

ACTIVIDAD	ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
CLAVE LOCALIDAD/EDICIÓN	2017.00.B.69 Mérida
OBJETIVO	Adecuar los servicios de las bibliotecas a los usuarios desde el conocimiento de sus necesidades, demandas y expectativas, así como sus valoraciones de los servicios ofertados desde las bibliotecas públicas.
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. La biblioteca pública. Contexto y cambios. 2. Pensando en los usuarios: reorientación de los servicios bibliotecarios. 3. Contando con el usuario: su opinión es lo que cuenta. 4. Gestión de la atención al usuario. La gestión de sugerencias y reclamaciones. 5. Llegando al usuario en entornos digitales: mecanismos de comunicación biblioteca-usuario. MÓDULO.- Sensibilización en materia de igualdad.
PLAZAS	20
DESTINATARIOS	Empleados públicos de la Junta de Extremadura y de la Administración Local que presten sus servicios en bibliotecas y archivos.
CALENDARIO Y LUGAR	Días 22 y 23 de mayo Mérida
HORARIO	De 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas los dos días
DURACIÓN	15 horas
FINANCIACIÓN	Fondos de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas