



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información

**Satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la
Universidad del Pacífico año 2015**

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información

AUTOR

Diana Cecilia ALFARO ROJAS

Lima, Perú

2015

RESUMEN

El presente informe analiza la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad del Pacífico en el año 2015, para ello, utilizó una metodología de tipo descriptiva y utilizó como herramienta una encuesta, para el análisis de los resultados se utilizaron las dimensiones comprendidas en el modelo Libqual+, a través de la cual fue posible determinar el nivel de satisfacción considerando la percepción de los usuarios respecto a los servicios brindados. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios es del 76%, así como se identificaron las debilidades de los servicios relacionadas a la cantidad de ejemplares por título es insuficiente, los documentos en formato digital tienen baja demanda, así como el uso de las bases de datos, las revistas, los DVD`s y las redes sociales de la biblioteca (Facebook y blog), aun cuando son alumnos jóvenes (nativos digitales). Otra debilidad identificada es la demora en la atención en los módulos de préstamo y devolución de libros.