

**“Mejorar y Comunicar los Servicios de Bibliotecas”**  
(20 horas lectivas)

**Profesor: José Miguel Ponce Núñez**  
**Profesor Titular de Marketing (Universidad de Alcalá)**

**Objetivos:**

- **Conocer los atributos de un servicio para su diseño y gestión con eficacia.**
- **Desarrollar una estrategia para evaluar la prestación de un servicio.**
- **Adquirir los conocimientos necesarios para realizar un plan de mejora y de comunicación de los servicios de una biblioteca universitaria.**
- **Analizar las competencias y habilidades para adquirir actitud de servicio.**

**Metodología:**

- **El desarrollo de las sesiones consistirá en la exposición de los contenidos y el análisis para su aplicación a las actividades que desarrollan los asistentes en la gestión de una Biblioteca Universitaria.**
- **Se facilitará la participación de los asistentes mediante el estudio de documentos y reuniones por equipos.**

**Contenidos:**

1. **Concepto y gestión de servicios.**
  - a. **Concepto y atributos de un servicio.**
  - b. **Diferencias entre bienes y servicios.**
  - c. **Implicaciones de las características de un servicio para su gestión y comunicación.**
2. **Gestión de la calidad de los servicios.**
  - a. **Percepciones y expectativas de los servicios.**
  - b. **Modelos de gestión de Calidad.**
  - c. **Planes de mejora.**
3. **La Calidad de Servicio como cultura de gestión.**
  - a. **Cultura de gestión en una organización de servicios.**
  - b. **Carta de servicios.**
  - c. **Gestión de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.**
4. **Diseño y gestión de la comunicación de un servicio**
  - a. **Instrumentos de comunicación.**
  - b. **Gestión integral del plan de comunicación.**
  - c. **Evaluación y mejora de la comunicación.**
5. **La primacía de la persona.**
  - a. **Importancia de las personas en la prestación de servicios.**
  - b. **La calidad de las personas y la Calidad de Servicio.**
  - c. **Competencia y habilidades para mejorar y comunicar los servicios de una Biblioteca Universitaria.**