Załącznik nr 4 do Zarządzenia Nr RD/Z.0201-……..…………..

# KARTA KURSU

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa | Ocena usług informacyjnych |
| Nazwa w j. ang. | Evaluation of information services |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Koordynator | dr Beata Langer | Zespół dydaktyczny |
| dr Beata Langer |
| Punktacja ECTS\* | 2 |

## Opis kursu (cele kształcenia)

|  |
| --- |
| Celem kursu jest uświadomienie studentom, że skuteczne narzędzia zarządzania są dziś niezbędne we współcześnie funkcjonujących na rynku firmach, a pomiar jakości usług informacyjnych w instytucjach/firmach gromadzących i upowszechniających informację jest jednym z ważniejszych środków wykorzystywanych do osiągnięcia lepszej efektywności zarządzania informacją. Kurs ma na celu wprowadzenie teoretyczne studentów w zagadnienia zarządzania jakością usług oraz ich oceną, a także wykształcenie podstawowych umiejętności praktycznych do oceny jakości usług informacyjnych. |

## Warunki wstępne

|  |  |
| --- | --- |
| Wiedza | Znajomość zbioru procesów i praktyk, które mają na celu gromadzenie, organizowanie, przechowywanie, udostępnianie i wykorzystywanie wiedzy |
| Umiejętności | Umiejętność samodzielnej, krytycznej oceny działalności wybranej organizacji |
| Kursy | - |

## Efekty uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wiedza | Efekt kształcenia dla kursu | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| W01. Student posiada podstawową wiedzę z zakresu badań nad użytkownikami informacji. Prawidłowo interpretuje wyniki badań usług informacyjnych, rozróżnia i potrafi scharakteryzować rodzaje użytkowników informacji oraz ich potrzeby informacyjne. | K1\_W01; K1\_W02 |
| W02. Student posiada podstawową wiedzę z zakresu badań nad użytkownikami informacji. Prawidłowo interpretuje wyniki badań usług informacyjnych, rozróżnia i potrafi scharakteryzować rodzaje użytkowników informacji oraz ich potrzeby informacyjne. | K1\_W02 |
| W03. Posiada uporządkowaną wiedzę z zakresu organizacji i zarządzania informacją jak również z zakresu oceny usług informacyjnych oraz posiada podstawowe wiadomości  o nadawcy przekazu, odbiorcy i efektach procesu komunikowania. | K1\_W02 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Umiejętności | Efekt kształcenia dla kursu | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| U01. Potrafi formułować i analizować podstawowe problemy badawcze z zakresu oceny usług informacyjnych oraz samodzielnie dobiera metody i narzędzia służące przeprowadzeniu badań oceny jakości usług informacyjnych oferowanych użytkownikowi. | K1\_U01 |
| U02. Wie jak prawidłowo opracowywać ankiety badające jakość usług informacyjnych oraz potrafi przeprowadzić analizę uzyskanych wyników. | K1\_U03 |
| U03. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kompetencje społeczne | Efekt kształcenia dla kursu | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| K01. Posiada i rozumie potrzebę kształcenia permanentnego w zakresie badań nad oceną usług informacyjnych oraz samodzielnego zdobywania wiedzy jako warunku powodzenia na rynku pracy. | K1\_K01 |
| K02. Student ma świadomość wagi refleksji etycznej związanej z odpowiedzialnością za tworzenie i upowszechnianie oraz ocenę informacji. | K1\_K02 |
| K03. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organizacja | | | | | | | |
| Forma zajęć | Wykład (W) | Ćwiczenia w grupach | | | | | |
| A | K | L | S | P | E |
| Liczba godzin | 10 |  |  | 15 |  |  |  |

## Opis metod prowadzenia zajęć

|  |
| --- |
| Wykłady: przedstawienie wiadomości teoretycznych – prezentacje multimedialne, metoda opisowa i analizy problemu, konwersatorium problemowe.  Ćwiczenia: zajęcia prowadzone stacjonarnie. Elementy zajęć (zadania i testy) zamieszczane na platformie TEAMS lub/oraz Moodle. W uzasadnionym przypadku przedmiot może być również prowadzony w czasie synchronicznym na platformie TEAMS lub/oraz Moodle. Podstawowymi metodami stosowanymi w trakcie zajęć są: praca laboratoryjna przy komputerze związana z wykonywaniem konkretnych zadań, dyskusja, analiza, prezentacja. Każde zadanie ma określoną liczbę godzin pracy własnej studenta. W trakcie zajęć efekty sprawdzane mogą być poprzez testy (kolokwia), realizację zadań grupowych, czy projektów indywidualnych. |

