

Tabla IV
DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS EN CATEGORÍAS ESPECÍFICAS

Subclasificación	Nº de recursos
Bibliotecas más visitadas	49
Directorios institucionales	48
Enlaces a recursos de biblioteconomía	41
Buscadores	35
Organismos oficiales más visitados	31
Editoriales y librerías más visitadas	30
Organismos e instituciones relacionadas con la ciencia y tecnología	28
Bases de datos más visitadas	24
Prensa	24
Directorios de bibliotecas y archivos	21
Catálogos colectivos	18
Revistas electrónicas	16
Publicaciones oficiales	13
Directorios temáticos de recursos electrónicos	12
Diccionarios, enciclopedias, etc...	9
Fuentes estadísticas	4
Medios de comunicación	2
Becas y convocatorias	2
Listas de distribución	1

4. CONCLUSIONES

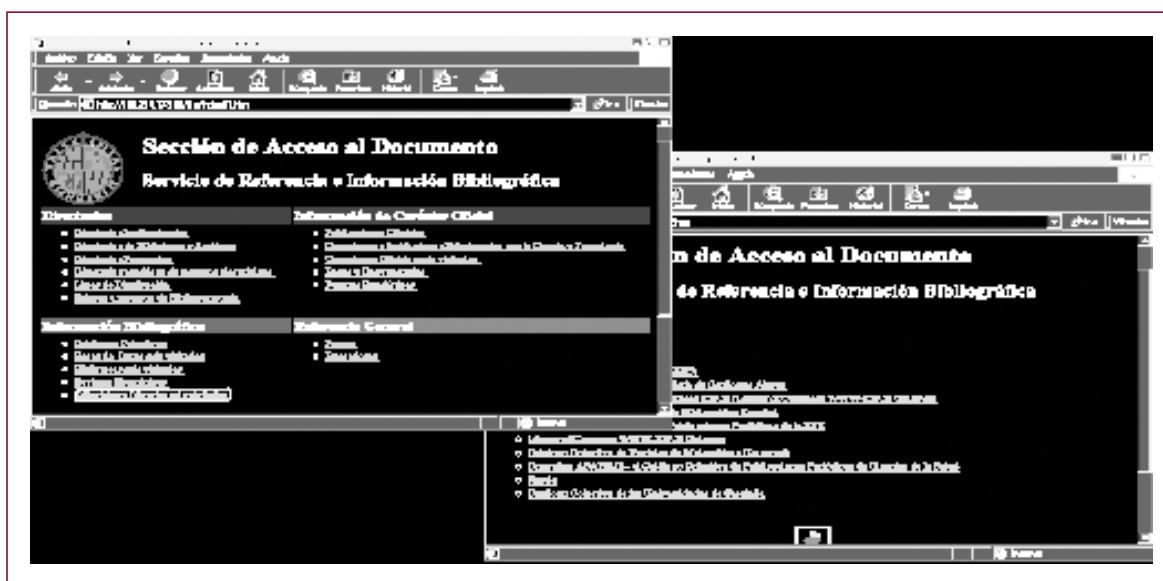
Tras el análisis de los resultados obtenidos, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Observado el grado de aplicabilidad de la ley de Bradford en la distribución de los recursos electrónicos en Internet, podemos considerar la aplicación del modelo Bradford válido como método de ponderación a la hora de seleccionar recursos electrónicos.
2. El resultado final obtenido en este estudio concreto también refleja una práctica del método para el análisis de conductas o patrones a la hora de estudiar los contenidos de los *webites* de las bibliotecas.
3. Creemos que la muestra sobre la que se aplica nuestro método, debería ser complementada. Sugerimos realizar estudios con la misma metodología pero

con otra selección de recursos. Ésta podría ser una selección de servidores especializados por temas, ya que en las bibliotecas universitarias abundan los recursos de carácter general, al menos entre el conjunto de enlaces gratuitos.

