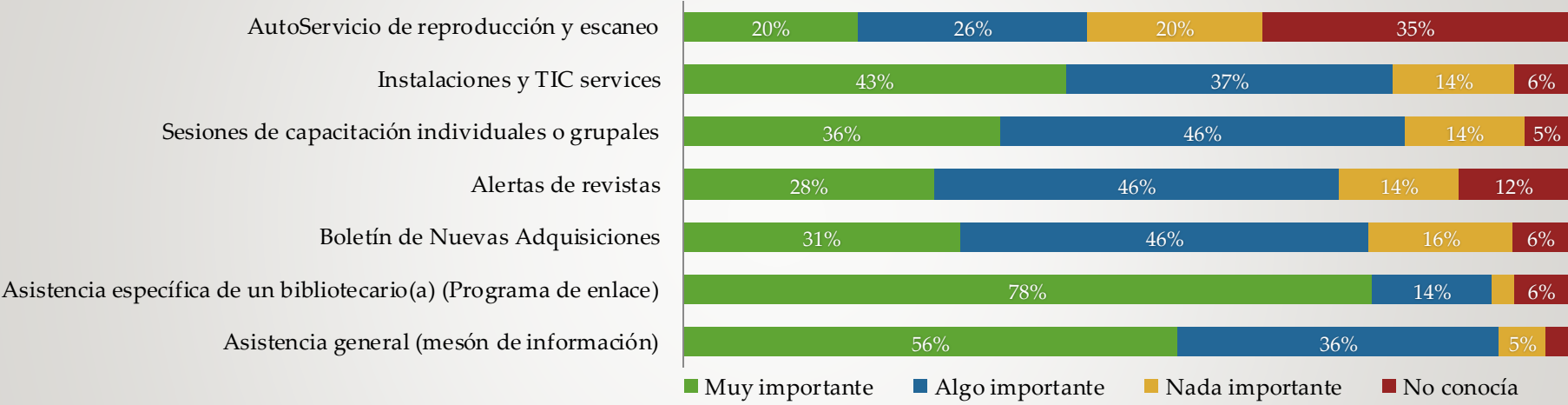
Respondidas: 87 Omitidas: 4

## P9 ¿Suele encontrar la información que busca en la Biblioteca?



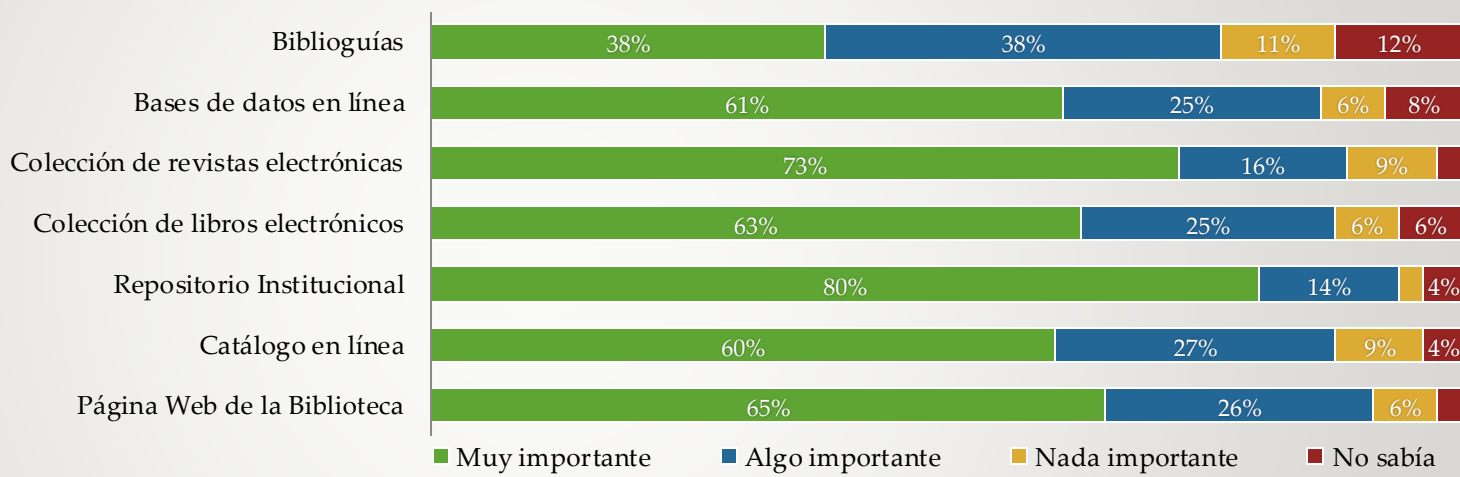
Respondidas: 82 Omitidas: 9

# P10 ¿Cuán importante es cada uno de estos servicios para su trabajo o investigación?



Respondidas: 81 Omitidas: 10

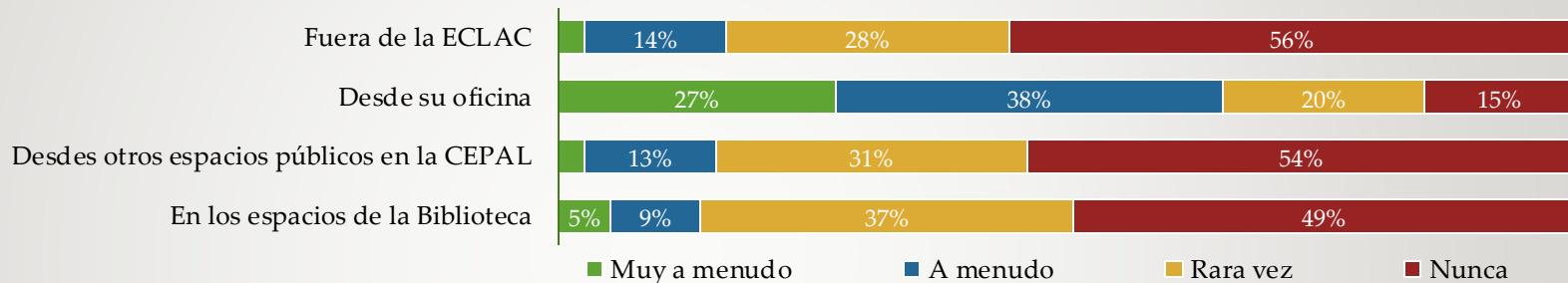
# P11 ¿Cuán importante es cada uno de los siguientes recursos de información para su trabajo e investigación?



Respondidas: 81 Omitidas: 10

La Biblioteca ofrece acceso, a través de su sitio Web, a diversas bases de datos y recursos electrónicos (JSTOR, Science Direct, Proquest, etc)

## P12 ¿En el último año, con qué frecuencia ha consultado estos recursos y desde dónde?



Respondidas: 81 Omitidas: 10

# P13 En su(s) área(s) de interés o investigación, ¿qué carencias ha notado en la colecciones de la Biblioteca? ¿Qué nuevos temas o materias sugeriría?

- Acceso a más journals, y libros bajables
- Necesidad de contar con acceso a bases de datos del Caribe como Carilaw
- Big data, Computer Science, Estadística en general y Econometría
- Urban health, cultural heritage
- Temas relacionadas al debate feminista en América Latina
- Más sobre política internacional y relaciones internacionales
- When we arrive newly to the duty station, it would have been a collaborative thought to have a list of links and books and magazines ready to be sent to the new staff member to get them acquainted with the region, the country, cepal's work beyond what we do daily.
- Considero que tiene el sistema de bibliotecas del Secretario podría optimizar el acceso a servicios de alto valor agregado (e.g. SCOPUS) si trabajara como un sistema integrado, con suscripciones para todo el sistema, y no cada biblioteca por su propia cuenta.
