

BANCO DEL LIBRO  
Centro de Documentación

ESTUDIO DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS PUBLICAS  
EN ALGUNOS PAISES DE AMERICA LATINA Y EL  
CARIBE.-

---

Alvaro Agudo Guevara  
Diciembre, 1983.-

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	p.1
<u>I. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA</u>	
1. Objetivos .....	p.3
2. Metodología .....	p.4
3. Participantes .....	p.5
<u>II. ANALISIS DE LA ENCUESTA</u>	
1. Perfil de usuarios, de acuerdo a una caracterís- ticas generales . .....	p.3
2. Perfil de usuarios, de acuerdo al uso que hacen de la biblioteca.....	p.16
3. Otras características del comportamiento de los usuarios .....	p.22
4. Conclusiones .....	p.27
NOTAS .....	p.30
ANEXOS	
1. Esquema de contenidos del "Cuestionario para Usuarios" de Bibliotecas Públicas.	
2. Cuadros estadísticos con resultados del cuestionario para Bibliotecas Públicas.	

## INTRODUCCION

En octubre de 1982, se realizó en Caracas la "Reunión Regional sobre el Estado Actual y Estrategias de Desarrollo de la Biblioteca Pública en América Latina y el Caribe", organizada por Unesco, el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela, el Centro Regional para el Fomento de Libro en América Latina y el Caribe, y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Como parte de la organización del evento se diseñó y efectuó un diagnóstico de la situación de las bibliotecas públicas en la región, consistente en una encuesta a tre niveles: el de las instancias político-administrativas relacionadas con bibliotecas públicas, el de las propias bibliotecas públicas y el de los usuarios de este tipo de servicios. Para la realización del diagnóstico en cada nivel, se elaboró un cuestionario que se repartió en todos los países de la región.

Los resultados de la encuesta realizada en los dos primeros niveles mencionados, se recogieron en un informe que sirvió como documento básico de la reunión regional (1). Los resultados de la encuesta a nivel de los usuarios, no se procesaron para aquella ocasión y son los que se ofrecen en el presente trabajo.

Lamentablemente, no todos los países a los cuales fué enviado el cuestionario lo devolvieron. Por esa razón, como se explicará en el aparte indicado a la metodología, no podemos decir que las conclusiones que hemos sacado son representativas y válidas para todos los países de América Latina y el Caribe. Sin embargo considerando lo escaso de la información que sobre el tema del comportamiento de los usuarios de bibliotecas públicas existe en la región, pensamos que los datos y reflexiones que aquí ofrecemos, por limitadas que sean sus posibilidades de generalización, serán útiles tanto para comprender mejor la situación de los servicios, como para orientar el trabajo de planificación de su desarrollo.

Creemos que lo serán también como guía para la realización de más amplias, específicas y profundas investigaciones. Tómese pues lo que diremos como una aproximación hipotética y no como conclusiones que pretenden ser definitivas.

El trabajo que presentamos lo hemos dividido en dos secciones. En la primera, se enuncian los objetivos que se planteó la encuesta de usuarios, se describe sucintamente la metodología utilizada y se indican quienes fueron los participantes y en que proporción. En la segunda se presenta el análisis de los datos obtenidos y las conclusiones a las que arribamos. En forma de anexos se ofrecen el esquema de contenidos -preguntas y alternativas de respuesta- de lo que fué el cuestionario respondido por los usuarios, y, como cuadros estadísticos, los resultados que fueron utilizados para el análisis.

Por último queremos señalar que la codificación, procesamiento computarizado y tabulación de los datos, estuvo a cargo del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela, sin cuya participación no hubiera sido posible llevar a término este trabajo.

## I. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA

### 1. Objetivos

Como ya hemos dicho, la encuesta de usuarios formó parte de una investigación más amplia. Sus objetivos generales, en consecuencia, se derivaron de los que fueron los objetivos de la investigación de diagnóstico que sirvió de base a la reunión regional de expertos en bibliotecas públicas. Con la investigación global se pretendía averiguar, fundamentalmente, cuales eran las condiciones actuales de funcionamiento de las bibliotecas públicas y cual era el papel social que este tipo de servicio cumplía en la región. Con la encuesta de usuarios, dentro de los marcos de los objetivos generales antes señalados, se quiso indagar sobre las características y motivaciones de los usuarios actuales de las bibliotecas públicas, obteniendo información directamente de ellos.

Orientados por esos propósitos, definimos los siguientes objetivos específicos para la encuesta de usuarios:

- a. Trazar un perfil de las características generales de los usuarios, tomando en cuenta su sexo, edad, nivel de escolaridad, procedencia (urbana, sub-urbana o rural) (2) y nivel de socio-económico.
- b. Trazar un perfil del usuario de acuerdo al uso que hace de la biblioteca, tomando en cuenta que utilidad le asigna a la información que busca, que tipo de material consulta, desde cuando utiliza la biblioteca, con que frecuencia e intensidad la utiliza y, finalmente, si considera o no satisfecha su demandas.

- c. Indagar sobre la relación entre la elección que hace el usuario de una biblioteca determinada y las características de esta que inciden en esa elección.
- d. Indagar sobre el medio por el cual los usuarios conocen de la biblioteca que visitan.

Para cumplir con esos objetivos diseñamos un instrumento y una metodología que se describe a continuación.

## 2. Metodología

### a. El Instrumento

Como instrumento para recoger información sobre los usuarios se elaboró un cuestionario de veinticuatro preguntas, distribuidas en ocho secciones. Como se esperaba recoger un gran número de cuestionarios en toda la región, cada pregunta se acompañó de dos o varias alternativas de respuesta precodificadas, de manera de facilitar su codificación y procesamiento posterior. Se intentó que tanto las preguntas como las alternativas de respuesta fueran sencillas y pudieran ser respondidas autónomamente por cualquier usuario mayor de 12 años. El instrumento así diseñado se tituló: "Cuestionario para Usuarios de Bibliotecas Públicas", "Tercer Instrumento" (3). Y se reprodujo en español para América Latina y en Inglés para el Caribe. En el primer anexo a este documento se reproducen las secciones, preguntas y alternativas de respuesta que conformaron el cuestionario utilizado.

### b. La Muestra

Como no se conocía de antemano el número aproximado de usuarios de bibliotecas públicas por país en la región; ni siquiera el número aproximado de bibliotecas por país, resultaba imposible determinar estadísticamente una muestra de

usuarios de la región. Por eso se estableció una muestra arbitraria, que debería ser determinada, en cada país, por los responsables de coordinar la aplicación de las tres encuestas (nivel político administrativo, biblioteca y usuarios). Para la determinación de la muestra se dieron un conjunto de orientaciones, que de ser seguidas, haría las muestras de los distintos países más o menos equivalentes. Las orientaciones se referían, en primer lugar, a la escogencia de un máximo de cien bibliotecas por país; en segundo lugar, a la escogencia al azar, de veinte usuarios por biblioteca. La muestra de bibliotecas por país debía ser ecogida de manera tal que en ella estuvieran representadas proporcionalmente, tanto las distintas regiones, como los diferentes tipos de bibliotecas. Los usuarios debían ser escogidos, como se dijo, al azar, a razón de cuatro diarios durante cinco días de una semana. Si la biblioteca permanecía abierta los fines de semana, uno de esos días debía ser sábado o domingo. Si la biblioteca ofrecía un horario con más de un turno, los cuatro usuarios diarios debían repartirse entre los turnos diferentes. Siguiendo estas instrucciones se obtendría una muestra máxima de dos mil usuarios por país.

3. Participantes

Los cuestionarios para usuarios se repartieron a todos los países de la región, conjuntamente con los instrumentos para entidades político-administrativas y para bibliotecas. Sólo once países -siete de América Latina y cuatro del Caribe- devolvieron cuestionarios respondidos. Por distintas razones, no todos los cuestionarios recibidos pudieron ser procesados y utilizados en el análisis. En total se procesaron 3.796 cuestionarios, provenientes de aproximadamente 192 bibliotecas diferentes en la región. A continuación en la página siguiente se presenta un cuadro en el cual se señala cuantos cuestionarios se procesaron de cada país y cuantas bibliotecas quedaron representadas.

PAIS	CUESTIONARIOS PROCESADOS	NUMERO APROXIMADO DE BIBLIOTECAS REPRESENTADAS
<u>AMERICA LATINA</u>		
ARGENTINA	20	1
COLOMBIA	48	3
EL SALVADOR	350	16
GUATEMALA	42	2
HONDURAS	35	2
PANAMA	950	48
VENEZUELA	1.120	56
SUB-TOTAL	2.565	130
<u>CARIBE</u>		
BARBADOS	68	4
GRANADA	20	1
JAMAICA	1.123	56
SURINAM	20	1
SUB-TOTAL	1.231	62
T O T A L	3.796	192

Como se puede observar en el cuadro mencionado, sólo las cantidades de cuestionarios provenientes de Jamaica, Panamá, Venezuela y, con reservas, El Salvador, son suficientes como para asignarle cierta representatividad a la muestra por país. Las muestras particulares del resto de los países son demasiado pequeñas como para poder sa-

car conclusiones generalizables a los usuarios del país. Pero considerada en su conjunto, la muestra resulta interesante. Creemos que el análisis de las respuestas de cerca de cuatro mil usuarios, provenientes de aproximadamente doscientas bibliotecas de la región, permite sacar conclusiones de cierta validez, por lo menos como aproximación a lo que son las características y las motivaciones más generales y más comunes de los usuarios latinoamericanos y caribeños. De todas maneras, como ya dijimos en la introducción, pensamos que los comentarios que vamos a ofrecer, deben tomarse como hipótesis que ameritan un desarrollo posterior.

## II ANALISIS DE LA ENCUESTA

### 1.- Perfil de Usuarios, de Acuerdo a sus Características Generales

#### a. Usuario Tipo

La encuesta pretendió recoger información sobre el sexo, la edad, el nivel de escolaridad, la procedencia (Urbana, Suburbana o rural) (4) y el nivel socio-económico de los usuarios de las bibliotecas públicas de la región.

La recolección de datos sobre las características arriba enumeradas, tenía la intención de establecer un perfil general del usuario de bibliotecas públicas que nos permiten hablar de un "usuario tipo" en la región.

Tal "usuario tipo" será el que reúna en sus valores modales, las características generales sobre las cuales se intentó in dagar. Dicho de otra manera, será el usuario que forme parte de los grupos de edad, sexo, nivel educativo, nivel de escolaridad, procedencia y nivel socio-económico, a los cuales pertenecen, en cada caso, el mayor número de personas encues tadas (5).

Partiendo de las definiciones anteriores y de los datos globales obtenidos por la encuesta presentamos en el cuadro A el perfil que nos permitirá definir el "usuario tipo".

CUADRO A

Perfil a partir de los Valores Modales de las Características  
Generales de los Usuarios Encuestados

<u>Característica</u>	<u>Grupo con Valor Modal</u>	<u>Valor Modal</u>	<u>Cuadro de Referencia en el anexo</u>
Edad	entre 12 y 18 años	1.816 47,9%	2
Sexo	Masculino	1.959 51,7%	3
Nivel de escolaridad	Secundaria	2.270 59,8%	4
Procedencia	Población Urbana	1.688 44,4%	1
Ocupación principal	Estudiantes	2.741 72,2%	31

A partir de ese perfil, podrá afirmarse que el "usuario tipo" de las Bibliotecas Públicas de la región, es un joven urbano, menor de 18 años, cuya ocupación principal es la de estudiante en un nivel que no sobrepasa la secundaria (6).

