

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN BIBLIOTECAS: PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ Y DE CALIDAD CON EL USUARIO



DIRECCIÓN: Soledad Nuevo Ábalos. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

DOCENTE: Francisco Javier García Gómez. Bibliotecario. Profesor Asociado de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia. Administrador del sitio web en Facebook “Servicios y Recursos para Personas Mayores en Bibliotecas Públicas”

FECHAS: del 26 de febrero al 1 de abril de 2020.

NÚMERO DE PLAZAS: 40.

HORAS DE CURSO: 40 horas.

DURACIÓN: un mes.

NÚMERO DE HORAS CERTIFICADAS: 40 horas.

COLECTIVO: Personal de Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación.

REQUISITOS: Conocimiento de informática a nivel de usuario y acceso a internet y cuenta de correo electrónico. La formación se realizará a través de la plataforma Moodle de la AAB.

NECESIDADES A CUBRIR:

La formación teórico-práctica del personal bibliotecario interesado en adquirir pautas y directrices para la prestación de servicios de atención al usuario en bibliotecas

OBJETIVOS:

El objetivo general del curso es proporcionar pautas de trabajo, recomendaciones y técnicas que permitan llevar a cabo una comunicación fluida, eficaz y de calidad con el usuario en las bibliotecas.

Como objetivos específicos nos planteamos la consecución de los siguientes:

- Contextualizar el proceso de atención al usuario como parte fundamental de la gestión integral de la biblioteca.
- Presentar las circunstancias y factores que influyen o pueden influir en el desarrollo del proceso de comunicación que se lleva a cabo entre el usuario y la biblioteca.
- Describir las condiciones y factores que hay que considerar en las distintas etapas del proceso de atención al usuario.
- Ofrecer recomendaciones y pautas de trabajo específicas para resolver situaciones conflictivas con los usuarios, así como gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas.
- Proporcionar consejos prácticos para una comunicación fluida y eficaz con usuarios con necesidades especiales.
- Resaltar las posibilidades que ofrecen las tecnologías en los procesos de comunicación con el usuario. Aportar sugerencias y ejemplos prácticos para abordar con garantías la atención al usuario en bibliotecas a través de medios de comunicación digitales.

CONTENIDO Y MÓDULOS TEMÁTICOS:

1. La atención al usuario en el contexto de la gestión bibliotecaria. La comunicación con el usuario.
2. El proceso de atención al usuario. Acogida y recibimiento. Factores y condiciones. Comportamientos y percepciones. Gestión de flujos de usuarios. Documentos de orientación e información. Recomendaciones.
3. Gestión de sugerencias y reclamaciones. Quejas y felicitaciones. Peticiones y demandas. Resolución de conflictos.
4. Atención a usuarios con necesidades especiales en bibliotecas. Consideraciones, factores y pautas.
5. La atención al usuario en bibliotecas mediante sistemas electrónicos. Sistemas de comunicación web. Atención telefónica y comunicación móvil.

DURACIÓN Y MODALIDAD: La duración total del curso serán 40 horas. La modalidad será no presencial.

TEMPORALIZACIÓN: La acción formativa se desarrollará en el plazo de 5 semanas.

METODOLOGÍA: Este curso se desarrolla bajo una metodología abierta, participativa a través de plataforma formativa Moodle.

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 los profesores/directores.

MATRÍCULA Y ADMISIÓN: La admisión se realizará por riguroso orden de ingreso y envío al correo electrónico de la AAB (aab@aab.es) copia del resguardo bancario y ficha de inscripción. El coste de la matrícula será de 80 euros y de 60 euros para los socios de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. El ingreso de la matrícula debe efectuarse en la cuenta corriente de UNICAJA nº 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 enero de 2020 al 25 de febrero de 2020.

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

Tel y Fax: 952 21 31 88

Correo-e: aab@aab.es



ASOCIACIÓN ANDALUZA
DE BIBLIOTECARIOS



Francisco Javier

García Gómez

Bibliotecario con amplia experiencia en la gestión y prestación de servicios bibliotecarios para todo tipo de usuarios. En los últimos años, ha

centrado su interés profesional bibliotecario e investigador en el colectivo de

personas mayores, habiendo publicado artículos científicos en revistas especializadas del ámbito de la Información y Documentación, ponencias y comunicaciones en jornadas profesionales y congresos, además de impartir cursos de formación bibliotecaria en este ámbito. Asimismo, desde 2013, ejerce como Profesor Asociado en la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia en donde imparte docencia en los Grados de Información y Documentación, Periodismo, y Publicidad y Relaciones Públicas. Administra el sitio web en la red social Facebook “Servicios y Recursos para Personas Mayores en Bibliotecas Públicas” <https://www.facebook.com/BibliotecasPublicasPersonasMayores/> en donde recoge información sobre publicaciones sobre el tema, así como noticias, opiniones, y experiencias de trabajo que vienen desarrollándose en bibliotecas dirigidas hacia el colectivo de las personas mayores.

Es coautor del libro *Desarrollo y gestión de la colección local en bibliotecas públicas*, publicado por la editorial Alfagrama (1ª edición de 2005, y 2ª edición de 2006) <https://alfagrama.com.ar/producto/desarrollo-gestion-la-coleccion-local-la-biblioteca-publica/>. Es miembro del Grupo de Investigación “Bibliotecas, Archivos y Cultura Informacional” de la Universidad de Murcia https://curie.um.es/curie/catalogo-ficha.du?seof_codigo=1&perf_codigo=10&peva_cod=007&titulo=Humanidades&sec_codigo=&cods=E053*13 Es miembro del Grupo de Trabajo Estratégico AMI/ALFIN de Consejo de Cooperación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura <http://www.ccbiblio.es/grupos-de-trabajo/estrategicos/banco-recursos-alfin-ami/> Autor de numerosos textos relacionados con la gestión de servicios bibliotecarios en revistas especializadas del ramo.