- Los temas con los que trabajo cuentan con muchísima información en la biblioteca
- No sé cómo acceder a las revistas académicas sin tener que molestar a los funcionarios de la biblioteca. No sé si siendo consultora puedo acceder a revistas y papers académicos
- I find the website platform difficult to use.

Respondidas: 36 Omitidas: 55

## P13 En su(s) área(s) de interés o investigación, ¿qué carencias ha notado en la colecciones de la Biblioteca? ¿Qué nuevos temas o materias sugeriría? (continuación)

- No relacionado con temas pero si con los libros que aún mantienen guardados. Mi trabajo consiste en recopilar información histórica y lamentablemente no he podido acceder a ellos. Estando actualmente en una misión no hemos podido dar respuestas a interrogantes a esa información porque no se encuentran disponibles.
- Lastimosamente, debido a la remodelación, no se tiene acceso aún a la colección que la división más utiliza
- Felicitaciones al equipo que compone la biblioteca
- Todo bien. Agradezco la colaboración que me remiten periódicamente sobre el área de energía
- El repositorio es difícil de manejar
- El repositorio no permite encontrar las cosas de manera fácil
- No trabajo en investigación pero si la biblioteca es proveedora de servicios de apoyo para el trabajo que realizo.
- Quizá acceso a e-books de reciente edición.
- Encuentro los libros / artículos que necesito. Cuando no, me ayudan los bibliotecarios a encontrarlos en la web o en otras bibliotecas.
- Información sobre artículos de las ciencias naturales.
- Logistics, regional integration, transport

