

## Resultados de la encuesta al Personal Bibliotecario

### Introducción: diseño y objetivos del cuestionario

Como parte del estudio para la elaboración del Modelo de Bibliotecas Públicas, y en el ánimo de profundizar sobre las condiciones de trabajo y el potencial de los actuales recursos humanos, se diseñó un "cuestionario-tipo" al que se invitó a responder tanto al colectivo de Bibliotecarios como a los responsables de las Unidades implicadas.

Dicho cuestionario estaba dividido en diez capítulos diferenciados, conteniendo respuestas abiertas, respuestas cerradas, o tablas de valoración. Los diez capítulos eran los siguientes:

1. Identificación de la unidad o centro de trabajo.
2. Datos personales.
3. Actividades que desarrolla habitualmente:
  - Factores que retrasan o perturban la realización normal del trabajo.
  - Identificación de los factores más determinantes.
4. Cargas y autoanálisis del trabajo:
  - Actividades regladas.
  - Actividades no regladas.
5. Relaciones externas mantenidas por razón del trabajo:
  - Actividades que deberían desarrollarse desde su puesto de trabajo.
  - Razones por las que a su entender no se estaban realizando.
6. Condiciones de trabajo:
  - Motivación.
  - Clima.
7. Trabajo en equipo.
8. Nivel de participación en reuniones (grado de coordinación); resolución de problemas o dudas de trabajo (nivel de consultas entre compañeros); etc.
9. Calidad de los servicios bibliotecarios; percepción subjetiva sobre el grado de satisfacción del usuario externo.
10. Desarrollo profesional propio (donde se trataba de pulsar el nivel de inquietud profesional del colectivo)

El cuestionario se repartió en febrero de 1998, y se recibieron respuestas hasta el verano del mismo año. En las Jornadas Bibliotecarias celebradas el 17 de marzo de 1999 se expusieron los principales resultados al colectivo de personal bibliotecario.

El nivel de respuesta resultó ser muy positivo, a tenor del elevado número de cuestionarios devueltos y teniendo en cuenta la densidad de los mismos. Fueron enviados un total de 125,

de los cuales se recibieron 110 cumplimentados (un 88% de respuesta). Este dato es suficientemente significativo para indicar el alto interés despertado en el colectivo y su inquietud por el cambio y mejora de su trabajo.

El objetivo fundamental consistía no solamente en comprobar y documentar los problemas existentes (muchos de ellos ya conocidos) sino, además, en hacer partícipe del proyecto a la totalidad del personal, recogiendo sugerencias y propuestas que, como principales conocedores de su trabajo diario, podían aportar.

Se trataba de reforzar el conocimiento de las condiciones de trabajo, de las necesidades más acuciantes y además, obtener la visión que el propio colectivo tenía sobre el servicio prestado. El capítulo final nos permitía profundizar en el perfil profesional del personal del sistema bibliotecario público de Navarra; no solo detectando su nivel de estudios sino, además, su inquietud por la formación reglada y no reglada. En definitiva, su nivel y espíritu de autoformación, y el potencial con que se contaba.

Conocer el perfil profesional disponible, podía ayudar a perfilar el modelo de Recursos Humanos del futuro.

## Comentarios a los resultados

NOTA: los comentarios están redactados en pasado dada la fecha en que fueron contestados los cuestionarios. Sin embargo, la práctica totalidad de los problemas y comentarios son plenamente vigentes en la actualidad.

En cuanto a características generales, resultaba mayoritario el personal entre 35 y 44 años, de sexo femenino, con estudios superiores, funcionario del Gobierno de Navarra, y con nivel administrativo C.

Con respecto a las actividades que desarrollaban, se evidenció un exceso de trabajos de tipo manual o repetitivo, como por ejemplo, selección de fondos, catalogación y clasificación, ordenación de fichas, tareas de tipo administrativo, control del préstamo, elaboración de carnets, etc.

También se observó una elevada dedicación a actividades relacionadas con el equipamiento y mantenimiento de las instalaciones.

Destacó, por alto, el porcentaje de factores de retraso y perturbación del trabajo diario, unas veces por hacerse simultáneamente trabajos bibliotecarios y administrativos, y otras, por otras razones, como por ejemplo la falta de organización de los espacios de trabajo, malas condiciones de habitabilidad, escasa formación y autonomía de los usuarios en la utilización de los servicios bibliotecarios, escasos recursos y horario de trabajo, indefinición de normas de funcionamiento y sistemática de trabajo, e incluso desmotivación por carencia de expectativas profesionales claras y concretas.

Las respuestas sobre actividades regladas (típicas de la profesión bibliotecaria) y no regladas («atípicas»), denotaron una confusión generalizada entre ambas, posiblemente resultado de la falta de definición de las funciones de su nivel profesional administrativo y de la ausencia de

personal auxiliar que realizase determinado tipo de tareas. La falta de apoyo de algunas entidades municipales en aspectos de "intendencia y mantenimiento", contribuía a agravar el problema.

En el capítulo 5, de relaciones externas mantenidas por razón de su trabajo, se apreció un amplio mapa de relaciones con asociaciones culturales, medios de comunicación, asociaciones de vecinos, etc., pero más bien de tipo voluntarista, individual y a iniciativa de cada bibliotecario/a, no de forma sistemática; suponiendo ello una descompensación, ya que en unos municipios hay mucho dinamismo y en otros casos una ausencia total de participación, incluso de la propia entidad municipal. Las relaciones con los Ayuntamientos, en términos generales, eran básicamente de tipo económico o presupuestario y no siempre con carácter de continuidad.

