

# 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 Reagan 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.

Los resultados del cuestionario se complementaron con un análisis del contenido de las páginas web de libre acceso de las bibliotecas más grandes de Canadá ( $n = 22$ ), realizado al mismo tiempo que el cuestionario. Estas bibliotecas sirven aproximadamente al 60% de la población del país. En concreto, el objeto de este análisis era determinar si estas bibliotecas apoyan los objetivos de ofrecer acceso a la tecnología de la información, a contenido que fomente el desarrollo económico y de la comunidad y a material de formación en alfabetización informacional, tal y como el proyecto “Connecting Canadians” expresa que son las funciones de las bibliotecas públicas. Los resultados de estos análisis se compararon con los obtenidos en un estudio que se realizó tres años antes (44) para determinar si se había producido algún cambio. Para analizar el contenido de las páginas web se utilizaron las mismas categorías que el estudio del 2001 había desarrollado de forma intuitiva. Estas categorías son objetivas y claras, por lo que fue fácil asegurar la fiabilidad de la codificación entre los investigadores y la coherencia con el estudio del 2001.

### 3. RESULTADOS

La mayor proporción de respuestas al cuestionario procedía de las bibliotecas que servían a una población de menos de 5.000 habitantes (47,3%.  $N = 69$ ), mientras que el 13,0% ( $n = 19$ ) procedía de bibliotecas que servían a una población de 20.000-50.000, el 7,5% ( $n = 11$ ) procedía de bibliotecas con una población de 100.000-500.000, y el 4,8% de bibliotecas con una población de 500.000 o más. Los encuestados describieron la ubicación de su biblioteca como principalmente rural en el 70,7% de los casos ( $n = 106$ ), urbana en el 19,3% de los casos ( $n = 29$ ), y en zona residencial de la periferia el 6,0% ( $n = 9$ ) de las veces.

A los encuestados se les preguntó si pensaban que la formación en alfabetización informacional era responsabilidad de las bibliotecas públicas. La gran mayoría dijo que “sí” (85,2%,  $n = 127$ ), mientras que el 12,8% ( $n = 19$ ) dijo que “no” y el 2,0% ( $n = 3$ ) no estaba seguro. A aquellos que respondieron afirmativamente se les preguntó por qué pensaban de esa manera y las respuestas fueron muy variadas (tabla 2). Los encuestados podían contribuir con más de una respuesta a las preguntas abiertas y todas fueron tenidas en cuenta.

**TABLA 2**  
**RAZONES POR LAS QUE LOS ENCUESTADOS PIENSAN QUE LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL ES RESPONSABILIDAD DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
El deber/misión de las bibliotecas es ofrecer acceso a la información	37,5	57
Las bibliotecas son un sitio ideal/único/complementario para ofrecer formación en alfabetización informacional	21,1	32
Es una función tradicional de las bibliotecas	17,1	26
Las bibliotecas ofrecen al público información y acceso a ella. El acceso a la información es esencial para la democracia.	11,2	17
La información se presenta en una diversidad de formatos. Las bibliotecas pueden ofrecer acceso a ellos y fomentar su conocimiento y aprendizaje.	7,9	12
Demandas/necesidades de los usuarios	7,9	12
Los usuarios pueden tener acceso a personal preparado	5,9	9
Es clave para reducir la brecha digital	3,9	6
Para fomentar el uso de la biblioteca	2,6	4
Para ofrecer a los usuarios servicios de valor añadido	2,6	4
Las escuelas no hacen lo suficiente en este sentido	2,6	4
Es un elemento clave de los servicios de referencia	2,0	3
El público confía en las bibliotecas	1,3	2
Las bibliotecas pueden llegar a los usuarios de todas las edades	0,7	1

Los encuestados que indicaron que la formación no es responsabilidad de las bibliotecas públicas también dieron sus razones (tabla 3).

**TABLA 3**  
**RAZONES POR LAS QUE LOS ENCUESTADOS PIENSAN QUE LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL NO ES RESPONSABILIDAD DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Falta de personal	4,6	7
No es su responsabilidad	3,9	6
Es una función secundaria de la biblioteca	3,3	5
Limitaciones de tiempo	2,6	4
Falta de demanda	2,0	3
Sólo es apropiado si las bibliotecas se asocian con otras para ofrecer esta formación	2,0	3

Cuando se les preguntó si este tipo de formación era necesaria para las personas adultas canadienses, el 97,3% ( $n = 144$ ) pensaba que “sí”, el 2,0% ( $n = 3$ ) dijo que “no” y el 0,7% ( $n = 1$ ) no estaba seguro. Aquellos que respondieron que sí, dieron varias razones (tabla 4).

