



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Servizos de referencia en contornos virtuais.

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Históricos EGAP

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	FONDOS EGAP	HORAS:	15
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2008
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	1

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

É indubidable que a tecnoloxía propiciou moitos cambios no mundo das bibliotecas, afectando non só aos recursos e as ferramentas que se utilizan nos nosos centros senón tamén aos servizos que ofrecemos.

Estes cambios tamén están incidindo no xeito como nos comunicamos e interactuamos cos nosos usuarios. Os tradicionais mostradores de información bibliográfica son substituídos ou reforzados por servizos de atención de consultas a través de correo electrónico ou espazos web que permiten aos nosos usuarios contactar connosco desde o lugar que elixan e no momento que o necesiten.

Ante esta nova contorna, faise necesario que os profesionais do mundo das bibliotecas adaptemos as nosas habilidades de atención de usuarios, desenvolvendo novas habilidades comunicativas e interpretativas que nos permitan resolver as consultas que nos fan chegar

DESTINATARIOS

Persoal bibliotecario dos centros con tarefas e/ou recursos que repercutan nos servizos das bibliotecas da rede.

PROGRAMA

- Atención virtual vs presencial: diferenzas, vantaxes e desvantaxes?
- Como resolver consultas en contornos virtuales: a xestión do usuario.
- Como resolver consultas en contornos virtuais: a xestión da consulta.
- A xestión de queixas en contornos virtuais.
- A xestión do coñecemento nos servizos de referencia virtual.
- Servizos de referencia virtual cooperativos.
- Dereitos de autor e servizos de referencia virtuais.
- Uso e non abuso de FAQ.
- Deseño de formularios comprensibles.
- Prácticas.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

a) Os criterios selectivos que serán empregados son:

1. Que exista unha relación directa entre as tarefas que realiza o solicitante no desempeño do seu traballo e a materia ou materias obxecto do curso.
2. O menor número de cursos realizados en escolas ou institutos da Administración durante os últimos dous anos.
3. A antigüidade, como tal, entenderase o tempo transcorrido desde a data de ingreso na Administración pública.
4. No caso de vacantes, poderán cubrirse as prazas con titulados universitarios en biblioteconomía e/ou documentación, historia, filoloxía ou humanidades.
5. Para atender ás necesidades formativas dos bolseiros da EGAP e da rede de bibliotecas de Galicia poderán reservarse ata un 10% do total das prazas convocadas en cada curso.

En todo caso, con carácter supletorio, serán aplicables os sinalados con carácter xeral na resolución da Escola Galega de Administración Pública do 4 de xaneiro de 2008 (Diario Oficial de Galicia nº 7, do 10 de xaneiro) e, de ser o caso, os

critérios específicos que se establezan para cada acción formativa sinalados no anexo II.

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO		
LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA		INICIO / FIN: 14/10/2008 a 16/10/2008
NUM. PRAZAS: 25	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME:
DOCENTES NOMEADOS		
Patricia Riera Barsallo		