Fueron generalizados los comentarios sobre la incompatibilidad horaria entre la entidad municipal y otras asociaciones con respecto a las bibliotecas, constituyendo ello otra razón para las carencias en relaciones externas. También se citaban razones de tipo económico-espacial, factores gerenciales, falta de recursos humanos, de medios, actividades rutinarias y falta de motivación, ausencia de apoyos externos, problemas con los usuarios, etc.

En este último apartado, se recibieron abundantes sugerencias sobre las distintas actividades que podrían desarrollarse para mejorar las relaciones, agrupables en los siguientes tipos: divulgativas, de colaboración, formativas, informativas, y proactivas.

En el capítulo 6, sobre condiciones de trabajo, y en la parte de "motivación", la mayoría del personal bibliotecario hacía notar el aprecio por su trabajo; valoraba la competencia, capacidad técnica, comportamiento y actitudes de sus compañeros de trabajo; sostenía que su trabajo le aportaba posibilidades de autorrealización, y era buena la imagen de los usuarios y de sus amistades sobre su trabajo. La insatisfacción más generalizada se centraba en las posibilidades de promoción (carrera profesional) y en la remuneración percibida por su trabajo.

En cuanto al "clima laboral", se volvía a constatar que su trabajo les resultaba gratificante y atractivo, y que contaban con autonomía en la ejecución de sus tareas. Por contra, y mayoritariamente, no consideraban reconocidos sus esfuerzos, estaban insatisfechos con la organización de la biblioteca y del resto de las unidades, y consideraban poco adecuada la comunicación entre las distintas unidades o bibliotecas. El resto de valoraciones resultaba aceptable. En todo caso, ha de tenerse en cuenta la dificultad de valorar este aspecto en un colectivo que, en general, trabaja en solitario, ya que en muchos casos hay una sola persona por biblioteca, sin relación frecuente con otros compañeros.

Destacamos, que la mayoría coincidía en valorar personal y grupalmente como muy positiva una reforma organizativa de su área (86 y 82 personas sobre el total de 110 encuestados, alrededor de un 75%)

Para terminar este apartado, no podemos dejar de citar unos datos numéricos sobre el último capítulo del cuestionario, referido al desarrollo profesional propio.

Merece un aplauso unánime confirmar que el 80% del personal estaba dedicando tiempo a formación reglada. El 28% seguía programas de formación externa oficial (Universidad) y el 57%, de formación externa no oficial. Además, un 77% cultivaba el estudio y la lectura personal, lo que confirma la inquietud por el desarrollo y la formación profesional del colectivo de bibliotecarios.

## Sobre la calidad del servicio

La importancia de este capítulo merece que le dediquemos un apartado propio.

Aunque en buena lógica este capítulo del cuestionario debiera haber sido respondido por los lectores y usuarios de las bibliotecas, que son quienes con más sentido deben opinar sobre la calidad del servicio recibido, se quiso contar con una primera aproximación, con la percepción subjetiva del personal bibliotecario; al ser ello más factible que una encuesta masiva y ser suficientemente elocuente por la cercanía entre el personal bibliotecario y sus clientes. Sin embargo, no se descarta —ni mucho menos— llevar a cabo encuestas de opinión, cuando el nuevo Modelo esté en marcha.

Con el antecedente explicado, y a pesar de las conocidas limitaciones de recursos y medios, pudo comprobarse que se daba un alto interés entre los bibliotecarios por mantener un alto nivel de servicio.

Algunos de los datos resultan tan elocuentes como los siguientes (respuestas en una escala de 1 —más negativo— a 5 —más positivo—):

— Se percibe que la ciudadanía demanda más y mejores servicios	4,24
— Se percibe que el usuario está satisfecho con la rapidez del servicio	3,91
— Se percibe que el número de usuarios se está incrementando	3,89
— Se percibe que el público queda en general muy satisfecho	3,85
— Se realizan esfuerzos activos para introducir mejoras en el servicio	3,75
— Se reciben pocas reclamaciones de los usuarios	3,70

Otros factores se revelaron como insatisfactorios, como el horario, la relación entre fondos ofrecidos y demandados, la relación entre servicio el prestado y las necesidades, el grado de satisfacción del empleado implicado en el servicio, el nivel de las instalaciones, el desconocimiento por parte de los usuarios de los servicios, y la limitada capacidad para ofertar servicios de mayor nivel y calidad.

Finalmente, se recibieron importantes sugerencias que mejorarían la calidad del servicio; muchas de ellas requerirían la completa informatización del sistema, pero otras serían de implantación más sencilla. A este respecto, podría estar dándose una falta de puesta en práctica de iniciativas interesantes, que no parecen requerir grandes decisiones de instancias superiores; que podrían tomarse y además de aplaudirse, copiarse. Por ejemplo: carteles informa-

tivos, instrumentos para la mejora del comportamiento del público y del uso de los servicios, charlas formativas a los usuarios infantiles, etc.

### **Finalmente...**

El cuestionario, complementado con posteriores sesiones de trabajo participativas, ha permitido constatar que el colectivo de personal bibliotecario:

- a) demuestra un alto grado de interés por su trabajo, una gran predisposición, y un dinamismo difícil de encontrar en otros sectores de la Administración Pública, y
- b) es consciente de las limitaciones que padece en cuanto a recursos y estructuración; y es especialmente consciente de las diferencias entre lo que demanda y requiere la ciudadanía, y lo que puede ofrecérsele, y vive tales diferencias con constante inquietud.

En opinión del equipo redactor del Modelo de Bibliotecas Públicas de Navarra, el Modelo permitirá hacer frente a las deficiencias, pero no debe olvidarse que la voluntad y persistencia en su puesta en práctica es el único seguro para evitar que el peso del punto b) termine por vencer al punto a) y producir una fractura muy difícil de recuperar.