



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: A atención ao usuario na biblioteca híbrida

GRUPO: Cursos EGAP - Universidades

ÁREA: Bibliotecas

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	12
ADMINISTRACIÓN:	UNIVERSITARIA	ESTADO:	ANULADO	ANO:	2016
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

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

Personal de Administración e Servizos das Universidades galegas.

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

Criterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 pola que se actualizan os criterios de participación nas actividades formativas da Escola Galega de Administración Pública (DOG núm. 7, do 10 de xaneiro de 2008)

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 18/10/2016 a 27/10/2016

NUM. PRAZAS: 25

ESTADO: NORMAL

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE