

FeniciousCyber: Telecentro académico para los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria de la región zuliana

Egla Ortega*, Siglic Gutiérrez** y Henry Torres***

Escuela de Bibliotecología y Archivología y Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información de LUZ

Resumen

El presente proyecto sirvió de base metodológica y conceptual para la creación del actual Centro Telemático FeniciousCyber del Sistema de Servicio Bibliotecario y de Información de LUZ (Serbiluz) auspiciado y financiado por la Oficina de Planificación Universitaria (OPSU). Dicho centro tiene como orientación la de satisfacer las necesidades formativas e informativas de los estudiantes de educación, básica, diversificada y universitaria de la región zuliana, así como, adiestrarlos en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas y de navegación telemática. Como metodología se analizaron documentos publicados en el ámbito nacional e internacional- referidos a la formación de telecentros, infocentros, cybercafe y servicios en línea; además se utilizó la técnica de observación in situ mediante participación, al involucrarse el equipo de investigación como miembros activos de los grupos en donde se realizó la investigación.

Palabras clave: Infocentros, telecentros, cybercafé, estudio de usuarios.

* MgS. Egla Ortega. Profesora Titular de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de LUZ. Coordinadora de las Prácticas profesionales de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de LUZ. Miembro del Centro de Investigación, Comunicación e Información de LUZ (CICI). Investigadora adscrita al Centro de Estudios Históricos de la Facultad de Humanidades y Educación, LUZ.

** MgS. Siglic Gutiérrez. Periodista. Profesor Agregado de la Escuela de Comunicación Social de URBE. Miembro del Centro de Investigación, Comunicación e Información de LUZ (CICI).

*** Lic. H. Torres. Bibliotecólogo. Bibliotecólogo de la Facultad de Ingeniería de LUZ.

FeniciusCyber: Academic Telecenter for Students of Basic Diversified and University Education of the Zulian Region

Abstract

This project served as a methodological and conceptual base for the founding of a Fenicius Cyber Telematic Center, which offers Internet access in the Library and Information for the Service System of LUZ (Serbiluz), sponsored and financed by the University Planning Bureau (OPSU). This center is focused on satisfying the formative and informative needs of students in elementary schools, high schools and universities in Zulia; as well as teaching them how to use technological and telematic navigation techniques. The methodology employed was analysis of documents on the creation of telematic centers, information centers, cyber cafes and on-line services both in Venezuela and in foreign countries. Observation in situ was used through participation, as the research team got involved as active members of groups where research was taking place. .

Key words: Information centers; cybercafes; telecenters; user studies

Introducción

La estructura del trabajo responde a los requerimientos establecidos para la formulación de "Proyectos de Información" por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Se exponen los antecedentes donde se enfocan las tendencias de los centros telemáticos en el ámbito nacional e internacional, además se hace un diagnóstico donde se plasma la situación actual de esa tipología de servicio en el Municipio Maracaibo. Igualmente se identifican y evalúan los escenarios para la evaluación de los procesos que se llevan a cabo en los centros telemáticos existentes en el referido municipio.

Se declara el propósito, la metodología, se formula la situación desea-

da, realizando un enfoque de las perspectivas para el funcionamiento del telecentro y se aborda la justificación de la propuesta, se incluyen los objetivos (generales y específicos); se contemplan las estrategias para la viabilidad del proyecto y por último en los capítulos séptimo y octavo se abordan los resultados, beneficios e impactos y criterios de éxito.

1. Antecedentes

No existen registros de investigaciones en la región Zulia sobre la creación de infocentros, telecentros o cybercafe. Sin embargo, la Red de Bibliotecas Públicas y la Secretaría de Educación en una iniciativa por contribuir con el desarrollo científico y tecnológico en la región, lideran el

proyecto "Internet en clase" dirigido a jóvenes estudiantes de secundaria. Ambas instituciones asumen el reto de impulsar una propuesta piloto orientada a la captación de nuevos protagonistas de los cambios sociales y estructurales de la sociedad. La labor de transformación no concluye con el estudiante, sino que se proyecta hasta el profesor (Ortega, E. 1995).