**TABLA 4**  
**RAZONES POR LAS QUE LOS ENCUESTADOS PIENSAN QUE LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL ES NECESARIA PARA LAS PERSONAS ADULTAS CANADIENSES**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
No poseen las habilidades necesarias	40,1	61
Nunca se lo han enseñado anteriormente	20,4	31
Facilita/apoya la adaptación al cambio social/tecnológico	12,5	19
Para manejar eficazmente una variedad/gama/proliferación de información en diferentes formatos	11,8	18
Tienen dificultad de encontrar información relevante y fidedigna	9,2	14
Aumenta sus habilidades/posibilidades de conseguir empleo	7,9	12
Mejora la calidad de vida	7,9	12
Se demanda	6,6	10
Promueve la autosuficiencia/independencia	4,6	7
Ayuda a la gente con su educación/les motiva para aprender	3,3	5
Aumenta el interés por las bibliotecas	3,3	5
Aumenta el uso de la información	3,3	5
Estimula el intercambio de información	2,0	3
Ahorra tiempo/aumenta la eficacia	2,0	3
Facilita la labor del bibliotecario	1,3	2
Recibieron este tipo de formación en otro idioma	1,3	2
Para mejorar el acceso a la información	0,7	1

Las personas que indicaron que las personas adultas canadienses no necesitan formación en alfabetización informacional dijeron que la gente sólo busca las respuestas y no quieren pasar por cursillos de formación (0,7%,  $n = 1$ ) y que la gente puede encontrar información en muchos lugares, no sólo en las bibliotecas (0,7%,  $n = 1$ ).

También se analizó la necesidad de este tipo de formación para niños. En este caso, el 93,1% ( $n = 135$ ) indicó que era necesario, el 5,5% ( $n = 8$ ) pensaban que no lo era y el 1,4% ( $n = 2$ ) no estaba seguro. Una vez más, se pidió a los encuestados que explicaran el por qué pensaban que este tipo de formación era necesario en el caso de los niños (tabla 5).

**TABLA 5**  
**RAZONES POR LAS QUE LOS ENCUESTADOS PIENSAN QUE LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL ES NECESARIA PARA LOS NIÑOS CANADIENSES**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Necesaria para la vida/futuro	19,7	30
Como apoyo a sus intereses educativos futuros	17,1	26
Como preparación para la vida adulta	16,4	25
Para facilitar el mejor uso de la información	16,4	25
Fomenta el pensamiento crítico/aprendizaje independiente	13,2	20
La alfabetización en información no se enseña en la escuela/se ha reducido bastante	8,6	13
Promociona la autosuficiencia/independencia	7,9	12
Se demanda	7,9	12
Les ayuda a buscar información	7,9	12
Aumenta el uso de la información	3,9	6
Tienen dificultad de encontrar información fidedigna y relevante	2,6	4
Seguridad (p. ejp. seguridad en Internet)	2,6	4
Cuanto antes se les forme, antes utilizarán los recursos de la biblioteca	0,7	1
Parte de la educación infantil	0,7	1
Fomenta el uso continuado de la biblioteca	0,7	1
Ayuda a los usuarios a moverse dentro de la biblioteca	0,7	1

Aquellos encuestados que pensaban que los niños no necesitan este tipo de formación dijeron que la responsabilidad es del sistema educativo (7,2%,  $n = 11$ ).

A los encuestados también se les preguntó que dijeran qué tipo de habilidades se adquieren con la formación en alfabetización informacional. Una vez más, las respuestas fueron muy variadas (tabla 6).

**TABLA 6**  
**DESTREZAS ADQUIRIDAS CON LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Destrezas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Habilidad para identificar y localizar información/mejores técnicas de búsqueda	56,6	86
Aumento de la autoestima	44,1	67
Más independencia	23,0	35
Aumento del conocimiento/sociedad y ciudadanos mejor informados	17,1	26
Mejores criterios sobre la utilidad/valor/prioridad de las fuentes de información	16,4	25
Aumento del uso de la biblioteca/contribuye a una relación positiva con la biblioteca	12,5	19

Destrezas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Ayuda a gestionar el tiempo/aumenta la eficacia	12,5	19
Mejora la calidad de vida	11,2	17
Desarrolla la habilidad de tomar decisiones con conocimiento de causa	10,5	16
Mejora las técnicas de búsqueda de empleo/facilita la promoción	10,5	16
Ayuda a desarrollar el pensamiento crítico	10,5	16
Disminuye el miedo a la biblioteca	9,9	15
Incrementa el deseo de obtener más información	7,2	11
Desarrolla la habilidad de ayudar a otros a buscar información	4,6	7
Mejora las notas (de los estudiantes)	0,7	1
Disminuye la delincuencia	0,7	1
Desarrolla la habilidad para sintetizar la información	0,7	1
Desarrolla la habilidad para organizar la información	0,7	1
Ninguna	0,7	1

Un estudio reciente ha indicado que puede existir una relación entre un bajo nivel de formación en alfabetización informacional y el rechazo a hacer búsquedas minuciosas de información en línea (11). Una mayoría de los encuestados estaba de acuerdo con esta idea (85,6%,  $n = 125$ ), mientras que el 8,9% ( $n = 13$ ) no lo estaban y el 5,5% ( $n = 8$ ) no estaban seguros. La tabla 7 enumera las razones que dieron los encuestados que opinaban que existe esta relación.

**TABLA 7**

**RAZONES POR LAS QUE LAS PERSONAS CON BAJA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EVITAN REALIZAR BÚSQUEDAS**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Temor de parecer "ignorante" o "estúpido"/no sentirse a gusto/vergüenza/ falta de confianza	31,6	48
La gente no se da cuenta de que carecen de las habilidades de búsqueda de información	23	35
Carencia de otras habilidades/sentirse incómodo con las herramientas (p. ej. ordenador, Internet)	11,8	18
Frustración/Cansancio/Desánimo	7,9	12
No piensan que necesitan ayuda	6,6	10
No les interesa/pereza/necesitan resultados inmediatos	5,3	8
Bajo nivel cultural	4,6	7
No tienen tiempo	4,6	7
Piensan que han encontrado la información que necesitan/la información correcta	4,6	7
Variedad de tipos de información y formatos	3,9	6

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Piensen que ya poseen las habilidades necesarias	2,6	4
Dominio de los buscadores como la principal/mejor herramienta para buscar información	2,6	4
Falta de pensamiento crítico	2	3
Falta de dinero para la formación	0,7	1
Las búsquedas más avanzadas son demasiado complicadas	0,7	1

Los encuestados que piensan que no existe esta relación dijeron que la gente no evita hacer búsquedas sino más bien es que no saben utilizar la información de modo eficaz (1,3%;  $n = 2$ ) y que carecen de las técnicas de lectura necesarias (0,7%,  $n = 1$ ).

A los encuestados se les preguntó también si esta aversión a realizar búsquedas era diferente entre niños y adultos: el 78,8% ( $n = 104$ ) indicaron que “sí”, el 18,9% ( $n = 25$ ) dijeron que “no” y el 2,3% ( $n = 3$ ) no estaba seguro. La tabla 8 muestra las respuestas de aquellos que indicaron que existe una diferencia.

**TABLA 8**  
**RAZONES DE LA DIFERENCIA ENTRE ADULTOS Y NIÑOS EN**  
**RELACIÓN CON LA AVERSIÓN A REALIZAR BÚSQUEDAS**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Diferentes niveles de temor	22,4	34
Diferentes niveles de familiaridad con las bibliotecas, la tecnología	19,7	30
Diferentes niveles de curiosidad/deseo de aprender	15,8	24
Diferentes niveles de aprensión/rechazo	15,1	23
Diferentes niveles de desentusiasmo con ciertos formatos (p. ej. los adultos se sienten más cómodos con el material impreso, los niños con el electrónico)	8,6	13
Diferentes niveles de paciencia	6,6	10
Diferentes niveles de interés	5,3	8
Diferentes niveles de necesidad de resultados inmediatos	3,3	5
Diferentes capacidades para adaptarse	3,3	5
Diferentes niveles de capacidad para analizar críticamente la información	2,6	4
Diferentes perspectivas sobre la búsqueda	2,0	3
Diferentes niveles de habilidades educativas y de búsqueda	0,7	1

Los encuestados que no veían las diferencias entre los niños y los adultos dijeron que las personas reaccionan de la misma manera si no pueden encontrar fácilmente la información (3,3%,  $n = 5$ ) y que otros factores distintos a la edad (p. ej. personalidad, educación, cultura) explican cualquier variación que pueda existir.

La pregunta sobre la preparación del personal para impartir formación en alfabetización informacional es una de las más importantes. Cuando se les preguntó a los directores si el personal de su biblioteca estaba capacitado para ofrecer formación, el 50,7% ( $n = 73$ ) dijo que “sí”, mientras el 45,1% ( $n = 65$ ) indicó que “no” y el 4,2% ( $n = 6$ ) no estaba seguro. Los que respondieron que sí dijeron que han recibido la formación reglada pertinente (21,1%,  $n = 32$ ), tienen experiencia o se han autoformado (11,8%,  $n = 18$ ) o están continuamente actualizándose (9,9%,  $n = 15$ ). La tabla 9 presenta las razones por las que el personal puede que no esté capacitado para impartir este tipo de formación.

**TABLA 9**  
**RAZONES POR LAS QUE EL PERSONAL NO ESTÁ CAPACITADO PARA OFRECER FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Razones argumentadas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
No está formado/necesita reciclarse	34,2	52
Limitaciones de tiempo	13,2	20
No hay suficiente personal	10,5	16
Presupuesto limitado	8,6	13
Todo el personal son voluntarios	6,6	10
No es una prioridad/necesidad	3,9	6
No hay demanda	2,0	3
Horario limitado	1,3	2
Se reconoce la necesidad y se está planeando ofrecer estos servicios/adquirir las destrezas necesarias	1,3	2
Próximos a su jubilación/no se sienten cómodos con las nuevas tecnologías/la enseñanza	1,3	2

Una minoría de los encuestados indicó que su biblioteca pública ofrece algún tipo de formación “planificada” (36,0%,  $n = 54$ ) (es decir, clases o sesiones organizadas con antelación). La mayoría no ofrece este tipo de formación (61,3%,  $n = 92$ ) y el 2,7% ( $n = 4$ ) no estaba seguro. La tabla 10 muestra los talleres y cursos formales de este tipo que se han ofrecido.