Respondidas: 36 Omitidas: 55

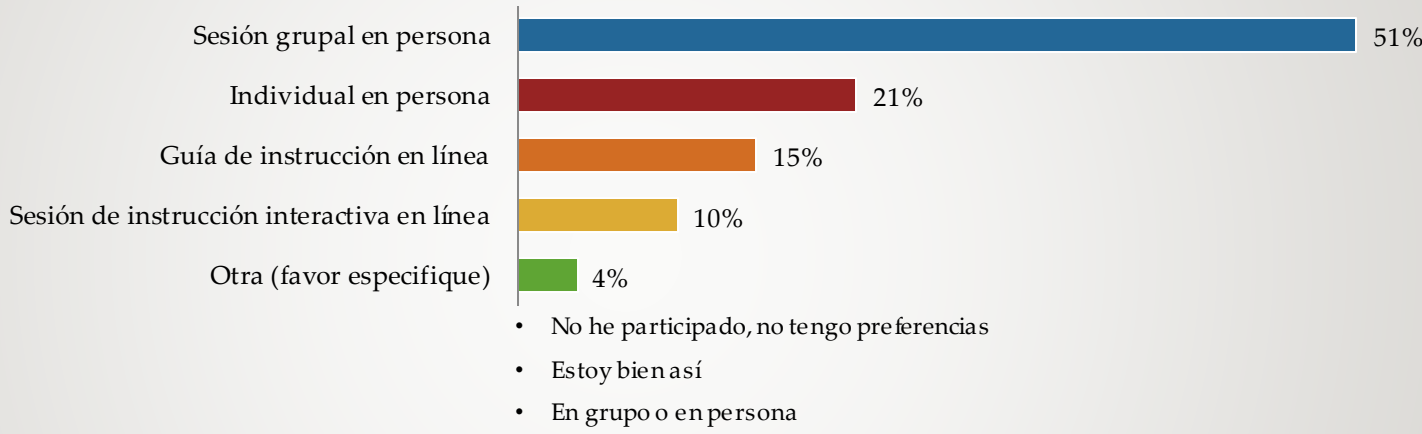


# P13 En su(s) área(s) de interés o investigación, ¿qué carencias ha notado en la colecciones de la Biblioteca? ¿Qué nuevos temas o materias sugeriría? (continuación)

- No relacionado con temas pero si con los libros que aún mantienen guardados. Mi trabajo consiste en recopilar información histórica y lamentablemente no he podido acceder a ellos. Estando actualmente en una misión no hemos podido dar respuestas a interrogantes a esa información pq no se encuentran disponibles.
- Lastimosamente, debido a la remodelación, no se tiene acceso aún a la colección que la división más utiliza
- Búsqueda no es fácil. Recorro a Amazon primero para la información, luego a la Biblioteca.
- Fortalecer la colección en temas relacionados con el género
- Leadership, Change Management, Human Resources, Career Development, Employee Engagement
- Innovación, actualizar los libros de economía y permitir acceso a más revistas online
- para mi área de investigación, está muy completa
- temas de gestión
- Satisfecho.
- De verdad estoy muy contento con el servicio
- Ninguna.
- Ninguna, funciona de manera excelente