4. El método presentado para la selección de recursos en la construcción de DERIE debe ser utilizado de forma conjunta con los otros métodos tradicionales a la hora de la elección de recursos (buscadores y consulta de *Subjects gateways* especializados), ya que nuestro método refleja la calidad de los recursos de forma indirecta; es el consenso lo que representa la calidad del recurso. Nuestra selección de recursos, puede que no esté integrado por las mejores páginas, desde un punto de vista objetivo de calidad, pero sí son las más usadas.

Figura 2
ASPECTO ESTÉTICO DEL DERIE



REFERENCIAS

- (1) FAINSTEIN LAMUERDA, G.; MENDOZA GARCÍA, I. "El impacto de Internet en el trabajo profesional del documentalista : contrastes y perspectivas : referencias a casos concretos de centros de documentación y bibliotecas". En *Actas de las V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (Cáceres, 1996)*, pp. 269-286.
- (2) MAGAN WALS, J. A. "Los servicios de información y referencia bibliográfica. Situación actual y aprovechamiento de los recursos". En: Magan Wals (coord.). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense, 1996, pp. 341-365.
- (3) TORRES, M. El Impacto de las Autopistas de la Información sobre la Comunidad Académica y los Bibliotecarios. Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid sobre Las Autopistas de la Información: el Reto del Siglo XXI. 1995, julio, p.75.
- (4) BRADFORD, S. C. Sources of information on specific subjects. *Engineering*, 1934, vol. 137 (8), 5-6.
- (5) BAR-ILAN, J. The "mad cow disease", usenet groups and bibliometric laws. *Scientometrics*, 1997, vol. 39 (1), 29-55.
- (6) FABA, C.; GUERRERO, V. P.; MOYA, F. (2003) "Situation" distributions and Bradford's law in a closed web space. *Journal of Documentation*, 2003, vol. 59 (5), 558-580.
- (7) MCKIERNAN, G. CitedSites(sm): *Citation Indexing of Web resources* [en línea]. [Consulta: 17 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/Cited.htm>
- (8) INGWERSEN, P. The calculation of Web impact factors. *Journal of Documentation*, 1998, vol. 54 (2), 236-243.
- (9) BROOKES, B. C. Bradford's law and the bibliography of science. *Nature*, 1969, vol. 224, 953-956.
- (10) FERREIRO ALAEZ, L. *Bibliometría (análisis bivalente)*. Madrid : EYPASA, 1993

Prácticas formativas en las bibliotecas públicas canadienses [i]

HEIDI JULIEN

REEGAN D. BREW [ii]

Este artículo presenta un estudio nacional sobre las actividades relacionadas con la alfabetización informacional (AI) desempeñadas por las bibliotecas urbanas y rurales de Canadá y sobre las opiniones que tienen los bibliotecarios sobre estos servicios. Ésta es la primera fase de un estudio cuyo objetivo es analizar el papel real y potencial de las bibliotecas públicas canadienses para desarrollar en los usuarios las destrezas relacionadas con la búsqueda, recuperación y uso de la información. A pesar de la necesidad urgente de desarrollar estas destrezas y de la expectativa de que las bibliotecas públicas desempeñen esta función (tal y como el gobierno federal contempla en el proyecto denominado Connecting Canadians [Todos los Canadienses Conectados]), la experiencia real tanto de los bibliotecarios como de los usuarios no confirma esta expectativa. Este estudio analiza la función de la biblioteca pública, como institución sin ánimo de lucro y parte implicada, en el desarrollo de una política de información del gobierno federal. Además, este estudio da la oportunidad de expresarse a un sector de profesionales de los que se espera que desempeñen una importante función dentro de la política nacional aunque sin contar con los recursos necesarios.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas. Alfabetización informacional. Políticas de información nacionales. Canadá.