**TABLA 10**  
**TIPOS DE TALLERES Y CURSOS FORMALES QUE SE OFRECEN**

Taller/Curso	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Introducción a Internet/búsquedas en Internet	18,4	28
Talleres	15,8	24
Cursos específicos para niños	10,5	16
Presentaciones/visitas a instituciones, escuelas, et.	9,2	14
Formación básica en el uso del ordenador (p. ej. cómo utilizar el ratón, etc.)	9,2	14

Taller/Curso	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Cursos específicos para jubilados	6,6	10
Visitas guiadas a las bibliotecas	6,6	10
Formación en temas específicos (genealogía, salud)	5,3	8
Introducción al catálogo	5,3	8
Introducción al correo electrónico	5,3	8
Iniciación a la web/seguridad en la web	4,6	7
Grupo de interés en la genealogía	3,3	5
Formación individualizada	3,3	5
Técnicas de búsqueda	2,6	4
Tratamiento de textos	2,6	4
Recepción de grupos escolares	2,6	4
Cursos a grupos pequeños que lo demandan	2,6	4
Introducción a las bases de datos	2,0	3
Ayuda con las tareas escolares	1,3	2
Técnicas de estudio	0,7	1
Introducción a los tipos de fuentes de información (enciclopedias, publicaciones periódicas, et.)	0,7	1
Formación de voluntarios para la educación básica	0,7	1

Cuando se les preguntó qué destrezas específicas se les enseñaba a los usuarios de la biblioteca pública mediante estos cursos de formación, se identificaron las habilidades que muestra la tabla 11.

**TABLA 11**  
**DESTREZAS ESPECÍFICAS ENSEÑADAS A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

Destrezas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Búsqueda en Internet	27,6	42
Búsqueda en el catálogo	16,4	25
Uso del correo electrónico	11,8	18
Búsqueda en las bases de datos	11,2	17
Uso de los ordenadores	9,9	15
Evaluación de fuentes	8,6	13
Ofimática (centrándose en el uso de programas como Word, Excel, Access)	6,6	10
Seguridad en la red	4,6	7
Consulta de los estantes	3,9	6
Cómo se organiza la información (p. ejp. clasificación Dewey, índices, sumarios)	3,3	5
Formación en materias específicas (genealogía, salud)	2,6	4
Diseño de páginas web	1,3	2
Técnicas de estudio	0,7	1

Destrezas	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Redacción de CVs	0,7	1
Conocimiento de las fuentes de referencia	0,7	1
Métodos de búsqueda	0,7	1

Los encargados de impartir estos cursos de formación son de muy diverso tipo y ocupan cualquier nivel dentro de la biblioteca (tabla 12).

**TABLA 12**  
**EMPLEADOS BIBLIOTECARIOS ENCARGADOS DE IMPARTIR LOS**  
**CURSOS DE FORMACIÓN**

Empleado encargado del curso	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Bibliotecario	22,4	34
Subalterno de biblioteca	9,9	15
Auxiliar de biblioteca	9,2	14
Estudiante en prácticas	7,2	11
Otro	6,6	10
Ayudante de biblioteca	5,9	9
Voluntario	5,3	8
Estudiante (no en prácticas)	3,3	5
Personal de apoyo	2,6	4
Facultativo	2,0	3
Jefe de servicios	0,7	1
Director de sucursal	0,7	1
Monitor remunerado	0,7	1

La mayoría de las bibliotecas (70,9%,  $n = 105$ ) ofrecen formación de tipo informal (es decir, *ad hoc*), mientras que el 25,7% ( $n = 38$ ) no lo hacen y el 3,4% ( $n = 5$ ) no estaba seguro. La tabla 13 presenta un resumen de la formación de tipo informal que se ofrece.

**TABLA 13**  
**FORMACIÓN DE TIPO INFORMAL QUE SE OFRECE EN LAS**  
**BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Formación	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Búsqueda de información juntos (bibliotecario/usuario)/formación individualizada durante la entrevista de referencia	51,3	78
Introducción a Internet/búsqueda en Internet	23,7	36
Introducción a la colección/catálogo	19,7	30
Enseñanza del uso del ordenador	10,5	16

Formación	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Introducción a las fuentes electrónicas	8,6	13
Servicio de orientación al lector	5,9	9
Introducción al correo electrónico	5,9	9
Visitas guiadas a la biblioteca	4,6	7
Cómo incluir sitios web entre los favoritos	3,9	6
Material didáctico escrito	2,0	3
Evaluación de fuentes	2,0	3
Ayuda con la búsqueda de empleo/redacción de CVs	1,3	2
Información sobre el préstamo interbibliotecario	0,7	1
Ayuda con las tareas escolares	0,7	1

También se analizaron los recursos disponibles para la formación en alfabetización informacional. Una minoría cuentan con recursos económicos para la formación (18,0%,  $n = 27$ ), mientras que el 78,0% ( $n = 117$ ) no los tienen y el 4,0% ( $n = 6$ ) no está seguro. Además, una minoría ha intentado obtener financiación (18,8%,  $n = 23$ ), el 66,4% ( $n = 77$ ) no lo ha intentado y el 13,8% ( $n = 16$ ) no está seguro. También es poco común (3,4%,  $n = 10$ ) que se asigne una partida presupuestaria específicamente a la formación en alfabetización informacional. La mayoría, el 89,9% ( $n = 134$ ), no cuenta con un presupuesto especial para esta actividad y el 3,4% ( $n = 5$ ) no estaba seguro. Finalmente, una minoría dispone de espacio físico para la formación (38,0%,  $n = 57$ ). La mayoría de las bibliotecas (56,0%,  $n = 84$ ) no disponen de este espacio y el 6,0% ( $n = 9$ ) no está seguro. Como muestra la tabla 14, el espacio dedicado a la formación es muy variado.