En el sector informacional de la Universidad del Zulia destacan varias experiencias orientadas a la divulgación de la producción intelectual universitaria y su vinculación con el sector socioproductivo. Además de la consolidación de infos y tecnoestructuras que atiendan las demandas de información y conocimiento del pre y postgrado. En este escenario Gutiérrez y Ortega (1998) formulan los objetivos de la División de Extensión de la Biblioteca Central Gral. Rafael Urdaneta a saber:

1. Divulgar y promover la Producción Intelectual de la Universidad del Zulia, conformada por trabajos de ascenso, tesis de pregrado, trabajos de investigación y los diversos servicios informativos dentro de la comunidad para posibilitar la inserción LUZ- Región Zuliana de la manera más asertiva posible.

2. Detectar las necesidades informativas del sector socio productivo para responder a los requerimientos en la comunidad regional (Gutiérrez, S.: 1997).

Para alcanzar estos objetivos el Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información de la Universidad del Zulia (SERBILUZ) ha planificado

desde 1990 una serie de actividades de las cuales se han podido llevar a cabo las siguientes:

Ortega y Sánchez (1993) realizan el Proyecto "Proyección e Integración del Servicio Referencial Automatizado de la Biblioteca Central "Gral. Rafael Urdaneta" con los sectores académicos, industriales y gubernamentales" donde se propone la instrumentación y desarrollo de una red de información referencial en línea que le permita a SERBILUZ una mayor integración – a través del suministro de información especializada – con el sector socio-productivo de la región zuliana.

Gutiérrez (1998) realiza un estudio titulado "Determinar las Necesidades Informativas de los Egresados de LUZ que trabajan en MARAVEN Región Zuliana utilizando como medio la plataforma tecnológica de SERBILUZ", se destaca en esta investigación el uso interno de los centros de información de la empresa, por parte de sus empleados, para coordinar las posibles estrategias informacionales entre las dos instituciones ofertando el uso efectivo de las paginas Web y los motores de búsqueda más importantes para la recuperación de información sobre las actividades petroleras, comercialización y tecnología de la misma.

Este mismo autor en 1999, formula e instrumenta el proyecto "Necesidades Informativas de los Médicos que Laboran en el Municipio Maracaibo" logrando la conceptualización y diseño de páginas web y portales que garanticen la disponibilidad a este

sector profesional, de información científica pertinente a las condiciones socioculturales de la localidad (Gutiérrez. S. 1999).

Ortega (1999) propone la creación de un Servicio de Información Digital para la Biblioteca "Prof. Raúl Osorio Lazo" de la Facultad de Humanidades y Educación. LUZ, donde se contempla la satisfacción de los requerimientos de información de la comunidad usuaria de esta facultad a través de la Investigación permanente en las redes telemáticas nacionales e internacionales mediante la oferta de productos y servicios con valor agregado, acordes con los nuevos perfiles del usuario, apoyándose en las modernas tecnologías de información. Propuesta financiada por FUNDADESARROLLO / LUZ.

1.1. **Ámbito internacional**

Los telecentros en Asturias funcionan como una auténtica red, de forma que comparten filosofía, métodos de gestión, herramientas y metodologías. La red se fundamenta en el modelo telecentro experimentado por Fondo Formación en el marco de iniciativas comunitarias en Valnalón (Langreo), Aviles y posteriormente La Camocha (Gijón) (Telecentros Asturias. 2000).

En Estados Unidos de Norteamérica, una muestra del desarrollo de los infocentros y telecentros lo constituye el Club Digital (THE DIGITAL CLUB HOUSE) ubicado en California, donde se ofrecen servicios de entrenamiento gratuito, acceso al In-

ternet y cursos en como contar cuentos en forma digital, utilizando varias estaciones de trabajo Mancintosh y PC de última generación y todas conectadas a INTERNET.

La instalación y despliegue de los telecentros en América Latina y el Caribe es un fenómeno que se inicia finalizando la década de los 90. En el momento actual han adquirido una enorme fuerza, pero este acelerado desarrollo no ha sido acompañado por la reflexión teórica. De ahí que aún no existe un consenso general sobre su epistemología. (Somos telecentros 2000).

