

Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2021

CSIC Libraries and Archives Network Staff Satisfaction Survey 2021

Juan Pedro López Monjón

(juan.pedro@bib.csic.es)

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

Recibido: 26-01-2022; Revisado: 01-03-2022; Publicado: 14-03-2022

Resumen: Resultados y conclusiones de la Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC realizada en 2021 dentro del Plan de Calidad del CSIC.

Palabras clave: encuestas de satisfacción; Plan de Calidad del CSIC; bibliotecarios; archiveros; Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Abstract: Results and conclusions of the CSIC Libraries and Archives Network staff satisfaction survey carried out in 2021 as part of the CSIC Quality Plan

Keywords: satisfaction surveys; CSIC Quality Plan; librarians; archivists; CSIC Network of Libraries and Archives

Cómo citar/Citation: López Monjón, J. P. (2022). Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC 2021. *Enredadera: revista de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC*, (37), 59-63. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/14536>

La encuesta para conocer el grado de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC se hizo de modo electrónico entre el 5 y el 22 de octubre de 2021.

Tras llevar a cabo en 2019 una encuesta más centrada en la opinión del personal sobre el presente y el futuro de la Red, cuyos resultados se presentaron en las [5as Jornadas de Análisis de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC](#) (López Monjón y Olmedo Granados, 2020; Olmedo Granados y López Monjón, 2019), se retomó el modelo de encuesta sobre la satisfacción del personal usado en 2014 y 2017 (Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, s.f.) con algunas modificaciones.

Se han reducido los 11 apartados de las encuestas anteriores a 8 (fig. 1) con un total de 56 preguntas sobre los aspectos a evaluar en relación con la satisfacción del personal. Además, se han reubicado algunas preguntas en apartados distintos al que ocupaban en las encuestas previas y se han añadido 3 nuevas.



Con el fin de favorecer la participación y el anonimato se descartó el apartado sobre datos poblacionales de los encuestados.

Figura I. Estructura de la encuesta

<p>Estructura</p> <p>Escala valoraciones 0-10 (0 muy insatisfecho – 10 muy satisfecho)</p> <p>8 Apartados: 56 preguntas</p> <ul style="list-style-type: none">Apartado 1: Puesto de trabajo: 12 preguntasApartado 2: Entorno laboral: 6 preguntasApartado 3: Comunicación y coordinación: 6 preguntasApartado 4: Formación: 5 preguntasApartado 5: Implicación en la mejora: 6 preguntasApartado 6: Motivación: 8 preguntasApartado 7: La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC: 9 preguntasApartado 8: Valoración global: 4 preguntas <p>Comentarios en texto libre: 3 preguntas</p>
--

La participación se ha incrementado levemente en el número de respuestas (+2) pero, al contar la Red con menos personal, ha aumentado el porcentaje de participación (+7,54%). Sin embargo, no se ha mantenido el nivel de confianza de las respuestas, que ha pasado del 85% al 80%, por partir de una población total menor y darse un número de respuestas bajo para dicha población.

Para realizar el análisis¹ se han evaluado conjuntamente las preguntas de cada apartado y la evolución en el tiempo de las respuestas en comparación con las encuestas de 2014 y 2017; se han analizado las medias globales de los apartados entre sí y su evolución temporal; se han presentado las preguntas con las 10 mejores y 10 peores valoraciones para conocer fortalezas y debilidades y se han buscado elementos comunes en las respuestas en texto libre con el fin de encontrar los temas de mayor interés para el personal.

Los resultados arrojan un leve retroceso del nivel de satisfacción del personal de la Red en comparación con las encuestas de 2014 y 2017; así la media global de la encuesta se sitúa en un 6,49. El único apartado que mejora sus resultados y que supera el 7 es el dedicado a la *Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC*; el resto de apartados baja su media levemente o de modo más marcado (8 décimas) como es el caso del apartado dedicado a la *Implicación en la mejora* o el de *Valoración global*.

Este retroceso puede tener sus motivos en factores ya presentes en anteriores encuestas (reducción del personal, dificultades de promoción profesional o de movilidad laboral, dependencia orgánica de centros/institutos, etc.) y otros

¹ El informe completo y el de difusión web están disponibles en: <http://bibliotecas.csic.es/encuestas>

nuevos derivados de la situación de pandemia por la COVID-19 y del aumento e incorporación de nuevos servicios bibliotecarios/archiveros, y otros que no lo son tanto, demandados por centros/institutos e investigadores.

Los apartados con mejores valoraciones son los dedicados a la *Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC* y a la *Formación*, de hecho, 4 de las 6 preguntas con mejores medias pertenecen al primero y el segundo no tiene ninguna pregunta con media inferior al 6, en este caso parece necesario formar en los nuevos servicios y en el desarrollo de los ya existentes y para que el personal que se incorpora desde otras áreas tenga los conocimientos mínimos.

En el lado contrario estarían los apartados de *Motivación e Implicación en la mejora*; si bien el primero es tradicionalmente el que da peores resultados en esta ocasión los aspectos más negativos no lo son tanto pues aumentan levemente sus notas, en cualquier caso los inconvenientes parecen persistir en el tiempo; en el caso de la *Implicación en la mejora* se observa un retroceso relevante que puede tener que ver con los nuevos elementos que se han dado en los últimos años y antes comentados (pandemia y aumento de servicios propios y ajenos a las bibliotecas/archivos).

Entre los aspectos más positivos, la adaptación de la Red a los cambios, como muestra lo ocurrido durante la pandemia, así como el desarrollo y mantenimiento de los servicios con el teletrabajo. También destaca la comunicación con los usuarios, la relación con los compañeros y la autonomía y grado de responsabilidad que el personal tiene en su trabajo, entre otros temas.

Se siguen dando problemas para la promoción, movilidad y desarrollo de la carrera profesional lo que desmotiva al personal. Es necesario mejorar en los aspectos relativos a la comunicación y transmisión de la información a diferentes niveles: centro/instituto, Red y biblioteca/archivo/unidad. Y, parece oportuno, el fomento del trabajo en equipo, limitado por el importante número de bibliotecas con un único profesional al cargo.

El personal ve avances en la Red, pero los siente poco como propios. Las propuestas de grupos de trabajo o acciones de colaboración muestran el interés por implicarse en la mejora.

Los comentarios recibidos se pueden agrupar en los siguientes temas:

- Centros/institutos con muchos investigadores frente a la reducción del personal bibliotecario.
- Puesta en marcha de nuevos servicios bibliotecarios que, en muchas ocasiones, se combinan con tareas ajenas a la bibliotecaria/archivo que los centros/institutos exigen al personal de la Red.
- La dependencia orgánica del personal bibliotecario de centros/institutos dificulta, en ocasiones, el normal desarrollo de las tareas.
- Escasa valoración o reconocimiento del trabajo realizado desde los propios centros/institutos.
- Inexistencia de una carrera profesional en el CSIC: falta de promoción, de movilidad, etc.

- La demanda de formación sigue siendo una constante, más cuando se están desarrollando nuevos servicios para los investigadores.
- Se valora positivamente el teletrabajo y el desarrollo de nuevos servicios que este ha favorecido o posibilitado.
- Un importante número de comentarios sobre la necesidad de un cambio organizativo.
- En consonancia con estos comentarios, propuestas concretas que afectan a ciertos servicios o ámbitos de la Red.
- Algún comentario negativo condicionado por la acumulación de situaciones personales y/o de centro/instituto desfavorables.
- Muchos comentarios positivos que muestran el interés por el trabajo y por su función para la institución y la sociedad a pesar de los inconvenientes.

En definitiva, parece oportuno un cambio de paradigma teniendo en cuenta que la Red presenta variables por tipo de biblioteca/archivo, área científica y tipo de investigación; un cambio para atender al total de los investigadores del CSIC cubriendo las necesidades generales y las específicas de cada centro/instituto/área de investigación, servicios más personalizados y adecuados a las necesidades de los usuarios.

El entorno se ha transformado de modo notable en los últimos años y la pandemia, junto a los cambios en la investigación, ha acelerado la necesidad de seguir haciendo lo que se lleva haciendo mucho tiempo, pero también hay que cubrir las nuevas necesidades. Todo ello, en un entorno cada vez más virtual o digital por lo que se debe orientar y ayudar al personal ante estos nuevos retos.

Se proponen líneas de actuación que son similares a las de otras ocasiones pero que necesitan un desarrollo mayor y más intensivo para conseguir cumplir los objetivos de los servicios que presta la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC al tiempo que se mejora el nivel de satisfacción del personal que la conforma.

- Fomento y adecuación de la formación oficial que oferta el CSIC y de la informal que organiza la URICI a las necesidades específicas del personal de la Red, en especial de los nuevos servicios.
- Favorecimiento de la promoción, la movilidad y el desarrollo profesional del personal de la Red. La situación no parece haber mejorado por lo que habrá que buscar alternativas novedosas que pueden pasar por replanteamientos del modelo organizativo/funcional.
- Incrementar y mejorar la comunicación y coordinación de la Red:
 - Convocatoria de reuniones sobre organización, funcionamiento, planificación y resultados.
 - Establecimiento de canales de comunicación y coordinación bidireccional con centros/institutos e investigadores para que los servicios demandados puedan desarrollarse de modo más adecuado a sus necesidades.
- Fomento del trabajo en equipo y de proyectos colectivos en los que el personal se integre como parte de la Red, de las bibliotecas o archivos de su área científica o zona geográfica, o de su propia biblioteca o

archivo. Esta línea de actuación ya se planteó en 2017, se trató de visualizar la opinión sobre los cambios sufridos en los últimos años en la encuesta de 2019 y parece que se hace necesario dar un paso más en este sentido como han demostrado algunos de los comentarios recibidos que inciden en la definición de servicios o tareas a realizar de modo colectivo o de Red.

Como resumen final se podría utilizar uno de los comentarios recibidos en la encuesta: "Empezamos una etapa que necesita cambios. Ojalá entre todos seamos capaces."

BIBLIOGRAFÍA

- López Monjón, J. P. y Olmedo Granados, G. (2020). Bibliotecas en la encrucijada: tareas y roles en las bibliotecas y archivos del CSIC. Presentación de los resultados de la encuesta [5as Jornadas de Análisis de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC]. *Enredadera: revista de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC*, (34), 20-21. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/10560>
- Olmedo Granados, G. y López Monjón, J. P. (2019, 28 de noviembre). *Bibliotecas en la encrucijada: tareas y roles en las bibliotecas y archivos del CSIC. Presentación de los resultados de la encuesta*. 5as Jornadas de Análisis de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, Bibliotecas y Archivos del CSIC por la Ciencia Abierta: presente y futuro, Madrid, 28-29 noviembre 2019. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/9947>
- Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. (s.f.). *Encuestas*. <http://bibliotecas.csic.es/encuestas>
- Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. (2019). *5as Jornadas de Análisis de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. Bibliotecas y Archivos del CSIC por la Ciencia Abierta: presente y futuro*. Madrid, 28-29 noviembre 2019. <http://jornadas.bibliotecas.csic.es/>