**TABLA 14**  
**TIPOS DE ESPACIO PARA LA FORMACIÓN**

Tipo de espacio	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Terminales de ordenador/mesas de trabajo con ordenador de uso público	22,4	34
Zona/habitación/laboratorio independiente	19,1	29
Sala para reuniones	5,3	8
Sitio de acceso público a Internet	2,6	4
Convenios con/alquiler del espacio de otras instituciones	2,0	3
Actualización/renovación en curso	2,0	3
Despacho	1,3	2
Sala de Juntas	1,3	2
Pensando en crear un espacio	1,3	2
La pared (pósteres)	0,7	1

A los encuestados también se les preguntó si se incorpora de alguna otra forma la formación en alfabetización informacional en la planificación del espacio de la

biblioteca Una minoría dijo que “sí” (23,4%,  $n = 34$ ), el 68,3% ( $n = 99$ ) dijo que “no” y el 8,3% ( $n = 12$ ) no estaba seguro. Aquellos que dijeron que sí lo incorporan lo hacen mediante convenios con otras instituciones y creando zonas para trabajo en grupo (3,3%,  $n = 5$ , cada uno) y colocando un tablón de anuncios, habilitando una sala de informática o formando parte de una red de bibliotecas (0,7%,  $n = 1$ , cada uno).

La evaluación de la formación es otro indicador de la importancia que se le concede a la alfabetización informacional. Una minoría de los encuestados al menos realiza algún tipo de evaluación de la formación que ofrecen (33,6%,  $n = 49$ ) mientras que el 66,4% ( $n = 97$ ) no lo hace. La tabla 15 muestra las diversas formas de evaluación utilizadas.

**TABLA 15**  
**TIPOS DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN EN ALFABETIZACIÓN**  
**INFORMACIONAL**

Tipo de evaluación	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Cuestionarios/impresos de evaluación	17,8	27
Estadísticas (uso de la biblioteca/asistencia a actividades)	7,9	12
Comentarios informales	7,9	12
Evaluaciones del personal	5,3	8
Informes dirigidos a la comisión de biblioteca	2,0	3
Reuniones del personal	2,0	3
Buzón de sugerencias	1,3	2
Informe anual	1,3	2
Seguimiento de los usuarios o éxito posterior que tienen en la búsqueda de información	0,7	1

Finalmente, a los encuestados se les preguntó si tenían algún comentario que hacer sobre la formación en alfabetización informacional llevada a cabo por su biblioteca. La tabla 16 muestra estos comentarios agrupados por temas.

**TABLA 16**  
**COMENTARIOS FINALES SOBRE LA FORMACIÓN EN**  
**ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

Comentario	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Se necesitan más recursos (financiación y/o personal)	17,8	27
Se reconoce la necesidad de la formación en alfabetización informacional	14,5	22
El personal necesita formación/reciclaje	4,6	7
La biblioteca está comprometida con este tipo de formación	3,3	5
Se necesita más espacio	3,3	5
El público no está interesado	2,0	3
Se necesita más tiempo	2,0	3

Comentario	Encuestados (%)	Encuestados (Total)
Actualmente en la etapa de planificación/desarrollando programas de alfabetización informacional	2,0	3
La biblioteca se ve obligada a buscar a los monitores para las sesiones solicitadas	2,0	1
La biblioteca nunca ha con pensado en la alfabetización informacional antes	2,0	1
La comunidad de usuarios es demasiado pequeña	2,0	1

### 3.1 Análisis de contenido de las páginas web

El análisis de las páginas web de las bibliotecas públicas urbanas más grandes de Canadá ( $n = 22$ ) demuestra que hay un interés cada vez mayor en las actividades de formación en los tres años del período estudiado, 2000-2003. En la actualidad el 77% ( $n = 17$ ) de estas bibliotecas ofrece algún tipo de servicio de referencia electrónica, frente al 55% del 2000 (44), el 73% ( $n = 16$ ) ofrece cursos de formación en informática (frente al 36% del 2000) y el 46% ( $n = 10$ ) proporciona tutoriales webs (frente al 27% del año 2000). Los tutoriales webs que tratan explícitamente de las destrezas relacionadas con la alfabetización informacional son evidentes en el 73% ( $n = 16$ ) de los sitios webs (frente al 32% del año 2000), aunque una minoría (41%,  $n = 9$ ) ofrece recursos específicos para jubilados (frente al 23% del año 2000). El 91% ( $n = 20$ ) de los sitios webs de bibliotecas contiene pautas generales sobre cómo hacer búsquedas en Internet, frente al 14% del año 2000. De acuerdo con los objetivos del programa “*Connecting Canadians*”, todas las bibliotecas ofrecen recursos para la búsqueda de empleo (frente a un 64% del año 2000), el 82% ( $n = 18$ ) contienen información sobre la pequeña empresa y todos ofrecen enlaces a recursos y servicios del gobierno (frente a un 68% del año 2000). Curiosamente, un menor número de bibliotecas indican en sus sitios webs que disponen de ordenadores de acceso público a Internet (18%,  $n = 4$ ), frente al 59% del 2000. La popularidad de la información en línea sobre la salud es también evidente, ya que todas las bibliotecas proporcionan enlaces explícitos a recursos sanitarios en sus sitios webs, frente al 46% del 2000.

