



Resolución de Gerencia General

N° 003-2020-BNP-GG

Lima, 10 ENE. 2020

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000001-2019-BNP-J-DAPI-ESB de fecha 25 de noviembre de 2019, del Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios - Sede San Borja de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; el Memorando N° 000550-2019-BNP-J-DAPI de fecha 25 de noviembre de 2019, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; el Memorando N° 000344-2019-BNP-J-DAPI-GBPL de fecha 29 de noviembre de 2019, de la Gran Biblioteca Pública de Lima; el Informe Técnico N° 000162-2019-BNP-GG-OTIE-EDSI de fecha 29 de noviembre de 2019, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Memorando N° 000695-2019-BNP-GG-OTIE de fecha 29 de noviembre de 2019, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Informe Técnico N° 000162-2019-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 05 de diciembre de 2019, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 001489-2019-BNP-GG-OPP de fecha 05 de diciembre de 2019, de la Oficina de Planeamiento Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000006-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 06 de enero de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone sobre el régimen jurídico y autonomía de la entidad, lo siguiente: *“La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera y ajusta su actuación a los dispuesto en la presente ley y a la Ley 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura, y normas aplicables que regulan el sector cultura”*;

Que, el artículo 5 de la Ley N° 30570, establece entre las funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, brindar servicios bibliotecarios especializados a los investigadores y comunidad académica, así como ampliar la cobertura de los servicios bibliotecarios, el acceso a la información, la divulgación del patrimonio bibliográfico y la disponibilidad de materiales de lectura en todo el territorio nacional;

Que, el numeral 1.2.1 del inciso 1 del artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los actos de administración interna de las entidades están destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, y son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar del referido Texto Único Ordenado;

Resolución de Gerencia General N° 003-2020-BNP-GG

Que, el artículo 26 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2018-MC, señala que "(...) la Dirección del Acceso y Promoción de la Información es el órgano de línea encargado de brindar y promover los servicios de acceso a la información (...)". Asimismo, el literal a) del artículo 27 del referido cuerpo normativo establece entre las funciones de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, promover, ejecutar, supervisar, evaluar, estandarizar e innovar los servicios que permitan el acceso a la información de manera inclusiva";

Que, mediante Memorando N° 000550-2019-BNP-J-DAPI e Informe Técnico N° 000001-2019-BNP-J-DAPI-ESB, la Dirección del Acceso y Promoción de la Información y su Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios – Sede San Borja en el marco de sus funciones atribuidas a través de la Resolución Jefatural N° 093-2018-BNP propusieron la Directiva "Lineamientos para los estudios de usuarios en los servicios bibliotecarios de la BNP" con la finalidad de contar con pautas que permitan realizar estudios de usuarios a fin de identificar sus perfiles y mejorar la planificación e implementación de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, por medio de los documentos de los vistos, la Gran Biblioteca Pública de Lima, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; y su Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información emitieron opinión respecto a la propuesta de Directiva;

Que, a través del Memorando N° 001489-2019-BNP-GG-OPP e Informe Técnico N° 000162-2019-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización emitieron opinión favorable a la propuesta de Directiva;

Que, a través de la Resolución Jefatural N° 063-2018-BNP de fecha 11 de junio de 2018, se delegó al/a la Gerente/a General de la Biblioteca Nacional del Perú la facultad de aprobar directivas;

Que, mediante Informe Legal N° 000006-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 06 de enero de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica considera legalmente viable que la Gerencia General emita el acto resolutorio a través del cual se apruebe la propuesta de Directiva;

Con el visado de la Dirección de Acceso y Promoción de la Información, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Gran Biblioteca Pública de Lima, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios- Sede San Borja, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; y, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,



Resolución de Gerencia General N° 003-2020-BNP-GG

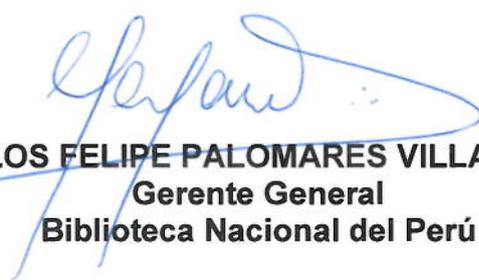
De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y demás normativa pertinente;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva “Lineamientos para los estudios de usuarios en los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Perú”, la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (www.bnp.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.


CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

DIRECTIVA N° 001-2020-BNP

LINEAMIENTOS PARA LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ



2020

DIRECTIVA N° 001 -2020-BNP

LINEAMIENTOS PARA LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la implementación de los estudios de usuarios en los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Perú.

II. FINALIDAD

Contar con pautas que permitan realizar estudios de usuarios a fin de identificar los perfiles de los usuarios y mejorar la planificación e implementación de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Perú.

III. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Jefatural N° 073-2019-BNP, que aprueba el Manual de Operaciones de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
- Resolución Jefatural N° 017-2019-BNP, que aprueba el Reglamento de los Servicios Bibliotecarios de la Biblioteca Nacional del Perú sede San Borja.
- Resolución Jefatural N° 158-2018-BNP, que establece que las Bibliotecas Públicas cuya conducción, organización y gestión se encuentran a cargo de la Biblioteca Nacional del Perú, y que brinden servicios de extensión bibliotecaria sean consideradas como Estaciones de Bibliotecas Públicas.
- Resolución Directoral Nacional N° 180-2015-BNP, que aprueba el Reglamento del Servicio Bibliotecario de la Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas.
- Resolución Directoral Nacional N° 143-2006-BNP, que aprueba la creación de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
- Resolución de Gerencia General N° 011-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 007-2018-BNP, Directiva para la emisión de documentos de la Biblioteca Nacional del Perú.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento por todos/as los/as servidores/as de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, la Gran Biblioteca Pública de Lima y las Estaciones de Bibliotecas Públicas que intervengan en el desarrollo de estudios de usuarios de los diferentes servicios bibliotecarios que brinda la Biblioteca Nacional del Perú.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1. La Dirección del Acceso y Promoción de la Información es responsable de la gestión, evaluación y seguimiento respecto al cumplimiento de la presente Directiva.

- 5.2. La Dirección del Acceso y Promoción de la Información, a través del Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios sede San Borja y del Equipo de Gestión Cultural, Investigación y Ediciones, debe efectuar la gestión de los estudios de usuarios de los servicios bibliotecarios de dicha sede.
- 5.3. La Gran Biblioteca Pública de Lima, a través de la Coordinación General de Servicios Bibliográficos Documentales y Extensión Bibliotecaria y de la Coordinación General de las Estaciones de Bibliotecas Públicas, deben efectuar la gestión de los estudios de usuarios de los servicios bibliotecarios en sus respectivas jurisdicciones.
- 5.4. La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística se encarga de brindar apoyo y asesoramiento en el soporte de la información de los Sistemas de Registro de Usuarios y realizar conjuntamente con la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, Gran Biblioteca Pública de Lima y/o las Estaciones de Bibliotecas Públicas, el análisis estadístico obtenido de la ejecución de los estudios de usuarios.

VI. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

6.1 Abreviaturas:

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **DAPI** : Dirección del Acceso y Promoción de la Información.
- **EBP** : Estaciones de Bibliotecas Públicas.
- **EGCIE** : Equipo de Trabajo de Gestión Cultural, Investigación y Ediciones.
- **ESB** : Equipo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios sede San Borja.
- **GBPL** : Gran Biblioteca Pública de Lima.
- **MBD** : Material Bibliográfico Documental.
- **OPP** : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- **OTIE** : Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- **POIM** : Plan Operativo Institucional Multianual.
- **SBDEB** : Servicios Bibliográficos Documentales y Extensión Bibliotecaria sede Lima de la GBPL.

6.2 Glosario de Términos:

- **Estaciones de Bibliotecas Públicas:** Entidad dependiente de la Gran Biblioteca Pública de Lima que ofrece servicios bibliotecarios en cinco distritos de Lima Metropolitana, asumiendo la condición de centro de información y de encuentro con la comunidad.
- **Estudio de usuarios:** Trabajos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos, que evalúan a usuarios reales y potenciales de una biblioteca para determinar sus características sociodemográficas, de consumo, necesidades informativas y de expectativas sobre servicios bibliotecarios.
- **Necesidades de información:** Conjunto de asuntos que una persona, sea usuario real o potencial de un servicio bibliotecario, pueda identificar como relevantes para su toma de decisiones.