En México, destaca la experiencia de comunicación alternativa utilizando como canal una serie de telecentros instalados en: centros comunitarios y culturales, bibliotecas públicas y en las oficinas de agrupaciones indígenas. La iniciativa principal es la política de información, la disponibilidad y uso de información de dominio público para fortalecer la participación en debates sobre políticas públicas, mejorar la administración municipal y el manejo de recursos, crear nuevas oportunidades para aprender y se desarrolla a la par con un movimiento más amplio hacia reformas democráticas (Robinson citado por Gómez 1999).

El Proyecto "Joven Club" de Cuba, es un programa nacional de telecentros, que tiene catorce años de vida y se ha especializado en la producción de contenidos locales de carácter educativo. A la fecha cuenta con trescientas instalaciones en todo el país (Somos Telecentros 2000).

Igualmente InfoDIGITEL ofrece el Servicio de Información Tecnológica para profesionales, el cual tiene como objetivo principal localizar y presentar la información sobre tecnología de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Es el primer servicio de información donde los suscriptores (usuarios) deciden los contenidos y disponen de una cuenta de correo electrónico. Este boletín se oferta quincenalmente (InfoDIGITEL, 1999).

Una muestra del desarrollo de los Servicios de Información Digital la constituye **el Servicio de Información y Documentación Tecnológica SIDT-ASTIN**, del Centro de Desarrollo Tecnológico de Asistencia Técnica a Industria (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Colombia) que presta un moderno servicio de información y documentación especializada para dar respuesta a los requerimientos de información de la industria en los procesos de transformación del plástico, matricería y afines; la formación profesional especializada, los servicios tecnológicos, la asistencia técnica, investigación aplicada y la actualización permanente de los docentes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, mediante la prestación de servicios especializados de información abiertos y en línea, en función del cliente, soportados con modernas tecnologías de telecomunicaciones e informática (Servicio Nacional de Aprendizaje, 1999).

1.2. **Ámbito nacional**

El Ministerio de Ciencia y Tecnología, de la República Bolivariana de Venezuela realizó una propuesta metodológica para proyectos de ciencia tecnología e innovación; "Proyecto Infocentros" (2000) donde el Estado ha asumido un rol fundamental en la promoción de políticas que impulsen el proceso de incorporación masiva de tecnología, para democratizar el uso de las redes en el ámbito nacional e internacional y favoreciendo la socialización del conocimiento y la disminución de las desigualdades que entorpecen el desarrollo global de la nación. El gobierno ha instalado doscientos cuarenta infocentros (Aprox.) y se calcula que unos 7.2 millones de usuarios se benefician anualmente en toda la nación. Cada infocentro tiene como promedio unos treinta metros cuadrados con diez estaciones de trabajo (Somos Telecentros 2000).

En la Universidad Pedagógica (UPEL) destaca la Teleinformática Universitaria C.A. Muelles de Alejandría lugar donde los usuarios pueden acudir para buscar en la red global, la información que necesitan, con veintinueve (29) cubículos cada uno para dos usuarios, equipados con la última tecnología y acondicionados para generar concentración, privacidad y confort. (Hacer Sistema 1999).

En la Biblioteca Pública del Este "Rómulo Betancourt" (Caracas) se ha

desarrollado un Infocentro concebido como un punto de encuentro donde todos pueden acceder en forma sencilla a las tecnologías de información ya que el servicio está equipado con computadoras personales interconectadas, para brindar una conexión efectiva a Internet.

El Servicio de Referencia de la Fundación CID, de la Universidad de Carabobo fue creado con el propósito de seleccionar los recursos informacionales existentes en el ámbito internacional mediante el uso de las nuevas tecnologías con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de su comunidad universitaria, así como también a usuarios externos, a través de servicios en línea y conexiones en redes de área local, entre otros (Rivera, 1997).

