

Módulo: Bibliotecas	Materia:
Asignatura: productos y servicios bibliotecarios	

Denominación de la Asignatura: productos y servicios bibliotecarios	Créditos ECTS: 4,5 Carácter: Obligatorio
Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios Semestral	

Objetivos de la Asignatura

El curso ofrece una panorámica de la evolución de las Tecnologías de la Información (TI), los

Sistemas de Información (SI) y su impacto en los servicios que ofrecen las bibliotecas. Se pretende que el alumno extraiga una visión integrada que le permita comprender los nuevos factores que guían la toma de decisiones en el ámbito de los productos y servicios novedosos.

Los principales objetivos del curso son los siguientes:

- Identificar y diferenciar los elementos clave de los SI, tales como aplicaciones, arquitectura e infraestructura aplicada a productos y servicios.
- Comprender la naturaleza e impacto de las tecnologías en la mejora de los servicios y su calidad final.
- Entender cuestiones claves de la gestión de los servicios y productos de información, por ejemplo la planificación, organización, desarrollo, implantación y control de los mismos.
- Explorar el papel de los servicios y productos bibliotecarios en la obtención de una ventaja competitiva en las organizaciones fidelizando a los usuarios.
- Analizar las tendencias actuales y futuras de los SI/TI, y comprender las implicaciones de estas tendencias en las bibliotecas y centros de documentación.

Actividades Formativas

La metodología será participativa, interactiva e inductiva, basándose en conferencias teóricas proporcionadas por el profesor, lecturas, trabajos en equipo, presentaciones de los alumnos y debates de los que se extraerán las conclusiones.

Sistemas de Evaluación

- Participación: 10%
- Examen: 70%
- Actividades Académicas Dirigidas: 20%
-

Breve Descripción de Contenidos - Programa

1. Sistemas de Información y Negocios

- Introducción al curso
- Introducción a los sistemas de información y la economía digital
- Datos, información y sistemas de información
- El concepto de sistemas de información desde la perspectiva del servicio de calidad en las bibliotecas.

Lecturas:

Definición de sistemas de información.

http://es.wikipedia.org/wiki/Sistemas_de_informacion

Multimedia:

Video: Information Revolution.

<http://www.youtube.com/watch?v=-4CV05HyAbM&feature=channel>

Video: Microsoft 2019 Vision. <http://www.youtube.com/watch?v=DQdGvfV4WnU>

2. Los nuevos entornos del mercado global del siglo XXI (Conferencia)

La sesión se centrará en la discusión de los diferentes cambios que se ha producido en el entorno macroeconómico, las tendencias de los consumidores y el perfil de los nuevos usuarios de bibliotecas y centros de documentación, donde la generación del “low cost” cobra una dimensión especial y donde las estrategias de orientación al cliente y de fidelización de usuario se convierten en necesarias.

3. ¿Cuánta Tecnología Necesitamos para mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios?

- Diferentes tipos de sistemas de información aplicabilidades a las bibliotecas y centros de documentación. Tendencias
- Ventajas competitivas con SI/TI

Lecturas:

Investing in IT That Makes a Competitive Difference. A. McAfee, E. Brynjolfsson, Harvard Business Review, July-August 2008

4. Internet y Tecnologías de la Web

- Evolución de Internet
- De la Web 2.0 a Social media

Lecturas:

Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. A. M. Kaplan, M. Haenlein. (Business Horizons, Volume 53, Issue 1, January-February 2010)

Multimedia:

Video: Warriors of the Net. <http://www.youtube.com/watch?v=2kezQTo57yM>

5. El plan de Comunicación integrada (Conferencia)

- En la actualidad existen dos mundos que tenemos que ser capaces de combinar el mundo tradicional y el mundo virtual, de tal forma que debemos plantear el mix de medios más adecuado a este nuevo entorno, para ello se revisará cómo se establece un plan de medios para poder cubrir ambos targets.

6. La documentación como modelo de negocio electrónico

- Negocios electrónicos y comercio electrónico versados en productos y servicios documentales
- Ejemplos de modelos de negocios en la Web usados en la vida real
- Discusión del informe: “Modelos de negocios innovativos en la Web”

Lecturas

Business Models on the Web: <http://digitalenterprise.org/models/models.html>

7. Seguridad y Riesgos

- Tecnologías de seguridad (cortadores de fuego, criptografía, firmas digitales, redes virtuales privadas, etc.)

- Impacto de la seguridad informática en los productos y servicios ofrecidos por las unidades de información y documentación
- Aspectos de seguridad desde el punto de vista legal, organizacional y ético

Lecturas:

El mito de la seguridad informática. R. D. Austin, C. A. R. Darby. Harvard Deusto Business Review, enero 2004.

Poor IT security to blame in Société Générale fraud. Inforworld online edition, February 2008.

<http://www.inforworld.com/d/security-central/poor-it-security-blame-in-societe-generale-fraud-559>

8. Estrategias de Fidelización

- Se revisarán los conceptos clave de la implantación de una estrategia de fidelización de usuarios a nuestros servicios y productos, comenzando por el entendimiento del concepto de la fidelización y sus implicaciones para concluir con el proceso de implantación en la institución.

Bibliografía Básica

- Canales de comercialización. Stern y El-Ansary. Prentice Hall
- La Empresa Virtual. Félix Cuesta. Ed. McGraw-Hill
- Fidelización...un paso más allá de la retención. Félix Cuesta. Ed. McGraw-Hill
- Cambio de paradigmas empresariales. D. Tapscott y Art Caston Ed. McGraw-Hill
- El generador de illusion. Félix Cuesta. Ed. Urano
- Management Information Systems. J. A. O'Brien, G. M. Marakas. McGraw-Hill International Edition, 2009.

Existen varias páginas Web dedicadas a describir conceptos y la terminología usada en las clases. Las siguientes páginas Web est n dedicadas a IT o posee secciones tratando el tema:

- <http://www.pcwebopedia.com/>
- <http://www.techweb.com/encyclopedia/>
- <http://www.wikipedia.com>
- http://dir.yahoo.com/Computers_and_Internet/Dictionaryes/

Bibliografía complementaria.