Sin embargo, el perfil elaborado sirve como una caracterización general. Para apreciar mejor la realidad reflejada en la encuesta, se hace necesario detallar el análisis de los datos obtenidos para cada característica y ofrecer comentarios al respecto.

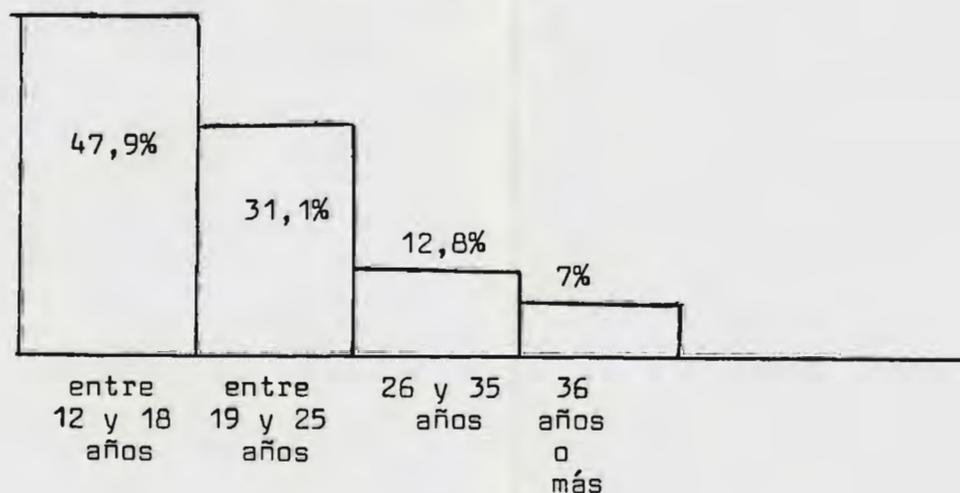
b.- Edad de los Usuarios

Cuando se diseñó el cuestionario, se concibieron los siguientes grupos de edades: Entre 12 y 18 años; entre 19 y 25 años; entre 26 y 35 años, y 36 o más. Los dos primeros grupos corresponden a los que en general denominamos jóvenes. Los otros dos a lo que denominamos adultos. Los dos primeros grupos corresponden, además, a las edades en las que normalmente se realizan estudios secundarios y universitarios.

Al observar los resultados de la encuesta y la clasificación final de los usuarios por edades, la característica más resaltante es que la proporción de usuarios pertenecientes a cada grupo disminuye en la medida en que aumenta la edad. (Ver gráfico A).

GRAFICO A

Proporción de Usuarios  
según la Edad



Ciertamente, al observar los resultados de la muestra global, notamos que el primero y segundo grupos, es decir, los grupos que corresponden a los jóvenes, fueron los más numerosos; ambos conforman el 80% del total de la muestra. El tercer y cuarto grupos, en las que se recogen usuarios mayores de 26 años, son definitivamente minoritarios (20% del total de la muestra).

Las constataciones anteriores nos permiten inferir que las bibliotecas públicas de la región no atienden usuarios fuera de la edad escolar. O, dicho de otra manera, los adultos cuya edad esté por encima de la escolar, no buscan información en las bibliotecas públicas.(7)

Sí además recordamos las conclusiones a las que, en relación a la población infantil, arribó la encuesta realizada en las bibliotecas públicas (8), queda claro que los niños y los adultos, son usuarios de segundo orden en las bibliotecas públicas de la región.

No obstante, es bueno hacer notar que aunque las conclusiones antes expuestas son válidas para todos los países de la muestra, en cuatro de ellos: Colombia, Granada, Guatemala y Honduras, la mayor proporción de usuarios se concentra en el grupo que recoge las edades entre 19 y 25 años.

En esos cuatro países, tal como se muestra en el cuadro "8", la proporción de usuarios con edades comprendidas entre los 12 y los 18 años es inferior a la proporción promedio de la muestra global. En Venezuela, por el contrario la proporción de usuarios pertenecientes al primer grupo de edades es superior a la proporción promedio de la muestra global. En este país, en consecuencia, se acentúa la situación de exclusión de adultos en la atención de la población por parte de las bibliotecas públicas.

C U A D R O "B"

Relación entre la proporción de usuarios con  
Edades entre los 12 y los 18 años en cada país de la muestra,  
y la proporción promedio de usuarios de la misma edad en la  
muestra global

Proporción inferior al promedio de la muestra global	Proporción equivalente al promedio de la muestra global.	Proporción superior al promedio de la muestra global.
Colombia (14.6%)	(entre 30% y 51%)	Venezuela (61,3%)
Granada (15,0%)	Argentina (45%)	
Guatemala (26,2%)	Barbados (39,7%)	
	El Salvador (40,9%)	
	Jamaica (42,8%)	
	Panamá (45,4%)	
	Surinam (50.0%)	
Media: 36,4%	Desviación Típica: 14,5%	Proporción Promedio Entre 30% y 51%

c.- Sexo

Para el perfil del cual se dedujo el "usuario tipo", se tomó el grupo de personas del sexo masculino, porque era el que poseía el valor modal en la muestra global. Sin embargo, al analizar la proporción de usuarios masculinos por país, observamos que varía de un país a otro, siendo en unos la mayoría masculina, como en la muestra global, pero en otros, por el contrario, femenina (ver Cuadro 3 del anexo). Esa fluctuación nos permite afirmar que la diferencia, a nivel de la región, nos es significativa. Un análisis más estricto, basado en la media de las proporciones masculinas en todos los países (ver Cuadro "C"), nos indica que ocho de los once países que participaron en la encuesta, presentan una proporción de usuarios masculinos equivalente a la proporción promedio de la muestra global. Sólo

Granada y Honduras, cuyas muestras, por lo demás no son representativas, atienden una proporción significativamente mayor de personas del sexo masculino. En definitiva, veremos que a pesar de la caracterización del usuario tipo, las bibliotecas públicas de la región atienden más o menos por igual usuarios de ambos sexos.

C U A D R O "C"

Relación entre la Proporción de Usuarios del Sexo Masculino en cada país de la Muestra, y la Proporción Promedio de Usuarios Masculinos en la Muestra Global

Proporción inferior al promedio de la muestra global	Proporción equivalente al promedio de la muestra global (41 - 68%)	Proporción superior al promedio de la muestra global
Surinam (40%)	Argentina (60%) Barbados (44,1%) Colombia (43,8%) El Salvador (60,3%) Guatemala (42,9%) Jamaica (43,4%) Panamá (50,5%) Venezuela (58%)	Granada (75,4%) Honduras (80,0%)
Media: 54,4%	Desviación Típica: 13,6%	Proporción Promedio 41% - 68%.

d.- Nivel de Escolaridad

Tal como indica el perfil general elaborado con los valores modales, aproximadamente el 60% de los usuarios participaron en la encuesta, tienen un nivel de escolaridad equivalente a la escuela secundaria. Otro 22% aproximadamente, han alcanzado un nivel de escolaridad equivalente a la educación superior (ver Cuadro 4 del anexo). Un análisis por país nos muestra que en todos ellos

de  
 el grupo correspondiente al nivel escuela secundaria, tiene valor modal, aunque la proporción varía de unos países a otros. En algunos de ellos, Argentina, Granada, Jamaica, Venezuela, El Salvador y Surinam, la proporción correspondiente al nivel de secundaria es superior al 50%, e incluso, en los dos últimos países nombrados, superior a la proporción promedio de la muestra global (más del 70%) (ver cuadro D). En otros, Barbados, Colombia, Guatemala Honduras, la proporción, por el contrario es inferior al 50%.

C U A D R O "D"

Relación entre la Proporción de Usuarios con Nivel de Secundaria en Cada País de la Muestra, y la Proporción Promedio de Usuarios del Mismo Nivel en la Muestra Global

Proporción inferior al promedio de la Muestra global	Proporción equivalente al promedio de la muestra global (41,2 - 66,2)	Proporción superior al promedio de la Muestra Global
Colombia (35,4%) Guatemala (40,4%) Honduras (40,1%)	Argentina (55%) Barbados (47%) Granada (55%) Jamaica (64,2%) Venezuela (64,7%)	El Salvador (71,4%) Surinam (70%)
Media: 53,7%	Desviación Típica: 12,5%	Proporción promedio: 41,2 - 66,2

Basándose en esos datos, podemos decir que en general, las bibliotecas públicas deben estar preparada para atender los requerimientos de información de una población cuyo nivel de escolaridad es fundamentalmente el de secundaria, pero en la cual una proporción no despreciable, aproximadamente el 21%, ha alcanzado niveles de escolaridad superiores.

Sin embargo, hay que hacer notar un segundo factor: la gran mayoría de los usuarios, independientes de su nivel de escolaridad, tienen como ocupación principal la de estudiantes; no son trabajadores; razón por la cual cabe suponer (como se ratificará en el próximo

capítulo), que la exigencia de información que los usuarios hacen a la biblioteca pública no es una exigencia general, informativa o recreativa, sino particular, formativa, en función de su condición de estudiantes.

Recurriendo a los datos para apoyar la información anterior (ver cuadros 31 y 32 del anexo), encontramos que el 72% de los usuarios encuestados declaran como ocupación principal la de estudiantes, dándose el caso de que en tres países (Jamaica, Venezuela, y Surinam), esa proporción supera incluso el 80%. La proporción de personas que declaran trabajar, por el contrario, no llegó al 30% en la muestra global. Estos datos se corresponden con los obtenidos por la encuesta realizada en las bibliotecas, en la cual se obtuvo que en la mayoría de las bibliotecas de América Latina (75,6% de todas las que participaron en la investigación), más de la mitad de los usuarios atendidos con préstamo interno de materiales, servicio por lo demás predominante, eran estudiantes (9).

Las afirmaciones anteriores complementan las que hicimos al analizar la edad. A las bibliotecas se acercan fundamentalmente jóvenes estudiantes de secundaria. Los adultos que buscan información en las bibliotecas lo hacen también en su condición de estudiantes.

#### e.- Procedencia

El 44% de los usuarios que respondieron la encuesta, declara proceder de poblaciones urbanas; otro 22% proviene de poblaciones sub-urbanas, y un 27% de poblaciones rurales (ver cuadro 1 del anexo). Al analizar por países vemos que en algunos de ellos la proporción de usuarios urbanos es bastante mayor: el 100% en Argentina, el 93% en Colombia, el 100% en Granada y Surinam, y el 79% en Venezuela. Sólo en Jamaica y Panamá se invierten las proporciones, siendo de origen rural la mayoría de los usuarios del primer país mencionado, y de origen sub-urbano la mayoría de los del segundo.

Estos datos inducen a concluir que la demanda de servicios bibliotecarios en la región es fundamentalmente urbana; no es, sin embargo, la demanda lo urbano, sino la oferta. La encuesta de usuarios y la de bibliotecas se realizó en las mismas unidades de servicio. La procedencia de los usuarios está, en consecuencia, condicionada por la ubicación de las bibliotecas. La encuesta efectuada en las bibliotecas mostró ya que aproximadamente el 70% de las que constituyeron la muestra, estaban situadas en poblaciones con más 10.000 habitantes; los usuarios encuestados tendrán que ser, obligatoriamente, también de procedencia mayoritariamente urbana. No obstante, cabe recalcar que aunque la causa sea que la oferta de servicios bibliotecarios públicos en las ciudades es mucho mayor que la que existe en el campo, de hecho, en la región, es el joven estudiante de la ciudad el que hace uso de la biblioteca pública; el usuario tipo es por ende urbano.