- **Sala de lectura:** Espacio acondicionado con mobiliario, colecciones bibliográficas, servicios estructurados y personal referencista, puesto a disposición de usuarios reales y potenciales, para atender en forma presencial sus requerimientos bibliográficos y de conocimiento.
- **Servicio bibliotecario:** Oferta de contenidos bibliográficos (físicos y digitales), formatos y fuentes diversas, entre otros, que se brinda al usuario para la satisfacción de sus necesidades de información.
- **Usuario:** Individuo que hace uso de los servicios bibliotecarios para obtener los datos, información y/o documentación que necesita para satisfacer sus necesidades de información.
- **Usuario potencial:** Individuo que no usa los servicios bibliotecarios por motivos diversos y que podría hacerlo a futuro.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. El requerimiento para la realización del estudio de usuarios, debe ser coordinado por la DAPI y considerarse en la formulación del POIM de la BNP.
- 7.2. En atención a la naturaleza de los servicios, se deben llevar a cabo dos estudios diferenciados por sedes: uno de aplicación en BNP - San Borja, y otro para la GBPL y EBP.
- 7.3. El registro de usuarios de las sedes San Borja, GBPL y EBP se utilizara como insumo para el desarrollo del estudio de usuarios, el cual se describe en el Anexo N° 1.
- 7.4. Para la elaboración del estudio de usuarios se desarrollan dos Proyectos uno inicial y uno final, pudiéndose considerar como insumos, los estudios e investigaciones ejecutados en la BNP, GBPL y EBP. Entre éstos se pueden utilizar los siguientes: encuestas a responsables del servicio bibliotecario, encuestas de satisfacción de usuarios, cartas de servicios, estudios de calidad en el servicio, entre otros.
- 7.5. La formulación del Proyecto inicial de Estudio de Usuarios debe seguir la estructura descrita en el Anexo N° 2, considerándose de especial importancia los siguientes hitos:
 - Hito 1: Formulación de objetivos.
 - Hito 2: Cronograma de ejecución.
 - Hito 3: Elaboración de presupuesto.
- 7.6. Las herramientas a utilizar se definirán durante el desarrollo de la metodología del Proyecto inicial de Estudio de Usuarios, las cuales están en función a el/los objetivo/s del mismo. Estas podrán ser:
 - Encuestas, de preferencia la autoadministrada.
 - Entrevistas.
 - Análisis de Expertos.



- Eventos o reuniones.
 - Grupos focales.
 - Indicadores Sociales.
 - Bibliografía especializada.
 - Utilización conjunta de varios métodos, entre otros.
- 7.7. La evaluación de los resultados, producto de la ejecución del Proyecto inicial de Estudio de Usuarios, debe seguir la estructura descrita en el Anexo N° 3 Proyecto final de Estudio de Usuarios.
- 7.8. Los responsables del ESB, de la Coordinación General de SBDEB, y de la Coordinación General de las EBP, presentan a sus Jefes/as inmediatos los resultados del análisis del estudio de usuarios mediante un informe técnico, el cual debe seguir la estructura descrita en el Anexo N° 6, Modelo de Informe Técnico, previsto en la Directiva para la emisión de documentos de la BNP, adjuntando el Proyecto final de Estudio de Usuarios.
- 7.9. Dichos informes técnicos se remiten finalmente a el/la Director/a de la DAPI, para su consolidación junto con el Proyecto correspondiente. Posteriormente, se eleva la consolidación de los resultados obtenidos mediante informe a la Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú para la priorización de acciones a llevar a cabo.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 8.1 La DAPI solicita la formulación del Proyecto de Estudio de Usuarios correspondiente, previo a la actualización del POIM de la BNP, mediante un Memorando a el/la Jefe/a del ESB o a el/la Jefe/a de la GBPL, y este último de corresponder, eleva la solicitud a los/as Coordinadores/as Generales de las EBP.

Estudio de usuarios en la BNP sede San Borja

- 8.2 La BNP sede San Borja, es la biblioteca depositaria de la producción editorial peruana y peruanista de todos los tiempos, incrementada mediante la remisión de ejemplares dispuesta en la Ley de Depósito Legal en la BNP y su Reglamento, y complementada por las colecciones particulares de reconocidos intelectuales legadas a través de los años, y otros materiales bibliográficos documentales. En salvaguarda de la integridad física de las colecciones que conserva, se han establecido ciertos requisitos que regulan su disponibilidad. Teniendo en cuenta estas circunstancias especiales, el estudio de usuarios para la sede San Borja dará prioridad al análisis de las necesidades de información respecto a la oferta de material bibliográfico documental peruano y peruanista, el comportamiento de los usuarios y el nivel de satisfacción respecto a los servicios bibliotecarios.
- 8.3 El ESB utiliza los sistemas de información de registro de usuarios (Anexo N° 1), los cuales permiten identificar datos referenciales requeridos para la elaboración del Proyecto inicial de Estudio de Usuarios (Anexo N°4).

