

## PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PTGAS

### MODELO PROPUESTA DE ACCIONES FORMATIVAS

<b>TÍTULO</b>	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN BIBLIOTECAS.</b>
<b>DURACIÓN EN HORAS</b>	20 horas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 18 horas online síncronas</li> <li>▪ 2 horas de trabajo individual de los participantes</li> </ul>
<b>MODALIDAD</b>	Online
<b>CARÁCTER</b>	Voluntario
<b>FECHAS Y HORARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edición 1: días 18, 20 y 22 de noviembre de 2024. Horario: de 9:00 a 15:00 horas</li> <li>▪ Edición 2: días 25, 27 y 29 de noviembre de 2024. Horario: de 9:00 a 15:00 horas</li> </ul>
<b>PLAZAS A OFERTAR</b>	20 plazas para cada edición (total 40 plazas)
<b>PERFIL DE LOS DESTINATARIOS</b>	Técnicos Auxiliares de Biblioteca de la Universidad de León
<b>OBJETIVOS Y COMPETENCIAS A CONSEGUIR</b>	<p><b>Objetivos</b> – 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualizar el proceso de atención al usuario como parte fundamental de la gestión integral de la biblioteca</li> <li>• 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</li> <li>• Describir las condiciones y factores que hay que considerar en las distintas etapas del proceso de atención al usuario</li> <li>• Ofrecer recomendaciones y pautas de trabajo específicas para resolver situaciones conflictivas con los usuarios, así como gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas</li> <li>• Proporcionar consejos prácticos para una comunicación fluida y eficaz con usuarios con necesidades especiales</li> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Competencias</b> - Desarrollar habilidades y competencias sociales y de comunicación en el trato, interacción y atención al usuario en bibliotecas, tanto en su modalidad presencial como por medios remotos.</p>



## PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PTGAS

<b>CONTENIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La Atención al Usuario como parte integral de la Gestión Bibliotecaria</li><li>- Comunicación verbal y comunicación verbal en la Atención al Usuario en Bibliotecas</li><li>- Gestión de quejas, reclamaciones, y sugerencias en los procesos de Atención al Usuario en Bibliotecas</li><li>- Usuarios con necesidades especiales. Comunicación, adaptación y atención</li><li>- La Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas en entornos remotos</li></ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	La formación será virtual a través de Google Meet / Zoom
<b>OTRO PROFESORADO</b>	Fco. Javier García Gómez
<b>CERTIFICACIÓN</b>	<p><b>CERTIFICADO DE ASISTENCIA:</b> Se expedirá si se asiste al menos al 80%.</p> <p><b>CERTIFICADO DE APROVECHAMIENTO:</b> Se expedirá si se asiste al curso y se realizan y superan las pruebas establecidas. El certificado de aprovechamiento tendrá validez para cumplir requisitos específicos de concursos o promoción y una valoración superior en los concursos de traslado.</p>