

Encuesta satisfacción bibliotecaria catalana 2021: Informe de resultados

Cristina Morales

Evelio Martínez

INTRODUCCIÓN

La metodología para esta encuesta ha sido muy básica: ha consistido en lanzarla y en confiar su distribución a las redes sociales, especialmente Twitter y Facebook. Han contestado 333 personas. Teniendo en cuenta esa cifra, los resultados que arroja la encuesta pueden no ser representativos de todo el colectivo de bibliotecarios catalanes. En cualquier caso, el objetivo de la encuesta no era llevar a cabo un estudio científico. Quienes esto escriben no son científicos, ni se dedican a tareas de investigación. El objetivo era más bien tratar de obtener una especie de fresco impresionista de la situación bibliotecaria catalana que al menos permitiera tener una conversación informada, más allá de las suposiciones, los memes y los intercambios informales en las redes sociales que son producto del trabajo y de las experiencias del día a día.

La encuesta tiene otra limitación importante que queremos hacer notar: cierto sesgo en las preguntas hacia la situación de las bibliotecas públicas. La realidad bibliotecaria es compleja, y las expectativas, problemáticas y experiencias pueden variar notablemente en función del tipo de centro. Nos resultaba difícil captar esa complejidad en una encuesta que pretendía ser informal, y quizás ello haya hecho que ciertos perfiles de bibliotecarios no se hayan sentido del todo identificados con las preguntas, lo que, como veremos, puede haber influido en el tipo de perfiles que hayan respondido.

Por último, las diferentes preguntas de nuestra encuesta pueden resultar ambiguas o incompletas para captar ciertos matices importantes en lo relativo a las respuestas. Como decimos, es una limitación propia de nuestra nula experiencia en estas cuestiones. Aun así, reiteramos nuestra confianza en que al menos los resultados puedan servir para mantener conversaciones significativas en torno a dichas cuestiones.

En última instancia, confiamos en que quienes detecten dichos errores, echen en falta algunas cuestiones relevantes o conciban formas más adecuadas de llevar a cabo una encuesta semejante nos tomen el relevo y sepan compensar nuestros errores con sus virtudes.

DATOS GENERALES

Un 77,2 % de los participantes proceden de bibliotecas públicas de municipios con más de 5000 habitantes. Esto, unido al hecho de que un 85 % de los votantes trabajan en Barcelona, nos permite afirmar que la gran mayoría de los participantes son trabajadores de las bibliotecas públicas de Barcelona. Como hemos mencionado en la introducción, este hecho es significativo de cara a la interpretación de la encuesta. Desde aquí animamos a la realización de futuras encuestas en las que los bibliotecarios de otras localidades se sientan más receptivos, o quizás a una mejor comunicación y difusión de este tipo de iniciativas en otras zonas geográficas con el objetivo de aumentar la participación.

SATISFACCIÓN GLOBAL

El nivel de satisfacción global, propuesto como una medida del 1 al 10, es positivo en líneas generales. Sumados, los votos de las notas 6 en adelante suman un 80,7% de la muestra. La nota más popular es el 7. Hay que mencionar a las pocas personas que han valorado su satisfacción con una alarmante nota muy baja, especialmente a las dos personas que han puntuado con un 1. Es asimismo llamativa la nota de 10 con la que se han autoevaluado cinco personas.

No obstante esas buenas notas, hay cuestiones no tan positivas, o abiertamente negativas, que dan que pensar. Estas respuestas nos sugieren que, como en todos los trabajos, los bibliotecarios también buscan un equilibrio en sus vidas profesionales: aceptan y valoran los aspectos positivos, al tiempo que gestionan con estoicismo los no tan buenos. ¿De qué podría depender la satisfacción laboral en nuestro ámbito?

A este respecto, nos gustaría hacer énfasis en ciertos factores que, en nuestra opinión, pueden influir. No son aspectos que se infieran de la encuesta, por lo que el lector puede saltarse sin dudarle este párrafo si así lo considera. Diversos factores tanto estructurales como personales (en cuanto a expectativas, motivación y rasgos psicológicos) inciden en el grado de satisfacción laboral, pero la profesión tiene algunos puntos fuertes a su favor. Por ejemplo, una buena imagen pública (aunque quizá la buena percepción no se corresponda con el peso de la profesión en los ámbitos de decisión relevantes); unas condiciones sociales y económicas favorables, propias de la administración pública, y máxime teniendo en cuenta las duras condiciones que pueden encontrarse en el sector privado; un porcentaje de los profesionales que quizá se hayan decantado por el trabajo movidos por la vocación; y la sensación de trabajar en un sector del que se dice puede marcar diferencias notables en la vida de las personas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Son mayoría quienes consideran que su cargo se corresponde con el nivel de participación en la biblioteca. No obstante, el porcentaje de quienes están en desacuerdo o muy en desacuerdo alcanza el tercio de los encuestados (un 32,4 %). Nuestra pregunta no capta en qué sentido opinan que su cargo no se corresponde con su nivel de participación, si es porque ejercen funciones que no les corresponden o porque dejan de ejercer funciones que sí les corresponden.

También son mayoría quienes están de acuerdo o muy de acuerdo en la afirmación de que «las tareas que llevo a cabo se corresponden con mi categoría laboral». Pero, como en el

caso anterior, la suma de los que están en desacuerdo o muy en desacuerdo es un significativo 37,8 %.

Dos preguntas que arrojan resultados que, a priori, son positivos: la mayoría de encuestados (unas tres cuartas partes) consideran tanto que su biblioteca (o el centro donde está la biblioteca) tiene un buen ambiente de trabajo como que hay compañerismo entre el personal del equipo de la biblioteca. Este dato parece ser independiente de su valoración acerca de la satisfacción laboral global, ya que nos encontramos votos con un 8 en ese apartado que se muestran muy en desacuerdo con un buen ambiente de trabajo en la biblioteca. Es decir, a pesar de ser casos esporádicos se puede tener un nivel de satisfacción elevado y a la vez considerar que hay un pésimo ambiente de trabajo y un nulo compañerismo.

Mucho más polarizada está la opinión en lo que respecta a la pregunta sobre si existe una comunicación interna efectiva hacia todos los trabajadores por parte de los superiores. Hay casi un empate técnico: sumadas las partes, casi la mitad considera que está de acuerdo o muy de acuerdo, mientras que la otra mitad considera que está en desacuerdo o muy en desacuerdo. Este último porcentaje resulta muy significativo: aunque nuestra pregunta no explicita qué se entiende por una «comunicación interna efectiva», la mera mención a esa posibilidad es suficiente para polarizar fuertemente los resultados y mostrar un notable descontento hacia esa atribución de los superiores jerárquicos. Y ello es destacable porque una falta de comunicación fluida puede tener un efecto cascada negativo: no solo las tareas pueden verse dificultadas, sino que además se puede instalar cierto cinismo e incluso desencanto sobre las habilidades y las competencias de los miembros del equipo, así como sobre la capacidad de este para llevar a cabo el trabajo de una manera armónica.

Otra aparentemente buena noticia: la suma de quienes están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación «Me siento feliz de ir a trabajar cada día» llega casi al 70 %. Por contra, la suma de quienes están muy en desacuerdo o en desacuerdo es del 33,2 %. Como en el caso de las preguntas sobre el ambiente laboral, estos resultados sobre la felicidad también son buenos a priori, aunque, como veremos, hay que enmarcarlos en el contexto de los resultados menos positivos de otras preguntas.

Cerramos este bloque con otra cuestión que induce a reflexionar: la suma de quienes están en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación «Me siento respetada como profesional» llega hasta el 27 %. Es importante notar que nuestra pregunta era un todo o nada: quien respondía, solo podía afirmar que se sentía respetada o no respetada. Habría sido conveniente ofrecer la oportunidad de recoger más matices, cuya falta bien podría enmascarar resultados más complejos. Existen numerosos motivos por los que alguien puede sentirse respetado o no (malas experiencias con los compañeros o el público, o expectativas incumplidas, el sentimiento de la propia valía que tenga cada cual). De todos modos, es una cuestión suficientemente importante como para que merezca la pena establecer una reflexión conjunta sobre qué se entiende por respeto profesional, cómo debería materializarse y qué factores podrían condicionarlo.

MOTIVACIÓN

Nivel de motivación intrínseca

Son mayoría (casi tres cuartas partes) quienes consideran que en su trabajo tienen la oportunidad de usar sus habilidades, y también (más de tres cuartas partes) quienes opinan que la experiencia laboral mejora su desempeño en el trabajo. No obstante, ese porcentaje favorable disminuye un tanto cuando preguntamos si los encuestados experimentan sentimientos de reto y logro.

