

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DESTINADA AL USUARIO DE LA BIBLIOTECA	DURACIÓN	80
		Específica	
Código	UF1928		
Familia profesional	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Área Profesional	Actividades culturales y recreativas		
Certificado de profesionalidad	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Nivel	3
Módulo formativo	Información y formación de usuarios de la Biblioteca	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Gestión de la formación destinada al usuario de la biblioteca		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 Y RP7.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: 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.

CE1.1 Explicar fases de acogida y atención al usuario en una biblioteca teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas.

CE1.2 Analizar el proceso de entrevistas personales teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.

CE1.3 En un proceso de acogida y orientación al usuario de una biblioteca:

- Realizar una entrevista personal.
- Analizar servicios y prestaciones de una biblioteca.
- Analizar estudios de usuarios.
- Identificar servicios con cariz informativo y sociocultural en un ámbito geográfico y/o institucional determinado.
- Comunicar al usuario la información solicitada.

CE1.4 Describir técnicas de orientación al usuario de una biblioteca teniendo en cuenta diferentes canales de comunicación.

C2: Aplicar procedimientos de gestión de un carné de usuario de una biblioteca mediante el sistema de gestión bibliotecaria.

CE2.1 Explicar el proceso de obtención de un carné de usuario de una biblioteca indicando condiciones de uso.

CE2.2 En un proceso de gestión del carné de una biblioteca:

- Identificar datos de usuario.
- Introducir los datos de usuario en el sistema de gestión.
- Identificar dispositivos relacionados con la emisión de carnés.
- Emitir y entregar el carné al usuario.
- Comunicar al usuario su clave e instrucciones de uso.

CE2.3 Determinar procesos de explotación de datos de usuarios para supuestos estadísticos teniendo en cuenta la legislación de protección de datos.

C3: 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.

CE3.1 Analizar reglamentos de bibliotecas teniendo en cuenta su función normativa sobre el uso de las instalaciones y servicios.

CE3.2 Analizar cartas de servicio de biblioteca atendiendo a compromisos de calidad en los servicios bibliotecarios.

CE3.3 En un proceso de información al usuario sobre el reglamento y/o la carta de servicios, analizar:

- Formas de comunicación con el usuario.
- Soportes de información.
- Canales de sugerencia, reclamaciones y felicitaciones.
- Gestionar una sugerencia y reclamación.

CE3.4 Identificar indicadores de calidad del servicio bibliotecario que permitan medir la calidad en las prestaciones bibliotecarias.

C4: Explicar procesos de orientación bibliográfica al usuario teniendo en cuenta los canales de comunicación.

CE4.1 Explicar formas de comunicación con el usuario atendiendo a consultas y necesidades establecidas.

CE4.2 En un proceso de resolución de consulta bibliográfica básica:

- Reconocer necesidades manifestadas por el usuario.
- Reconocer niveles formativos del usuario.
- Responder a la consulta en función de las necesidades detectadas.

CE4.3 Enumerar criterios para considerar una consulta bibliográfica avanzada teniendo en cuenta la necesidad de búsqueda en otros catálogos y fuentes de información.

CE4.4 Explicar sistemas de ordenación de las bibliotecas en función de la accesibilidad al usuario.

C5: Aplicar técnicas de elaboración de materiales divulgativos de una biblioteca teniendo en cuenta criterios preestablecidos.

CE5.1 Explicar la tipología de materiales de difusión de bibliotecas atendiendo a su finalidad e identificando diferentes soportes.

CE5.2 En un proceso de elaboración de una guía de información de una biblioteca, en función de criterios establecidos:

- Elegir el soporte.
- Redactar la información.
- Distribuir la información.
- Maquetar el texto.

CE5.3 Confeccionar y actualizar materiales de difusión en diversos soportes que produce la biblioteca, de acuerdo con criterios establecidos y de calidad.

CE5.4 Analizar las características y prestaciones de los canales de difusión de información en bibliotecas, valorando sus ventajas e inconvenientes.

Contenidos:

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
 - 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

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 bibliotecaria:
 - 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.

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

4. Proceso de orientación bibliográfica en las bibliotecas

- 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

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

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.