Los **Servicios MERCYT** (Fundacite-Mérida) están orientados a la satisfacción de las necesidades de información en Ciencia y Tecnología a estudiantes, docentes, investigadores, y público en general, a través de la búsqueda de información en el área socio-económica, educativa, y de la ciencia, tecnología e ingeniería existente en bases de datos nacionales e internacionales, publicaciones electrónicas y localización de documentos a través de alianzas estratégicas con las siguientes instituciones: Bibliotecas del IVIC, INTEVEP, Biblioteca Nacional, FUNDACITE-CARABOBO y la red de educación CERPE; en el ámbito internacional STN internacional y DIALOG. También ofrece: el servicio de diseminación

selectiva de la información (DSI) según temas y criterios definidos por el usuario, cursos talleres y seminarios orientados a la formación de recursos en el área de información e informática, asesorías en la creación y/o automatización de centros de información y documentación, además de la planificación y diseño de redes. Todo ello con la finalidad de apoyar el desarrollo de la ciencia y la tecnología en la región andina y en el país (Trípico Informativo, 2000).

Existe una visión compartida entre los impulsores de servicios con estas características, y la misma se centra en la necesidad de ofrecer diferentes alternativas con valor agregado. De ello dependerá el éxito o fracaso de los mismos.

2. Justificación

En una sociedad caracterizada por la globalización y los acelerados cambios en las tecnologías de la información y comunicación, la información y el conocimiento se han convertido en elementos imprescindibles para cualquier individuo u organización, constituyendo ambas el insumo principal o ventajas competitivas de las que se valen para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Las universidades como entes en busca de la excelencia académica han sido pioneras en la oferta de servicios telemáticos, pues a través de los mismos han intentado satisfacer las demandas y requerimientos de información de diferentes tipos de usua-

rios como docentes, investigadores, estudiantes de pregrado y postgrado y han ido mas allá traspasando las puertas del Alma Mater al ofertar estos servicios a la población estudiantil de los ciclos medios, diversificado y a la comunidad en general.

El Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información de LUZ (SERBILUZ) ha contribuido con la búsqueda de la excelencia académica al tratar de fortalecer la calidad, eficiencia y pertinencia en el desarrollo educativo de la región Zuliana, tratando de hacer posible la asimilación, transformación y transferencia del conocimiento, sustentándose en una plataforma tecnológica e informacional, necesaria para el apoyo y soporte del desarrollo de las actividades de divulgación del conocimiento. Como sistema pionero y siempre en la búsqueda de la satisfacción de sus usuarios, SERBILUZ, crea en 1993, el servicio de información referencial (SIR), para facilitar la disponibilidad de información con prontitud eficacia y eficiencia. Sin embargo, debido a la apertura de LUZ hacia la comunidad, este servicio ha resultado ser insuficiente para el número de usuarios que acuden al mismo, predominando según las estadísticas del 2000-2001 la atención a **6009 estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria que representa el 80% de los 8193 usuarios** que acudieron entre los meses de enero a septiembre de 2000. Este hecho ha llevado a SERBILUZ y al SIR a buscar alternativas para manejar la demanda de este sector educativo y po-

der ofrecer un mejor servicio a otros usuarios como los docentes, investigadores y egresados universitarios en general.

Ante esta problemática surge la necesidad de desarrollar acciones relativas a la planificación y organización de un servicio orientado a dar respuesta a la demandas del sector estudiantil de básica, diversificada y universitaria. Su dinámica de gestión y de servicio debe estar sustentada en las necesidades y capacidades de la población objeto de estudio y en una novedosa plataforma tecnológica.

En conformidad con el marco legal previsto en la Constitución Bolivariana de Venezuela en su artículo 110, en el artículo 1ero de la Ley de Telecomunicaciones y en el quinto de la Ley Orgánica de la Administración Central, y de acuerdo a lo expuesto en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, donde se reconoce el interés público, por la ciencia, la tecnología, el conocimiento y los servicios de información, para la búsqueda del desarrollo y bienestar social del país y su población, a través de la inserción de las instituciones educativas venezolanas, dentro del concepto de la sociedad de la información y del conocimiento por medio de la incorporación de las mismas al uso y aplicación de las diferentes alternativas disponibles en Internet.

En este contexto se inserta el FeniciusCyber, como una posibilidad cierta de lograr objetivos que actualmente se plantea el Estado Venezolano dentro del proceso de reestructuración de la administración pública los cuales no

solo han elevado el rango institucional del sector con la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MTC) y la creación del Centro Nacional de Información (CNTI), sino que ha elevado considerablemente los alcances políticos y los recursos de inversión pública dirigidos a potenciar el desarrollo del país a través de distintos programas y proyectos de carácter más democrático en cuanto a los sectores que van dirigidos.