## 4. DISCUSIÓN

Los resultados del cuestionario nos sugieren que la formación en alfabetización informacional no es una prioridad de las bibliotecas públicas, aunque el análisis de las páginas web de las bibliotecas públicas urbanas más grandes de Canadá ofrece pruebas contradictorias. Debido a la baja tasa de respuesta y a las respuestas proporcionadas, se podría afirmar que una minoría de las bibliotecas públicas del Canadá está asumiendo la responsabilidad de desarrollar la formación en alfabetización informacional entre los canadienses. La tasa de respuesta no ofrece fiabilidad, aun-

que es indicativa de la importancia relativa que las bibliotecas públicas están dando a la formación, que no es muy elevada. Es un dato interesante que hay que tener en cuenta en vista del resultado obtenido de que la gran mayoría de los encuestados consideraban que la formación es un “deber” o “misión” de la biblioteca. Los resultados son también útiles ya que actualmente nos ofrecen la única prueba de la formación que se está llevando a cabo en las bibliotecas públicas canadienses.

El cuestionario nos indica claramente que casi todos los encuestados piensan que los adultos y los niños canadienses necesitan formación en alfabetización informacional. Allí donde hay un deseo por parte de la biblioteca pública de ofrecer formación, también existe una gran necesidad de contar con más recursos para poder asumir esta responsabilidad. De hecho, el comentario final más común se refería a la necesidad de aumentar los recursos tales como presupuestos específicos, personal cualificado y espacio para la formación. Más alentadores son los esfuerzos de formación no planificada a la que se refirieron los encuestados, ya que aunque sólo una minoría ofrece formación programada para sus usuarios, la mayoría ofrece formación *ad hoc* de una manera informal.

## 5. CONCLUSIÓN

El principal valor de esta fase de la investigación es documentar las prácticas de formación actual en las bibliotecas públicas canadienses, algo de lo que hasta ahora no disponíamos. Además, los resultados de este estudio y de las futuras fases de este programa de investigación nos ayudarán a conocer mejor la elaboración de políticas públicas y su implementación al analizar la función de la biblioteca pública como institución sin fines lucrativos encargada de poner en práctica la política de información del gobierno federal. Desde un punto de vista práctico, este estudio posibilita la evaluación del éxito relativo de las bibliotecas públicas en el desarrollo de la formación en alfabetización informacional de los canadienses y permite que exprese su opinión una comunidad de profesionales de los que se espera que desempeñen una importante función social, pero a los que se les han ofrecido unos recursos limitados.

De importancia especial es el énfasis que este estudio presta a las bibliotecas públicas, ya que este sector ha sido relativamente ignorado por los investigadores en Canadá y sólo recientemente ha sido el objeto de un estudio sobre la biblioteca pública como espacio cívico (18). Esta falta relativa de atención refleja el bajo nivel de las bibliotecas públicas en relación con las universitarias, desde el punto de vista de los programas de investigación de los estudios de biblioteconomía y documentación. Además, aunque se conoce bien la función de la biblioteca pública en el desarrollo de la alfabetización (en especial en lo relacionado con la lectura), aún nos quedan por estudiar las nuevas funciones que surgen de la necesidad de las personas que viven en una economía de información. En cierta medida, estas nuevas funciones les han

venido impuestas a las bibliotecas públicas y hay pruebas de que ni ellas las aceptan completamente ni los usuarios, reales y potenciales, las reconocen.

La segunda fase de este estudio completará la visión esbozada por los resultados del cuestionario añadiendo las opiniones de un grupo más amplio de personal bibliotecario y de los usuarios de la biblioteca pública a este análisis de la formación en alfabetización informacional. Además, se realizará un estudio de seguimiento en unos cuantos años con la intención de seguir la evolución de las tendencias de formación en alfabetización informacional. En vista de la importancia cada vez mayor de la alfabetización informacional en las bibliotecas en general, se puede anticipar que en el futuro se prestará cada vez más atención a las actividades de formación en las bibliotecas públicas de Canadá.

## REFERENCIAS

- (1) GOVERNMENT OF CANADA. Connecting Canadians. *Connecting Canadians*, 2004 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.connect.gc.ca%252Fen%252F100-e.asp>.
- (2) HARGITAI, Eszter. Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7 (4) [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Ffirstmonday.org%252Fissues%252Fissue7\\_4%252Fhargitai%252Findex.html](http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Ffirstmonday.org%252Fissues%252Fissue7_4%252Fhargitai%252Findex.html).
- (3) JULIEN, H.; BOON, S. Assessing instructional outcomes in Canadian academic libraries. *Library & Information Science Research* 26, 2004, pp. 121–139 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?ob=MiamiImageURL&imagekey=B6W5R-4CF4XD4-3-3&cdi=6577&user=654849&check=y&orig=search&coverDate=06%2F30%2F2004&qd=1&view=c&wchp=dGLbVlz-zSkWA&md5=238dd7b7fd1bbfe278854100d3cfad555&ie=/sdarticle.pdf>.
- (4) AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Presidential committee on information literacy. Final report*, 1989 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>.
- (5) AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. *Information literacy competency standards for higher education*, 2000 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>.
- (6) GOVERNMENT OF CANADA. *Connecting Canadians. Getting started*, 2004 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.connect.gc.ca%252Fen%252F800-e.asp>.
- (7) GOVERNMENT OF CANADA. *Connecting Canadians. Canada Online*, 2004 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.connect.gc.ca%252Fen%252F200-e.asp>.