- 8.4 El ESB formula el Proyecto inicial de Estudio de Usuarios (Anexo N° 2), dicho Proyecto debe ser elevado a el/la Director/a de la DAPI para su revisión y solicitud de inclusión en la formulación del POIM de la BNP. De existir observaciones por parte de la DAPI u otros, estas deberán ser subsanadas por el ESB.
- 8.5 De existir ajustes presupuestales, el ESB adecúa el alcance del Proyecto para su efectiva realización en el año fiscal de programación.
- 8.6 El ESB realiza el Proyecto final de Estudio de Usuarios, siguiendo la estructura del Anexo N° 3, para lo cual requiere el apoyo continuo de la OTIE en el análisis estadístico, en las fases que se requiera.
- 8.7 El ESB remite el Proyecto final del Estudio de Usuarios a el/la Directora/a de la DAPI a través de un Informe Técnico, el cual debe seguir la estructura descrita en el Anexo N° 6, Modelo de Informe Técnico, previsto en la Directiva para la emisión de documentos de la BNP.

Estudio de usuarios en la GBPL y las EBP

- 8.8 La GBPL y las EBP son espacios públicos, abiertos y democráticos a través de los cuales, todos los miembros de su comunidad y sus visitantes, sin distinción de ningún tipo, pueden acceder de manera libre y gratuita, estando en contacto con su entorno. Solo adquieren vida, toma un rumbo y cumple su misión en la medida en que logran convocar las capacidades que se encuentran en su comunidad y llegan a generar nuevas oportunidades y habilidades en su medio.
- 8.9 La Coordinación General de SBDEB y/o la Coordinación General de las EBP utilizan los sistemas de información de registro de usuarios, por medio de los cuales permite identificar datos referenciales (Anexo N° 5) requeridos para la elaboración del Proyecto de Estudio de Usuarios, correspondiente.
- 8.10 La Coordinación General de SBDEB y/o la Coordinación General de las EBP formula el Proyecto inicial de Estudio de Usuarios según la estructura del Anexo N° 2. Dicho Proyecto debe ser validado por el/la Jefe/a de la GBPL, quien posteriormente lo remite a el/la Director/a de la DAPI para su revisión y solicitud de inclusión en la formulación del POIM de la BNP. De existir observaciones, estas deberán ser subsanadas por la GBPL o el EBP, de corresponder.
- 8.11 De existir ajustes presupuestales, la GBPL o EBP adecuarán el alcance del Proyecto para su efectiva realización en el año fiscal de programación.
- 8.12 La Coordinación General de SBDEB y/o la Coordinación General de las EBP realizan el Proyecto Final de Estudio de Usuarios, siguiendo la estructura del Anexo N° 3, para lo cual requieren el apoyo continuo de la OTIE en el análisis estadístico, en las fases que se requiera.



8.13 La Coordinación General de SBDEB y la Coordinación General de EBP consolidan el Proyecto final de Estudio de Usuarios, el cual será remitido a el/la Jefe/a de la GBPL. Posteriormente, dicho proyecto se remite a el/la Directora/a de la DAPI a través de un Informe Técnico conforme al Anexo N° 6, Modelo de Informe Técnico, previsto en la Directiva para la emisión de documentos de la BNP.

Plan de Acción del Estudio de Usuarios

8.14 El/La Director/a de la DAPI recibe los Informes Técnicos por el ESB y de la GBPL y/o las EBP. Posteriormente la DAPI eleva la consolidación de los resultados obtenidos mediante informe sustentado a la Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú para la priorización de acciones a llevar a cabo.

IX. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

ÚNICA: La DAPI es el órgano encargado de resolver los aspectos no contemplados en la preste Directiva; así como de gestionar la difusión de la misma en eventos.

X. ANEXOS

- **Anexo N° 1:** Sistemas de Registro de Usuarios de la BNP.
- **Anexo N° 2:** Estructura del Proyecto inicial de Estudios de Usuarios.
- **Anexo N° 3:** Estructura del Proyecto final de Estudios de Usuarios.
- **Anexo N° 4:** Datos referenciales del Registro de Usuarios – Sede San Borja.
- **Anexo N° 5:** Datos referenciales del Registro de Usuarios - GBPL y las EBP.