3. Objetivos

Objetivos Generales

- Crear un telecentro académico orientado a satisfacer las necesidades formativas e informativas de los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria de la región zuliana.
- Consolidar una red de tecnología e infraestructura que pueda ser asumida como modelo conceptual por otras unidades del sector informático zuliano.

Objetivos Específicos

- Ofrecer a los estudiantes de educación básica diversificada y universitaria el asesoramiento requerido para la obtención de habilidades y destrezas en el manejo de herramientas tecnológicas, navegación telemática y bases de datos en CD-ROM y On Line.
- Conceptualizar y diseñar productos y servicios innovadores, sus-

tentados en el análisis de las necesidades de los usuarios reales y potenciales que así lo demanden.

- Instalar tecnología hipermedial que garanticen el óptimo funcionamiento del FenicioCyber.

4. Metodología

Debido a que no existen los suficientes antecedentes que permitan establecer correlaciones entre diversas variables o la manipulación independiente de las mismas, esta investigación está enmarcada dentro del estudio diagnóstico.

Para la muestra se tomó en consideración a los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria que visitaron diez (10) cybercafé localizados en sectores pertenecientes a los estratos A, B, C y D del municipio Maracaibo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación mediante participación, donde el investigador actúa como miembro del grupo sobre el cual se hace la investigación.

5. Situación actual

En la revisión documental realizada se confrontan varias alternativas orientadas a conformar servicios capaces de dar respuesta a los nuevos escenarios que demanda la sociedad del conocimiento al sector educativo. Así, los denominados telecentros e infocentros serán la génesis del presente proyecto.

En relación a la primera categoría existe una variada tipificación a saber: (Telecentro básico; Telecentros en Cadena; Telecentro cívico; Telecentros Comunitarios Multipropósitos; Tiendas telefónicas; Cybercafés) y la segunda categoría esta liderada en Venezuela por el Ministerio de Ciencia y Tecnología a través del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), el cual propone la creación de infocentros donde se propicie el encuentro comunitario de cualquier ciudadano motivado a acceder a las nuevas tecnologías de información.

Igualmente, se realizó un monitoreo en el Municipio Maracaibo, con la finalidad de conocer la existencia de servicios similares, encontrándose algunos sitios que pueden calificarse afines al telecentro, tales como: Cyberstation; Clyreca Suply Systems; Clbernet y Ciberia. La gama de servicios ofrecidos en estos sitios, las podemos agrupar en las siguientes alternativas: conexión con CANTV; digitalización de imágenes; servicio de chat; servicio dial-pad; revisión de páginas web; impresión de textos y gráficos; envío y recibo de e-mail; grabación en disquette; impresión de fotografías; juegos en red; TV. cable y venta de accesorios y confiterías

A través de la observación se pudo constatar que los usuarios que visitan estos centros en su mayoría son jóvenes en edades comprendidas entre trece (13) y diecinueve (19) años aproximadamente los cuales solicitan con mayor frecuencia: visita de

páginas web, envío y recibo de e-mail, chat rooms, impresiones de texto, navegación telemática y digitalización de documentos.

6. Situación deseada

El FeniciousCyber es producto del trabajo conjunto entre la Escuela de Bibliotecología y Archivología y el Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información de LUZ (SERBILUZ) con la finalidad de establecer servicios y productos que satisfagan las demandas y requerimientos de información en los sectores educativos de básica, diversificada y universitaria. Con la creación de este telecentro académico se atenderán los patrones y normativas educacionales y de formación de básica diversificada y universitaria. En la dinámica de gestión del mismo se concibe la generación de los recursos necesarios para su autogestión. Esta iniciativa tiende a cubrir en áreas muy específicas, el servicio de información requerido por este segmento de usuarios

La inclinación actual de los servicios referenciales, es su transformación en servicios de información digital, tales como los telecentros, infocentros, y cybercafés, de esta manera, el FeniciousCyber posibilitará a los estudiantes de educación básica, diversificada y universitaria de la región zuliana, la consulta a fuentes de información organizadas en archivos electrónicos, incluyendo catálogos referenciales y una permanente investigación en las redes telemáticas

nacionales e internacionales ofertando productos y servicios con valor agregado acorde con los nuevos perfiles del usuario, apoyándose en las modernas tecnologías de información y comunicación.

