



## Curso Universitario de Especialización en Cómo atender al usuario en las bibliotecas

## 1. Título:

Curso Universitario de Especialización en Cómo atender al usuario en las bibliotecas.

## 2. Descripción:

Se facilitan las pautas para manejar eficazmente la comunicación con el objeto de ofrecer un mejor servicio al usuario y así satisfacer sus necesidades de información junto con un trato excelente, aprendiendo a crear estrategias para desarrollar la motivación y el trabajo en equipo.

También, a través de este curso, se conocerán los diferentes estilos de comportamiento para interactuar eficazmente con el usuario en cualquier situación, incluso de conflicto. Se trabajan aspectos teóricos de la comunicación, las habilidades sociolaborales y la calidad en el trato al usuario, si bien, la formación se basa en un aprendizaje que ayude a reflexionar, evaluar e identificar los cambios que de forma individual cada integrante del grupo debe realizar para su desarrollo personal y la puesta en práctica en su puesto de trabajo. Se comienza cada tema con una explicación teórica para proseguir con el análisis de casos prácticos que, incluso, pueden proponer los propios participantes.

## 3. Objetivos:

- Se facilitan las pautas para manejar eficazmente la comunicación para ofrecer un mejor servicio al usuario.
- Se conocerán los diferentes estilos de comportamiento para interactuar eficazmente con el usuario en cualquier situación.
- Se trabajan aspectos teóricos de la comunicación, las habilidades sociolaborales y la calidad en el trato al usuario.

## 4. Profesorado:

Marta Blázquez Viedma: Psicóloga y Formadora.

**5. Fechas de Inicio / Fin:** 20 de septiembre de 2022 / 17 de octubre de 2022.

**6. Número de plazas:** 25 (ampliables según demanda).

## 7. Dirigido a:

Bibliotecarios, documentalistas, estudiantes y titulados en Biblioteconomía y Documentación, así como cualquier trabajador en activo perteneciente a estos ámbitos.

## 8. Precio:

**Matrícula estándar:** 175 € (incluye contenidos en línea y acceso garantizado al curso durante 3 meses tras la finalización del período lectivo).

**Matrícula premium:** 275 € (incluye contenidos en línea, materiales impresos y acceso garantizado al curso durante 5 años tras la finalización del período lectivo).

## 9. Bonificación a través de la FUNDAE (anterior Fundación Tripartita):

Aquellos alumnos con **matrícula premium** que deseen bonificar esta formación a través de la FUNDAE deben ponerse en contacto con nosotros con al menos 10 días de antelación y nos encargaremos de las gestiones necesarias sin coste añadido.

## 10. Duración: 60 horas

## 11. Programa completo del curso

### **Módulo 1. La importancia de la calidad del servicio al usuario**

- 1.1. Introducción
- 1.2. Marketing en el ámbito bibliotecario
- 1.3. Fundamentos de la calidad
- 1.4. El proceso comunicativo con el usuario
- 1.5. La elaboración de un plan de atención
  - 1.5.1. Las claves del éxito
- 1.6. La actitud del profesional de la información

### **Módulo 2. La motivación en el trabajo**

- 2.1. La motivación como base de la acción
  - 2.1.1. Escala de ajustes de actitud
- 2.2. La motivación como bien necesario
- 2.3. Estrategias para el desarrollo de la motivación
  - 2.3.1. ¿Cómo mejoramos la autoimagen?

### **Módulo 3. La comunicación**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Elementos básicos de la comunicación
- 3.3. Barreras de la comunicación
- 3.4. La ley básica de la comunicación
- 3.5. Habilidades básicas de un buen comunicador
  - 3.5.1. Informar
  - 3.5.2. Persuadir
  - 3.5.3. La escucha activa
  - 3.5.4. Dar y recibir feed-back
- 3.6. La comunicación no verbal
- 3.7. Factores que intervienen en la comunicación
- 3.8. Habilidades de comunicación con el usuario
- 3.9. La buena comunicación en el trabajo

### **Módulo 4. La comunicación escrita**

- 4.1. Cómo lograr una redacción eficaz
- 4.2. Componentes de la comunicación escrita
  - 4.2.1. El concepto
  - 4.2.2. El qué, el cómo y el cuándo
- 4.3. Consejos para una redacción informativa
  - 4.3.1. Signos ortográficos
  - 4.3.2. Signos y elementos tipográficos
  - 4.3.3. Errores a evitar...
- 4.4. Ventajas e inconvenientes de la comunicación escrita
- 4.5. Atender y fidelizar al usuario a través del chat o del correo electrónico

### **Módulo 5. La comunicación telefónica**

- 5.1. La atención telefónica en la biblioteca
- 5.2. Componentes de la comunicación telefónica
  - 5.2.1. El lenguaje
  - 5.2.2. La voz
  - 5.2.3. El silencio
  - 5.2.4. La escucha
  - 5.2.5. La sonrisa
  - 5.2.6. La actitud en el teléfono
- 5.3. Estructura de la conversación telefónica
  - 5.3.1. La acogida
  - 5.3.2. El sondeo de información
  - 5.3.3. La acción
  - 5.3.4. La despedida
- 5.4. Ventajas de la comunicación telefónica
- 5.5. Inconvenientes de la comunicación telefónica