Nivel de motivación extrínseca

Para llevar a cabo un buen desempeño laboral es necesario sentir una motivación interna: creer en cierta manera en la valía de lo que se hace, tener cierta comprensión de la importancia del puesto, y quizá sentir un compromiso hacia lo que la profesión representa. Pero también es cierto que se necesita contar con unos factores externos. Por una parte, los incentivos socioeconómicos que implica toda actividad remunerada. Por otra parte, una serie de factores que faciliten el desempeño de las tareas, que nos hagan sentir a gusto en el entorno, o que nos proporcionen los mínimos para realizar las tareas con comodidad.

A esos factores externos estaban dedicadas las preguntas del bloque de motivación extrínseca.

En cuanto a los factores socioeconómicos, podemos resumirlos así: una mayoría asegura poseer estabilidad laboral y unas buenas condiciones económicas. Estos resultados eran de esperar si se tiene en cuenta que la mayoría de encuestados pertenecen al sector público, que si se precia de algo es justo de ofrecer unas condiciones laborales más estables que las que ofrece el sector privado.

El malestar es más que notorio en la pregunta «Mi horario y mi rotación de turnos me permiten una conciliación familiar adecuada»: la suma de respuestas entre en desacuerdo y muy en desacuerdo alcanza el 66,3 %. Ello puede deberse a una gran diversidad de causas. A riesgo de extrapolar demasiado, nos gustaría recordar la gran presencia femenina en nuestra profesión, lo que acarrea dificultades en la conciliación con las tareas derivadas de la maternidad. Pese a tratarse de un tema complejo con muchas aristas, la carga mental y el mayor peso en la conciliación familiar que soportan las madres son una triste realidad.

Tampoco ayuda la mentalidad de ciertos responsables municipales, para quienes el hecho de que la biblioteca esté abierta muchas horas es prácticamente sinónimo de gestión exitosa. Una última causa posible sería la naturaleza de ciertas tareas bibliotecarias, tales como el préstamo físico, difíciles de llevar a cabo de manera no presencial, lo que a su vez refuerza la dinámica de muchas horas de apertura que dislocan los horarios «normales» en los que la gente hace su vida. Y, cómo no, también podríamos mencionar la proverbial falta de trabajadores en no pocos centros.

Nos han parecido sorprendentes en cierto sentido los resultados de dos preguntas.

A la pregunta «Mi entorno de trabajo posee buenas condiciones ambientales (aire acondicionado, luz, mobiliario...)», el porcentaje de disconformes alcanza nada menos que al 41,4 %. Y a la pregunta «Mi lugar de trabajo posee las herramientas y el equipo necesario para facilitar las tareas», el porcentaje llega hasta el 33 %. Todas estas cuestiones tendrían que darse por sentadas cuando hablamos del lugar de trabajo. Aunque siempre hay margen

de mejora, y cosas que solucionar, esos porcentajes llaman la atención en un momento en el que se quiere proyectar la imagen de la biblioteca pública como una institución moderna, al tanto de las últimas tendencias, siempre dispuesta a innovar, y aparentemente también siempre dispuesta a buscar sus referentes en las bibliotecas más rompedoras, como las nórdicas. Ese es el discurso, mientras un porcentaje significativo asegura no poseer unas buenas condiciones ambientales básicas, ni las herramientas necesarias para facilitar las tareas. Querríamos enlazar esta valoración con la respuesta a la pregunta de si existen protocolos de actuación ante conflictos graves con los usuarios: en casi la mitad de los casos, no se ha establecido ningún protocolo. En una profesión en la que buena parte de las tareas consisten en interactuar, de una manera u otra, con todo tipo de usuarios, la ausencia de protocolos o herramientas de actuación estandarizadas es una negligencia grave. La seguridad en el trabajo no puede dejarse al azar, ni al albur del trabajador.

