

Información y Formación de Usuarios de la Biblioteca

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Aplicar técnicas de atención y acogida al usuario de la biblioteca, realizando la orientación e información sobre las instalaciones y servicios que están a su disposición.
- Aplicar procedimientos de gestión de un carné de usuario de una biblioteca mediante el sistema de gestión bibliotecaria.
- Determinar procesos de información sobre cartas de servicios y reglamentos de bibliotecas orientando hacia el buen uso de las instalaciones y hacia los servicios de calidad.
- Explicar procesos de orientación bibliográfica al usuario teniendo en cuenta los canales de comunicación.
- Aplicar técnicas de elaboración de materiales divulgativos de una biblioteca teniendo en cuenta criterios preestablecidos.

Contenidos:

TEMA 1. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DESTINADA AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA
UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE ACOGIDA Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA

Proceso de comunicación

Utilización de canales de comunicación: informático, telefónico, postal, entre otros

Comunicación verbal.

Comunicación no verbal

Técnicas de recogida de información.

Entrevistas

Cuestionarios

Observación

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Otros

Categorización de las bibliotecas.

Concepto de servicios bibliotecarios

Tipología de bibliotecas

Funciones de la biblioteca

Tipología de servicios en las bibliotecas

Proceso de explicación de instalaciones y espacios de la biblioteca

Análisis de la información orientada al diseño de los servicios bibliotecarios en una comunidad

Información sociocultural del ámbito geográficos y/o institucional determinado

Estudios de usuarios y fuentes de conocimiento de la comunidad: conceptos y objetivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DEL CARNET DE USUARIO DE LA BIBLIOTECA

Procedimiento de información al ciudadano sobre el carnet de usuario de la biblioteca.

Proceso de obtención

Condiciones de uso

Normativas y reglamentos bibliotecarios

Sistemas y tecnologías utilizadas para la gestión del carnet de usuario de biblioteca.

Tipología

Características

Manejo

Sistemas y tecnologías utilizadas para la elaboración y emisión de carnés.

Tipología

Características

Manejo

Procedimientos de elaboración de estadísticas y procesos de extracción de datos de usuarios.

Aplicación de la legislación en materia de protección de datos (LOPD) a los servicios bibliotecarios.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CARTAS DE SERVICIO, REGLAMENTOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Análisis de la normativa y reglamentación de bibliotecas

Proceso de elaboración y gestión de las Cartas de Servicio de bibliotecas.

Definición de compromisos de servicio

Indicadores de calidad

Definición de canales de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA EN LAS BIBLIOTECAS



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Análisis de usuarios

Tipología

Fuentes para informarse sobre los usuarios: directas e Indirectas

Detección de necesidades informativas

Resolución de consultas bibliográficas

Canales de recepción

Tipología: básicas y avanzadas

Estudio y clasificación de las fuentes de información

Análisis de características y prestaciones de las herramientas bibliográficas en las bibliotecas

Tipologías: catálogos, páginas web, blogs, wikis, redes sociales, otros

Estrategias de búsqueda de información

Técnicas de actualización

Sistemas de ordenación y colocación de documentos en las bibliotecas

Técnicas de orientación al usuario sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca

Comunicación verbal

Documentos informativos

Apoyo personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE MATERIALES DIVULGATIVOS RELATIVOS A LA BIBLIOTECA

Tipología de materiales de difusión en función de su finalidad e identificación de diferentes soportes:

Guías de información

Guías de lectura

Folletos

Carteles

Otros

Sistemática de elaboración y actualización de materiales divulgativos

Técnicas de redacción de documentos

Tratamiento de imágenes

Tratamiento de textos

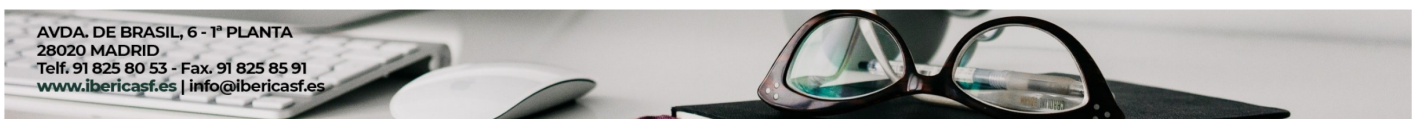
Criterios de calidad

Procesos de difusión de la información

Canales de difusión

Aplicación de las TICs a los procesos de difusión de la información

TEMA 2. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESTINADA AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA UNIDAD DIDÁCTICA 1. FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Proceso de detección de necesidades formativas de los usuarios de la biblioteca

Tipología de necesidades

Fuentes para informarse sobre los usuarios: directas e indirectas

Utilización de herramientas bibliográficas

Tipología

Características

Prestaciones

Informática básica para bibliotecas

Sistemas operativos

Navegadores

Buscadores

Páginas web

Catálogos automatizados de bibliotecas

Ofimática

Sistemas de localización y acceso a la información de fondos bibliográficos en las bibliotecas

Interpretación de Signaturas

Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (TIC) a bibliotecas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DE LA BIBLIOTECA

Tipología de actividades formativas de la biblioteca

Procedimientos de gestión administrativa de actividades formativas.

Instrumentos de gestión

Tareas administrativas

Proceso de difusión de actividades de formación de la biblioteca.

Canales de difusión

Formatos de difusión

Sistemática para la confección y actualización de materiales didácticos.

Determinación de los criterios de calidad

Sistemas de recogida y tratamiento de datos de participación y opinión en las actividades formativas

