



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: A atención ao usuario na biblioteca híbrida

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Proceso de traballo

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	FONDOS EGAP	HORAS:	12
ADMINISTRACIÓN:	AU LO CI	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2010
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 27/03/2010 - 08:00h ao 16/04/2010 - 14:00h

RESPONSABLE: ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN CURSO

Mellorar a relación cos usuarios de tal forma que permita coñecer as súas actitudes e expectativas co fin de poder adiantarse ás súas necesidades e satisfacelas plenamente.

Introducir os estudos das características do usuario da biblioteca híbrida, do concepto de servizo e calidade na prestación dos servizos, da comunicación co usuario e das técnicas de estudo das súas necesidades e características, enfocándoo fundamentalmente hacia o estudo de casos.

DESTINATARIOS

Persoal ao servizo de bibliotecas da Rede de Bibliotecas de Galicia.

PROGRAMA

- Biblioteca orientada ao usuario
- O usuario virtual.
- Promoción e marketing.
- Estudos de usuarios.
- Comunicación co usuario: obxectivos da comunicación. Interacción social

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Os xerais da EGAP

3. DATOS EDICIÓN

SANTIAGO

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 21/10/2010 a 22/10/2010

NUM. PRAZAS: 25

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

CAROLINA MARTÍN CARRETERO

JULIO MACIAS GONZALEZ

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 15 (antiga): O día 21 de outubro de 10:00 a 19:00. O día 22 de outubro de 10:00 a 15:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA