

CAPÍTULO IV

IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS EN EL CIDTEL

4.1 Introducción

En el actual mundo globalizado, se vive la “era Internet”. Este hecho no escapa a las unidades de información, las cuales hoy más que nunca deben estar preparadas para afrontar los cambios que se producen cada día en el manejo de la información.

4.2 Consultas y Préstamos Electrónicos

4.2.1 Descripción

Este servicio se concibió como una proyección del servicio de Consulta y Préstamo. Debido a que el CIDTEL es un centro especializado en electrónica y telecomunicaciones, era urgente y necesario innovar servicios haciéndolos más ágiles y atractivos para el usuario interno principalmente.

Por medio de la página web del Centro, se realiza una búsqueda de información, seleccionando una referencia para luego enviarla electrónicamente por medio de una opción para este caso. La persona encargada en el CIDTEL recibe el pedido y reserva el libro solicitado. De lo contrario -si es personal de INICTEL- enviará el material bibliográfico solicitado a la oficina en la que se encuentra laborando.

4.2.2 Objetivos

- Facilitar el acceso de los usuarios a la información que maneja el CIDTEL
- Mejorar la imagen del Centro como proveedor de información calificada

- Establecer vínculos permanentes con los clientes principales (usuarios internos)
- Manejo de datos estadísticos confiables y veraces
- Crear el sustento necesario para la adquisición de bibliografía y otros
- Atender a la totalidad de alumnos de Esutel e INICTEL
- Ahorro de gastos en licencias y generación de recursos económicos

4.2.3 Procedimiento

- Por medio de la página del CIDTEL y mediante una interfase elaborada por especialistas, las bases de datos son consultadas por los usuarios; éstos pueden revisar y evaluar la información, si es o no pertinente. Luego seleccionan la referencia y realizan su pedido.
- Una vez hecha la solicitud, el sistema automáticamente envía un mensaje a la persona destinada en recibirlo, quien procesa la información y separa la bibliografía que el usuario está pidiendo, y la entrega personalmente.
- Si el libro en cuestión no se encuentra habilitado, la persona indicada envía un mensaje electrónico al usuario indicándole el impedimento, quedando pendiente la solicitud hasta su devolución.

4.3 Búsquedas en Línea

4.3.1 Descripción

Servicio que se brinda a los alumnos de Esutel como ayuda en el desarrollo de sus clases. El personal del Centro facilita la búsqueda de información a los usuarios debido a la destreza que tiene en el manejo de las herramientas informáticas; por ello indica a

los alumnos sitios de interés relacionados a la búsqueda requerida, haciendo más fácil la ubicación de la referencia y en corto tiempo.

4.3.2 Objetivos

- Demostrar el apoyo que el CIDTEL cumple en la formación de los alumnos de Esutel principalmente
- Facilitar la interacción usuario-bibliotecólogo
- Estimular la función como referencista del personal del Centro

4.3.3 Procedimiento

- El usuario solicita al referencista de turno, quien realiza una corta revisión de la solicitud del alumno
- El personal del CIDTEL investiga en las fuentes usuales. Si encuentra la información la procesa y selecciona, para luego enviarla por medios electrónicos al usuario
- Si no ubica la referencia rápidamente, solicita el apoyo de uno de los especialistas (ingenieros), quien lo orienta en su búsqueda y desarrollo de la tarea

4.4 Foro del CIDTEL

4.4.1 Descripción

Los foros electrónicos son plataformas que apoyan la comunicación interactiva de los usuarios.

El Foro del CIDTEL es una herramienta que ayuda en la difusión de los servicios que brinda el Centro; en el se traducen expresiones y consultas de alumnos y personas

ligadas al sector de las telecomunicaciones.

El manejo del Foro está basado en una plataforma gratuita (Any Board) y ha sido desarrollado en el sistema operativo Linux.

El administrador del Foro es un profesional bibliotecólogo.

4.4.2 Objetivos

- Servir como medio de difusión de los servicios del CIDTEL
- Estimular la participación de los usuarios internos y alumnos del INICTEL y Esutel
- Presentar una plataforma que apoye los servicios educativos que el Centro brinda (comunicados y cursos)
- Permitir la participación de otros centros, instituciones y especialistas que deseen contar con un medio de difusión para sus proyectos
- Crear foros de apoyo para los docentes, con el propósito de seguir la metodología empleada por los mismos, para orientar eficientemente a los alumnos en sus solicitudes de información

4.4.3 Procedimiento y desarrollo

El administrador del foro es la persona encargada de revisar diariamente el ingreso de artículos, comentarios y solicitudes. De la misma manera es quien tiene todos los atributos para eliminar cualquier tema que no corresponde a los intereses del foro.