Respondidas: 36 Omitidas: 55

# P14 ¿Qué formato prefiere para las sesiones de capacitación que realiza la Biblioteca?



Respondidas: 82 Omitidas: 9

# P15 ¿Qué cursos quisiera que organizara la Biblioteca?

**De 34 comentarios, las preferencias son las siguientes:**

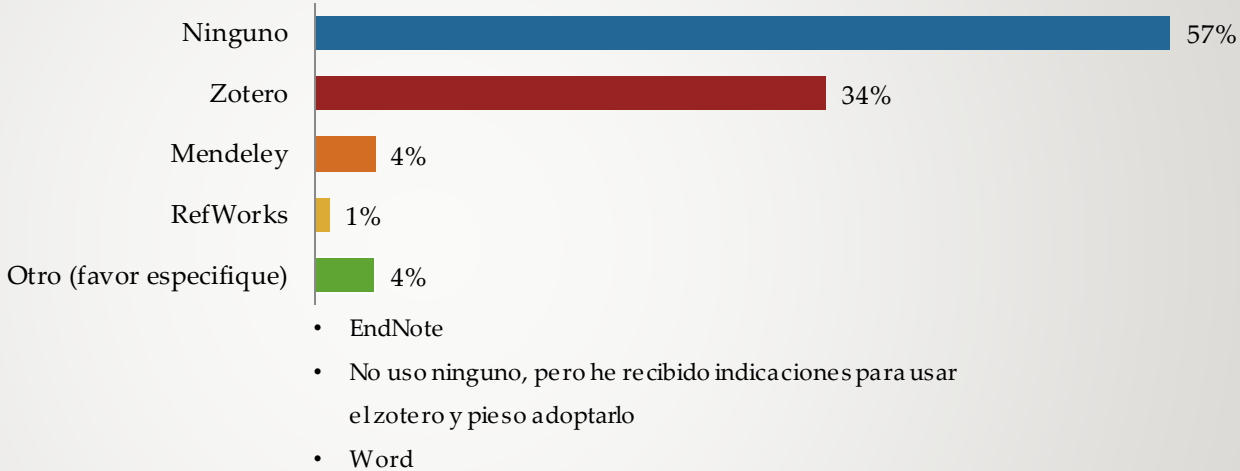
- Búsqueda de información en base de datos (9 comentarios)
- Zotero y Mendeley (5 comentarios)
- Elaboración de bibliografías y estilo de citación CEPAL (5 comentarios)
- Repositorio (1 comentario)
- Vacíos (6 comentarios)

## Otras propuestas:

- Coordinar exposiciones sobre un libro: dado el poco tiempo para investigar
- Newspapers, magazines to help learn or strengthen Spanish for new staff members who join
- Charlas específicas para cada división, enfocándose en temas de estudio de cada una de ellas.
- Difusión de publicaciones
- How to research using Social Media
- Temas relacionados a la información: big data (como recopilar y analizar big data, ie. Data crawling)
- Text editing
- Excel manejo de datos
- Repetir los cursos siempre

