

RESUMEN EJECUTIVO

Esta Investigación tiene como finalidad “*Medir la Calidad de Servicio de la Biblioteca Central de la Universidad de Talca*”, donde sus principales usuarios son los alumnos, docentes y administrativos, del campus Lircay, esto quiere decir que no se consideró para este estudio la Biblioteca de la sede Curicó y tampoco a sus usuarios y carreras.

El presente estudio tiene como objetivo principal conocer las debilidades y fortalezas que posee la Biblioteca Central de la Universidad de Talca en sus procesos internos y externos, este último se refiere directamente a las necesidades de sus clientes. La presente memoria se convierte en un instrumento abierto, implementa índices e indicadores de medición, aportando datos e información valiosa sobre el presente, para dar pauta a escenarios futuros y de esta manera mejorar la calidad de servicio de esta unidad educacional.

Metodológicamente, la investigación cuenta con información primaria que se sustenta de estudios univariados, es decir, medias estandarizadas, análisis descriptivos y análisis factorial, también se presenta información secundaria que nos servirá de soporte para las comparaciones que se realice con una Biblioteca de otra Universidad. De los análisis anteriores queda en evidencia la situación actual de nuestra Biblioteca, que a pesar de contar con un edificio nuevo y ser calificada como una buena Biblioteca todavía le falta para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

El estudio cuenta con un análisis de la población, donde se puede rescatar que los alumnos, como usuarios, conocen y utilizan pocos servicios y que se encuentran con la necesidad latente de incorporar una guardarropia dentro de la Biblioteca; del estrato docente se puede señalar que a pesar de conocer casi todos los servicios bibliotecarios hacen muy poco uso, y del estrato administrativos nos encontramos con el problema de que no se puede generalizar los resultados, ya que son muy pocas las personas que hacen uso de los servicios bibliotecarios, dando por motivo de ello la falta de tiempo.

Como se dijo anteriormente la memoria cuenta también con un análisis factorial para la creación del índice de calidad (ICASBUT), de este análisis se puede señalar que los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Talca se encuentran en el rango de importante a muy importante los servicios bibliotecarios presentados en el cuestionarios y según la evaluación que ellos hicieron sobre los servicios que entregaba nuestra biblioteca, la catalogan como buena, pero a pesar de eso, no se consideran del todo satisfechos.

El índice ICASBUT deja en evidencia los puntos críticos que afectan a favor y en contra la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Talca. En este estudio se da una serie de recomendaciones para aprovechar correctamente los recursos que dispone esta unidad de servicio y de esta manera cubrir de mejor forma las necesidades de la comunidad universitaria.