

Encuesta de satisfacción del personal 2017 de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Juan Pedro López Monjón

juan.pedro@bib.csic.es

Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI-CSIC)
Madrid

Resumen: Presentación del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC realizada en 2017 en el que se confirma una valoración general positiva, como ya sucedió en la encuesta precedente de 2014, si bien se intuye la inquietud por el futuro de la Red tras unos años de paulatina reducción de personal, recursos y bibliotecas.

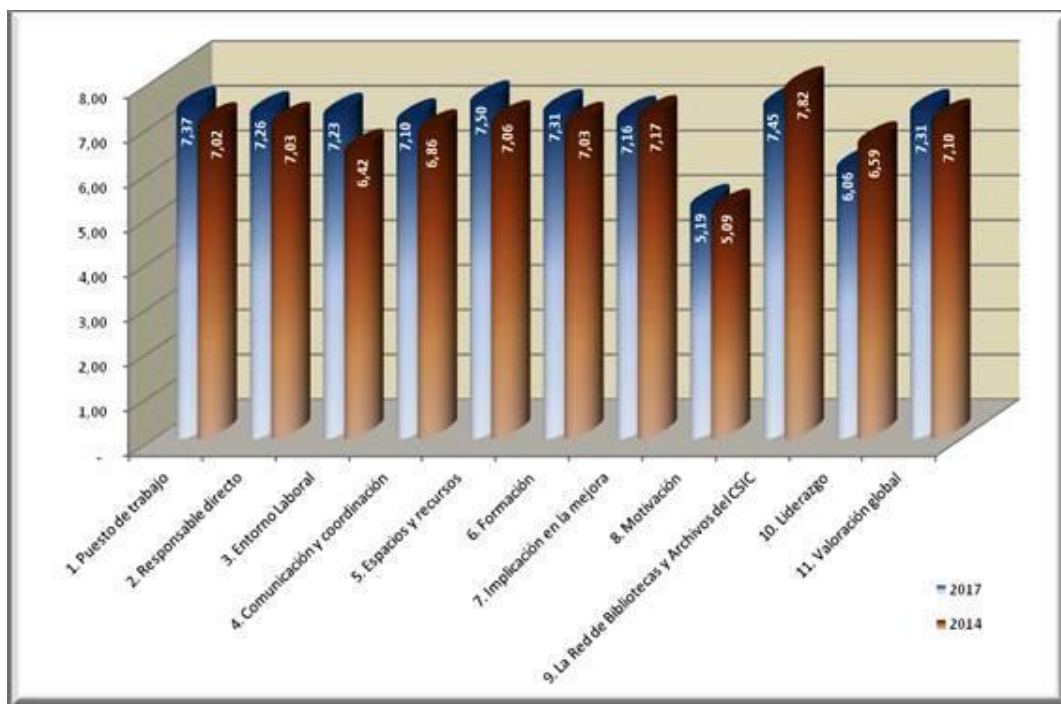
Palabras clave: Encuestas; Satisfacción del personal; Calidad; CSIC; Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

Entre el 22 y 31 de mayo pasado tuvo lugar la segunda encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. Esta encuesta y la realizada en 2014, junto a las encuestas de satisfacción de usuarios que se vienen realizando desde 2012, se enmarcan dentro de los sucesivos Planes de Gestión de la Calidad del CSIC (2010-2013 y 2014-2017), en concreto, en el proyecto 9 de Calidad en el Servicio de Información Científica y Bibliotecas.

Se ha utilizado el modelo usado en la encuesta de 2014, una adaptación a la realidad de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC del que el Vicerrectorado de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía viene usando desde 2009 a 2014 en sus estudios anuales de satisfacción del PAS [\[1\]](#).

La encuesta busca conocer el nivel de satisfacción del personal de la Red con una serie de aspectos relacionados con su puesto de trabajo, responsable directo, entorno laboral, etc. de modo que se tenga una visión general de la satisfacción del personal. Se realizó utilizando la herramienta para encuestas de Google y fue respondida por 72 miembros de la Red lo cual supone que el porcentaje de participación es del 47,68% y el nivel de confianza es superior al 85%.

La media global obtenida ha sido de 7 sobre 10, levemente mejor que la de 2014 que fue de 6,83. Salvo el apartado de Liderazgo y el dedicado a la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, todos tienen iguales o mejores resultados que en 2014. Tan sólo el apartado de Motivación, que sigue siendo el que obtiene la peor nota (5,19), y el de Liderazgo (6,06) no superan la nota media de 7. El apartado que obtiene la mejor nota ha sido el que preguntaba sobre espacios y recursos (7,5) y el que más ha mejorado, en relación con la encuesta de 2014, el de entorno laboral que lo hace en 0,88 puntos. El apartado dedicado a la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, a pesar de ser el que más puntuación pierde y de que deja de ocupar el primer lugar de la encuesta, sigue obteniendo notas altas y se sitúa en segundo lugar (7,45).



Por tanto, el personal parece estar satisfecho con los espacios y recursos, cree que la Red cumple una función relevante en la institución y en la investigación y está bastante satisfecho con su puesto de trabajo y con su formación. Entre las áreas de mejora, además de las comentadas de motivación y liderazgo se puede incluir la de comunicación y coordinación, si bien un 7,1 es una muy buena nota.