## 2. Perfil de los Usuarios, de Acuerdo al Uso que hacen de la Biblioteca

### a.- Usuario tipo

Hemos pretendido medir el uso de la biblioteca en base a dos conjuntos de variables: variables relacionadas con la intención del usuario al acercarse a la biblioteca, y variables relacionadas con la forma o manera en que el usuario utiliza la biblioteca.

Las variables que hemos utilizado para medir la intención son: el tipo de material que el usuario consulta; el tipo de problemas que lo lleva a buscar información, y la satisfacción de su demanda, es decir, si encuentra o no el material que busca. Para medir la forma de uso, hemos utilizado: la antigüedad del usuario visitando la biblioteca, la frecuencia con que la visita y la duración de cada visita.

A partir del perfil obtenido con estos dos conjuntos de variables, utilizando los valores modales, tal como se hizo cuando se elaboró el perfil general, inferiremos un "usuario tipo", según la intención y un usuario tipo según la forma de uso de la biblioteca. Los valores modales que sirven de base al perfil

y a los "usuarios tipo", se recogen en el cuadro E.

Interpretando los datos del cuadro antes mencionado, podemos decir que el "usuario tipo", según la intención con que visita la biblioteca, es una persona que se acerca hasta el servicio con la intención de solucionar problemas relacionados con estudios que realiza, consultando libros escolares que, por lo general, encuentra a su disposición.

Según la forma como utiliza los servicios, el "usuario tipo" sería una persona que visita la biblioteca desde hace más de un año, con una frecuencia de aproximadamente una vez a la semana, permaneciendo durante cada visita, por lo menos una hora y treinta minutos en la biblioteca

#### C U A D R O "E"

##### Perfil de Usuarios de Acuerdo a la Intención y a la Forma se Usan las Bibliotecas

Características relacionadas con la Intención	Alternativa con valor modal	Valor modal	Cuadro de referencia en el anexo
Tipo de Material que consulta.	Libros Escolares.	2.305 60,8%	13
Motivo de la consulta	Solucionar problemas relacionados con estudios que realiza.	2.536 66,9%	19
Satisfacción de la demanda	satisfecha	1.991 52,5%	6
Características relacionadas con la forma o manera	Alternativa con valor modal	valor modal	Cuadro de referencia en el anexo
Antigüedad del Usuario	Entre uno y cinco años	1.300 34,2	7
Frecuencia de visita	entre dos y cuatro veces al mes	1.2295 34,1%	8

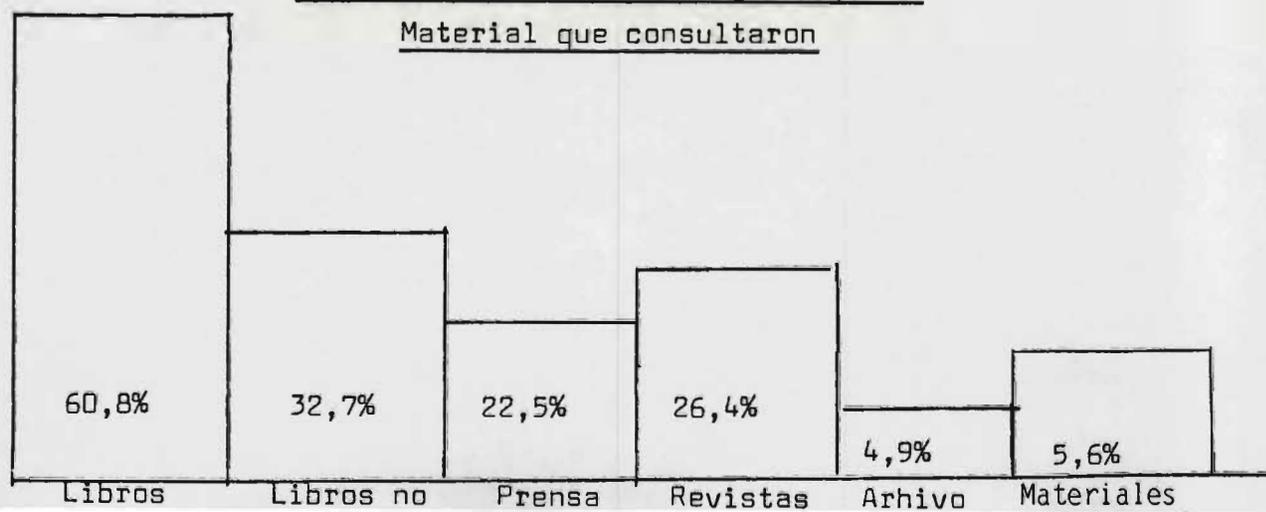
Una primera reflexión sobre las definiciones elaboradas nos lleva a reconocer dos características: en primer lugar, el "usuario tipo" según la intención de uso de la biblioteca, se compajina perfectamente con el definido ya en base a las características generales: un estudiante de secundaria que va a la biblioteca a resolver problemas escolares utilizando libros de texto. En segundo lugar, y este si es un dato nuevo, el "usuario tipo" según la forma en que usa la biblioteca es regular y consecuente; no es un usuario nuevo, ni ocasional, ni con prisa. Pero veamos estas características más en detalle, analizando los resultados de cada una de las variables por separado y observando las diferencias que se presentan de un país al otro.

b. Tipo de material que consultan los Usuarios

Con dos excepciones (Argentina y Granada), en los países de la muestra, los materiales más consultados fueron los textos escolares (ver cuadro 13 y 14). En los dos países mencionados aparecen más usuarios consultando libros no escolares. Este dato coincide, como veremos más adelante con el hecho de que en esos países la intención mayoritaria de uso de la biblioteca no fue la de apoyo a estudios que se realizan. Pero aún validando la excepción mencionada, de toda la colección de la biblioteca, los materiales más utilizados son los libros de texto, tal como se pone en evidencia en el gráfico B.

GRAFICO "B"

Proporción de Usuarios según tipo de Material que consultaron



Al Observar los datos, destaca la poca utilización que hacen los usuarios de los materiales no tradicionales, especialmente los audiovisuales. Tampoco en este caso se debe pensar que ese dato significa falta de demanda, por parte de los usuarios; por el contrario, se trata de falta de oferta, por parte de los servicios. Las bibliotecas públicas de la región no poseen y por lo tanto no ofrecen, materiales audiovisuales a sus usuarios ( $\emptyset$ ).

Por último, en relación al tipo de material consultado, queremos destacar que un 22% de los usuarios lee la prensa diaria y un 26% revistas. Si bien es cierto que estas proporciones son minoritarias, sobre todo en relación a la consulta de libros escolares, pensamos que no dejan de ser importantes. La consulta de publicaciones periódicas en las bibliotecas públicas, servicios que solo ofrecen información general, puede ser un inicio de la incorporación de los usuarios regulares al uso de la biblioteca en un función no escolar.

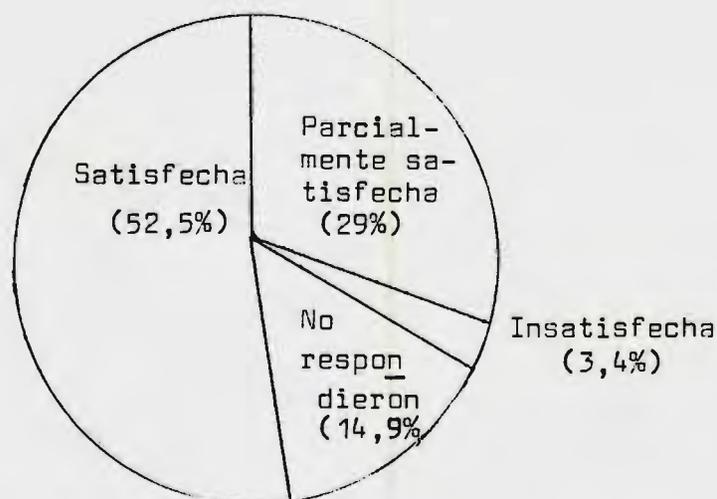
#### c.- Motivo de la Consulta

La solución de problemas relacionados con estudios que realizan, es el motivo por el cual la mayoría de los usuarios de la región visitan las bibliotecas. Un 67% de la muestra global declara haber visitado la biblioteca por esa razón (ver cuadro 19 del anexo). En las muestras por país, salvo Argentina y Granada, la proporción de usuarios que acuden a las bibliotecas por ese motivo supera el 50%, e incluso en cinco de ellos (Colombia, Guatemala, Honduras, Surinam y Venezuela) el 70%. Un resultado como este es coherente con lo que se ha venido observando al definir "usuario tipo". También lo es la escasa proporción de usuarios cuyo motivo es resolver problemas relacionados con su oficeo o profesión (18%) (ver cuadro 20 del anexo), o resolver problemas relacionados con grupos, organizaciones o comunidades a las que pertenecen (aproximadamente el 10%) (ver cuadros 21 y 22 del anexo). Definitivamente, la biblioteca pública es para los usuarios de la región, un instrumento de apoyo para la educación formal y en muy poco grado, una ayuda para su vida cívica.

d.- Satisfacción de la Demanda

La demanda de los usuarios es, para la gran mayoría satisfecha total o parcialmente. 52,5% declara haber encontrado lo que buscaba; otro 30% declara haber encontrado por lo menos algo de lo que buscaba (ver cuadro 6). Estas proporciones se mantienen con variaciones no significativas de un país a otro. En ninguno de ellos la proporción de usuarios que dice no haber encontrado lo que buscaba alcanza el 7,5%. El gráfico C nos muestra la proporción entre la demanda satisfecha e insatisfecha.

G R A F I C O "C"  
Proporción de Usuarios según  
satisfacción de su Demanda



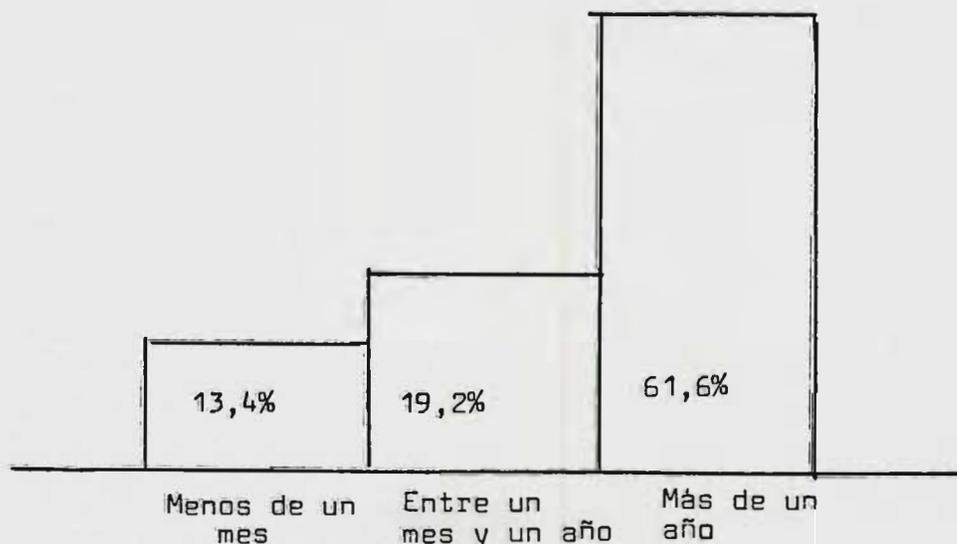
e.- Antigüedad del Usuario

La mayoría de los usuarios encuestados tenían más de un año visitando la biblioteca (61,6%); entre ellos, casi un 30%, incluso más de cinco años (ver cuadro 7 del anexo y gráfico D). Estas proporciones se mantienen sin variaciones significativas en todas las muestras por país. Este dato es particularmente importante, porque revela que los usuarios de las bibliotecas públicas permanecen largo tiempo utilizando el servicio; no llegan hasta él ocasionalmente y luego desaparecen. También este dato es coherente con la condición de estudiante de la mayoría de los usuarios, ya que la permanencia en la utilización de las bibliotecas es un reflejo de la permanencia de

la necesidad de utilizarla mientras dura la edad escolar; mientras se culminan los estudios. El hecho de que el usuario de bibliotecas públicas tienda a serlo durante largo tiempo (más de un año, por lo general), da pie para que se puedan desarrollar programas de promoción de lectura y de asentamiento de hábitos lectores; se aproveche la necesidad de resolver problemas de estudios para generar intereses de información diversificada y gusto por la lectura recreativa y estética.