INSTRUCTIONAL PRACTICES IN CANADIAN PUBLIC LIBRARIES

This article reports on a national survey of information literacy (IL) instruction in urban and rural public libraries in Canada and public librarians' attitudes towards these services. The survey is the first phase of a study exploring the actual and potential role of Canadian public libraries in developing the public's IL skills. Despite an urgent need to develop such skills, and expectations that public libraries fulfill that role (specifically articulated by the federal government through its "Connecting Canadians" initiative), the real experiences of public librarians and of public library customers may not bear out this expectation. The survey analyzes the role of the public library, as a non-profit institution and primary stakeholder, in advancing federal government information policy. In addition, the study gives voice to a community of professionals expected to fulfill an important federal policy function, but provided with few resources with which to do so.

KEYWORDS: Public Libraries. Information Literacy. National Information Policies. Canada

- i. Traducción del artículo "Instructional Practices in Canadian Public Libraries", de Heidi Julien y Reegan D. Brew, publicado en la revista *library and Information Science Research*, Vol. 27, Número 3 (2005), pp. 281-301, con la debida autorización del editor.
- ii. Traducido por Lozano Palacios, A. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

1. INTRODUCCIÓN

Durante la década de los 90 y principios de este nuevo siglo, el gobierno federal de Canadá puso en marcha una iniciativa política denominada “Connecting Canadians” [Todos los Canadienses Conectados] con objeto de “convertir a Canadá en el país con más conexiones a Internet del mundo. En una economía mundial cada vez más competitiva y basada en el conocimiento, Canadá puede beneficiarse convirtiéndose en un líder mundial en el desarrollo y uso de las nuevas tecnologías de las comunicaciones y de la información” (1, s.p.). Más recientemente, este objetivo de llevar Internet y sus ventajas a todos los habitantes del país empezó a pasar de centrarse en que todos los ciudadanos estuviesen conectados a Internet creando redes y proporcionando el hardware necesario a reconocer que para que éstos contribuyan con información útil en la red se necesita el respaldo de las diferentes instituciones del gobierno. Lo que no se contempla en esta iniciativa es la necesidad de asegurar que esta accesibilidad no se vea comprometida por la falta de habilidades de los ciudadanos. Es evidente que existe una necesidad de encontrar la forma de desarrollar sistemáticamente las destrezas relacionadas con la alfabetización informacional (AI) como forma de reducir la brecha digital. Mucha gente carece de las destrezas necesarias, tanto relacionadas con la informática como con la capacidad de realizar búsquedas eficaces, para poder acceder completamente a la información digital. Paradójicamente, la mayoría de la gente no es consciente de que su falta de habilidades actúa como barrera para acceder a la información; es decir, no reconocen sus limitaciones.

La diferencia entre la gente que dispone de los recursos para acceder a la información digital y los que no, denominada “la brecha digital”, supone también una diferencia en las destrezas relacionadas con la alfabetización informacional (2). La gente que son *analfabetos informacionales* no puede acceder completamente a la información digital. Aunque en la actualidad se desconoce el grado de este “analfabetismo informacional”, las investigaciones han demostrado que la gente generalmente piensa que sus habilidades son significativamente superiores a lo que puede demostrar, lo que nos sugiere que su acceso a la información digital se ve condicionada en cuanto a eficacia y efectividad (3).

Las personas que no son *analfabetas informacionales* “reconocen cuándo se necesita información y tienen la capacidad de localizar, evaluar y usar eficazmente esa información que se necesita” (4, s.p.). Además de poseer las destrezas necesarias para hacer búsquedas en línea de un modo eficaz, “la persona que no es *analfabeta informacional* es capaz de:

- Determinar el grado de información que se necesita.
- Acceder a esa información que se necesita de una manera eficaz y eficiente.
- Evaluar la información y sus fuentes de una manera crítica.

- Incorporar la información seleccionada a lo que ya conoce.
- Utilizar la información de un modo eficaz para conseguir un objetivo específico.
- Conocer los aspectos económicos, legales y sociales que afectan al uso de la información y acceder y usar la información ética y legalmente” (5).

Este estudio responde a la necesidad de desarrollar este tipo de habilidades entre los canadienses, centrándose en la función de la biblioteca pública en comunidades urbanas y rurales como proveedora de formación explícita en las destrezas relacionadas con la AI. La justificación de este estudio se encuentra en el contexto de la política de información del gobierno federal cuyo objetivo es llevar las ventajas de Internet a todos los canadienses mediante el proyecto “Connecting Canadians” [Todos los Canadienses Conectados]. Desarrollado y puesto en práctica dentro del departamento del gobierno conocido como “Industry Canada”, el proyecto ha tenido los siguientes objetivos:

- Conectar a todos los canadienses a Internet.
- Asegurar que los canadienses tengan acceso a la información que pretende apoyar el desarrollo económico, en particular, y el desarrollo de la sociedad, en general, y el acceso a los servicios y programas del gobierno (el gobierno electrónico).
- Proporcionar a los canadienses la oportunidad de desarrollar sus habilidades para acceder a la información.

El objetivo del gobierno de Canadá es hacer realidad esta aspiración a través de los seis programas de los que consta el proyecto “Connecting Canadians”: Canadá en Línea, Comunidades Inteligentes, Contenido Canadiense en Línea, Comercio Electrónico, Gobiernos Canadienses en Línea y Conectando Canadá al Mundo (6). Mediante el programa *Canadá en Línea* (que consta de quince subprogramas entre los que se incluye *Red de Bibliotecas y Programa de Acceso Ciudadano [CAP]*), el gobierno se ha centrado en la conexión a Internet. Como consecuencia de estos subprogramas, se han creado unos 10.000 puntos de acceso a Internet (puntos CAP) en comunidades aisladas, rurales y urbanas de todo Canadá, entre los que se incluyen las bibliotecas públicas (7). El departamento del gobierno *Industry Canada* ha elegido a las bibliotecas públicas y a otras instituciones de acceso público, como escuelas y centros sociales, como el lugar adecuado en donde llevar a cabo estos objetivos. Para ello, el programa *CAP* ha subvencionado a las bibliotecas públicas urbanas y rurales de Canadá para adquirir equipos de acceso a Internet y ponerlos a disposición de los usuarios. En la actualidad, casi todas las bibliotecas públicas ofrecen este tipo de servicio. Se espera que las bibliotecas cumplan el resto de los objetivos del programa sin ningún otro tipo de apoyo. (8). De hecho, las investigaciones nos indican que la mayoría de las bibliotecas rurales dependen de una combinación de personal, voluntarios y “otros” para dar formación a los usuarios (8).

¿Cuál ha sido el impacto del programa *Canadá en Línea* sobre las bibliotecas públicas? Rideout reconoce que el programa CAP ha posibilitado que un mayor número de personas pueda acceder a Internet, aunque al mismo tiempo argumenta que presenta dos problemas principales: el énfasis se pone en el acceso técnico a Internet y su duración es limitada (9). Afirma que “el énfasis tecnológico del programa sobre los ordenadores, el acceso técnico y la conexión a Internet ha excluido las necesidades sociales y humana” (9, p. 14). Además, teniendo en cuenta que la financiación del programa CAP ya ha terminado (aunque ha sido financiado de nuevo últimamente), Rideout mantiene que “el CAP puede que no logre más que crear expectativas y dar esperanzas a la población sobre las posibilidades que Internet ofrece” (9, p. 14).

Un informe de la reunión conjunta de la Asociación de Bibliotecarios del Canadá y de la ALA celebrada en junio del 2003 contrasta directamente con el punto de vista de Rideout. Aunque los autores están de acuerdo en que “la infraestructura representa sólo la mitad de la ecuación”, el informe contiene muchos ejemplos positivos de bibliotecas públicas que se han visto fortalecidas gracias a los programas CAP y *Red de Bibliotecas* (10, p.6), como, por ejemplo, en Nueva Escocia donde el programa CAP no sólo proporcionó el acceso público a Internet sino que además “le ofreció a las bibliotecas rurales la oportunidad de posicionarse como líderes” (10, p.8). En Nunavut, la conexión a la Web ha dado como resultado la ampliación de servicios, el acceso a otros recursos y mayores oportunidades para la comunicación y la colaboración (10, p.9). Internet también ha facilitado el uso compartido de los recursos bibliotecarios, lo que se ha traducido en nuevas formas de ofrecer los servicios. Lo que está claro en las diversas publicaciones existentes sobre este tema es que el programa “Connecting Canadians” tiene sus partidarios y detractores. Sólo conoceremos sus limitaciones y contribuciones generales a través de un seguimiento a largo plazo.