LIDERAZGO

El desacuerdo es patente en nuestras preguntas referentes al liderazgo, que dejan clara muestra de la insatisfacción de los trabajadores hacia sus superiores, tanto por el tipo de liderazgo como por la escasa consideración que estos muestran hacia las opiniones y sugerencias de sus trabajadores. Animamos desde aquí a que se tome buena nota de la necesidad de cambiar este aspecto. A la pregunta «Mis superiores poseen una visión clara de hacia dónde ha de dirigirse la biblioteca», el porcentaje sumado de quienes están muy en desacuerdo y en desacuerdo llega hasta casi al 50 %. También es preocupante la pregunta «Puedo expresar mi opinión sobre el trabajo sin que ello tenga repercusiones negativas», en la que el porcentaje sumado llega al 37,8 %. Un porcentaje parecido al anterior se alcanza en la pregunta «Mi opinión sobre aquello que afecta al trabajo es tenida en cuenta» (35,4 %).

En la pregunta «Mis superiores se implican en la resolución de conflictos entre los compañeros» hay un empate técnico entre quienes están de acuerdo o muy de acuerdo y entre quienes están en desacuerdo o muy en desacuerdo: casi un 50 % por cada bando. Este resultado es llamativo y vale la pena contrastarlo con las respuestas a la pregunta acerca de si los encuestados consideraban que en la biblioteca existe un buen ambiente de trabajo.

En este bloque de liderazgo dedicamos cuatro preguntas orientadas a aquellos bibliotecarios que trabajan en bibliotecas públicas. Y en todas ellas, los resultados no son muy positivos. Así, el porcentaje sumado de quienes están muy en desacuerdo y en desacuerdo alcanza:

- Casi el 80 % en la pregunta «Las autoridades municipales poseen una visión clara de hacia dónde ha de dirigirse la biblioteca».
- El 72,7 % en la pregunta «Las autoridades municipales se implican en la marcha de la biblioteca».
- El 61,3 % en la pregunta «Las autoridades municipales conocen los proyectos que se llevan a cabo en la biblioteca».
- El 70,7% en la pregunta «Las autoridades municipales se implican en los proyectos que se llevan a cabo en la biblioteca».

Es evidente que las autoridades municipales no se implican en los proyectos de las bibliotecas, o así lo perciben los bibliotecarios. Enlazando esto con el análisis de los

participantes, la mayoría procedentes de bibliotecas públicas de Barcelona, la conclusión es obvia. Como bibliotecarios-soldados rasos, poco podemos realizar, pero teniendo en cuenta el ámbito geográfico catalán de la encuesta, hacemos un llamamiento al Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya como representantes de los profesionales del ámbito de la Información y Documentación (artículo 2 de sus Estatutos).

USUARIOS

En lo relativo a los usuarios, optamos por hacer tres preguntas, bastante sencillas, relacionadas con la calidad de las interacciones con ellas, la percepción que tienen los bibliotecarios acerca de lo que los usuarios consideran nuestra obligación y la ya mencionada sobre los protocolos ante conflictos graves. Los resultados entran en el rango de lo que esperábamos, y por lo tanto no nos alargaremos en este aspecto.

COVID-19

Un último apunte, esta vez sobre la repercusión de la COVID-19. Prácticamente cuatro de cada diez bibliotecarios opinan que no se ha tenido en cuenta su salud mental, no se dieron instrucciones adecuadas y no se sintieron respaldados. Es cierto que, visto en perspectiva, todo nos parece diferente, y que todavía no nos hemos recuperado de la confusión inicial, ya que cada vez aparecen nuevas incidencias y casuísticas que cambian situaciones y normativas. Sin embargo, es una cifra lo suficientemente elevada como para resultar relevante. Es notable que el 50 % de los participantes consideren que su grado de satisfacción global es igual que antes de la pandemia, lo que implica que otro 50 % considera que no. Pese a tratarse de una pregunta de todo o nada, es fácil pensar que la satisfacción, en términos generales, ha bajado.

CONCLUSIONES

Pese a las limitaciones técnicas ya apuntadas en la introducción (no provenimos de los campos de la sociología y la estadística y, por lo tanto, la encuesta podría adolecer de falta de rigor científico), este estudio nos permite hacernos una idea que en cierto modo coincide con nuestros apriorismos. Sin embargo, debemos hacer notar dos aspectos con los que no estamos seguros de haber dado con la tecla adecuada. En primer lugar, la metodología. Nos quedamos con la duda acerca de si las preguntas de todo o nada han distorsionado los resultados. En segundo lugar, la respuesta casi masiva de bibliotecarios procedentes del entorno de las bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona nos hace preguntarnos qué ha fallado en la comunicación con el resto de la comunidad bibliotecaria catalana. Lanzamos el guante a quien desee llevar a cabo una encuesta de estas características orientada a los colectivos que menos han participado en esta (trabajadores de la privada, así como de Girona, Lleida y Tarragona); todo ello, por supuesto, sin perjuicio de que más adelante tomemos nota de los errores y aciertos de este trabajo y decidamos profundizar en algunos aspectos.