Un usuario antiguo, aunque sea por razones obligadas del sistema formal de educación, es, sin duda, un lector potencial. Esta circunstancia no debería ser desaprovechada por los bibliotecarios interesados en promover los hábitos lectores. Un usuario antiguo también es un voluntario o un colaborador potencial de la biblioteca. Tampoco esta circunstancia debería ser ignorada por los bibliotecarios interesados en hacer de su biblioteca una instancia de participación comunal.

G R A F I C O "D"  
Proporción de Usuarios según su  
Antigüedad



#### f.- Frecuencia y Duración de las Visitas

La antigüedad era ya un indicador del carácter habitual del usuario de bibliotecas públicas en la región. La frecuencia y duración de las visitas afirman esa característica. El 68% de la muestra global declara que acude a la biblioteca con una frecuencia de aproximadamente una vez por semana (ver cuadro 8 del anexo) y el 59% dice permanecer más de una hora en cada visita (ver cuadro 9 del anexo). Tomando en cuenta las otras características señaladas antes -tipo de material utilizado, motivo de la visita y características generales de los usuarios- podemos deducir que una proporción importante de las personas que utilizan los servicios de las bibliotecas en la región, tiene el hábito de estudiar regularmente en ellas. Esta deducción se apoya, además, en los resultados de la encuesta de bibliotecas, según los cuales el préstamo de materiales para ser consultado en los locales de la biblioteca supera en mucho, como servicio, al préstamo de materiales para ser consultado en el hogar (ii). Estos datos indican que, además de los libros escolares, las instalaciones para estudiar son un recurso apreciado y utilizado por los usuarios de la región.

Tampoco las características antes señaladas varían significativamente de un país a otro. Solamente en Argentina, Barbados y Granada se observa una diferencia apreciable en lo que se refiere a la duración de las visitas. En esos tres países la mayoría de los usuarios declaran permanecer menos de una hora en la biblioteca cada vez que acuden a ella. Recordemos que en Argentina y Granada la mayoría de los usuarios declaraban visitar la biblioteca por motivos distintos al estudio, razón por la cual la variación que se observa en el comportamiento de los usuarios de esos países no contradice las conclusiones a las que arribamos antes.

### 3. - Otras características del Comportamiento de los Usuarios

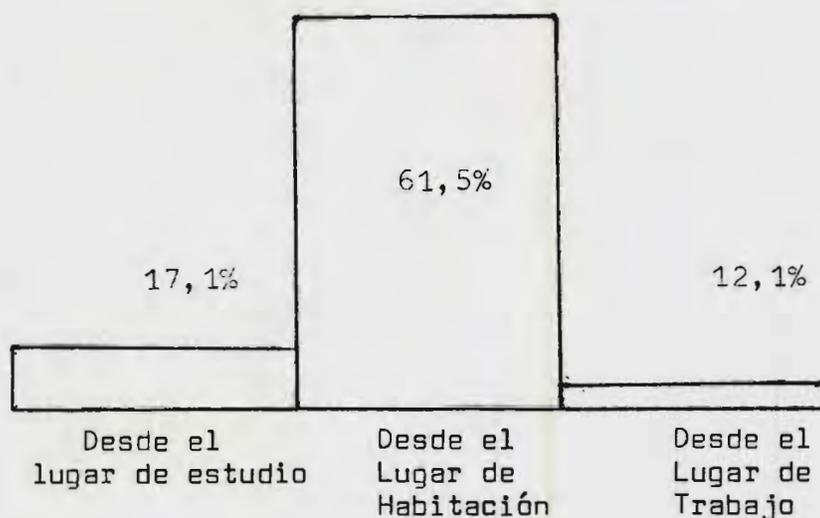
#### a. Lugar Desde Donde Llegan los Usuarios a la Biblioteca

A través de la encuesta se intentó averiguar si los usuarios se dirigen a la biblioteca desde su lugar de estudio, habitación o trabajo. Los resultados muestran que la mayoría (61,5% de la

muestra global). Sólo en dos países (Granada y Surinam) varían los resultados. En Granada la mayoría provenía de su lugar de trabajo, lo que es coherente con los comportamientos disímiles ya observados en la muestra de ese. En Surinam provenían de su lugar de estudio.

### G R A F I C O "E"

Proporción de Usuarios según el  
Lugar Donde llegaron a la Biblioteca



Que los usuarios se dirijan a la biblioteca desde su lugar de habitación, llama la atención si tomamos en cuenta que la mayoría de ellos son estudiantes; podría pensarse que una proporción mayor debería provenir de su lugar de estudio. Sin embargo, que así sea se compagina con la hipótesis que hemos planteado sobre la utilización de las instalaciones como lugar de estudio habitual.

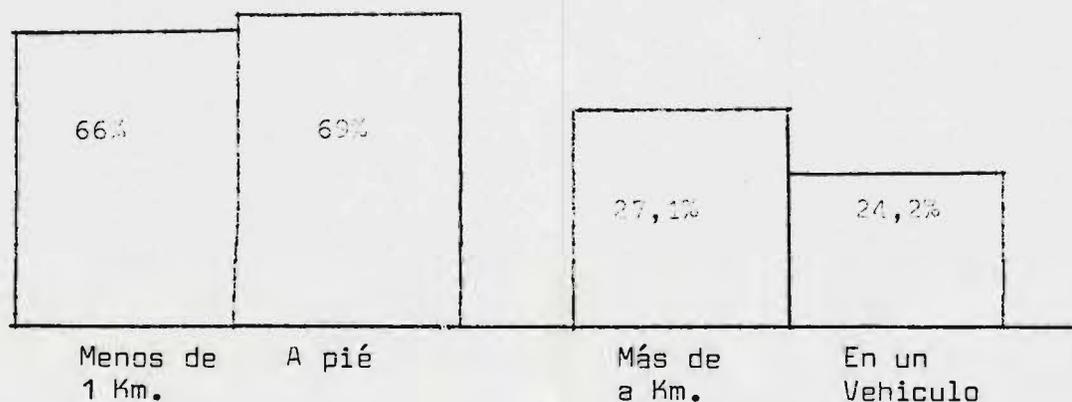
b.- Distancia Recorrida y Medio utilizado por los usuarios para Llegar a la Biblioteca.

Los datos de la muestra global indican que la mayoría de los usuarios llegó hasta la biblioteca a pié desde distancias menores a un Kilómetro (ver cuadros 11 y 12 del anexo y gráfico).

Tomando en cuenta además además, que la mayoría de los usuarios proviene del lugar donde habita, podemos afirmar que el "usuario tipo" de la región visita las bibliotecas que le son accesibles a pié desde su lugar de habitación.

### G R A F I C O " F "

#### Proporción de Usuarios Según Distancia Recorrida y Medio de Transporte



Si la hipótesis arriba enunciada es correcta y se plantea el problema desde el punto de vista de la biblioteca, podría decirse que los usuarios potenciales son las personas que habitan en un perímetro susceptible de ser recorrido a pié. Dicho perímetro podría ser considerado como el área del influencia de la biblioteca.

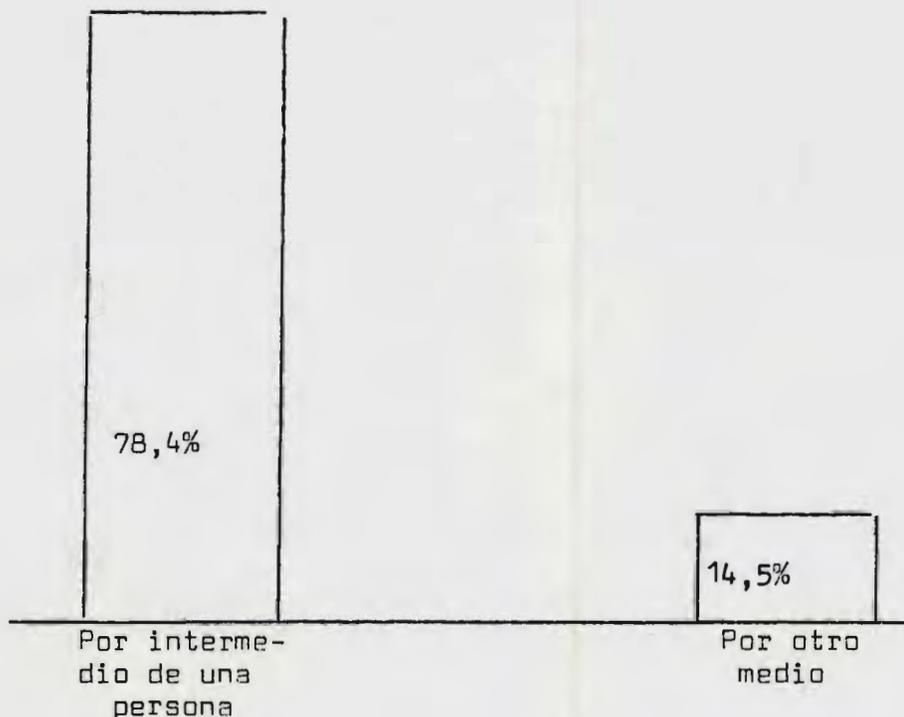
Las consideraciones anteriores son particularmente válidas en aquellos países en que la muestra de usuarios fué mayor, tales como Panamá, Jamaica, Venezuela y El Salvador. En los demás, los resultados pueden deberse a condiciones específicas de ubicación de la o las pocas bibliotecas en las cuales se entrevistaron usuarios. De todos modos, sólo tres países (Granada, Guatemala y Honduras) presentan proporciones diferentes a la de la muestra global, es decir, sólo en esos tres países se invierten las cantidades de usuarios que provienen de distancias

menores o mayores de un Kilometro, siendo mayor la que llega a la biblioteca desde más de un kilometro en algún vehículo.

Por otra parte, la gran mayoría de los usuarios saben por primera vez de la biblioteca por intermedio de una persona y no por un medio comunicacional o publicitario moderno (ver cuadro 5a y 5b y gráfico G)

G R A F I C O G"

Proporción de Usuarios según el medio a través del cual saben de las Bibliotecas



La razón por la cual la comunicación interpersonal priva sobre la de la publicidad impresa o audiovisual, es que, sencillamente, ni las bibliotecas ni las entidades político-administrativas de las cuales dependen, realizan programas de divulgación moderna. Según la encuesta de bibliotecas, el medio de divulgación más utilizado es la "cartelera" o periódico mural (12), medio que implica que el usuario conozca ya la biblioteca. Los servicios bibliotecarios públicos de la región, con raras excepciones de una que otra campaña de promoción de la lectura, no

son dadas a conocer por la prensa, la radio o la televisión.

Por último señalaremos que son los familiares y los compañeros de estudio, las personas que informan a la mayoría de los usuarios sobre la existencia de las bibliotecas. Nos llama la atención, en relación a este hecho, la poca proporción de usuarios (14% del total de la muestra global) que son informados por sus profesores o maestros de la existencia de bibliotecas. Siendo el uso de las mismas marcadamente condicionado por la vida escolar, no se explica que los maestros y profesores, o en su defecto la escuela, no las promueva como un instrumento de apoyo a sus actividades.

c. Razón de la Escogencia de la Biblioteca y Medio por el Cual Saben de ella por Primera Vez

El criterio más utilizado para seleccionar una biblioteca entre varias es el de cercanía. 56% de los usuarios declaran haber escogido la biblioteca que visitaba, porque le quedaba más cerca que otras (ver cuadro 25 del anexo). En segundo lugar, los usuarios plantean escoger las bibliotecas por que en ellas encuentran la información que necesitan (ver cuadro 27 del anexo) y porque los atiende mejor (ver cuadro 26 del anexo). Esta relación entre las razones de la escogencia, no varía significativamente de un país a otro. Incluso en algunos de ellos, como Jamaica, Barbados y Surinam, el criterio de cercanía aparece en una proporción mayor que en la muestra global. Sólo en Colombia el criterio de cercanía es menor que otros; en ese país, la mayoría de los usuarios declara escoger la biblioteca por razones de la información que en ella encuentran.

Que los usuarios den tanta importancia a la cercanía de la biblioteca, apoya las hipótesis planteadas en el aparte anterior en relación con el área de influencia de la biblioteca. Ya que los usuarios visitan regularmente bibliotecas hasta las cuales

llegan a pié desde sus hogares, es lógico pensar que visitan esas y no otras, porque les quedan más cerca de su lugar de habitación.

También se compagina con resultados antes analizados, el hecho de que los usuarios declaren como segunda razón de su escogencia, que en la biblioteca encuentran la información que necesitan. Esta respuesta es coherente con la alta proporción de demanda satisfecha.

#### 4. Conclusiones

A lo largo del análisis hemos ido sacando conclusiones en relación a cada punto tratado. Aquí intentaremos sintetizar las que nos parecen más revelantes, en relación a características generales y motivaciones más comunes de los usuarios.

- a. En primer lugar, queremos destacar que, a pesar de que la muestra global reunía usuarios tanto latino-americanos como caribeños, provenientes de realidades<sup>906</sup> y culturas diferentes, las características y comportamientos detectados no varían significativamente de una sub-región a otra. Desde este punto de vista, y basándonos en los datos obtenidos a través de la encuesta, podemos hablar de un usuario "regional" con características similares.
- b. En segundo lugar, no podemos dejar de insistir en lo planteado, prácticamente, a todo lo largo del trabajo: los usuarios de bibliotecas públicas de la región pertenecen, en su mayoría, a un sector limitado de la población, el estudiantado de secundaria.

Este hecho tiene una doble significación. Por una parte es una realidad, y como tal debe orientar la planificación de los servicios. Por otra parte, implica que otros sectores de la población queden excluidos o relegados a un segundo plano como usuarios de servicios que, por definición, debieran atender por igual los requerimientos de toda la sociedad. También este segundo hecho debiera orientar la pla

nificación del desarrollo de los servicios, con miras a instrumentar mecanismos que atraigan a los sectores excluidos o relegados. La biblioteca pública debe, como lo hace, responder a los requerimientos escolares. Pero también debe preocuparse por difundir información de apoyo al trabajo, a la vida cívica, y a la recreación.

- c. En tercer lugar, merece especial referencia la "**consistencia**" del usuario de bibliotecas públicas de la región. Queremos decir con esto que las personas que utilizan las bibliotecas públicas, lo hacen con regularidad -una vez por semana- y por largos períodos -dos, tres y hasta cinco años continuos: Esa regularidad y consecuencia permiten suponer permeabilidad a la creación de hábitos lectores. Los bibliotecarios, insistimos en ello, debieran aprovechar la permanencia del usuario en función escolar, para incitar en él una diversificación de sus intereses de información y motivar la lectura con sentido estético.
- d. En cuarto lugar, queremos remarcar la relación establecida entre uso de la biblioteca y ~~acces~~ibilidad a la misma desde el lugar de habitación. La ~~definición~~ definición que hicimos del "área de influencia de la biblioteca", puede ser útil para promover entre una población de usuarios potenciales, programas de iniciación a la lectura recreativa y programas de diversificación de intereses de información.
- e. En quinto y último lugar, queremos referirnos a la evidente **falta** de divulgación y promoción de los servicios bibliotecarios. Los usuarios potenciales deberán, en el futuro, ser alcanzados por formas modernas de publicitar los servicios. La prensa, la radio y la televisión deberán constituirse en medios que sustituyan el lugar prioritario que en la actualidad mantienen las formas tradicionales de la comunicación interpersonal. Por otra parte, deberá concientizarse al maestro y al profesor, para que

actúen como incitadores y motivadores al uso de la biblioteca, no sólo como instrumento que apoye su labor educativa, sino también como lugar en el cual se puede utilizar constructivamente el tiempo libre.

NOTAS

- 1.- Reunión Regional sobre la situación actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública en América Latina y el Caribe (1.982 : Octubre 25-29: Caracas) Documento básico: la biblioteca pública en América Latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro/Alvaro Agudo Guevara.-- Paris: UNESCO, 1.982.-
- 2.- Se ha tomado como referencia para definir el tipo de población, esencialmente, el número de habitantes. En consecuencia se entiende que la población "urbana", es aquella que cuenta con más de 10.000 habitantes. Sub-urbana, entre 2.000 y 10.000 habitantes y rural, menos de 2.000 habitantes.
- 3.- Además de este, en la investigación global se utilizaron: "Cuestionario para Entidades, "Primer Instrumento" y "Cuestionario para Bibliotecas Públicas", "Segundo Instrumento".
- 4.- Para las definiciones correspondientes, ver nota "2".
- 5.- Usamos aquí el concepto estadístico de moda, entendiéndolo por tal la medida que se presenta con máxima frecuencia. Para la definición de los perfiles, al hablar de valores modales, nos estamos refiriendo a la característica presentada por el mayor número de usuarios y no por la mayoría de ellos.
- 6.- Como se ve, no hemos utilizado la característica "Nivel socio-económico". Esto se debe a que las preguntas para establecerlo no fueron respondidas, o lo fueron mal. Quizá porque la mayoría de los usuarios era menor de 18 años y las preguntas se referían al tipo de ocupación en la forma de ingresos de los usuarios.
- 7.- Entendemos por edad escolar, las edades durante las cuales se asiste comunmente al sistema formal de educación en sus tres niveles. Escolaridad significa, en consecuencia, participación en un programa formal de educación, sea a nivel primario, secundario o superior.

- 8.- El cuestionario para usuarios fue concebido para que fuera respondido por los mismos usuarios. Por esta razón se repartió entre personas de 12 años o más. Los niños menores de esa edad quedaron excluidos de la muestra; no podemos, en consecuencia, reflexionar sobre la situación de usuarios infantiles en base a resultados del cuestionario. Nos remitimos para ello a las conclusiones del informe sobre la encuesta de bibliotecas, en el cual se afirma que en las actuales condiciones la biblioteca pública no cumple la función de formar nuevos lectores en la medida en que la proporción de niños que hacen uso de los servicios de préstamo es muy poco significativa. UNESCO, opus cit, p.25.
- 9.- Ibidem. p. 93.
- 10.- En el informe final de la encuesta realizada en las bibliotecas se afirma que "... con contadas excepciones, las colecciones de las bibliotecas públicas de la región siguen estando conformadas fundamentalmente por libros y en ese sentido responden todavía a los patrones de la biblioteca tradicional" Ibidem, p.5.
- 11.-Ibidem, p.7.
- 12.-Ibidem.

A N E X O 1

ESQUEMA DE CONTENIDOS DEL "CUESTIONARIO PARA  
USUARIOS" DE BIBLIOTECAS PUBLICAS.-

---

## CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE BIBLIOTECAS PUBLICAS

### TERCER INSTRUMENTO

#### 1. IDENTIFICACION DEL CUESTIONARIO

- 1.1. País
- 1.2. Nombre de la Biblioteca
- 1.3. Dirección
- 1.4. Tipo de Población en que está situada

- Urbana
- Sub-Urbana
- Rural

#### 2. DATOS BASICOS DEL USUARIO

##### 2.1. Edad

- Entre 12 y 18 años
- Entre 19 y 25 años
- Entre 26 y 35 años
- 36 años ó más

##### 2.2. Sexo

- Masculino
- Femenino

##### 2.3. Estudia

##### 2.4. Trabaja

3. ESCOLARIDAD

3.1. Nivel de escolaridad

- Educación Básica; grado
- Educación Media (Secundaria, Bachillerato), año
- Educación Superior; año
- Pos-Grado

3.2. Títulos Obtenidos

- De Bachiller
- De Licenciado
- De Maestría
- De Doctorado
- Otros

Cuál

4. OCUPACION

4.1. En qué sector trabaja usted?

- Agricultura
  - Industria
  - Comercio
  - Oficina o servicios privados
  - Oficina o servicios gubernamentales
  - Arte y Artesanías (plásticas, literarias, musicales o escénicas).
  - Otros
- Especifique.

4.2. Cómo obtiene sus ingresos

- Percibiendo una renta como propietario, copropietario o inversionista.-
- Percibiendo honorarios o ganancias por trabajo que realiza por su cuenta.-
- Percibiendo un sueldo, salario o remuneración regular.-

5. SERVICIOS QUE VIÑO A UTILIZAR

5.1. Usted vino a la Biblioteca a:

- Consultar materiales trídos por usted.-
- Consultar algún material propiedad de la Biblioteca.-
- Buscar una información específica, sin la intención de quedarse para consultar materiales en la Biblioteca.-
- Oír una charla o conferencia.-
- Ver una proyección audiovisual.-
- Presenciar un espectáculo.-
- Oír un concierto.-
- Ver una exposición de productos artesanales o artísticos.-
- Participar en una reunión de algún grupo u organización a la que pertenece.-
- Otro

Especifique

5.2. El material que usted vino a consultar era:

- Libros escolares.
- Libros no escolares.-
- Prensa diaria.-
- Revistas.-
- Archivo vertical.-
- Grabaciones en discos o cintas.-
- Diapositivas (transparencias, slides).-
- Películas (Films).-
- Videos de T.V.
- Otros

Especifique

5.3. Lo que usted vino a buscar o los materiales que trajo para consultar, los necesitaba para:

- Estudiar o resolver algún problema o tareas relacionada con los estudios que realiza.-
- Ayudar a resolver algún problema relacionado con su empleo, oficio o profesión.-
- Ayudar a resolver algún problema relacionado con grupos u organizaciones a los que pertenece.-
- Ayudar a resolver algún problema relacionado con la comunidad donde vive.-
- Satisfacer un gusto o deseo personal.-
- Cualquier otra razón.-

Cuál

5.4. Encontró lo que vino a buscar?

- Si
- No
- Algo, pero no todo.-

6. FRECUENCIA CON QUE USA LOS SERVICIOS

6.1. Desde cuando visita la Biblioteca?

- Es la primera vez que la visita.-
- Desde hace menos de un mes.-
- Desde hace más de un mes y menos de un año.-
- Desde hace más de un año y menos de cinco.-
- Desde hace más de cinco años.-

6.2. Cuántas veces visitó la Biblioteca durante el último mes.-

- Ninguna vez
- Una sola vez
- Entre 2 y 4 veces
- Cinco veces o más

6.3. Cuánto tiempo permaneció hoy en la Biblioteca?

- Menos de una hora
- Entre 1 y 2 horas
- Entre 2 y 4 horas
- Mas de 4 horas

7. DESDE DONDE VIENE

7.1. Usted vino a la Biblioteca desde:

- El lugar donde estudia
- Su lugar de habitación
- El lugar donde trabaja
- Otro lugar

7.2. A qué distancia aproximada queda el lugar desde donde vino:

- A menos de 400 metros
- A más de 400 metros y menos de 1 kilómetro
- A más de un kilómetro

7.3. Usted llegó hasta la Biblioteca?

- A pié
- En un vehículo (no importa si propio o colectivo).-

8. RAZON DE LA ESCOGENCIA DE ESTA BIBLIOTECA

8.1. Usted escogió esta biblioteca porque:

- No conoce otra biblioteca pública
- Esta le queda más cerca que las demás
- Considera que en ésta lo atienden mejor
- En ésta encuentra el material o información que necesita.
- Las instalaciones de ésta le resultan más agradables.