Aunque los objetivos de la política del gobierno federal son loables, la financiación se ha centrado en conectar a los ciudadanos construyendo redes y proporcionando los equipos informáticos necesarios, dejando cuestiones tales como el uso adecuado o la utilidad de estos equipos fuera del marco del programa en un sentido práctico, siendo este vacío el objetivo de nuestro estudio. Dentro del contexto del intento del gobierno federal de que todos los canadienses estén conectados a la red, los servicios que realmente ofrecen las bibliotecas públicas y el uso real que se está haciendo de estos puntos de acceso a Internet financiado por el gobierno federal están todavía por analizarse a fondo, aunque es una cuestión que surgió de manera prominente en un estudio anterior sobre una biblioteca urbana de gran tamaño de Canadá (11). Esta investigación sugiere que existen las siguientes carencias:

- Fe por parte del gobierno federal en que la biblioteca pública como institución sea capaz de desempeñar cometidos políticos.

- Las actitudes de algunos bibliotecarios sobre su papel en el desarrollo de destrezas relacionadas con la alfabetización informacional.
- Las actitudes de los usuarios sobre la función de la biblioteca pública y la capacidad de su personal para ayudarles.

Las funciones impuestas por el gobierno federal a las bibliotecas públicas les supone un desafío debido a su falta de recursos, a que intentan cumplir una serie de funciones diversas (p. ej., ser un lugar de reunión social, centros de ayuda para despertar el interés por la lectura en los niños, centros de apoyo a la formación permanente y servir de apoyo a las necesidades de ocio de los usuarios) y debido a que el personal ve con recelo que obligaciones impuestas vayan en detrimento de sus funciones tradicionales. Esta crisis de identidad no es de ningún modo única en el sector canadiense si ánimo de lucro (12) y la ampliación de las funciones de la biblioteca pública tampoco es algo único del Canadá (13). Junto con estos conflictos de funciones están los retos tecnológicos que las bibliotecas públicas han afrontado en los últimos años. Durante dos décadas, las bibliotecas públicas se han enfrentado a los retos que supone la integración de las nuevas tecnologías que parecían prometedoras (o al menos que se anunciaban como tal) (14). Entre los retos estaban cómo conseguir el hardware, software y las conexiones a la red, cómo formar al personal y cómo hacer que la información de Internet estuviese accesible a los usuarios y les fuese útil. Estos retos continúan (15; 16) ya que la mayoría de los canadienses esperan que la tecnología de la información siga desempeñando un papel cada vez mayor en la nueva economía y piensan que la biblioteca pública debería continuar colaborando en ese sentido (17; 8; 15).

1.1 La diversidad de funciones de las bibliotecas públicas de Canadá y los retos que presentan

Muchos canadienses utilizan las bibliotecas públicas con fines recreativos y como apoyo a la educación y a la formación continua (15, p. vii; 18; 13). No sólo se concibe la biblioteca pública como espacio que alberga grandes cantidades de material e información, sino que también se percibe como un centro social (13). En un estudio de las bibliotecas centrales de Vancouver y Toronto, se halló que “los usuarios consideran claramente a estas dos bibliotecas como lugares acogedores, valiosos y esenciales que ofrecen servicios importantes para el público en general” (18, p. 350). Más recientemente, los usuarios han comenzado a ver las bibliotecas como lugares donde puede tener acceso a las tecnologías de la información (p. ej. Internet y ordenadores) (19, p. i).

¿Cómo han respondido las bibliotecas a este aumento de las tecnologías de la información? ¿En especial, cómo han hecho frente a las necesidades de alfabetización informacional de los usuarios? En la mayoría de los casos, las bibliotecas públicas han realizado esta función de una forma individual e informal cuando el usuario busca la ayuda del bibliotecario (20; 21; 22). Autores como Hendley (23, p. 86)

sostienen que esta formación individualizada es la opción más eficaz, especialmente para personas que se sienten “inferiores” de algún modo (p. ej., los analfabetos). Otros mantienen que la formación individualizada “no aprovecha al máximo el valor de la biblioteca para la comunidad” (24, p.38).

Muchos autores han defendido que las bibliotecas públicas deberían ofrecer a los usuarios formación en alfabetización informacional (25; 26; 27). Esta idea también es compartida por los participantes en estudios sobre este tema. En un estudio realizado en 1989 sobre las opiniones de los bibliotecarios de bibliotecas públicas canadienses sobre este asunto, Harris descubrió que la mayoría de los encuestados pensaban que este tipo de formación era conveniente y, además, una obligación de las bibliotecas públicas para con sus usuarios (28). En un estudio posterior realizado por Harris (29), y en otro de Gehrig (30), se obtuvieron resultados similares.

Estos estudios han encontrado que la formación en alfabetización informacional es algo deseable. También han puesto de manifiesto la falta de consenso que existe en la comunidad bibliotecaria sobre la función educativa de los bibliotecarios y si se debería animar a los usuarios a adquirir las técnicas necesarias para la identificación, recuperación y análisis de la información. (28). No obstante, dentro de esta polémica de la información frente a la formación, los bibliotecarios de bibliotecas públicas han continuado ofreciendo formación de este tipo de un modo informal y cada vez más están ofreciendo servicios y programas de formación de usuarios de una manera formalizada, aunque esto todavía no se ha convertido en la norma.

¿Cuál es la visión del usuario con respecto a la formación en alfabetización informacional? En un estudio ya obsoleto, Hendley nos dice que a pesar de la diversidad de necesidades y deseos de los usuarios con respecto a este tipo de formación, “La experiencia de los últimos siete años ofreciendo formación en grupos a adultos en la biblioteca pública de Kitchener, Ontario, al menos dos veces al año, ha tenido una respuesta muy satisfactoria, que no ha dejado de mejorar con el paso de los años (23, p.83).

Otro estudio sobre la opinión de los usuarios sobre la formación en el uso de la biblioteca encontró que aproximadamente dos tercios de los encuestados pensaban que la biblioteca debería ofrecer formación en alfabetización informacional (31). En 1998, el estudio de la empresa Ekos Research Associates Inc., que investigó la visión de los canadienses sobre la biblioteca pública, encontró que “los encuestados consideran que la mayoría de las nuevas funciones relacionadas con la “autopista de la información son apropiadas para las bibliotecas públicas” (15, p. viii).

Como hemos mencionado anteriormente, dentro de la polémica de información frente a formación, las bibliotecas públicas de fuera de Canadá ofrecen programas y servicios informales y, cada vez más, formales para hacer frente a la alfabetización informacional. Ofrecen visitas guiadas a la biblioteca, enseñan a utilizar el catálogo, a hacer búsquedas específicas (búsquedas genealógicas, búsqueda de empleo,

cuestiones relacionadas con la salud), Internet y el correo electrónico y cómo utilizar las bases de datos bibliográficas (21; 32; 33). Las clases formales de formación en alfabetización informacional tratan de una materia específica y/o van dirigidas a un público concreto (p. ej. jubilados, niños, clases de educación de adultos) (30). A menudo, los temas de estas clases se combinan entre sí de modo que, por ejemplo, un curso de introducción a Internet podría también incluir formación sobre el uso del catálogo de la biblioteca (22).

Además de las clases formales, las bibliotecas públicas ofrecen a sus usuarios ayuda con las tareas escolares, acceso a Internet, formación puntual allí donde se necesita (p. ej. cómo usar la fotocopidora), con los materiales impresos (p. ej. folletos y guías) y utilización de diferentes tipos de formatos (p. ej. CD-ROM, DVD) (23; 21; 13; 22). A través de la red, también ofrecen visitas guiadas a la biblioteca, tutoriales, material, guías y lista de recursos didácticos, y guías de fuentes de información (23; 32; 33; 22).

Se ha descubierto que mientras más grande es la biblioteca, mayor es la tendencia a que se ofrezcan cursos de formación de usuarios tanto formal como informal. No obstante, independiente del tamaño se ha demostrado la existencia de numerosos retos y obstáculos que se le presentan a las bibliotecas públicas que ofrecen o desean ofrecer programas de formación en alfabetización informacional de manera formal. Los más frecuentemente mencionados son los siguientes: la diferencia de niveles de habilidad, demandas y facilidad de adquisición de los usuarios, limitados recursos y tiempo limitado del personal disponible para la formación, limitada experiencia profesional para poder ofrecer programas y la falta de opciones de formación para que el personal desarrolle sus habilidades (24; 21; 26; 33; 34). Otro obstáculo que se menciona muy frecuentemente también es la falta de reconocimiento por parte del gobierno de la importante función que las bibliotecas pueden desempeñar en la alfabetización informacional (35; 21; 26; 36). Varios autores sostienen que muchos de estos obstáculos se podrían superar mediante la creación de convenios y acuerdos y mediante una publicidad eficaz enfocada hacia unos objetivos concretos. (37; 38; 39).

Los estudios nos muestran que las bibliotecas públicas están intentando hacer frente a la alfabetización informacional mediante mecanismos formales e informales. Estas actividades pueden servir para reducir la brecha digital. No obstante, a pesar del aumento de la formación en alfabetización informacional de una manera formal, Jackson nos dice que “las bibliotecas públicas nunca lo han hecho de una forma sistemática” (24, p. 35). Las razones de esto ya se han mencionado anteriormente. Mediante las iniciativas del gobierno como, por ejemplo, “Connecting Canadians”, las bibliotecas públicas han recibido nuevas tecnologías, lo que ha beneficiado a algunas de ellas. No obstante, varios autores opinaban que el acceso a la tecnología por parte de los usuarios por sí sola es insuficiente. (25; 38; 10; 9). Quizás Newton y otros (27) lo expresan más claramente al describir el reto fundamental de las bibliotecas públicas:

... para replantearse la forma en la que puede ayudar a su comunidad más eficazmente. Se debe concebir el papel de la biblioteca pública en el contexto del avance económico del país y del apoyo al usuario no sólo en relación con la alfabetización informacional sino también en relación con la alfabetización tecnológica y participar en el desarrollo de destrezas transferibles a cualquier entorno que permitan a su comunidad aprovecharse de la diversidad de información disponible independientemente de su formato. (27, p. 127)

2. METODOLOGÍA

Este estudio analizó la naturaleza y el alcance de la función actual de la biblioteca pública en el desarrollo de habilidades relacionadas con la alfabetización informacional de los canadienses, desde el punto de vista de los directores de bibliotecas públicas y según un análisis de las páginas web de las bibliotecas públicas urbanas más grandes del Canadá (por el número de usuarios) [iii]. El cuestionario analizó los tipos de formación que se imparten en las bibliotecas públicas del Canadá. Se hicieron pruebas de antemano tanto en bibliotecas urbanas como rurales para mejorar su validez y se envió por correo a mediados de septiembre del 2003 a los directores de 836 bibliotecas públicas canadienses (596 en inglés y 240 en francés). La muestra se obtuvo de la versión electrónica del *Directorio de Bibliotecas Públicas Canadienses* del 2003 (según un fichero que nos envió la editorial) (40). Este archivo se podía conseguir en varios formatos: una lista de las bibliotecas centrales y sus sucursales, sólo las sucursales o sólo las bibliotecas centrales. Dado que el análisis del contenido del estudio se centraba en analizar los sitios web de las bibliotecas centrales, no de las sucursales, se tomó la decisión de adquirir la versión del directorio en la que aparecían sólo las bibliotecas centrales. Tras recibir el fichero, se descubrió que aquella biblioteca que lo desease podía no aparecer en el listado. Por lo tanto, la base de datos no era exhaustiva. Para resolver este problema, los datos recogidos se contrastaron con la versión impresa del *Directorio de Bibliotecas Públicas Canadienses* (40) y *Libdex* (41), un índice internacional en línea de bibliotecas. Mediante este proceso, se descubrió que se había excluido por completo del directorio la Isla del Príncipe Eduardo y varias bibliotecas de Manitoba, Nueva Escocia y Columbia Británica, aunque se incluyeron en la versión final.