- (8) CURRY, A.; CURTIS, A. Connecting to the Internet: The challenge for Canada's county and regional libraries. *Library & Information Science Research*, 22, 2000, pp. 77–103 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=MiamiImageURL&imagekey=B6W5R-3YMDS66-5-N&cdi=6577&user=654849&check=y&orig=search&coverDate=02%2F29%2F2000&qd=1&view=c&wchp=dGLbVlz-zSkWA&md5=7432eeefbdcc47d32da2e1d9fbb9fcbc&ie=/sarticle.pdf](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MiamiImageURL&imagekey=B6W5R-3YMDS66-5-N&cdi=6577&user=654849&check=y&orig=search&coverDate=02%2F29%2F2000&qd=1&view=c&wchp=dGLbVlz-zSkWA&md5=7432eeefbdcc47d32da2e1d9fbb9fcbc&ie=/sarticle.pdf)
- (9) RIDEOUT, V. Public access to the Internet and the Canadian digital divide, *Canadian Journal of Information and Library Sciences*, 25, 2000, pp. 1–21 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=ArticleURL&udi=B6WS6-446SG0G-B5&user=654849&coverDate=01%2F01%2F1900&fmt=summary&orig=search&qd=1&cdi=7038&view=c&acct=C000035398&version=1&urlVersion=0&userid=654849&md5=e062dd94f84f705062fa7](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&udi=B6WS6-446SG0G-B5&user=654849&coverDate=01%2F01%2F1900&fmt=summary&orig=search&qd=1&cdi=7038&view=c&acct=C000035398&version=1&urlVersion=0&userid=654849&md5=e062dd94f84f705062fa7)
- (10) GOVERNMENT OF CANADA. *Library Net. Connecting Canadians: State of the art at due north*, 2003 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fln-rb.ic.gc.ca%252Fe%252Fconnect%252Fdue%25252520North.pdf](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fln-rb.ic.gc.ca%252Fe%252Fconnect%252Fdue%25252520North.pdf)
- (11) JULIEN, H.; ANDERSON, S. The public library in 'Connecting Canadians'. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 27, 2003, pp. 5–29 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=outwardLink&partnerName=655&targetURL=http%3A%2F%2Fwww.scopus.com%2Fscopus%2Fforward%2Frecord.url%3Ffeid%3D2-s1.0-4D8D-BWH0-TWC1-C1K1-0000-00%26partnerID%3D10%26rel%3DR3.0.0&acct=CO](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=outwardLink&partnerName=655&targetURL=http%3A%2F%2Fwww.scopus.com%2Fscopus%2Fforward%2Frecord.url%3Ffeid%3D2-s1.0-4D8D-BWH0-TWC1-C1K1-0000-00%26partnerID%3D10%26rel%3DR3.0.0&acct=CO)
- (12) MILLER, C. Canadian non-profits in crisis: The need for reform. *Social Policy and Administration*, 32, 1998, pp. 401–419 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=outwardLink&partnerName=655&targetURL=http%3A%2F%2Fwww.scopus.com%2Fscopus%2Fforward%2Frecord.url%3Ffeid%3D2-s1.0-49G9-6KJ0-TWC1-C0DK-0000-00%26partnerID%3D10%26rel%3DR3.0.0&acct=CO](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=outwardLink&partnerName=655&targetURL=http%3A%2F%2Fwww.scopus.com%2Fscopus%2Fforward%2Frecord.url%3Ffeid%3D2-s1.0-49G9-6KJ0-TWC1-C0DK-0000-00%26partnerID%3D10%26rel%3DR3.0.0&acct=CO)
- (13) POUSTIE, K. Educating for information literacy through the Internet: Another role of the public library. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 12, 1999, 2, pp. 60–68.
- (14) McCLURE, C. R.; RYAN, J.; MOEN, W. E. The role of public libraries in the use of Internet/NREN information services. *Library & Information Science Research*, 15, 1993, pp. 7–34.
- (15) EKOS RESEARCH ASSOCIATES INC. *Canadians, public libraries and the information highway: Final report*, 1998 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fln-rb.ic.gc.ca%252Fe%252Fabout%252Fekos%252Fekos4.asp](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fln-rb.ic.gc.ca%252Fe%252Fabout%252Fekos%252Fekos4.asp)
- (16) EVE, J.; BROPHY, P. Vital issues: the perception, and use of ICT services in UK public libraries. *Library and Information Science Research*, 2000, 10, 2 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fdois.mimas.ac.uk%252Fdois%252Fdata%252Farticlespublibresy%253A2000%253A%253A10%253A1%253A2%253A2%253A2.html](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fdois.mimas.ac.uk%252Fdois%252Fdata%252Farticlespublibresy%253A2000%253A%253A10%253A1%253A2%253A2%253A2.html)
- (17) CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION. Study reveals that public libraries as key community information highway on-ramps [Press release]. *Canadian Library Association*, Ottawa, 1998, December 7.

