

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