La identificación de la muestra estaba condicionada por dos factores: que se iba a distribuir un máximo de 1.000 cuestionarios (para limitar los costes) y que se deseaba incluir en la muestra las 22 bibliotecas públicas de las que se había decidido analizar sus páginas web por ser las más grandes del país. Teniendo esto presente, se estableció una muestra proporcional a partir de la estadística demográfica de cada provincia

iii. En la segunda fase de esta investigación se amplía este estudio con entrevistas a bibliotecarios, a usuarios de bibliotecas públicas, observaciones tomadas en las propias bibliotecas y análisis del contenido de la documentación de las bibliotecas.

de abril del 2003, que se obtuvo del departamento del gobierno *Statistics Canada* (42). Por ejemplo, de acuerdo con las estadísticas, la población de New Brunswick era de 756.256 y el total de Canadá de 31.559.186. Por lo tanto, New Brunswick representa el 2,4% de la población total de Canadá. Como se puede observar en la tabla 1, New Brunswick tiene 42 entradas en la base de datos y, por lo tanto, se escogieron 24, o una de cada dos bibliotecas. Siempre que fue necesario, las cifras se redondearon al número entero más cercano.

TABLA 1
TAMAÑO DE LA MUESTRA DE CADA PROVINCIA

Provincia	Porcentaje de la población Canadiense	Total de entradas en la base de datos	Total de entradas que se seleccionaron	Total final en la muestra
Terranova y Labrador	1.7	66	17 o 1 de 4	17
Isla del Príncipe Eduardo	0.4	25	4 o 1 de 6	5
Nueva Escocia	3.0	10	30 = todas	10
Nueva Brunswick	2.4	42	24 o 1 de 2	21
Quebec	24.0	884	240 o 1 de 4	221
Ontario	38.0	336	380 = todas	336
Manitoba	3.7	54	37 o 1 de 2	27

La tasa de respuesta fue del 18,2% ($n = 152$), los cuestionarios en inglés representaban el 20,8% ($n = 124$) y en francés el 11,7% ($n = 28$). Esta tasa de respuesta fue significativamente inferior a la que se había obtenido en otros estudios similares en las bibliotecas universitarias de Canadá, con unos índices de repuesta superiores al 50% (43). Una de las razones de esta baja tasa de respuesta de las bibliotecas públicas quizás se debe al propio diseño del cuestionario al incluir en su mayor parte preguntas de tipo abierto que necesitaban más tiempo para responderlas. Las preguntas se diseñaron de este modo dado que, puesto que no disponíamos de datos sobre las prácticas formativas de las bibliotecas públicas canadienses, las respuestas hubieran sido difíciles de anticipar y las preguntas de tipo cerrado quizás no hubieran sido válidas. Otra razón podría ser que las bibliotecas públicas tienen menos experiencia en temas relacionados con la investigación que las bibliotecas universitarias, puesto que éstas se desenvuelven en entornos orientados hacia la investigación. Por lo tanto, los bibliotecarios de bibliotecas públicas puede que estén menos motivados a participar en este tipo de estudios. Lo más probable es que la razón se deba a la escasa importancia que reciban las actividades formativas en las bibliotecas públicas.

Las respuestas a las preguntas se codificaron temáticamente por dos analistas y se introdujeron en la aplicación estadística *SPSS* para su análisis cuantitativo. Las respuestas a las preguntas de tipo abierto se clasificaron de un modo inductivo.