No obstante lo cual, el colectivo bibliotecario ha respondido de una manera que podemos calificar de positiva. Somos conscientes de que la difusión en redes sociales como Twitter o Facebook se ha traducido en una participación más que aceptable. Ello nos habla de un sector participativo y con ganas de que su opinión sea tenida en cuenta. Tanto las autoridades pertinentes como las asociaciones colegiadas podrían tomar nota de ello y aprovechar su

perfil institucional para llevar a cabo encuestas como la que hemos realizado: se encontrarían con un colectivo proactivo y ansioso de entablar un verdadero diálogo sobre sus necesidades y su día a día.

Este aspecto es claramente visible en el primer bloque, el que analiza la satisfacción en el trabajo. El nivel de satisfacción global que muestra la encuesta es elevado, pero ¿hasta qué punto debemos considerarla fiable? ¿Qué resultados habríamos obtenido si los bibliotecarios del sector privado hubieran respondido con el entusiasmo con que lo han hecho los del público? ¿Hemos descuidado en este bloque las preguntas orientadas a la conciliación laboral? Por otro lado, los resultados podrían arrojar luz a las autoridades a la hora de diseñar los puestos de trabajo. Por lo general, los bibliotecarios están a gusto con sus puestos de trabajo y con el ambiente que se respira, si bien hay que leer entre líneas y estar sobre aviso dado el número de respuestas que inciden en problemas de compañerismo. Una encuesta como esta podría ser una herramienta valiosa de cara a un análisis riguroso elaborado desde arriba. Ya que hablamos de la disyuntiva entre arriba y abajo, las mayores sombras en este bloque son las relacionadas con la comunicación interna con los superiores en general y las autoridades locales en particular. Sería interesante abrir un proceso de autocrítica entre personal directivo y las concejalías pertinentes.

El segundo bloque, el relacionado con la motivación, corre un riesgo serio de ofrecer resultados distorsionados, al haber respondido de manera masiva los trabajadores del sector público. Empero, tanto en la pública como en la privada existen críticas recurrentes con respecto al funcionamiento de los factores extrínsecos de motivación: horarios y conciliación laboral, retroalimentación con las autoridades municipales y, en especial, la seguridad en el trabajo, que prácticamente se autopercibe como una responsabilidad individual, a falta de una política bien implantada en la materia. De nuevo, se plantea un reto para que las autoridades tomen nota y respondan a una pregunta no tan sencilla que subyace a toda la encuesta: ¿están las bibliotecas catalanas preparadas para el siglo XXI?

El tercer bloque, relativo al liderazgo, ofrece unas respuestas más pesimistas que los dos anteriores. Nos habla de unos bibliotecarios que, en general, sienten que su voz no se escucha y que en ocasiones se encuentran ante un muro a la hora de manifestar sus opiniones o de buscar resoluciones justas de conflictos. En este sentido, tanto las direcciones de centros como las autoridades tendrían que modular mecanismos que ayuden a mejorar este aspecto.

El cuarto bloque, que habla de los usuarios, no ofrece elementos dignos de análisis en nuestro texto, aunque la conclusión sí que induce al optimismo: somos uno de los colectivos mejor valorados por los usuarios y la comunicación, en general, es buena. Estar contentos con los usuarios y saber que estos valoran nuestro trabajo es un motivo para ser optimista, eso está claro, pero, a tenor de las respuestas de los otros tres bloques, ¿esto es así gracias a la manera en que funciona la red bibliotecaria catalana o a pesar de ella?

El último bloque, el relativo a la respuesta de los bibliotecarios catalanes ante la COVID-19, cierra esta encuesta con un toque amargo: la percepción de que estamos peor que antes de la pandemia es mayoritaria. Lo interpretamos como un toque de atención, ahora que solo han transcurrido dos años desde que comenzó la pandemia y aún estamos a tiempo de enderezar nuestra situación. En todo caso, nos remite a una pregunta ya planteada: ¿están las bibliotecas catalanas adecuadas a la realidad social, ambiental, sanitaria y cultural del siglo XXI?