

## Butlleta d'inscripció

Servei de referència virtual: atenció de consultes.

Nom i Llinatges: .....

.....

Adreça: .....

Localitat: ..... CP: .....

Telèfon o E-mail de contacte:

.....

.....

Associat/da ABADIB  No associat/da

Forma de pagament:

**Transferència bancària** a nom de l'ABADIB. **Curs:** *Servei de referència virtual: atenció de consultes*, a qualsevol dels següents comptes:

- 2051-0106-24-1029329326, de la Caixa de Balears "Sa Nostra"
- 2100-0207-56-0200233978, de La Caixa

**La inscripció no serà efectiva fins el moment de la recepció, per fax o per correu electrònic, del comprovant de la transferència, juntament amb la butlleta d'inscripció.**

## INFORMACIÓ GENERAL

**Dates i horaris:**

Divendres 8 de febrer de 16 a 21 h

Dissabte 9 de febrer de 9 a 14 h

**Nombre d'hores:** 10 h

**Lloc:** Universitat de les Illes Balears, Edifici Beatriu de Pinós, **Aula 7**, Campus UIB, Carretera de Valldemossa, Km 7,5. Palma.  
(Plànol a: <http://www.uib.es/ca/campus/planols/>)

**Places limitades:** Mínim 15

**Matrícula:**

- Associats/des de l'ABADIB\*: 70 €
- No associats/des: 100 €

\* Associats/des de l'ABADIB que es desplacin de Menorca, Eivissa o Formentera per realitzar el curs: matrícula gratuïta.

**Data límit d'inscripció:** 4 de febrer de 2008

**Es lliurarà certificat a les persones que assisteixin a un 80% de les classes.**



APARTAT DE CORREUS 1488  
07080 PALMA (Illes Balears)  
Fax 971 715 600

E-mail: [formacioAbadib@hotmail.com](mailto:formacioAbadib@hotmail.com)



**Curs:**

**Servei de referència virtual:  
atenció de consultes**

**Patricia Riera Barsallo**

**Palma de Mallorca  
8 i 9 de febrer de 2008**

## Patrícia Riera Barsallo

Diplomada en Biblioteconomia i Documentació per la Universitat de Barcelona, actualment cursa estudis de Dret per la UOC.

Des de l'any 2000, dirigeix els serveis que ofereix la Biblioteca de la UOC.

Les seves grans línies d'interès són:

- el dret d'autor i la seva implicació en el desenvolupament dels serveis bibliotecaris.
- la gestió i el desenvolupament dels serveis d'atenció de consultes en entorns virtuals.



## Objectius del curs

És indubtable que la tecnologia ha propiciat molts de canvis en el món de les biblioteques, afectant no només als recursos i les eines que s'utilitzen en els nostres centres sinó també als serveis que oferim.

Aquests canvis també fan incís en la manera en que ens comuniquem i interactuem amb els nostres usuaris. Els tradicionals mostradors d'informació bibliogràfica són substituïts o reforçats per serveis d'atenció de consultes mitjançant bústies de correu electrònic o espais web que permeten als nostres usuaris contactar amb nosaltres des del lloc que ells escolleixen i en el moment en que ho necessitin.

- Davant aquest nou entorn, es fa necessari que els professionals del món de les biblioteques adaptem les nostres habilitats d'atenció als usuaris.

## Programa

1. Atenció virtual vs presencial: diferències, avantatges i desavantatges?
2. Com resoldre consultes en entorns virtuals: la gestió de l'usuari.
3. Com resoldre consultes en entorns virtuals: la gestió de la consulta.
4. La gestió de queixes en entorns virtuals.
5. La gestió del coneixement als serveis de referència virtual.
6. Us i no abús de FAQ.
7. Disseny de formularis comprensibles.
8. Pràctiques

Remetre per fax o correu electrònic, junt amb el comprovant de la transferència a:

**ABADIB**  
**Comissió de Formació**  
**Fax 971 715 600**  
**E-mail: [formacioAbadib@hotmail.com](mailto:formacioAbadib@hotmail.com)**