

“GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS: UNA HERRAMIENTA PARA CONOCER AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA” **(TELEFORMACIÓN)**

DIRECCIÓN: Antonio Tomás Bustamante Rodríguez. Asociación Andaluza de Bibliotecarios

DOCENTE: Gregorio García Reche. Universidad de Málaga. Biblioteca

FECHAS: del 07 al 22 de mayo de 2014.

NÚMERO DE PLAZAS: 30

NÚMERO DE HORAS CERTIFICADAS: 20 horas

CONTENIDO:

Partimos del principio de que “de los errores también se aprende” para determinar que las quejas de los usuarios son elementos esenciales para detectar esos errores, como primer paso para corregirlos.

Integrar las quejas, junto a las sugerencias, en el sistema de gestión (de la calidad) tiene una gran importancia para conocer las áreas de mejora (debilidades) que puede tener la biblioteca. Si en esa gestión incorporamos además las felicitaciones, tendremos un elemento adicional para descubrir las fortalezas. Ambas cuestiones, como es sabido, son la base de la evaluación y de la mejora continua, sobre todo porque se ha de tener en cuenta que los modelos de calidad le otorgan mayor relevancia a la opinión y percepción del usuario que a otros parámetros de rendimiento.

Aparte, como mecanismo de comunicación, la gestión de las quejas repercute en un mayor contacto y acercamiento con el usuario, permite conocerlo mejor, así como incrementar su satisfacción si se solucionan de forma correcta.

El curso se centra en analizar las claves de estos elementos y en cómo utilizarlas para impulsar la biblioteca, en revisar la normativa, directrices y recomendaciones sobre su gestión, orientar hacia la toma de decisiones basada en resultados, etc., todo ello con una visión de aplicación práctica.

TEMÁS:

1. Algunas claves sobre las quejas.
2. Normativa y directrices.
3. Procedimientos.
4. Estrategia de la biblioteca en la resolución de quejas.
5. Datos para la toma de decisiones. Las quejas como oportunidades de mejora.
6. Aplicaciones prácticas.

METODOLOGÍA:

Se facilitará el acceso unos días antes del comienzo del curso, para que el alumno pueda registrarse en la plataforma virtual y familiarizarse con su funcionamiento.

El curso se compone de varios módulos de contenidos, a los cuales se irá dando acceso de forma escalonada, siendo obligatorio completar las actividades de cada uno antes de pasar al siguiente, ya que los contenidos de cada uno, así como su aplicación práctica en una biblioteca, están basados en los anteriores.

El curso tiene un enfoque práctico, por lo que la participación es imprescindible. Se pretende una interacción tutor-alumnos máxima, por lo que la intervención en los foros y otros medios será básica para la realización de este curso.

Las sesiones de formación están diseñadas para que el tiempo de dedicación diario estimado sea de unas dos horas aproximadamente, contando con todas las actividades posibles a realizar.

El profesor establecerá tutorías online para responder a cuantas dudas o preguntas deseen plantear los alumnos. También serán atendidas a través del correo de la plataforma.

EVALUACIÓN:

Se evaluará el grado de seguimiento y participación de los alumnos durante el desarrollo del curso on-line, según los criterios establecidos a tal efecto por el profesor/director. Se establecerá un cómputo de horas a través de la plataforma virtual, siendo mínimo el haber trabajado 20 horas, para la obtención del certificado del curso.

MATRÍCULA Y ADMISIÓN:

La admisión se realizará por riguroso orden de ingreso y envío a la sede de la AAB (Apartado de Correos 20024. C.P. 29080 – MÁLAGA o aab@aab.es) del copia del resguardo bancario y ficha de inscripción. El coste de la matricula será de 130 euros y de 110 euros para los socios de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. El ingreso de la matrícula debe efectuarse en la cuenta corriente de UNICAJA nº IBAN ES34 2103 0147 32 0030000915, de la AAB. A posteriori la AAB se pondrá en contacto vía email con todos los inscritos para facilitarles las pautas técnicas y de utilización de la plataforma de formación.

FECHA DE INSCRIPCIÓN:

Desde el 20 de febrero al 6 de mayo de 2014.

FICHA DE INSCRIPCIÓN:

Nombre del curso:

Nombre y apellidos:

DNI:

Dirección:

CP:

Localidad:

Provincia:

Correo electrónico:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

Socio AAB: si o no.

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS

C/ Ollerías, 45-47, 3º D. C.P. 29012. Málaga

Apdo. Correos 20024. C.P. 29080. Málaga

Tel y Fax: 952 21 31 88

Correo-e: aab@aab.es



**ASOCIACIÓN ANDALUZA
DE BIBLIOTECARIOS**