- Aquí se programan actividades culturales que son de su interés.
- Otras razones

Cuáles

8.2. Usted supo por primera vez de esta biblioteca:

- Por un miembro de la familia
- Por un compañero de estudio
- Por un compañero de trabajo
- Por un maestro o profesor
- Por un miembro de grupo u organización a la que pertenece.
- Por un vecino de la comunidad donde vive
- Por intermedio de otra biblioteca
- Por intermedio de un anuncio publicitario
- Por casualidad

(Si su respuesta es "anuncio publicitario" conteste la próxima pregunta (8.3.) Si no, de por terminado el cuestionario).-

8.3. El anuncio publicitario por intermedio del cual su po por primera vez de esta biblioteca:

- Un anuncio de Prensa
- Un anuncio de Radio
- Un anuncio de Televisión
- Un anuncio de Cine
- Un afiche, cartel o poster
- Un panfleto, folleto u otro tipo de impreso
- Una cartelera, periódico mural u otro medio informativo escolar.-

A N E X O 2

CUADROS ESTADISTICOS CON RESULTADOS DEL  
CUESTIONARIO PARA BIBLIOTECAS PUBLICAS.-

---

## USUARIOS, SEGUN EL TIPO DE POBLACION EN LA QUE HABITAN

P A I S	Población Urbana	Población Sub-Urbana	Población Rural	No Contestó	T O T A L
ARGENTINA	20 100,00%	-	-	-	20 100,00%
BARBADOS	6 8,8%	5 7,4	2 2,9	55 80,9	68 100,00%
COLOMBIA	45 93,8%	1 2,1	-	2 4,2	48 100,00%
EL SALVADOR	226 64,6	62 17,7	31 8,9	31 8,9	350 100,00%
GRANADA	20 100,00%	-	-	-	20 100,00%
GUATEMALA	41 97,6%	-	-	1 2,4%	42 100,00%
HONDURAS	32 91,4	-	-	3 8,6	35 100,00%
JAMAICA	211 18,8%	230 20,5%	631 56,2%	51 4,5%	1.123 100,00%
PANAMA	177 18,6	438 46,1%	327 34,4	8 0,8%	950 100,00%
SURINAM	20 100,00%	-	-	-	20 100,00%
VENEZUELA	893 79,7%	87 7,76%	35 3,1%	105 9,3%	1.120 100,00%
T O T A L	1.686 44,4%	823 21,8%	1.026 27,00%	256 6,8%	3.796 100,00%

USUARIOS SEGUN GRUPO DE EDAD

PAIS	Entre 12 y 18 años	Entre 19 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 años o más	No Contestó	TOTAL
ARGENTINA	9 45,00%	2 10,00%	4 20,00%	5 25,00%	-	20 100,00%
BARBADOS	27 39,7%	14 20,0%	11 16,2%	13 19,1%	3 4,4%	68 100,00%
COLOMBIA	7 14,6	30 62,5	9 18,8%	2 4,2	-	48 100,00%
EL SALVADOR	143 409	124 35	59 16,9	21 6,00%	3 0,9%	350 100,00%
GRANADA	3 15,00%	8 40,00%	5 25,00%	4 20,00%	-	20 100,00%
GUATEMALA	11 26,2%	23 54,8%	5 11,9%	2 4,8%	1 2,4%	42 100,00%
HONDURAS	7 20,00%	21 60,00%	3 8,6%	4 11,4%	-	35 100,00%
JAMAICA	481 42,8	387 34,5	182 14,4	81 7,2	12 1,1	1.123 100,00%
PANAMA	431 45,4%	243 25,6%	157 16,5%	110 11,6%	9 0,9%	950
SURINAM	10 50,00%	9 45,00%	-	-	1 5,00%	20 100,00%
VENEZUELA	687 61,3%	324 28,9%	72 6,4%	25 2,2%	12 1,0%	1.120 100,00%
TOTAL	1.816 47,9%	1.181 31,1%	486 12,8%	267 7,0%	41 1,0%	3.796,0%

## USUARIOS, SEGUN EL SEXO DISIRIBUIDOS POR PAISES

PAIS	M A S C U L I N O	F E M E N I N O	N O C O N T E S T I O	T O T A L
ARGENTINA	12 60,0%	8 40,0%	-	20 100,0%
BARBADOS	30 44,1%	34 50,0%	4 5,9%	68 100,0%
COLOMBIA	21 43,8%	24 50,0%	3 6,3%	48 100,0%
EL SALVADOR	211 60,3%	131 37,4%	8 2,3%	350 100,0%
GRANADA	15 75,40%	5 25,0%	-	20 100,0%
GUATEMALA	18 42,9%	21 50,0%	3 7,1%	42 100,0%
HONDURAS	28 80,0%	6 17,1%	1 2,9%	35 100,0%
JAMAICA	487 43,4%	609 54,2%	27 2,4%	1.123 100,0%
PANAMA	480 50,5%	427 44,9%	43 4,5%	950 100,0%
SURINAM	8 40,0%	10 50,0%	2 10,0%	20 100,0%
VENEZUELA	651 58,0%	442 39,4%	27 2,4%	1.120 100,0%
T O T A L	1.959 51,7%	1.714 45,2%	118 3,1%	3.796 100,0%

## USUARIOS, SEGUN SU NIVEL DE ESCOLARIDAD

P A I S	ESCUELA PRIMARIA	ESCUELA SECUNDARIA	ESTUDIOS SUPERIORES	ESTUDIOS DE POST-GRADO	NO CONIESTARON	T O T A L
ARGENTINA	1 5,0%	11 55,0%	5 25,0%	-	3 15,0%	20 100,0%
BARBADOS	14 20,5%	32 47,0%	15 22,0%	4 5,8%	3 4,4%	68 100,0%
COLOMBIA	15 31,4%	17 35,4%	11 22,9%	-	5 10,4%	48 100,0%
EL SALVADOR	46 13,1%	250 71,4%	42 12,0%	1 0,2%	11 3,1%	350 100,0%
GRANADA	-	11 55,0%	5 25,0%	2 10,0%	2 10,0%	20 100,0%
GUATEMALA	7 16,6%	17 40,4%	17 40,4%	-	1 2,3%	42 100,0%
HONDURAS	8 22,8%	14 40,1%	11 31,4%	2 5,7%	-	35 100,0%
JAMAICA	138 12,2%	721 64,2%	221 19,6%	39 3,4%	4 0,3%	1.123 100,0%
PANAMA	307 32,4%	458 48,3%	167 17,5%	9 0,9%	4 0,9%	950 100,0%
SURINAM	-	14 70,0%	4 20,0%	-	2 10,0%	20 100,0%
VENEZUELA	150 13,3%	725 64,7%	228 20,4%	14 1,3%	3 0,3%	1.120 100,0%
T O T A L	686 18,09%	2.270 59,8%	726 19,1%	71 1,8%	43 1,1%	3.796 100,0%

USUARIOS, SEGUN EL MEDIO POR EL CUAL SUPIERON DE LA BIBLIOTECA POR PRIMERA VEZ

P A I S	A Través de una Persona	Por Intermedio de otra Biblioteca	Por Intermedio de un Anuncio Publicitario	Por Casualidad	No Contestó	Total
ARGENTINA	20 100,0%	-	-	-	-	20 100,0%
BARBADOS	48 70,5%	9 13,2%	2 2,9%	1 1,5%	8 11,8%	68 100,0%
COLOMBIA	40 83,3%	-	4 8,3%	3 6,3%	1 2,1%	48 100,0%
EL SALVADOR	251 71,7%	2 0,6%	33 9,4%	16 4,6%	48 13,7%	350 100,0%
GRANADA	16 80,0%	-	1 5,0%	2 10,6%	1 5,0%	20 100,0%
GUATEMALA	33 78,5%	-	1 2,4%	1 2,4%	7 16,7%	42 100,0%
HONDURAS	26 74,2%	-	2 5,7%	4 1,4%	3 8,6%	35 100,0%
JAMAICA	835 74,3%	32 2,8%	64 5,7%	126 11,2%	66 5,9%	1233 100,0%
PANAMA	834 87,7%	6 0,6%	23 2,4%	24 2,5%	63 6,6%	950 100,0%
SURINAM	18 40,0%	1 5,0%	1 5,0%	-	-	20 100,0%
VENEZUELA	836 74,6%	25 2,2%	71 6,3%	88 7,8%	100 8,9%	1.120 100,0%
T O T A L	2.951 78,4%	76 2,0%	203 5,3%	265 7,0%	296 7,8%	3.796,0% 100,0%

USUARIOS, SEGUN EL MEDIO POR EL CUAL SUPIERON DE LA BIBLIOTECA POR PRIMERA VEZ

PAIS	Por un miembro de su familia	Por un compañero de estudio	Por un profesor o profesor	Por otra persona (*)	Por otro medio	No contestó	TOTAL
ARGENTINA	13 65,0%	5 25,0%	2 10,0%	-	-	-	20 100,0%
BARBADOS	25 36,8%	8 11,8%	12 17,6%	3 4,4%	12 17,6%	8 11,8%	68 100,0%
COLOMBIA	9 18,8%	17 35,4%	6 12,5%	8 16,6%	7 14,5%	1 2,1%	48 100,0%
EL SALVADOR	47 13,4%	77 22,0%	54 15,4%	73 32,0%	51 14,5%	48 3,7%	350 100,0%
GRANADA	3 15,0%	7 35,0%	2 10,0%	4 20,0%	3 15,0%	1 5,0%	20 100,0%
GUATEMALA	5 11,9%	17 40,5%	8 19,0%	3 7,1%	2 4,8%	7 16,7%	42 100,0%
HONDURAS	3 8,6%	12 34,3%	7 20,0%	4 11,4%	6 17,4%	3 8,6%	35 100,0%
JAMAICA	244 21,7%	249 22,2%	134 11,9%	208 18,5%	222 23,3%	66 5,9%	1.123 100,0%
PANAMA	303 31,9%	169 17,8%	210 22,1%	192 16,0%	93 5,5%	63 6,6%	950 100,0%
GURINAM	4 20,0%	3 15,0%	10 50,0%	1 5,0%	2 10,0%	-	20 100,0%
VENEZUELA	212 18,9%	408 36,4%	87 7,7%	129 11,4%	184 16,3%	100 8,9%	1.120 100,0
TOTAL	860 22,8%	968 25,7%	531 14,1%	592 15,7%	548 14,5%	296 7,8%	3.796 100,0%

Compañeros de trabajo, de grupos u organizaciones o vecinos.