La pauta general de los resultados de esta encuesta es una mejor valoración de la situación en comparación con los obtenidos en 2014, si bien, las variaciones, transmiten la sensación de que el liderazgo es menos marcado y que la Red está en una fase de leve deterioro por lo que las respuestas no son tan positivas como lo fueron entonces. En cualquiera de los casos, ambas encuestas demuestran que la motivación es un área de clara mejora. La falta de motivación y la pérdida de liderazgo pueden estar asociadas a la pérdida de personal por jubilaciones o traslados y a las dificultades de movilidad que se dan en la Red y en la Administración en su conjunto. La pérdida de personal en la Red es un claro síntoma y motivo de todas estas opiniones.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC de 2017 se pueden resumir en los siguientes aspectos:

- El número de respuestas ha disminuido en comparación con la encuesta de 2014 por lo que hay que buscar una mayor participación en próximas encuestas.
- Las notas medias han mejorado en comparación con las de 2014 reflejando la satisfacción personal y profesional y siguen siendo susceptibles de mejora.
- Por áreas es importante la representación conseguida en el área de Ciencia y Tecnologías Físicas, también en Ciencia y Tecnologías Químicas, Ciencias Agrarias y Biología y Biomedicina, cambiando la situación de estas dos últimas en comparación con 2014. Por otro lado, la escasa participación en Ciencia y Tecnología de Alimentos y Ciencia y Tecnología de Materiales dificulta hacer estimaciones en estas áreas.
- Destacar la mejora de las opiniones, en comparación con la encuesta de 2014, del personal que lleva en la Red menos tiempo, igualando e incluso superando en ocasiones las notas que ha dado el personal de la Red que lleva más de 20 años trabajando en ella. Esto puede reflejar el optimismo de los que llevan menos tiempo mientras los que llevan más parecen tener menos esperanzas o estimar que la situación ha empeorado más desde 2014 que en los años anteriores a la primera encuesta.

- Como ya ocurrió en la encuesta de 2014 el personal está satisfecho con el nivel de responsabilidad y autonomía, pero demanda la revisión y valoración de las tareas realizadas que considera propias de niveles superiores al que ocupa o no propias de bibliotecas o archivos.
- Los responsables son vistos como profesionales formados y que escuchan las opiniones de su personal pero demandan de ellos una mejor gestión de la resolución de problemas.
- El entorno laboral es valorado positivamente, destaca la buena relación con los compañeros y la posibilidad de expresar opiniones, también se demanda un mayor trabajo en equipo.
- La comunicación y coordinación presenta cambios en relación a los resultados de 2014 así la gradación de mejor a peor queda de este modo: Usuarios / Biblioteca, Archivo o Unidad / Red / Resto de Unidades del Centro o Instituto / Centro o Instituto, es decir, la Red pierde peso en los aspectos relacionados con la comunicación y coordinación y sigue siendo necesario mejorar la que se da con los Centros o Institutos
- Los espacios y recursos disponibles es lo mejor valorado de la encuesta, si bien se da alguna excepción como se ha visto en los comentarios.
- El personal de la Red sigue demandando formación continua pues el trabajo que se realiza lo exige y parece que la oferta del CSIC ha mejorado a pesar de considerarse poca.
- La implicación en la mejora del personal parece ser la misma que en 2014 pues los resultados apenas han variado, sin embargo, el hecho de que el resto de cuestiones mejore y este se mantenga igual refleja los temores sobre la situación de bibliotecas, archivos y la Red en su conjunto.
- El personal vive una situación de menor motivación y de menores perspectivas de mejora a nivel personal, lo cual influye en la situación general de la Red
- Se repiten, como en 2014, las dificultades para la promoción y el desarrollo profesional dentro o fuera de la institución lo cual influye negativamente en esa motivación.
- La bajada de las notas en el apartado dedicado a la Red refleja la percepción del personal del retroceso que la Red ha sufrido, especialmente por la pérdida de personal. A pesar de ello las notas siguen siendo buenas y siguen considerando que la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC cumple una función relevante para la institución y la investigación en su conjunto a pesar de las dificultades que se han dado en los últimos años.
- Como en 2014, se sigue valorando positivamente la relación del personal y los responsables de las bibliotecas y archivos con los responsables de la Red y en menor medida con los responsables de los centros o institutos.
- También se mantiene la demanda de la celebración de reuniones para conocer la planificación y resultados del trabajo a todos los niveles con la siguiente gradación: centro o instituto / Red / biblioteca, archivo o unidad.
- Aumenta la satisfacción global del personal pero la situación varía levemente respecto a 2014 así ser miembro de la Red no es lo que más satisface siéndolo trabajar en la biblioteca, archivo o unidad en la que se trabaja. La Red está siendo afectada por la situación general tal como se ha visto también en los comentarios.
- El personal está algo más satisfecho que en 2014 con su centro o instituto y con su puesto de trabajo a pesar de las dificultades de desarrollo y promoción profesional y de la imposibilidad de que otros asuman sus tareas cuando se da su ausencia, lo cual parece imposible en bibliotecas o archivos con un único miembro.

Los resultados son, en general, positivos y mejores que en 2014 pero se confirma que se está a la expectativa de la evolución de la situación de las bibliotecas y de la Red en su conjunto dada la paulatina reducción de personal, de recursos y de bibliotecas por cierres temporales o definitivos.

[1] <http://www.old.unia.es/content/view/823/564/>