## Formy sprawdzania efektów uczenia się

|  |  |
| --- | --- |
| Efekt kierunkowy | Formy sprawdzania |
| W01 | Praca laboratoryjna, Egzamin pisemny |
| W02 | Praca laboratoryjna, Projekt indywidualny, Egzamin pisemny |
| W03 | Praca laboratoryjna, Egzamin pisemny |
| U01 | Praca laboratoryjna |
| U02 | Praca laboratoryjna |
| U03 |  |
| K01 | Praca laboratoryjna, Projekt indywidualny |
| K02 | Praca laboratoryjna |
| K03 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Sposób zaliczenia | Egzamin |

|  |  |
| --- | --- |
| Kryteria oceny | Warunkiem zaliczenia laboratorium jest zaliczenie zadań przygotowanych na platformie TEAMS i/lub Moodle, czynny udział w dyskusji podczas zajęć. Zaliczenie ewentualnych testów/kolokwiów sprawdzających wiedzę. Realizacja projektu indywidualnego/zadań cząstkowych wskazanych przez prowadzącego.  Wykłady: obecność oraz aktywny udział w wykładach (dyskusja).  Egzamin: test pisemny tradycyjny lub na platformie TEAMS/Moodle. Ocena według podanej punktacji, ze wskazaniem, że minimum zaliczenia to uzyskanie 65%. Warunek dopuszczenia do egzaminu: zaliczone ćwiczenia oraz wykłady. |

## Treści merytoryczne (wykaz tematów)

|  |
| --- |
| **Wykład**  1-4. Treść i zakres pojęcia usługi, podstawowe cechy usług, usługa wg klasyfikacji, oznakowanie usług, promocja usług. Klasyfikacja usług według Polskiej Klasyfikacji Działalności. Specyfika działalności o charakterze usługowym, marketing usług, przyczyny rozwoju nowych usług. Marka w usługach. Jakość świadczonych usług. Metody mierzenia jakości usług.  5-6. Benchmarking i Servqual jako metody zarządzania, które służą również ocenie jakości informacyjnej.  7-8. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w sferze usług informacyjnych. Model wprowadzania TQM do placówek informacyjnych. Walory stosowania TQM w instytucjach kultury.  9-10. Kaizen jako metoda poprawy jakości i oceny pracy w instytucji kultury. |

|  |
| --- |
| **Ćwiczenia**  1-2. Wprowadzenie, zapoznanie z zasadami zaliczenia (obecności oraz praca zaliczeniowa w postaci przeprowadzonej ankiety lub opcjonalnie kolokwium zaliczeniowe). Informacja o literaturze obowiązkowej, krótkie wprowadzenie do tworzenia analizy SWOT, praca indywidualna nad analizą SWOT znanej studentom instytucji krakowskiej.  3-4. Metody badania usług informacyjnych: jakościowe, ilościowe i hybrydowe. Narzędzia w statystyce instytucji zarządzających informacjami. Metody pomiaru jakości usług informacyjnych: Servqual, Servpref, Rather, metoda Hernona i Altman.  5-6. Badania użytkowników informacji elektronicznej, sposoby badania użytkowników w sieci: eye-tracking, badania fokusowe, opinie ekspertów. Zalety i wady badań użytkowników informacji elektronicznej.  7-8. Ocena czytelności informacji prezentowanych w sieci przez portale informacyjne lub instytucje kultury z wykorzystaniem automatycznych metod mierzenia. Raport z badań własnych.  9-10. Kryteria oceny jakości informacji fachowych serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie, ocena jakości informacji zgodnie ze schematem, wnioskowanie.  11-12. Mierzenie jakości: zalecenia do pomiaru wykonania zadań w przedsiębiorstwach: proces pomiaru, wydajność, lista wskaźników, struktura wskaźników wykonania zadań.  13-15. Wskaźniki wykonania zadań: penetracja rynku, godziny otwarcia w porównaniu z oczekiwaniami, ekspercka lista kontrolna. |

## Wykaz literatury podstawowej

|  |
| --- |
| 1. Bednarek-Michalska B.: Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych w Internecie. „EBIB” 2002, nr 31: http://www.ebib.pl/2002/31/michalska.php  2. Chrąchol U., Peszko K.: Jakość usług i metody jej pomiaru. „Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Problemy zarządzania, finansów i marketingu” 2015, nr 850, s. 33-43: http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.ekon-element-000171366361  3. Drapińska A.: Nowe trendy i kierunki badań w marketingu usług. „Handel wewnętrzny” 2018, 3(374), s. 118-126: online  4. Gabryelewicz I., Gawłowicz P., Sadłowska-Wrzesińska J.: Kaizen jako skuteczna metoda wspomagająca efektywne zarządzanie przedsiębiorstwem, „Problemy Profesjologii” 2015, nr 2, s. 139-148: http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-f1c41974-ba41-4603-85bd-a0725ba0b6e0  5. Gilmore A.: Usługi: marketing i zarządzanie. Warszawa 2006.  6. Głowacka E.: Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w sferze usług biblioteczno-informacyjnych, „EBIB”, 2000, nr 7: http://www.ebib.pl/biuletyn-ebib/16/a.php?glowacka  7. Głowacka E.: Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej. Toruń 2000.  8. Głowacka E.: Wprowadzenie w QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych, „EBIB” 2002, nr 1: http://www.ebib.pl/2002/30/glowacka.php  9. Huczek M.: Marketing organizacji non-profit. Sosnowiec 2003.  10. Sobielga J.: Czynniki kształtujące zachowania informacyjne oraz ich wpływ na ocenę usług bibliotecznych. Badania Biblioteki Głównej Politechniki Świętokrzyskiej. „Zarządzanie biblioteką” 2019, nr 1 (11): https://czasopisma.bg.ug.edu.pl/index.php/ZB/article/view/4687  11. Stoma M.: Modele i metody pomiaru jakości usług. Lublin 2012: https://www.researchgate.net/profile/Monika-Stoma/publication/292973180\_Modele\_i\_metody\_pomiaru\_jakosci\_uslug/links/56b3197908ae795dd5c7f91a/Modele-i-metody-pomiaru-jakosci-uslug.pdf  12. Wójcik M.: Typologia współczesnych usług informacyjnych. „Przegląd Biblioteczny” 2015 z. 4, s. 563-578: http://bbc.uw.edu.pl/Content/2872/p2015\_4\_04.pdf  13. Dąbrowska A., Janoś-Kresło M., Wódkowski A.: E-usługi a społeczeństwo informacyjne. Warszawa, 2009. |

## Wykaz literatury uzupełniającej

|  |
| --- |
| 1. Batko K., Bilewicz G.: E-usługi w biznesie i administracji publicznej. „Studia Ekonomiczne” 2013, 136, s. 47-63: https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-3a9ab34b-a4ef-4a17-bc47-cb06e78c9794  2. Derfert-Wolf L.: Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź - światowe trendy i doświadczenia bibliotek. Biuletyn EBIB, 2006, n. 1/71: http://eprints.rclis.org/7134/  3. Dietrich M.: Modele zarządzania jakością: http://semafor.euke.sk/zbornik2007/pdf/dietrich2.pdf  4. Dziadkowiec J.: Wybrane metody badania i oceny jakości usług. „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej”. Kraków 2006, z. 77, s. 23-35.  5. Fedoryszyn A. (red.): Jakość i innowacyjność w funkcjonowaniu organizacji oraz nowe rozwiązania w procesach wytwarzania. Kraków 2015.  6. Iwaszkiewicz-Rak B., Rak A.: Marka w usługach rekreacyjnych: znaczenie i kształtowanie. „Marketing i Zarządzanie” 2016, nr. 1 (42), s. 231-241: https://bazhum.muzhp.pl/media/files/Marketing\_i\_Zarzadzanie\_(d\_Problemy\_Zarzadzania\_Finansow\_i\_Marketingu)/Marketing\_i\_Zarzadzanie\_(d\_Problemy\_Zarzadzania\_Finansow\_i\_Marketingu)-r2016-t-n1\_(42)/Marketing\_i\_Zarzadzanie\_(d\_Problemy\_Zarzadzania\_Finansow\_i\_Marketingu)-r2016-t-n1\_(42)-s231-241/Marketing\_i\_Zarzadzanie\_(d\_Problemy\_Zarzadzania\_Finansow\_i\_Marketingu)-r2016-t-n1\_(42)-s231-241.pdf  7. Jeż R., Konieczko A., Kwiatkowska M.: Jakość usług informacyjnych biblioteki akadamieckiej jako ważny element gospodarki opartej na wiedzy W: T. Piestrzyński, J. Jerzyk-Wojtecka (red.), Biblioteka w społeczeństwie wiedzy. Informacja, edukacja, profesjonalizm, 2015, 33-44. DOI: http://dx.doi.org/10.18778/8088-191-4.03  8. Kowalska M.: Analiza porównawcza jakości serwisów WWW bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego. „ Folia Toruniensia” 2008, t. 8: https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/423/WWW.pdf?sequence=1  9. Pindlowa W.: Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej. „EBIB” 2002, nr 2: https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/65701/pindlowa\_jakosc\_uslug\_informacyjnych\_2002.pdf?sequence=1&isAllowed=y  10. Sapa R.: W poszukiwaniu kryteriów oceny serwisów www bibliotek akademickich, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2004, nr 3-4.  11. Szymański G., Innowacje marketingowe w sektorze e-commerce. Łodź, 2013.  12. Wolny R.: E-usługi jako przedmiot badań ekonomicznych. „Ekonomiczne Problemy Usług” 2012, nr 95, s. 77-89: https://bazhum.muzhp.pl/media/files/Ekonomiczne\_Problemy\_Uslug/Ekonomiczne\_Problemy\_Uslug-r2012-t-n95/Ekonomiczne\_Problemy\_Uslug-r2012-t-n95-s77-89/Ekonomiczne\_Problemy\_Uslug-r2012-t-n95-s77-89.pdf |

## Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Liczba godzin w kontakcie z prowadzącymi | Wykład | 10 |
| Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.) | 15 |
| Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym | 10 |
| Liczba godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi | Lektura w ramach przygotowania do zajęć | 10 |
| Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu | 5 |
| Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie) | 0 |
| Przygotowanie do egzaminu/zaliczenia | 10 |
| Ogółem bilans czasu pracy | | 60 |
| Liczba punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika | | 2 |