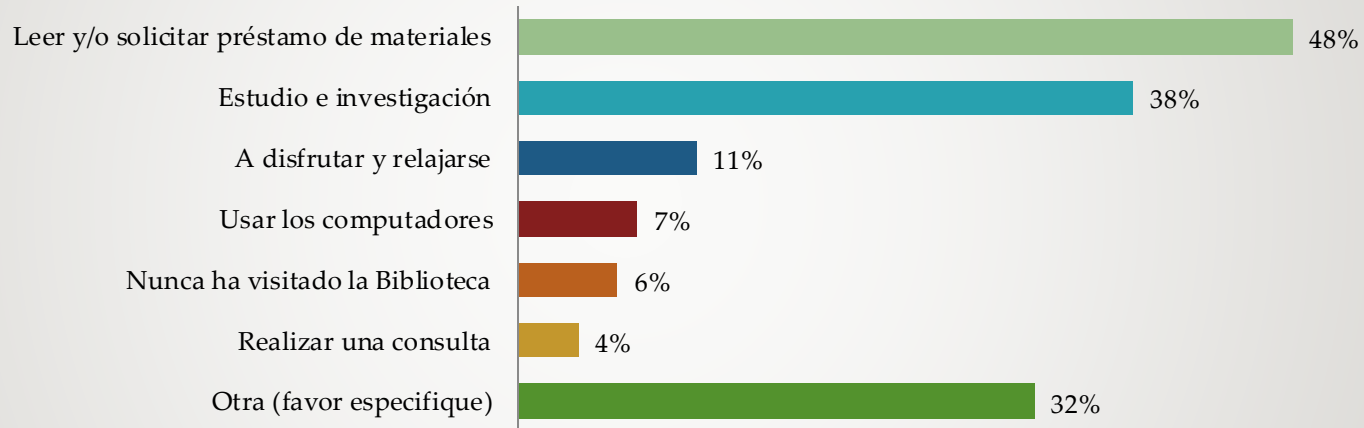
Respondidas: 34    Omitidas: 57

# P16 ¿Qué programa de gestión de referencias bibliográficas utiliza en su trabajo?



Respondidas: 82 Omitidas: 9

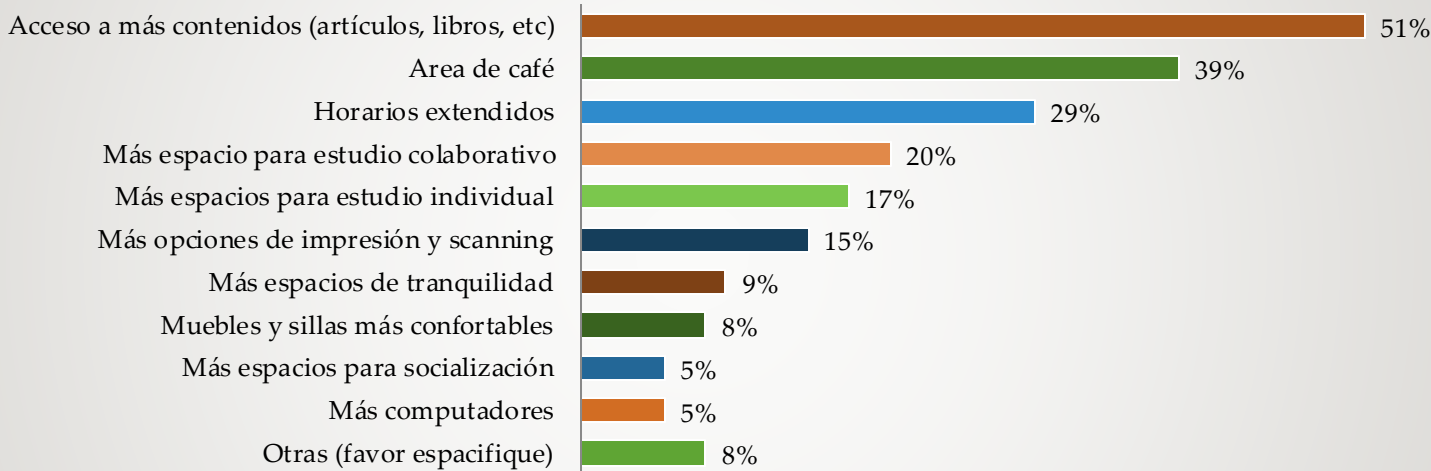
# P17 Cuando visita alguno de los espacios de la Biblioteca, ¿qué actividades realiza con mayor frecuencia? (seleccione todas las que apliquen)



- No visito mucho excepto a buscar libros
- Solo he ido a reuniones
- Leer documentos trabajo (hay silencio)
- I have only visited it during the open house
- Me gustaría saber si podría instalarme en la biblioteca para tomar mi curso de inglés en línea?

Respondidas: 81 Omitidas: 10

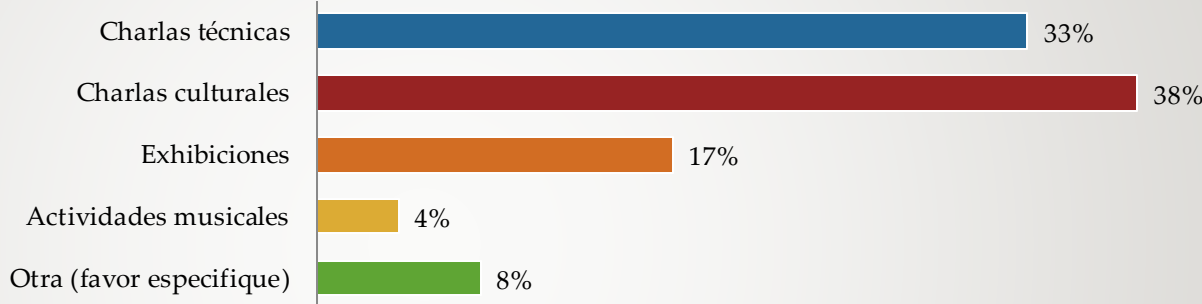
# P18 Complete la siguiente frase, "Me gustaría que la Biblioteca tuviera ..." (Favor seleccione no más de 3 opciones)



- Espacio de dedica do a reuniones de 3-5 personas (--siempre he entendido que la sala principal con sillones y mesas está pensada como un espacio silencioso)
- Me encantó la última renovación y el gran esfuerzo para satisfacer cada día todos los requerimientos
- Mejor sistema de búsqueda online
- Puedo visitarla entre 13 y 14.30?