**ANEXO N° 1
SISTEMAS DE REGISTRO DE USUARIOS DE LA BNP**

Registro	BNP-San Borja	GBPL	EBP
Identificación del usuario/a	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Registro de Usuarios de la BNP 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Registro de Usuarios de la GBPL 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Registro de Usuarios de las EBP
Control o flujo de acceso a usuario/a	<p>Sistemas de Control de usuario/a y préstamo de MBD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Colección Peruana • Sala de Colección Extranjera • Sala de Fondo Antiguo • Sala de Hemeroteca • Sala de Mapas y Planos • Sala de Audio y Video • Sala de Fotos y Afiches • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de ciencias puras y aplicadas • Sala de ciencias sociales y lingüística • Sala de arte, literatura, historia y geografía • Sala de información, referencia y consulta digital • Sala de invidentes • Sala infantil • Sala escolar • Sala de hemeroteca • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Salas de las EBP
Préstamo de MBD	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de Colección Peruana • Sala de Colección Extranjera • Sala de Fondo Antiguo • Sala de Hemeroteca • Sala de Mapas y Planos • Sala de Audio y Video • Sala de Fotos y Afiches • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de ciencias puras y aplicadas • Sala de ciencias sociales y lingüística • Sala de arte, literatura, historia y geografía • Sala de información, referencia y consulta digital • Sala de invidentes • Sala infantil • Sala escolar • Sala de hemeroteca • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Salas de las EBP
Canal de Consultas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Consulta 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Consulta 	-



ANEXO N° 2 ESTRUCTURA DEL PROYECTO INICIAL DE ESTUDIOS DE USUARIOS

a) Resumen

b) Introducción

c) Análisis Contextual

Evaluación empírica realizada en base a la determinación de una muestra de estudio, el uso de una o varias herramientas de medición y mediante el desarrollo de un enfoque de análisis sobre las necesidades, intereses, limitaciones y potencialidades para la satisfacción de los usuarios de información de una determinada comunidad de estudio. Es la primera etapa de trabajo para abordar un estudio de usuarios.

d) Objetivos generales y específicos

Se desarrollan los objetivos según su grado de desarrollo, y se consideran el Objetivo General y Objetivos Específicos que se quieren alcanzar, específicamente los objetivos de un estudio de usuarios deben ser:

- Determinar la tipología de usuarios
- Identificar las necesidades de información
- Establecer prioridades sobre esas necesidades
- Determinar el nivel de satisfacción
- Determinar comportamientos de usuarios/as ante la información
- Evaluar servicios bibliotecarios para reestructuración o reformulación, de ser necesario

e) Población y muestra objeto de investigación

Se identifica la población de usuarios en los servicios bibliotecarios de la BNP, a partir de ello se selecciona la muestra a estudiar. La muestra debe ser representativa, es decir, deberá representar al total del universo de usuarios y debe ser obtenida a través de fórmulas estadísticas.

f) Método (Metodología e instrumentos de recolección de datos)

El tipo de estudio o investigación puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto. De igual forma, la selección del método debe estar en coherencia con el tipo de investigación. El método de investigación puede ser: cualitativo, cuantitativo o mixto.

Herramientas a utilizar

La herramienta permitirá recabar la información necesaria para desarrollar el estudio de usuarios. De acuerdo a la metodología, se puede elegir entre dos tipos de herramienta:

- Cuantitativa: uso de encuestas, estadísticas de sala, OPAC.
- Cualitativa: uso de entrevistas, observación participante o indirecta, grupos focales.
- Combinación de ambas herramientas para tener una mayor recolección de información de los usuarios.

En las bibliotecas el instrumento de medición más utilizado es la encuesta, bajo el uso de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para recabar datos y opiniones.

Identificación de variables

La variable es un factor de análisis sobre un determinado fenómeno, para medir elementos de una determinada circunstancia en el tiempo. Se expresan en unidades de medida previamente establecidas. En Bibliotecas se suele proponer variables referidas a la oferta,



demanda y servicios de información. Pueden ser dependientes, independientes, cuantitativas y cualitativas, según el enfoque de investigación.

g) Cronograma de ejecución

Se detallan las actividades a realizar en la ejecución del Estudio de Usuarios de la BNP.

h) Recursos

Se debe identificar al equipo de trabajo que participará en la ejecución del Estudio de Usuarios, entre el personal con función permanente o personal externo, de ser necesario.