Se prevé el monitoreo continuo de los recursos informacionales disponibles en las redes telemáticas, organizándolos y sistematizándolos para diseñar páginas web por especialidad. Igualmente el servicio ofrecerá atención personalizada, proyectándose intra y extrainstitucionalmente a través de la oferta de cursos y entrenamiento extensivo a estudiantes de la región zuliana.

Con base a lo antes indicado se pretende facilitar la obtención de información en función de las estrictas necesidades manifestadas por los sectores educativos mencionados, ofreciéndoles una amplia recopilación de recursos con valoración de su calidad que les permita ahorrar tiempo en la búsqueda de información en las redes, evitándoles realizar un rastreo exhaustivo por los innumerables buscadores existentes

En consecuencia, se ha contemplado la creación de un telecentro académico que recordará permanentemente a los incansables navegantes de la antigüedad: los Fenicios, ya que el mismo será denominado: FeniciousCyber. En esta nueva alternativa de servicio, que responderá a los requerimientos de los estudiantes que confrontan cotidianamente las exigencias de la sociedad del conocimiento, se prevé la conceptualiza-

ción y desarrollo de las siguientes alternativas informacionales:

- Internet: revisión de páginas web, listas de discusión, chat room, email, motores de búsqueda, recuperación de información, dial pad.
- Manejo de bases de datos On-line institucionales (Producción Intelectual de LUZ, Revistas Científicas editadas en LUZ y en la Región Zuliana, el Portal de la EBA-LUZ y el Portal El Zulia en el Tiempo) y extrainstitucionales.
- Consulta a torre de CD-ROM, DVD (Enciclopedias multimedias, materiales didácticos e índices entre otros).
- Digitalización de Documentos.
- Orientación telefónica (atención y asesoría a problemas confrontados por el usuario en la navegación telemática).
- Reproducción.
- Asesoramiento y entrenamiento (grupal y/o individualizado en el uso de fuentes informacionales en formato digital y navegación telemática).
- Servicio de Fax.

7. Estrategias

La inversión que se realice en función de optimizar el suministro de información especializada al sector educativo, le garantiza a cualquier país, incrementar sus niveles de excelencia (Ortega, 1993). Para garantizar la viabilidad del proyecto se ha pautado su desarrollo en tres etapas, a saber:

- **1era Etapa: Formulación.** En esta fase del proyecto, se realizaron varias actividades que permitieron la conceptualización del mismo, entre las cuales cabe destacar: arqueo bibliohemerográfico y navegación telemática en busca de información para sustentar el proyecto, entrevistas a expertos (para tal fin se diseñó un instrumento para capturar el conocimiento y experiencias vividas por ellos), visita a diferentes telecentros, cybercafé en el ámbito local y nacional, en estas visitas se aplicó la metodología de observación mediante participación y se realizó un estudio de los usuarios, igualmente se realizaron varias reuniones con el arquitecto e ingeniero de sistemas adscritos al proyecto, con la finalidad de realizar la planificación espacial del local asignado y determinar la plataforma tecnológica más idónea en atención a los servicios a desarrollar.
- **2da Etapa: Ejecución y Difusión.** En la misma se pauto el diseño, selección, compra e instalación de mobiliario y equipos. Para lograr una óptima difusión del servicio se planificaron diferentes estrategias comunicacionales, tales como: diseño de trípticos, página Web; artículos de prensa, campaña publicitaria dirigida a los estudiantes de básica y diversificada de la región zuliana entre otros.
- **3era Etapa Evaluación:** Se diseñaron y se definieron indicadores de gestión orientados a ponderar

la pertinencia, eficacia y efectividad del FeniciousCyber. Sin embargo, se deben realizar monitoreos permanentes que permitan conocer la opinión del usuario con relación a los servicios ofrecidos; la inducción y evaluación del personal debe ser una actividad continua y la inserción de nueva tecnología y/o reorientación de la existente debe ser asumida como prioridad en la dinámica de gestión del servicio (Ortega, E. 1993).