Respondidas: 75 Omitidas: 16

# P19 ¿Qué otras actividades le interesaría que realizáramos en la Biblioteca?



- Ninguna adicional al deber ser un espacio de tranquilidad para leer
- Todas la anteriores
- Charlas culturales, exhibiciones y actividades musicales
- Más capacitación
- Todas las anteriores :)
- Conferencias

Respondidas: 78 Omitidas: 13

## P20 ¿Qué sugerencias nos daría para mejorar los espacios de la Biblioteca?

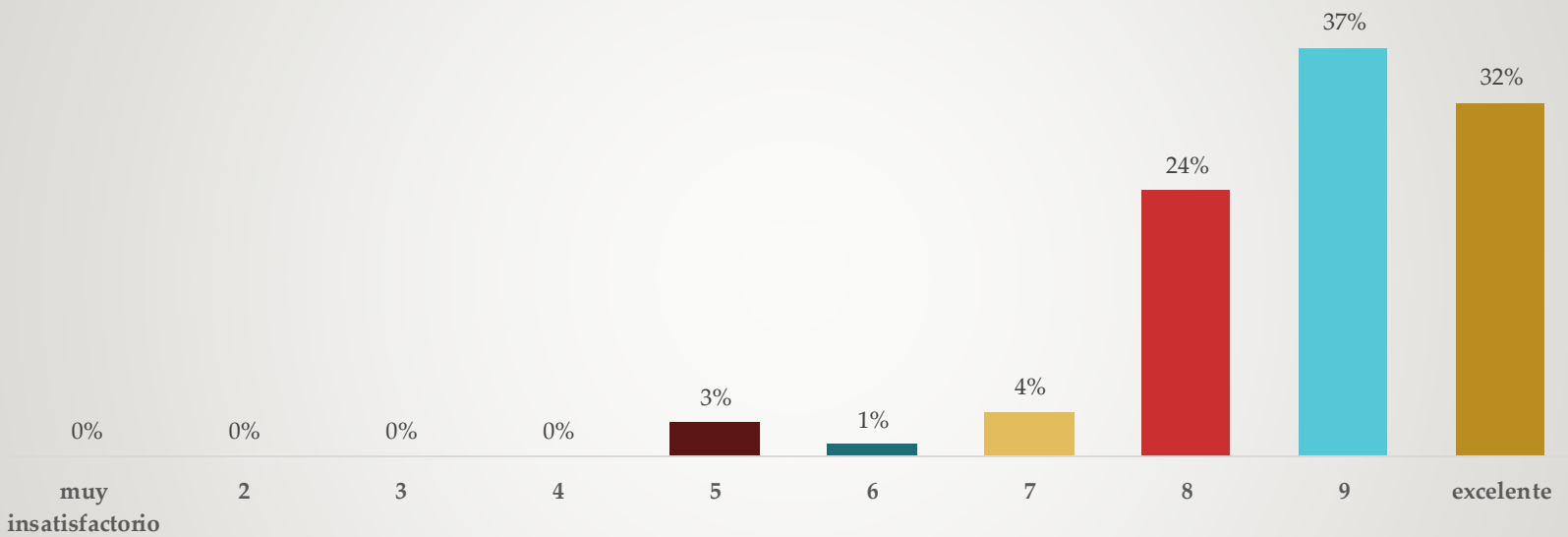
- Ninguna. Encuentro sus espacios muy adecuados. Creo que está muy bien. Los espacios me parecen que están muy bien
- Hacen un excelente trabajo. Felicidades!!
- Hoy en día, a diferencia de hace un par de años, hago casi el 100% online
- ver pregunta 17. Sigamos adelante!
- La biblioteca es uno de los lujos de la CEPAL, muchas gracias!
- Ninguna sugerencia. La biblioteca ha quedado muy bonita. Felicidades.
- Hacer más publicidad a los cursos que ofrecen para que todos puedan aprovecharlos
- It's very nice. Perhaps it feels very quiet if you wanted to work collaboratively.
- Generar espacios reducidos para reuniones de trabajo o estudios.
- Me parece un espacio excelente. Quizás incorporar exhibiciones sería valioso.
- Que continúen siendo igual de amables como ya lo son.
- La Biblioteca es el mejor espacio y servicio de la CEPAL. No se me ocurren mejoras para los espacios físicos.
- Mejorar WIFI Visitors. Agregar enchufes USB para cargar celulares
- Un área más relajada para reunirse y trabajar sin la presión cuidar el silencio característico de una biblioteca. Pero así y todo la remodelación quedó espectacular. Felicidades
- en general, el servicio es muy bueno. En este momento no se me ocurre algo más que sugerir, gracias