Cualquier persona que desee participar puede ubicar fácilmente el tema sobre el cual desea debatir ú opinar. Tiene posibilidades de enviar comentarios, responder mensajes y también de editarlos.

4.5 Entrenamiento Internet

4.5.1 Descripción

Este servicio tiene como finalidad, enseñar el uso del manejo de las bases de datos del CIDTEL por medio del Internet, búsquedas especializadas y correo electrónico. Los alumnos de INICTEL y Esutel acceden a este servicio por medio de cabinas Internet instaladas en los ambientes del CIDTEL.

Estas tareas son cumplidas por el personal del CIDTEL (asistentes), quienes entrenan a los alumnos en el manejo de archivos, envíos y recepción de los mismos.

4.5.2 Objetivos

- Brindar servicios de asistencia en labores informáticas básicas, a los alumnos de Esutel principalmente
- Demostrar la función de apoyo y soporte en la formación educativa del alumnado de INICTEL
- Profundizar los conocimientos del personal asistente del Centro, en el manejo de nuevos sistemas operativos, a la vez que realizan la misma función con los alumnos.

4.5.3 Procedimiento

- El usuario es registrado por un asistente, quien le destina un determinado equipo. Para este efecto el alumno debe contar con el permiso correspondiente (carné CIDTEL).
- El asistente controla el servicio que brinda al alumno y lo apoya en sus consultas y dudas, si las tuviera.

- Lleva un registro estadístico del alumno, su permanencia, páginas que visita y tiempo de uso.

4.6 Publicaciones Electrónicas

4.6.1 Descripción

Publicaciones con la función específica de difundir los servicios que presta el Centro. Mediante el uso de Internet, los envíos son fáciles y de mayor alcance de usuarios.

4.6.1.1 Boletín

Se inició la difusión del boletín electrónico “Novedades del CIDTEL”, el cual tenía como función principal compilar la información que se enviaba a través de las alertas informativas especializadas. La realización de esta tarea contó con el asesoramiento y entrenamiento de la División de Informática del INICTEL.

Con la publicación de este boletín, se estimuló la participación de los ingenieros electrónicos en el desarrollo de artículos técnicos de interés.

De la misma manera se consideró conveniente incluir información relevante y recibida de otros centros, con el propósito de compilar mayor información de interés para los usuarios del Sector.

4.6.1.2 Resúmenes de Prensa

Se iniciaron como un servicio personalizado a la Alta Dirección para luego difundirse a toda la institución.

Su función es la de brindar información diaria de los acontecimientos relacionados a las telecomunicaciones y artículos de interés, a nivel nacional e internacional.

4.6.2 Objetivos

- Difundir los servicios del CIDTEL
- Fomentar la participación del personal interno en la redacción de artículos técnicos
- Convertir el boletín en una plataforma institucional que difunda una buena imagen institucional
- Demostrar la capacidad del CIDTEL en el manejo de la imagen institucional
- Manejo de datos estadísticos confiables y veraces

4.6.3 Desarrollo

Para la elaboración de las publicaciones del CIDTEL, se debió preparar a personal bibliotecólogo entrenándolo en el uso de sistemas operativos y manejo de editor de páginas web (software).

Con esta nueva herramienta se pudo aplicar criterios bibliotecarios en la presentación y manejo de las publicaciones, y permitir enlaces con otras instituciones afines; transmitirlo por red a otros centros y personas interesadas.

4.7 Librería

4.7.1 Descripción

Esta actividad incluye las ventas de libros editados por la institución, la distribución de los mismos para los alumnos, y las solicitudes de fotocopias.

4.7.2 Objetivos

- Atender los requerimientos de los alumnos

- Generar recursos económicos que apoyen la gestión del Centro
- Control estadístico diario, semanal y mensual de las ventas y demanda de libros

4.7.3 Edición de Textos

El trabajo que se realiza es de supervisión y control de material a editarse o compilarse. Mediante modelos indicados por el Centro se está normalizando la entrada de libros y separatas que se distribuyen a los alumnos.

Del mismo modo esta ha sido una medida que permite conocer todo el material bibliográfico que se elabora para el desarrollo de los cursos en la institución.

4.7.4 Distribución y venta de textos

Se realizan ventas de textos editados por la institución; el Centro es el responsable de gestionar la edición de los ejemplares para su distribución, y cuando el caso lo amerite, coordinar la realización para que se imprima externamente.

4.7.5 Digitalización de Artículos y Fotografías

Contempla la digitalización y edición de artículos y fotos mediante un escáner. Igualmente, impresiones de búsquedas en Internet, edición de trabajos monográficos y otros.