8. Resultados, beneficios e impactos

La información diagnóstica generada en el proyecto permitió, conocer las necesidades formativas e informativas de los usuarios que atenderá el telecentro FeniciousCyber. Así, el Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información (SERBILUZ) y la Escuela de Bibliotecología y Archivología de LUZ (EBA-LUZ) podrán:

Establecer: El perfil del usuario de educación básica, diversificada y universitaria, además de sus habilidades y destrezas tecnológicas

Instrumentar: Estrategias de mercadotecnia orientadas a lograr la satisfacción de las necesidades formativas e informativas de los estudiantes del sector de básica, diversificada y universitaria.

Orientar: A los estudiantes de básica, diversificada y universitaria sobre las diferentes tipologías documentales y/o alternativas informacionales, disponibles en las redes tele-

máticas nacionales e internacionales nacionales en sintonía con sus necesidades formativas e informativas.

Instruir: Al usuario en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas.

Consolidar: Políticas orientadas al mercadeo de la información al detectarse los usuarios potenciales y las estrategias comunicacionales a seguir.

Conocer: Los costos operacionales tangibles e intangibles con la finalidad de lograr la autosuficiencia del telecentro

Propiciar: Un rol diferente en el referencista - analista al enfocar sus actividades en la investigación de nuevas fuentes de información, en labores de indización, presentando de esta forma productos informacionales, selectivos, novedosos y actualizados; ofreciéndole al usuario nuevas estrategias de búsqueda, indicando las fuentes electrónicas más idóneas para la satisfacción de sus requerimientos informacionales (Ortega, E. 1999).

Establecer: Relaciones o convenios con el Ministerio de Educación, Centro Nacional de Tecnologías de Información y la Universidad para crear nuevos teleservicios en la región zuliana, para cumplir con lo establecido en el artículo 8 del decreto 825 de la Ley de Telecomunicaciones.

9. Criterios de éxito

Para la creación de este telecentro se asignó un espacio físico idóneo ubicado en la biblioteca central "Gral.

Rafael Urdaneta", específicamente, en el edificio administrativo de Serbiluz. En el mismo se instalará el mobiliario y plataforma tecnológica, para de esta manera atender a los patrones, normativas educacionales y de formación de los estudiantes de básica, diversificada y universitaria.

El conocimiento y experticia en el área de teleinformación del personal profesional de la Biblioteca Central "General Rafael Urdaneta" y docentes de la EBA-LUZ. Constituyen una garantía para la creación de los diferentes servicios previstos en el proyecto. Además, éstos han sido planificados con base a las demandas de los estudiantes de básica, diversificada y universitaria, estrategia ésta que redundará en un mejor posicionamiento de los servicios ofrecidos por Serbiluz.

En la ejecución y evaluación del proyecto estará involucrado el personal del servicio de información referencial de la Biblioteca Central General Rafael Urdaneta, el personal de la División de Extensión de la misma biblioteca y la Coordinación de Prácticas Profesionales de la Escuela de Bibliotecología y Archivología. Esta interacción de trabajo cooperativo garantiza el éxito y la fluidez en la ejecución y evaluación del proyecto, ya que se cuenta con la presencia activa de profesionales de la información, investigadores y tesis de la EBA-LUZ.