Respondidas: 21 Omitidas: 70



# P21 ¿Cómo calificaría los servicios de la biblioteca?

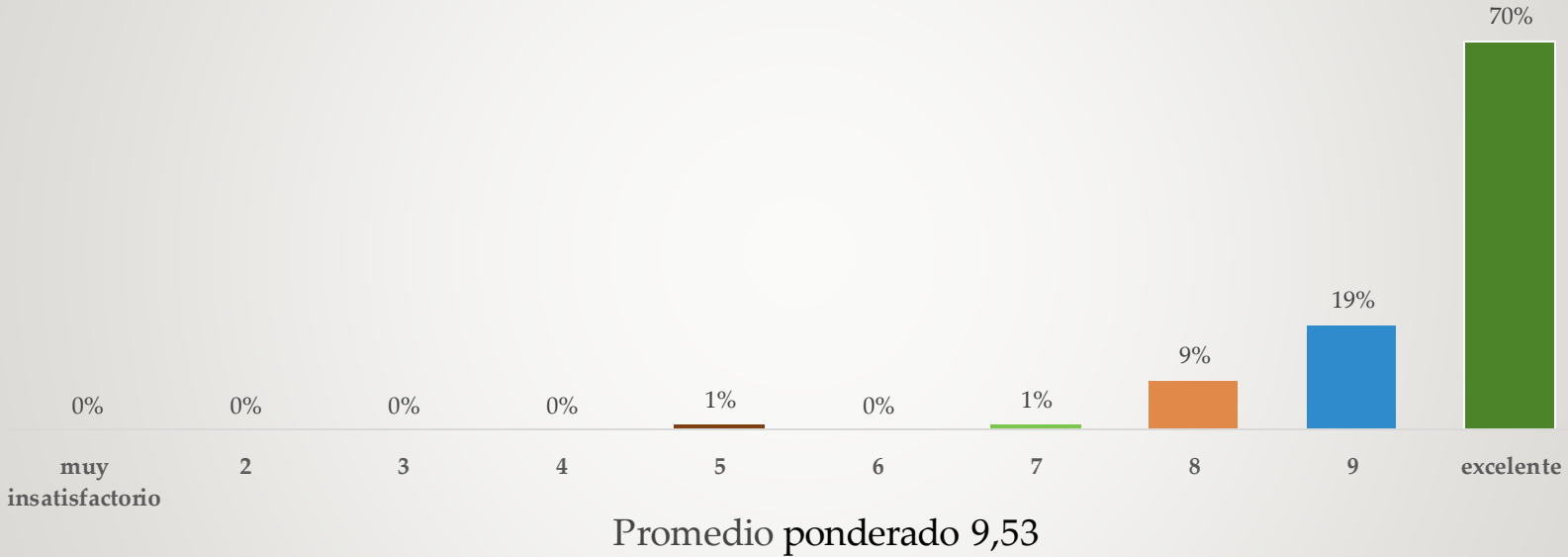
en una escala de 1 a 10, donde 1 es muy insatisfactorio y 10 es excelente.



Promedio ponderado 8,86

Respondidas: 79 Omitidas: 12

P22 En general, cómo calificaría el apoyo del personal de la biblioteca? en una escala de 1 a 10, donde 1 es muy insatisfactorio y 10 es excelente.



Respondidas: 79 Omitidas: 12

## P23 ¿Qué es lo que más le gusta de la Biblioteca?

- Su personal
- La disposición a ayudar y resolver las solicitudes de su personal.
- La buena atención y calidad de su personal
- La atención del personal es excelente. Siempre están atentos para prestar apoyo.
- El personal de la biblioteca siempre están dispuestos a ayudar
- La buena disposición a ayudar del personal
- La colección y la disposición del personal
- La amabilidad y disposición del personal
- Asistencia personalizada acceso directo a publicaciones vía búsqueda en Web ("googleando")
- Accesibilidad del personal
- El profesionalismo del personal
- La capacidad profesional y amabilidad de cada uno de sus funcionarios.
- Las personas que trabajan allí son muy acogedoras
- Disponibilidad de material y amabilidad de personas que ayudan
- Las personas tienen excelente disponibilidad!
- They don't mind that I come by and ask random questions and help. They're always friendly and helpful!
- La atención al usuario
- La atención
- Servicio al cliente e instalaciones
- El espíritu de servicio, el profesionalismo y la calidad humana de quienes atienden y apoyan
- La atención y las respuestas oportunas
- La dedicación de los bibliotecarios
- Sus funcionarios, encantadores
- La amabilidad y buena disposición de sus funcionarias y funcionarios

