

Gestió d'unitats i serveis d'informació

Adela Alòs Moner
Josep Cobarsí Morales
Adelaida Ferrer Torrens
Candela Ollé i Castellà

PID_00159348

Material docent de la UOC



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu


Adela Alòs Moner

Diplomada en Biblioteconomia i Documentació per la Universitat de Barcelona. Ha fet cursos d'especialització a Part (INA) i a la Universitat Pompeu Fabra. Ha estat coordinadora de l'àmbit de gestió del màster d'Informació de la Universitat Carlos III de Madrid i del curs de postgrau de la Societat Espanyola de Documentació i Informació Científica. Direcció Internet de l'Ajuntament de Barcelona.


Josep Cobarsí Morales

Enginyer de Telecomunicacions per la Universitat Politècnica de Catalunya i doctor en Organització d'Empreses per la Universitat de Girona. Funcionari en excedència del Servei de Biblioteques de la Universitat de Girona. Actualment és professor de la Universitat Oberta de Catalunya i director del grau d'Informació i Documentació, i integrant del grup de recerca Knowledge and Information Management in Organizations de la Universitat Oberta de Catalunya. Els seus àmbits de recerca són els sistemes d'informació universitaris, la gestió estratègica de la informació, el comportament informacional i les xarxes socials.


Adelaida Ferrer Torrens

Llicenciada en Documentació per la Universitat Carlos III de Madrid. Cap de Descripció del CRAI de la Universitat de Barcelona. Professora associada de la Universitat de Barcelona i consultora de la UOC.


Candela Ollé i Castellà

Doctora en Documentació per la Universitat de Barcelona i llicenciada en Periodisme per la Universitat Autònoma de Barcelona. Professora dels Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació de la UOC i membre del grup de recerca i-VIU de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. La seva línia principal de recerca s'ha centrat a analitzar el comportament dels usuaris en l'ús de les revistes electròniques.

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats pels professors: Josep Cobarsí Morales, Candela Ollé i Castellà (2011)

Primera edició: setembre 2011

© Adela Alòs Moner, Josep Cobarsí Morales, Adelaida Ferrer Torrens, Candela Ollé i Castellà

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2011

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Eureka Media, SL

Dipòsit legal: B-25-042-2011

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.

Introducció

La disposició adequada de productes i serveis informacionals té una importància creixent en els contextos organitzatius i socials. Les unitats organitzatives que se n'ocupen s'anomenen *unitats d'informació*.

Una sèrie de tendències han afectat aquestes unitats en els darrers anys, entre les quals cal destacar la digitalització creixent de productes i serveis, una major connexió amb un entorn organitzatiu i social més complex, i un paper més actiu i exigent dels usuaris.

Les funcions i tipologies d'aquestes unitats s'han diversificat, més enllà del seu paper tradicional de suport dins l'organització o entorn social on actuen. De manera que a dia d'avui un ampli ventall d'unitats d'informació (amb denominacions cada cop més diverses) tenen un paper creixent en el context on actuen per tal d'assegurar la qualitat, facilitar la gestió del coneixement i assegurar la continuïtat davant canvis i altres eventualitats.

Els continguts estan agrupats en cinc blocs, cadascun dels quals incorpora materials complementaris, ja siguin lectures o enllaços, per poder aprofundir segons la curiositat i interès de l'estudiant. A la part final dels mòduls respectius trobareu uns exercicis d'autoavaluació molt recomanables de treballar en el procés per a assolir els coneixements i les competències.

En alguns casos farem esment de conceptes d'assignatures d'aquest grau que són prerequisits per a cursar aquesta assignatura, com ara *Introducció a la informació i la documentació* i *Introducció a l'empresa*.

Objectius

L'estudi d'aquests materials us ajudarà a assolir els objectius següents:

- 1.** Copsar les especificitats de la gestió de productes, serveis i unitats d'informació.
- 2.** Conèixer els aspectes clau per a dissenyar i implementar un producte o servei d'informació.
- 3.** Incorporar l'orientació a la qualitat i el compliment de la normativa legal com a aspectes intrínsecs de la gestió.
- 4.** Incorporar la gestió de crisi com a aspecte que cal tenir en compte.
- 5.** Alinear l'activitat de la unitat d'informació amb les necessitats i les expectatives dels usuaris i els clients.

Continguts

Mòdul didàctic 1

Introducció a la gestió d'unitats i serveis d'informació

Josep Cobarsí Morales i Candela Ollé i Castellà

1. Organitzacions i informació
2. Productes i serveis informacionals
3. Els usuaris i els clients
4. Les unitats d'informació
5. Aspectes clau de la gestió d'unitats d'informació

Mòdul didàctic 2

Planificació de serveis

Adela Alòs Moner i Adelaida Ferrer Torrens

1. Els beneficis de la planificació de serveis
2. Anàlisi de l'entorn i del servei
3. La visió, la missió i els objectius del servei
4. El pla estratègic i la seva execució
5. Gestió per objectius

Mòdul didàctic 3

Màrqueting de serveis

Adela Alòs Moner i Adelaida Ferrer Torrens

1. El màrqueting
2. El mercat. Anàlisi de les necessitats d'informació
3. Els productes
4. La promoció i la comunicació dels serveis i productes
5. La comunicació
6. El màrqueting mix d'un producte o servei

Mòdul didàctic 4

Avaluació de serveis

Adela Alòs Moner i Adelaida Ferrer Torrens

1. La importància d'avaluar el servei
2. Mètodes i tècniques d'avaluació
3. Models d'avaluació