Se debe identificar los requerimientos materiales, soportes físicos, tecnológicos, instrumentos legales, etc., que se requerirán para el adecuado desarrollo y ejecución del Estudio de Usuarios.

Se debe establecer el presupuesto para el Estudio de Usuarios, considerando los costos estimados para el desarrollo del método y recolección de datos, bajo un cronograma de ejecución.



ANEXO N° 3 ESTRUCTURA DEL PROYECTO FINAL DE ESTUDIOS DE USUARIOS

Considerando diversos elementos propuestos en el Anexo N° 2, la estructura del Proyecto Final de Estudio de Usuarios debe, además, contener la siguiente presentación:

a) Resumen

b) Introducción

c) Análisis Contextual

d) Objetivos Generales y Específicos

e) Población y Muestra del estudio

f) Método (Metodología, Instrumentos y Variables aplicados)

g) Tabulación de resultados

Se organizan los resultados obtenidos de acuerdo a las variables y en tablas para el conteo y adquisición de totales y porcentajes.

h) Análisis de resultados

Se expone los resultados obtenidos aportando el mayor análisis y sustento académico que el caso permita para validar los objetivos propuestos, haciendo uso de citas y referencias bibliográficas con la debida aplicación del derecho de autor.

i) Conclusiones

Presenta los hallazgos significativos con sus resultados.

j) Recomendaciones

Acción de consejo vertido por el autor/es del estudio sobre el asunto de investigación, a fin de ser considerados en futuros trabajos.

k) Bibliografía y referencias

Aplicación de normas de citación bibliográfica

l) Anexos (opcional)

Presenta los elementos informativos que el / los autor(es) estime(n) pertinentes para ampliar detalles sobre el trabajo realizado.



ANEXO N° 4
DATOS REFERENCIALES DEL REGISTRO DE USUARIOS – SEDE SAN BORJA

REGISTRO	DATOS REFERENCIALES
Identificación del usuario/a	Usuarios/as registrados/as
	Tipo de usuarios/as (general, investigador/a, otros)
	Modalidad (presencial / online/ otros)
	Fecha de nacimiento
	Fecha de registro
	Sexo
	Tipo de registro (Alta, Renovación)
	Grado de instrucción
	Nacionalidad
	Cobertura Geográfica de procedencia (Departamento, Provincia, Distrito)
	Control y flujo de acceso a salas
Accesos por Sala de lectura	
Accesos por usuario/a	
Turnos de acceso	
Frecuencia de uso del servicio	
Fecha - Horas - Días de acceso	
Préstamo del MBD	Estado de la solicitud (atendidas, derivadas, anuladas, disponibles pero no entregadas)
	Fecha de atención
	Tipo de usuarios/as (general, investigador/a)
	Origen de la solicitud
	Solicitudes por Sala de lectura
	Solicitudes por usuario/a
	Turnos de atención
	Fecha de solicitud
Sistemas de Consultas en Línea	Consultas atendidas por año, mes y día
	Consultas no atendidas por año, mes y día
Libro de Reclamaciones	Reclamos atendidos



**ANEXO N° 5
DATOS REFERENCIALES DEL REGISTRO DE USUARIOS - GBPL Y LAS EBP**

REGISTRO	DATOS REFERENCIALES
Identificación del usuario/a	Nuevos usuarios/as
	Usuarios/as registrados/as
	Fecha de registro
	Fecha de nacimiento
	Turno
	Motivo de visita
	Sexo
	Tipo de discapacidad
	Grado de instrucción
	Nacionalidad
	Cobertura Geográfica de procedencia (Departamento, Provincia, Distrito)
Préstamos de MBD en las Salas de Lectura	Turnos de atención
	Fecha de solicitud
	Sexo
	Grado de instrucción
	Tipo de discapacidad
	Identificación de Salas
	Fecha de publicación del MBD
	Área temática del MBD
	Tipos de MBD solicitadas
	Tipo de consultas de referencia
	Tipo de consulta en fuentes de información
	Tipo de consulta de fuentes hemerográficas
	Ludoteca
Sistema de Consultas en Línea	Consultas atendidas por sala de lectura, año, mes y día
	Consultas no atendidas por sala de lectura, año, mes y día
Libro de Reclamaciones	Reclamos atendidos