- (18) LECKIE, G.J.; HOPKINS, J. The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *Library Quarterly*, 72, 2002, pp. 326–372.
- (19) NOVA SCOTIA, DEPARTMENT OF EDUCATION. *Executive summary. Where we stand in your community: A snapshot of Nova Scotia library users*, 2002 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.library.ns.ca%252Fpublications%252Fsnapshot.pdf](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.library.ns.ca%252Fpublications%252Fsnapshot.pdf).
- (20) BRUCE, H.; LAMPSON, M. Information professionals as agents for information literacy. *Education for Information*, 20, 2002, pp. 81–106.
- (21) KONING, A. Information literacy in New Zealand public libraries. *New Zealand Libraries*, 49, 2001, pp. 174–179.
- (22) WILSON, P. Teaching library skills through technology. *Public Libraries*, 42, 2003, pp. 26–27.
- (23) HENDLEY, M. “User education in Canadian public libraries”. En: FRICK, E [ed.]. *A place to stand: User education in Canadian libraries*. Ottawa: Canadian Library Association, 1988, pp. 81–89.
- (24) JACKSON, S. “Information literacy and public libraries: A community-based approach”. En: *INFORMATION in a new age: Redefining the librarian*. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, pp. 35–45.
- (25) BALKA, E.; PETERSON, B. J. “Jacques and Jill at VPL: Citizenship and the use of the Internet at Vancouver Public Library”. En: PENDKUR, M.; HARRIS, R. [ed.]. *Citizenship and participation in the information age*. Aurora, Ontario: Garamond Press, 2002, pp. 361–371.
- (26) McCLURE, C. R. Public access to the information superhighway through the nation’s libraries. *Public Libraries*, 34, 1995, pp. 80–84.
- (27) NEWTON, R.; SUTTON, A.; McCONNELL, M. Information skills for open learning: A public library initiative. *Library Review*, 47, 1998, pp. 125–134.
- (28) HARRIS, R. Bibliographic instruction in public libraries: A question of philosophy. *RQ*, 29, 1989, pp. 92–98.
- (29) HARRIS, R. Bibliographic instruction: The views of academic, special, and public librarians. *College & Research Libraries*, 53, 1992, pp. 249–256.
- (30) GEHRIG, A. “The public library and user education”. En: McMULLIN, B J.; RASMUSSEN, R. [ed.]. *Public librarianship: A critical nexus: Proceedings of the public library research forum* (Monash University, 8 de abril de 1994). Melbourne: Ancora, 1995, pp. 29–45.
- (31) DIEHL, S.; WEECH, T. L. Library use instruction in the public library: A survey of user preferences. *Research Strategies*, 9, 1991, pp. 25–40.
- (32) LAVERY, J.; LIVINGSTON, B. Introducing the Internet to adult learners. *Computers in Libraries*, 19, 1999, pp. 52–55.
- (33) THORNTON, A. The impact of the Web on user education at the Science, Industry and Business Library (SIBL) of The New York Public Library. *Journal of Business and Finance Librarianship*, 4, 1998, pp. 35–44.
- (34) WEINER, R. G. Information access illiterate. *Public Library Quarterly*, 18, 2000, pp. 57–60.
- (35) CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION. *CLA presentation to the House of Commons Human Resources Committee*, 2003 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.cla.ca%252Fissues%252Fhr\\_committee\\_april10\\_2003.htm](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.cla.ca%252Fissues%252Fhr_committee_april10_2003.htm)

- (36) WHITEHEAD, M. J.; QUINLAN, C. A. *Canada: An information literacy case study*. (White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic), 2002. [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/quinlan-fullpaper.pdf>.
- (37) CURRAN, C. Information literacy and the public libraries. *Public Libraries*, 29, 1990, pp. 349–353.
- (38) DAVIS, C. M. Information apartheid: An examination of the digital divide and information literacy in the United States. *PNLA Quarterly*, 65, 2001, pp. 25–27.
- (39) HART, G. Information literacy education: A new role for public libraries?. *Cape Librarian*, 42, 1998, pp. 36–37.
- (40) MAXWELL, J. [ed.]. *Directory of libraries in Canada, 2003–2004*. 18ª ed. Londres: ProQuest Information and Learning Company, 2003.
- (41) NORTHERN LIGHTS INTERNET SOLUTIONS. *LibDex: The Library Index*, 2001 <http://www.libdex.com/country/Canada.html>.
- (42) GOVERNMENT OF CANADA. Statistics Canada. *The Daily: Demographic statistics*, 2003 [en línea]. [Consulta: 23 de agosto de 2006]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?ob=RedirectURL&method=externObjLink&locator=url&cdi=6577&plusSign=%2B&targetURL=http%253A%252F%252Fwww.statcan.ca%252FDaily%252FEnglish%252F030625%252Fd030625e.htm>.
- (43) JULIEN, H. Information literacy instruction in Canadian academic libraries: Longitudinal trends and international comparisons. *College & Research Libraries*, 61, 2000, pp. 510–523.
- (44) JULIEN, H.; HELLIWELL, M. “Libraries as instruments of information policy: The role of Canadian public libraries in ‘Connecting Canadians’”. En: CAMPBELL, G. [ed.] *Beyond the Web: Technologies, knowledge and people: Proceedings of the 29th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science* (Quebec City, 27 al 29 de mayo de 2001). Toronto: Canadian Association for Information Science, 2001, pp. 111–120.