Respondidas: 55 Omitidas: 36

## P23 ¿Qué es lo que más le gusta de la Biblioteca? (continuación)

- Dos cosas: el catálogo, por lo más importante SUS RECURSOS HUMANOS...la atención es espléndida
- Respuesta rápida a búsqueda de libros y artículos
- Siempre ofrecen solución
- El trato rápido y excelente
- El silencio
- El silencio y la tranquilidad para trabajar
- La gente y el silencio
- Tranquilidad para leer
- La luz
- La iluminación
- El espacio tranquilo, la asistencia amable del personal
- La atención, ahora el espacio físico, la disponibilidad de títulos.
- El espacio físico y la disponibilidad en ayudar de los bibliotecarios
- Es un espacio muy confortable y de un ambiente cálido
- El espacio físico después de la remodelación es muy agradable e invita a visitarla nuevamente.
- El espacio
- Tranquilidad, espacio de concentración y estudio con acceso a la literatura
- La calidad de los recursos de investigación, el apoyo de l@s profesionales de la Biblioteca, los espacios cómodos y agradables.
- La cercanía con los libros, el ambiente de tranquilidad.
- La diversidad de recursos disponibles
- I honestly haven't used the library very much. I had a very positive experience when I did visit.
- Felicitarlos por siempre estar dispuestos a ampliar el acervo, ya que cuando consulté por un libro para el principal curso que dicta la división, que no estaba en el catálogo, propusieron adquirirlo y así lo hicieron. Muchas gracias por ello.
- Las nuevas instalaciones
- Eficacia

Respondidas: 55 Omitidas: 36

## P24 ¿En qué aspectos la Biblioteca no cumple sus expectativas?

- Cierra temprano.
- Solamente el horario.
- Tal vez una mayor extensión en los horarios sería muy bueno.
- I find the online service difficult to use this has deterred me from using the library services
- En que es un espacio lejano, cuando uno ingresa se vuelve un espacio vacío hasta que uno llega a las oficinas de quienes trabajan.
- I don't know how to get information without asking for help -- like renewing books on-line, etc.
- Siempre las ha cumplido, pues siempre que he acudido buscando material me han ayudado a conseguirlo. Si no lo tenían se lo consiguió, por ejemplo, vía préstamo interbibliotecario.
- Se necesita mejorar la agilidad de búsqueda en el repositorio.
- El repositorio en línea... me complica mucho, al final termino llamando para pedir ayuda
- No la utilizo mucho por lo cual hasta el momento está todo bien
- Facilidad de búsqueda online en web de CEPAL
- No tiene suficientes libros de temas de Management
- La biblioteca no se encuentra en línea con Worldcat
- Temas muy focalizados, lo cual es normal hasta cierto punto, pero podría abarcar más
- Falta acceso a más libros on-line y más revistas especializadas en temas de ecología política, ecología, geopolítica, recursos naturales
- Más información sobre ciencias naturales.

Respondidas: 33 Omitidas: 58

## P24 ¿En qué aspectos la Biblioteca no cumple sus expectativas? (continuación)

- No tiene acceso a tantas revistas académicas especializadas como me gustaría
- Podrían tener más libros de ciencia y cultura u otros de autores fuera de CEPAL
- Yo creo que la biblioteca debería tener todos los libros de CLACSO, por ejemplo. Creo que no hay mucho espacio para el pensamiento social latinoamericano contemporáneo.
- Mayor contenidos de Caribe y temas ambientales
- La búsqueda en el Repositorio no es amigable.
- There is not enough time in the day to go to work and go to the library so if the hours were staggered or in such a way, it became an online portal for easy accessibility, it would be easier to access. Basically, think about how it could come to the staff members. More visibility.
- I would expect the Library to provide us with access to resources like OED and other online resources
- Frecuentemente estos libros y artículos no están disponibles
- Espacios colaborativos de trabajo
- Cumple en todos los aspectos.
- No tengo sugerencias.
- Cumple todo bien.
- Las cumple
- No.
- Ninguno

Respondidas: 33 Omitidas: 58

Muchas gracias!

Sus respuestas y comentarios nos ayudarán a mejorar nuestros servicios