Referencias Bibliográficas

- ALBORNOZ, Y. y ARREAGA, M. (1998). Propuesta para la creación de un centro

- de información especializado en ciencia y tecnología en la Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología. Maracaibo: Escuela de Bibliotecología y Archivología. Universidad del Zulia. (Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Bibliotecología y Archivología. Tutora académica Mgs. Egla Ortega G.).
- BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTE "RÓMULO BETANCOURT" (2000). Disponible en <http://www.bnv.bib.ve/boton9.htm> (Consulta: Octubre, 10-2000).
- CISLER, (1998). Telecentros y bibliotecas. Nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones. [Http://www.home.inresearch.com/cisler/telecentroS](http://www.home.inresearch.com/cisler/telecentroS). (Consulta: julio, 06-2000).
- CENTRO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA INDUSTRIA (1998). Servicio de Información y Documentación Tecnológica SIDT- ASTIN. Disponible en: <http://www.sena-astin.edu.co/Sidtl2.htm> (Consulta diciembre, 5-1999).
- CENTRO DE INFORMACIÓN DIGITAL LA VICTORIA (2000). Estado Aragua. Disponible en: <http://www.elcid.org.ve>.
- FUNDACITE (1998) MERCYT. Servicio dirigido a los usuarios del sector de Ciencia y Tecnología (Tríptico).
- GÓMEZ R. /et al/ (1999). "Propuesta para la creación de un centro telemático" Artículo para ser publicado en la Revista Latinoamericana de Comunicación "Chasqui" Disponible en: <http://www.tele-centros.org/tele-mira.htm> (CONSULTA DICIEMBRE, 5-1999).
- GUTIÉRREZ, S. (1999). "Necesidades informativas de los médicos que laboran en el Municipio Maracaibo. Proyecto Biblioteca Central General Rafael Urdaneta. División de Extensión.
- _____ (2001). "Internet: ¿Quién la necesita en Venezuela? Disponible en <http://www.Saladeprensa.org>. (Consulta enero, 10-2002)
- GUTIÉRREZ, S. y PRIMERA, N. (1999). "Necesidades informativas de los egresados de LUZ que laboran en Maraven. Región zuliana" OPCIÓN N° 29.
- HACER SISTEMAS (1997). Alejandría para directores de servicios de información Alejandría una familia de productos para proveedores de información Teleinformación en Venezuela.
- HERNÁNDEZ, R. (1991). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- INFODIGITEL (1999). Servicio de Información Tecnológica para Profesionales. Disponible en: <http://www.digiteldoes.com/infordiaitel/eiemr>. (Consulta diciembre, 5-1999).
- MARTÍNEZ, J. (2000). "La biblioteca pública en la comunidad Iberoamericana". INFOLAC. 13(1).
- MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (2000). Infocentros. Caracas (Proyecto de creación de los Infocentros en Venezuela).
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (1990). Censo 90 en el Zulia. Caracas: Ministerio de Educación.
- MORILLO, N. (1995). Estadísticas de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central General Rafael Urdaneta. Informe. Maracaibo: SERBILUZ.
- ORTEGA, E. (1995). Internet en clase. Propuesta piloto. Maracaibo: Gobernación del Estado Zulia. Secretaría de Educación. Red de Bibliotecas Públicas.
- _____ (1993). Misión y políticas del Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información. Opinión de la dirección de SERBILUZ sobre los problemas más importantes confrontados por LUZ. Maracaibo: SERBILUZ.
- ORTEGA, E. /et al/. (1999). Propuesta para la creación de un servicio de informa-

ción digital para la Biblioteca Prof. Raúl Osorio Lazo. Facultad de Humanidades y Educación, Maracaibo: Escuela de Bibliotecología y Archivología. (Proyecto financiado por Fundadesarrollo).

ORTEGA, E. y SÁNCHEZ, A. (1993). "Proyección e integración del servicio referencial automatizado de la Biblioteca Central Gral. Rafael Urdaneta con los sectores académicos, industriales y gubernamentales. Maracaibo SERBILUZ (Proyecto financiado por el CONICIT).

RIVERA, E. (1997). Propuesta para la creación de un Servicio de Información Referencial en la Biblioteca Dr. Salvador de la Plaza-. Trabajo de Grado

para optar al título de Licenciado en Bibliotecología y Archivología. Tutora académica Profa. Eglá Ortega G. Maracaibo: Escuela de Bibliotecología y Archivología. La Universidad del Zulia.

SOMOS TELECENTROS (2000). Estado del arte de los telecentros en América Latina y el Caribe. www.telecentros.org/estarte/cap2-21.html (Consulta octubre, 08-2001).

VILLALOBOS, J. (2000). Informe estadístico del servicio de información referencial (SIR). Período ene-sept. Maracaibo.

TELECENTROS ASTURIAS (2000). Red de telecentros en Asturias. www.aetes.org/etrabajo/etrabindex-htm (Consulta octubre, 08-2001).