## USUARIOS SEGUN LA FORMA EN QUE FUE SATISFECHA SU DEMANDA

PAIS	Satisfecha	No Satisfecha	Parcialmente Satisfecha	No Contestaron	TOTAL
ARGENTINA	17 85,0%	-	3 15,0%	-	20 100,0%
BARBADOS	24 35,3%	4 5,9%	34 50,0%	6 8,8%	68 100,0%
COLOMBIA	25 52,1%	-	12 25,0%	11 22,9%	48 100,0%
EL SALVADOR	187 53,4%	4 1,1%	71 20,3%	88 25,1%	350 100,0%
GRANADA	8 40,0%	-	12 60,0%	-	20 100,0%
GUATEMALA	64,3%	7,1%	14,3%	14,3%	100,0%
HONDURAS	11 31,4%	-	11 31,4%	13 37,1%	35 100,0%
JAMAICA	490 43,6%	48 4,3%	477 42,5%	106 9,4%	1.123 100,0%
PANAMA	563 59,3%	17 1,8%	256 26,9%	114 12,0%	950 100,0%
SURINAM	7 35,0%	-	13 65,0%	-	20 100,0%
VENEZUELA	634 56,6%	54 4,8%	210 18,8%	222 19,8%	1.120 100,0%
TOTAL	1.991 52,5%	130 3,4%	1.103 29,0%	567 14,9%	3.796 100,0%

## USUARIOS SEGUN EL TIEMPO QUE LLEVEN VISITANDO LA BIBLIOTECA

P A I S	PRIMERA VISITA	ENTRE UN MES Y UN AÑO		ENTRE UNO Y CINCO AÑOS		MAS DE CINCO AÑOS	NO CONFESIO	I O I A L
		MENOS DE UN MES	ENTRE UN MES Y UN AÑO	ENTRE UNO Y CINCO AÑOS	MAS DE CINCO AÑOS			
ARGENTINA	1 5,0%	- -	2 10,0%	9 45,0%	8 40,0%	- -	- -	20 100,0%
BARBADOS	- -	7 10,3%	3 4,4%	14 20,6%	42 61,8%	2 2,9%	2 2,9%	68 100,0%
COLOMBIA	3 6,3%	4 8,3%	3 6,3%	27 56,3%	10 20,8%	1 2,1%	1 2,1%	48 100,0%
EL SALVADOR	6 1,7%	20 5,7%	70 20,0%	161 46,0%	69 19,7%	24 6,9%	24 6,9%	350 100,0%
GRANADA	- -	3 15,0%	1 5,0%	6 30,0%	10 50,0%	- -	- -	20 100,0%
GUATEMALA	4 9,5%	1 2,4%	6 14,3%	14 33,3%	14 33,3%	3 7,1%	3 7,1%	42 100,0%
HONDURAS	1 2,9%	1 2,9%	8 22,9%	18 51,4%	6 17,1%	1 2,9%	1 2,9%	35 100,0%
JAMAICA	32 2,8%	103 9,2%	161 14,3%	346 30,8%	447 39,8%	34 3,0%	34 3,0%	1.123 100,0%
PANAMA	36 3,8%	91 9,6%	207 21,8%	241 25,4%	323 34,0%	52 5,5%	52 5,5%	950 100,0%
SURINAM	1 5,0%	- -	3 15,0%	9 45,0%	7 35,0%	- -	- -	20 100,0%
VENEZUELA	86 7,6%	116 10,5%	268 23,9%	458 40,8%	105 9,3%	85 7,5%	85 7,5%	1.120 100,0%
T O T A L	169 4,4%	345 9,0%	732 19,2%	1.300 34,2%	1.041 27,4%	202 5,3%	202 5,3%	3.796 100,0%

## USUARIOS SEGUN LA FRECUENCIA CON QUE VISITAN LA BIBLIOTECA

P A I S	MENOS DE UNA VEZ AL MES.	UNA VEZ AL MES.	ENTRE DOS Y CUATRO VECES AL MES.	CINCO O MAS VECES AL MES.	NO CONTESTO	T O T A L
ARGENTINA	1 5,0%	1 5,0%	3 15,0%	15 75,0%	-	20 100,0%
BARBADOS	2 2,9%	4 5,9%	35 51,5%	25 36,8%	2 2,9%	68 100,0%
COLOMBIA	2 4,2%	5 10,4%	18 37,5%	19 39,6%	4 8,3%	48 100,0%
EL SALVADOR	14 4,0%	19 5,4%	106 30,3%	169 48,3%	41 11,7%	350 100,0%
GRANADA	-	-	7 35,0%	13 65,0%	-	20 100,0%
GUATEMALA	7 16,7%	2 4,8%	13 31,0%	17 40,5%	3 7,1%	42 100,0%
HONDURAS	-	11 31,4%	5 14,3%	17 48,6%	2 5,7%	35 100,0%
JAMAICA	79 7,0%	185 16,5%	371 33,0%	452 40,2%	36 3,2%	1.123 100,0%
PANAMA	109 11,5%	187 19,7%	376 39,6%	210 22,1%	68 7,2%	950 100,0%
SURINAM	-	2 10,0%	7 35,0%	11 55,0%	-	20 100,0%
VENEZUELA	183 16,3%	154 13,7%	356 31,7%	329 29,3%	98 8,6%	1.120 100,0%
T O T A L	396 10,4%	570 15,0%	1.295 34,1%	1.276 33,6%	253 6,6%	3.796 100,0%

## USUARIOS SEGUN EL TIEMPO QUE PERMANECEN EN LA BIBLIOTECA EN CADA VISITA

P A I S	MEÑOS DE UNA HORA	ENTRE UNA Y DOS HORAS	ENTRE DOS Y CUATRO HORAS	MAS DE CUATRO HORAS	NO CONJESTO	T O T A L
ARGENTINA	13 65,0%	5 25,0%	2 10,0%	- -	- -	20 100,0%
BARBADOS	36 52,9%	15 22,1%	10 14,7%	4 5,9%	3 4,4%	68 100,0%
COLOMBIA	10 20,8%	16 33,3%	15 31,3%	6 12,5%	1 2,1%	48 100,0%
EL SALVADOR	60 17,1%	146 41,7%	64 18,3%	34 9,7%	46 13,1%	350 100,0%
GRANADA	10 50,0%	5 25,0%	- -	4 20,0%	1 5,0%	20 100,0%
GUATEMALA	5 11,9%	15 35,7%	13 31,0%	4 9,5%	5 11,9%	42 100,0%
HONDURAS	5 14,3%	18 51,4%	7 20,0%	4 11,4%	1 2,9%	35 100,0%
JAMAICA	377 33,6%	407 36,2%	197 17,5%	91 8,1%	51 4,5%	1.123 100,0%
PANAMA	311 32,7%	368 38,7%	129 13,6%	33 3,5%	104 11,5%	950 100,0%
SURINAM	5 25,0%	11 55,0%	3 15,0%	- -	1 5,0%	20 100,0%
VENEZUELA	154 13,7%	437 39,0%	349 31,1%	112 10,0%	68 6,0%	1.120 100,0%
T O T A L	985 25,9%	1.443 38,0%	787 20,7%	290 7,6%	286 7,5%	3.796 100,0%

## USUARIOS SEGUN EL LUGAR DESDE DONDE LLEGARON A LA BIBLIOTECA

A I S	EL LUGAR DONDE ESTUDIA	SU LUGAR DE HABITACION	EL LUGAR DONDE TRABAJA	OTRO LUGAR	NO CONFESIO	T O T A L
ARGENTINA	3 15,0%	11 55,0%	4 20,0%	2 10,0%	-	-
BARBADOS	12 17,6%	43 63,2%	7 10,3%	2 2,9%	4 5,9%	68 100,0%
COLOMBIA	12 25,0%	23 47,9%	10 20,8%	2 4,2%	1 2,1%	48 100,0%
EL SALVADOR	38 10,9%	215 61,4%	57 16,3%	9 2,6%	31 8,9%	350 100,0%
FRANCA	2 10,0%	5 25,0%	12 60,0%	1 5,0%	-	20 100,0%
GUATEMALA	7 16,7%	25 59,5%	8 19,0%	1 2,4%	1 2,4%	42 100,0%
HONDURAS	5 14,3%	21 60,0%	6 17,1%	1 2,9%	2 5,7%	35 100,0%
JAMAICA	204 18,2%	638 56,8%	161 14,3%	78 6,9%	42 3,7%	1.123 100,0%
PANAMA	145 15,3%	599 63,1%	130 13,7%	32 3,4%	44 4,6%	950 100,0%
PARAGUAY	16 80,0%	4 20,0%	-	-	-	20 100,0%
VENEZUELA	206 18,3%	754 67,3%	67 5,9%	58 5,1%	35 3,1%	1.120 100,0%
T O T A L	649 17,1%	2.334 61,5%	462 12,1%	186 4,9%	160 4,2%	3.796 100,0%

## USUARIOS SEGUN LA DISTANCIA QUE RECCORRIERON PARA LLEGAR A LA BIBLIOTECA

PAIS	MENOS DE 400 metros	ENTRE 400 METROS Y UN KILOMETRO	MAS DE UN KILOMETRO	NO CONESÍARON	TOTAL
ARGENTINA	6 30,0%	8 40,0%	5 25,0%	1 5,0%	20 100,0%
BARBADOS	14 27,9%	20 29,4%	22 32,4%	7 10,3%	63 100,0%
COLOMBIA	21 43,8%	14 29,2%	13 27,1%	- -	48 100,0%
EL SALVADOR	132 37,7%	134 38,3%	58 16,6%	26 7,4%	350 100,0%
GRANADA	6 30,0%	5 25,0%	9 45,0%	- -	20 100,0%
GUATEMALA	2 4,8%	4 9,5%	32 76,2%	4 9,5%	42 100,0%
HONDURAS	6 17,1%	8 22,9%	18 51,4%	3 8,6%	35 100,0%
JAMAICA	437 38,9%	348 31,0%	248 22,1%	90 8,0%	1.123 100,0%
PANAMA	454 47,8%	249 26,2%	171 18,0%	76 8,0%	950 100,0%
GURINAM	16 80,0%	- -	4 20,0%	- -	20 100,0%
VENEZUELA	257 22,9%	362 32,5%	452 40,3%	49 4,3%	1.120 100,0%
TOTAL	1.354 35,7%	1.152 30,3%	1.029 27,1%	256 6,7%	3.791 100,0%

