

desconocían, por lo cual les fueron planteadas posibles alternativas según criterio del referencista, para que fuesen consideradas por cada uno de ellos en función de sus objetivos y preferencias. Las dificultades y las soluciones fueron categorizadas teniendo en cuenta sus relaciones con las características de las fuentes, los aspectos cognitivos y actitudinales, la disponibilidad de recursos, los factores sociales, etc.

RESULTADOS

A continuación se enumeran los talleres realizados:

Tabla 1: talleres realizados en el marco del proyecto.

| | Talleres | Participantes que completaron los talleres |
|---------|----------|--|
| 2008/09 | 8 | 30 |
| 2010 | 2 | 11 |
| 2011 | 2 | 17 |
| 2012 | 2 | 15 |
| 2013 | 3 (*) | 21 |
| 2014 | 4 (**) | 31 |

(*) incluye un taller virtual; (**) incluye dos talleres virtuales

En las entrevistas efectuadas al terminar cada uno de ellos, la totalidad de los participantes manifestó haber adquirido elementos útiles para un mejor desempeño en su trabajo, ampliando su panorama sobre las posibilidades para buscar información. El estudio de casos permitió que reconocieran fuentes o modalidades de búsqueda que no tenían en cuenta; también quedaron de manifiesto dificultades y soluciones no consideradas previamente, tanto por ellos como por el Servicio de Referencia. El seguimiento de interacciones posteriores permitió constatar que los participantes difundieron los contenidos, incluyendo en el caso de INTI-Villa Regina la oferta de cursos para usuarios externos de esa región, dictados por una participante. Asimismo, se verificó una mejora del nivel de independencia y satisfacción que manifiestan con respecto a las búsquedas realizadas, así como una mayor capacidad para determinar cuándo les resulta conveniente solicitar ayuda a la Biblioteca.

La identificación de fortalezas, problemas y carencias ha posibilitado el desarrollo de esquemas de ayuda para responder a dudas comunes desde el Servicio de Referencia; se examinan también las consultas recibidas, con el fin de evaluar la presencia de problemas detectados durante la investigación en curso, que habitualmente no son concientizados por los usuarios. Los contenidos de los nuevos talleres son realimentados con los resultados de los anteriores, posibilitando la mejora continua de la capacitación en competencias

informativas realizada desde la Biblioteca y proveyendo bases para abrirla en el futuro a usuarios no pertenecientes al Instituto.

CONCLUSIONES

El trabajo efectuado permitió verificar la viabilidad de un proyecto que se sustenta en la combinación de un programa de formación con un estudio de usuarios, así como su conveniencia en función de mejorar la capacitación de los usuarios para efectuar búsquedas que contemplen sus necesidades reales, optimizar el uso de su tiempo y maximizar el aprovechamiento de los recursos informativos.

Fueron relevados diversos abordajes y conductas de búsqueda en el ámbito tecnológico, los cuales conforman un panorama que no solo se diferencia de lo habitualmente expresado en el área científica, sino también de las conclusiones de trabajos previos sobre conjuntos de ingenieros (Hertzum y Pejtersen, 2000; Pinelli, 1991). La investigación sobre necesidades y modalidades de búsqueda continúa, estando previsto completarla para comienzos del próximo año.

El autor expresa su agradecimiento a quienes participaron en los talleres.

BIBLIOGRAFÍA

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. *Qualitative research in information management*, 9, 61-84.

Dervin, B. (1980). Communication gaps and inequities: Moving toward a reconceptualization. *Progress in communication sciences*, 2, 73-112.

Dervin, B., Foreman-Wernet, L., & Lauterbach, E. (2003). *Sense-making methodology reader: Selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill, NJ: Hampton Press.

Uribe Tirado, A. (2012). Programas de alfabetización informacional en las universidades argentinas: niveles de desarrollo. *Ciencia, docencia y tecnología*, (44), 47-71.

Hertzum, M., & Pejtersen, A. M. (2000). The information-seeking practices of engineers: searching for documents as well as for people. *Information Processing & Management*, 36(5), 761-778.

Pinelli, T. E. 1991. The information-seeking habits and practices of engineers. *Science & Technology libraries*, 113(3), 5-25.