### **Módulo 6. Habilidades en la interacción con el usuario**

- 6.1. Las habilidades sociales
- 6.2. Las relaciones sociales y el entorno laboral
- 6.3. Los estilos de comunicación y comportamiento
  - 6.3.1. El estilo pasivo
  - 6.3.2. El estilo agresivo
  - 6.3.3. El estilo asertivo
- 6.4. La empatía y la atención al usuario
- 6.5. Manejando conflictos
- 6.6. Autocontrol emocional

### **Módulo 7. Quejas y reclamaciones**

- 7.1. Tratamiento de situaciones difíciles
- 7.2. Principios básicos de la gestión de espera
- 7.3. Afrontamiento de situaciones conflictivas
  - 7.3.1. Respuesta a objeciones y réplicas
  - 7.3.2. Afrontamiento del escepticismo y el desánimo
  - 7.3.3. Emisión de críticas
  - 7.3.4. Recepción de críticas
  - 7.3.5. Afrontamiento de la hostilidad
- 7.4. Principios básicos para el tratamiento de reclamaciones

### **Módulo 8. Tipología de usuarios**

- 8.1. Comportamientos atípicos de los usuarios
- 8.2. Los usuarios de las bibliotecas
- 8.3. Actitudes de los usuarios

## 12. Metodología:

El curso se llevará a cabo de forma on-line con un tutor personal. El e-learning es una forma de aprendizaje sustentado en las Nuevas Tecnologías e Internet.

Los estudiantes, a través de nuestra plataforma de formación, tienen acceso a los contenidos del curso y a sus actividades, así como a otras herramientas de comunicación que permiten la interacción entre ellos y facilitan la comunicación con el profesor.

Los elementos más destacados con los que contará el curso dentro de nuestra plataforma son:

- Programa completo del curso.
- Guía didáctica (planificación temporal, criterios de evaluación, etc.).
- Materiales didácticos (fichas de contenido, vídeos, enlaces...).
- Actividades de evaluación y autoevaluación.
- Libro de calificaciones.
- Foros de debate.
- Sala de chat para la comunicación entre los alumnos.
- Enlaces de descarga del software necesario para seguir el curso.
- Contenidos del curso en formato PDF (disponibles a la finalización del curso).

Durante el curso, se realizará un seguimiento del progreso del alumno para acompañarle en su aprendizaje y poder ofrecerle consejo o ayuda siempre que lo necesite.

## 13. Evaluación:

La evaluación se llevará a cabo a través de ejercicios de evaluación de corrección automática, participación en actividades de comunicación (foros de debate, chats) y la redacción de breves trabajos prácticos.

## 14. Certificación

Este curso está reconocido por la Universidad Europea Miguel de Cervantes con 60 horas de Formación Permanente (2,4 créditos ECTS).

Los cursos de Formación Permanente certificados por Universidades tienen validez como méritos para las Oposiciones a la Función Pública Docente (Cuerpo de Maestros y Cuerpo de Profesores de Educación Secundaria, FP...), Concurso General de Traslados (RD 1364/2010 y Orden EDU/2842/2010) y Sexenios en todas las Comunidades Autónomas según el Real Decreto 276/2007 de 23 de febrero (BOE 2/3/2007), que reconoce los cursos de las Universidades a todos los efectos y ajustados en todo a los requisitos exigidos por las Comisiones de Baremación. Exclusivamente en la Comunidad de Madrid no será reconocido para sexenios a raíz de la publicación de la Orden 2883/2008, de 6 de junio.

Son igualmente baremables para procesos de selección en otros ámbitos. Siendo, en último término, el Tribunal competente en cada caso, el encargado de determinar la adecuación del curso a la plaza ofertada y si se ajusta a los requisitos de la convocatoria.

En todo caso, las especificaciones a las que deben ajustarse los baremos de méritos serán determinadas siempre en las respectivas convocatorias.

Tras superar los criterios evaluativos de la formación, los alumnos recibirán un certificado de aptitud en formato digital que incluye el programa, horas acreditadas, número de créditos ECTS, la firma electrónica de la Universidad Europea Miguel de Cervantes y el código de verificación para las versiones impresas. Los certificados están inscritos en su Registro de Formación Permanente y así se hace constar en los mismos.

## 15. Inscripción y matrícula:

Puede realizar la inscripción en el curso a través Campus Europeo de Formación Permanente. Para ello haga clic en el siguiente enlace:

<https://cita.campuseuropeodeformacion.com/campus/es/cursos/ciencias-de-la-documentacion/1073-curso-universitario-de-especializacion-en-como-atender-al-usuario-en-las-bibliotecas/alta>

## 16. Contacto:

Para cualquier duda o cuestión relativa al curso, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono 923 56 83 84 o mediante el correo electrónico:

Javier Martín  
[jmartin@campuseuropeodeformacion.com](mailto:jmartin@campuseuropeodeformacion.com)  
Coordinador del curso