USUARIOS SEGUN LA FORMA COMO LLEGARON A LA BIBLIOTECA

A I S	A P I E	EN UN VEHICULO	NO CONTESTARON	T O T A L
ARGENTINA	17 85,0%	3 15,0%	- -	20 100,0%
BARBADOS	30 44,1%	36 52,9%	2 2,9%	68 100,0%
COLOMBIA	37 77,1%	11 22,9%	- -	48 100,0%
EL SALVADOR	293 83,7%	31 8,9%	26 7,4%	350 100,0%
GRANADA	10 50,0%	9 45,0%	1 5,0%	20 100,0%
GUATEMALA	7 16,7%	32 76,2%	3 7,1%	42 100,0%
HONDURAS	19 54,3%	14 40,0%	2 5,7%	35 100,0%
JAMAICA	781 69,5%	240 21,4%	2 0,2%	1.123 100,0%
PANAMA	760 80,0%	126 13,3%	64 6,7%	450 100,0%
URINAM	17 85,0%	3 15,0%	- -	20 100,0%
VENEZUELA	650 58,0%	418 37,3%	52 4,6%	1.120 100,0%
T O T A L	2.619 69,0%	420 24,2%	252 6,6%	3.796 100,0%

USUARIOS QUE CONSULTARON LIBROS ESCOLARES

PAIS	NUMEROS DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	6	30,0%
BARBADOS	41	60,3%
COLOMBIA	21	43,8%
EL SALVADOR	197	56,3%
GRANADA	7	35,0%
GUATEMALA	28	66,7%
HONDURAS	7	20,0%
JAMAICA	624	55,6%
PANAMA	635	66,8%
SURINAM	13	65,0%
VENEZUELA	726	64,8%
TOTAL	2.305	60,8%

USUARIOS QUE CONSULTARON LIBROS NO ESCOLARES

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	13	65,0%
BARBADOS	32	47,1%
COLOMBIA	25	52,0%
EL SALVADOR	127	36,3%
GRANADA	9	45,0%
GUATEMALA	11	26,2%
HONDURAS	13	37,1%
JAMAICA	431	38,4%
PANAMA	294	30,9%
GUINAM	13	65,0%
VENEZUELA	276	24,6%
TOTAL	1.241	32,7%

USUARIOS QUE CONSULTARON LA PRENSA DIARIA

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL	DE LA MUESTRA
ARGENTINA	9	45,0%	
BARBADOS	11	16,2%	
COLOMBIA	4	8,3%	
EL SALVADOR	48	13,7%	
GRANADA	10	50,0%	
GUATEMALA	-	-	
HONDURAS	14	40,0%	
JAMAICA	345	30,7%	
PANAMA	162	17,1%	
SURINAM	6	30,0%	
VENEZUELA	297	22,0%	
TOTAL	855	22,5%	

USUARIOS QUE CONSULTARON REVISTAS

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL	DE LA MUESTRA
ARGENTINA	3	15,0%	
BARBADOS	16	23,5%	
COLOMBIA	8	16,7%	
EL SALVADOR	68	19,4%	
GRANADA	16	80,0%	
GUATEMALA	-	-	
HONDURAS	5	14,3%	
JAMAICA	412	36,7%	
PANAMA	330	34,7%	
SURINAM	19	95,0%	
VENEZUELA	125	11,6%	
TOTAL	1.001	26,4%	

USUARIOS QUE CONSULTARON EL ARCHIVO VERICAL

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	-	-
BARBADOS	1	1,5%
COLOMBIA	-	-
EL SALVADOR	14	4,0%
GRANADA	-	-
GUATEMALA	1	2,4%
HONDURAS	3	8,6%
JAMAICA	51	4,5%
PANAMA	19	2,0%
SURINAM	7	35,0%
VENEZUELA	93	8,3%
TOTAL	189	4,9%

## USUARIOS QUE CONSULTARON MATERIALES AUDIOVISUALES

(Diapositivas, Grabaciones en Disco o Cassettes, Videos y Películas)

P A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	1	5,0%
BARBADOS	1	1,5%
COLOMBIA	1	2,5%
EL SALVADOR	40	11,4%
GRANADA	-	-
GUATEMALA	-	-
HONDURAS	2	5,8%
JAMAICA	86	7,7%
PANAMA	11	1,2%
SURINAM	10	50,0%
VENEZUELA	124	10,7%
T O T A L	212	5,6%

USUARIOS CUYA CONSULTA PRETENDIA SOLUCIONAR PROBLEMAS  
RELACIONADOS CON LOS ESTUDIOS QUE REALIZAN.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	8	40,0%
BARBADOS	42	61,8%
COLOMBIA	36	75,0%
EL SALVADOR	189	54,0%
GRANADA	8	40,0%
GUATEMALA	38	90,5%
HONDURAS	26	74,3%
JAMAICA	604	53,8%
PANAMA	651	68,5%
SURINAM	20	100,0%
VENEZUELA	918	81,9%
TOTAL	2.536	66,9%

USUARIOS CUYA CONSULTA PRETENDIA RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS  
CON SU EMPLEO, OFICIO O PROFESION.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	1	5,0%
PARAGUAY	12	17,6%
COLOMBIA	12	25,0%
EL SALVADOR	74	21,1%
PERU	6	30,0%
GUATEMALA	8	19,0%
HONDURAS	7	20,0%
JAMAICA	180	16,0%
PANAMA	228	24,0%
SURINAM	-	-
VENEZUELA	152	13,5%
TOTAL	679	17,9%

USUARIOS CUYA CONSULTA PRETENDIA RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS CON GRUPOS  
U ORGANIZACIONES A LOS QUE PERTENECE.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	1	5,0%
BARBADOS	4	5,9%
COLOMBIA	6	12,5%
EL SALVADOR	62	17,7%
GRANADA	4	20,0%
GUATEMALA	6	25,7%
HONDURAS	9	25,7%
JAMAICA	131	11,7%
PANAMA	131	13,8%
PARAGUAY	4	20,0%
VENEZUELA	130	11,6%
TOTAL	486	12,8%

USUARIOS CUYA CONSULTA PRETENDIA AYUDAR A RESOLVER PROBLEMAS  
RELACIONADOS CON LA COMUNIDAD DONDE VIVEN.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	1	5,0%
BARBADOS	9	13,2%
COLOMBIA	5	10,4%
EL SALVADOR	55	15,7%
GRANADA	2	10,0%
GUATEMALA	1	2,4%
HONDURAS	2	5,7%
JAMAICA	135	12,0%
PANAMA	122	12,8%
SURINAM	4	20,0%
VENEZUELA	71	6,3%
TOTAL	407	10,7%

USUARIOS CUYA CONSULTA PRETENDIA SATISFACER UN GUSTO O DESEO PERSONAL.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	13	65,0%
BARBADOS	36	52,9%
COLOMBIA	19	39,6%
EL SALVADOR	136	38,9%
GRANADA	17	85,0%
GUATEMALA	6	14,3%
HONDURAS	12	34,3%
JAMAICA	471	41,9%
PANAMA	267	28,1%
URINAM	14	70,0%
VENEZUELA	241	21,5%
TOTAL	1.230	32,4%

USUARIOS QUE ESCOGIERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN PORQUE NO  
CONOCIAN OTRA.

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	11	55,0%
BARBADOS	5	7,4%
COLOMBIA	16	33,3%
EL SALVADOR	85	24,3%
GRANADA	14	70,0%
GUATEMALA	3	7,1%
HONDURAS	17	48,6%
JAMAICA	95	8,5%
PANAMA	439	46,2%
SURINAM	6	30,0%
VENEZUELA	387	34,5%
TOTAL	1.075	28,3%

USUARIOS QUE ESCOGIERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN PORQUE LES QUEDABA MAS CERCA QUE LAS DEMAS.

P A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	3	15,0%
BARBADOS	45	66,2%
COLOMBIA	13	27,1%
EL SALVADOR	175	50,0%
GRANADA	2	10,0%
GUATEMALA	11	26,2%
HONDURAS	14	40,0%
JAMAICA	856	76,2%
PANAMA	456	48,0%
SURINAM	16	80,0%
VENEZUELA	538	48,0%
T O T A L	2.128	56,1%

USUARIOS QUE ESCOGIERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN PORQUE EN ELLA  
LO ATIENDEN MEJOR.

A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	4	20,0%
BARBADOS	23	33,8%
COLOMBIA	23	47,9%
EL SALVADOR	195	55,7%
GRANADA	-	-
GUATEMALA	24	57,1%
HONDURAS	16	45,7%
JAMAICA	279	24,8%
PANAMA	426	44,8%
URINAM	9	45,0%
VENEZUELA	569	50,8%
TOTAL	1.564	41,2%

USUARIOS QUE ESCOGIERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN PORQUE EN ELLA ENCUENTRAN EL MATERIAL INFORMATIVO QUE NECESITAN.

A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	10	50,0%
BARBADOS	28	41,2%
COLOMBIA	26	54,2%
EL SALVADOR	171	48,9%
GRANADA	7	35,0%
GUATEMALA	29	69,0%
HONDURAS	15	42,9%
JAMAICA	258	23,0%
PANAMA	421	44,3%
SURINAM	16	80,0%
VENEZUELA	602	53,7%
<b>O T A L</b>	<b>1.579</b>	<b>41,6%</b>

USUARIOS QUE ESCOGERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN, PORQUE SUS INSTALACIONES LES  
 RESULTAN MAS AGRADABLES.

A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	4	20,0%
BARBADOS	11	16,2%
COLOMBIA	25	52,1%
EL SALVADOR	133	38,0%
GRANADA	-	-
GUATEMALA	21	50,0%
HONDURAS	11	31,4%
JAMAICA	130	11,6%
PANAMA	294	30,9%
PARAGUAY	11	55,0%
VENEZUELA	526	46,9%
TOTAL	1.163	30,6%

USUARIOS QUE ESCOGIERON LA BIBLIOTECA QUE VISITAN PORQUE EN ELLA SE PROGRAMAN  
ACTIVIDADES CULTURALES QUE LES SON DE INTERES.

A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	5	25,0%
BARBADOS	1	1,5%
COLOMBIA	5	10,4%
EL SALVADOR	172	49,1%
GRANADA	-	-
GUATEMALA	5	11,9%
HONDURAS	14	40,0%
JAMAICA	110	9,8%
PANAMA	110	11,6%
URINAM	3	15,0%
VENEZUELA	328	29,2%
T O T A L	752	19,8%

USUARIOS QUE USARON MATERIALES TRAIDOS POR ELLOS MISMOS

A I S	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	2	10,0%
BARBADOS	18	26,5%
COLOMBIA	10	20,8%
EL SALVADOR	52	14,9%
GRANADA	7	35,0%
GUATEMALA	4	9,5%
HONDURAS	18	51,4%
JAMAICA	210	18,7%
PANAMA	277	4,9%
PARAGUAY	11	55,0%
VENEZUELA	93	8,3%
<b>T O T A L</b>	<b>702</b>	<b>18,4%</b>

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	15	75,0%
BARBADOS	47	69,1%
COLOMBIA	34	70,8%
EL SALVADOR	221	63,1%
GRANADA	10	50,0%
GUATEMALA	37	88,1%
HONDURAS	29	82,9%
JAMAICA	684	60,9%
PANAMA	638	67,2%
TRINIDAD Y TOBAGO	19	95,0%
VENEZUELA	1.011	90,2%
TOTAL	2.741	72,2%

USUARIOS QUE TRABAJAN

PAIS	NUMERO DE USUARIOS	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
ARGENTINA	9	45,0%
BARBADOS	23	33,8%
COLOMBIA	20	41,7%
EL SALVADOR	125	35,0%
GRANADA	17	85,0%
GUATEMALA	17	40,5%
HONDURAS	15	42,9%
JAMAICA	323	28,8%
PANAMA	342	36,0%
SURINAM	-	-
VENEZUELA	173	15,4%
TOTAL	1.064	28,0%