



## توكين المكتبات لخدمة جميع الزوار



## تكوين المكتبات لخدمة جميع الزوار

المرجع: 103600403\_58325 التاريخ: 19 - 30 Jan 2027 الموقع: القاهرة الرسوم: Euro 7000

### نظرة عامة على الدورة

الدورة المتقدمة الشاملة: بناء أنظمة المكتبات لخدمة جميع المستخدمين بشكل عادل هي برنامج متخصص مصمم لمختري المكتبات الذين يرغبون في تطوير المهارات والمعرفة والثقة اللازمة لتقديم خدمة استثنائية للعملاء ذوي الإعاقات. تركز تدريبات خدمات المكتبات الشاملة هذه على تزويد المشاركين بتقنيات تواصل عملية واستراتيجيات تكييف الخدمات وتعديلات بنية تجعل المكتبات أكثر ترحيباً للجميع.

مستهدفة من مصادر موثوقة مثل إرشادات IFLA لبناء المكتبات المتاحة، ومبادئ التصميم العام للوصول المتساوي، وأدوات التواصل المتاحة، تغطي دورة الوصول في المكتبات مجموعة شاملة من مجالات تضمين الإعاقات - الجسدية والبصرية والسمعية والمعرفية وطيف التوحد. سيستكشف المشاركون أساسيات وعي موظفي المكتبات بالإعاقات، وتدريب خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات، وتصميم مساحات المكتبات المتاحة.

### الجمهور المستهدف

- مديرو المكتبات ومشرفوها
- مكتبات الخدمات العامة والمراجع
- مكتبات خدمات الأطفال والشباب وبالغين
- موظفو الدوران ومكتب الاستقبال
- منسقي التواصل والمشاركة المجتمعية
- مخططي برامج وفعاليات المكتبات
- موظفو تكنولوجيا المعلومات والخدمات الرقمية في المكتبات

### الأقسام المستهدفة

- أقسام الخدمات العامة
- أقسام التواصل والبرمجة
- فرق تكنولوجيا المعلومات والخدمات الرقمية
- وحدات المنشآت والعمليات
- وحدات تطوير الموظفين وإدارة الموارد البشرية
- فرق تطوير المجموعات



## القطاعات المستهدفة

- المكتبات العامة
- المكتبات الأكاديمية
- مكتبات المدارس
- المكتبات الخاصة في المستشفيات والمؤسسات القانونية والشركات
- مكتبات المتاحف ومراكز التراث الثقافي
- مراكز المعلومات الحكومية والمجتمعية

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادران على:

- شرح تقنيات تدريب خدمات المكتبات الشاملة لخدمة العملاء ذوي الإعاقات المتنوعة.
- وصف تقديم خدمة عملاء متاحة ومحترمة للمستخدمين ذوي الاحتياجات الجسدية والبصرية والسمعية والمعرفية وظيف التوحد.
- تحديد تنفيذ التصميم العام للمكتبات لضمان الوصول العادل في البيئات الجسدية والرقمية.
- مقارنة تكييف برامج المكتبات والمجموعات والخدمات مع أفضل ممارسات بيئة المكتبات الشاملة.
- مناقشة التواصل الفعال باستخدام طرق من إرشادات التواصل المتاحة.
- تصنيف إجراء مراجعات الوصول لمساحات وخدمات المكتبات وإنشاء خطط تحسين عملية.

## محتوى الدورة

### اليوم الأول: مقدمة حول الشمولية وإمكانية الوصول في المكتبات

- الموضوع 1: فهم تنوع الإعاقات وتأثيرها على خدمات المكتبات
- الموضوع 2: دور المكتبات في تعزيز إمكانية الوصول المجتمعي
- الموضوع 3: النظم العالمية والقوانين المحلية المتعلقة بإمكانية الوصول في المكتبات
- الموضوع 4: العوائق في الخدمات المكتبية المادية والرقمية والبرمجية
- الموضوع 5: مبادئ التصميم الشامل للمكتبات
- الموضوع 6: فوائد الخدمات المكتبية الشاملة للمستخدمين والمجتمع
- المراجعة: تقييم أولي لمدى جاهزية المكتبة لتطبيق معايير إمكانية الوصول

### اليوم الثاني: تعزيز وعي موظفي المكتبات بالإعاقة

- الموضوع 1: المفاهيم الأساسية للتوعية بالإعاقة لدى موظفي المكتبات
- الموضوع 2: تصحيح الصور النمطية والمفاهيم الخاطئة حول الإعاقة
- الموضوع 3: قواعد التعامل باحترام مع المستخدمين ذوي الإعاقة
- الموضوع 4: خلق بيئة ترحيبية منذ أول نقطة تواصل
- الموضوع 5: فهم الإعاقات غير المرئية وتأثيرها على الخدمة
- الموضوع 6: احترام استقلالية المستخدمين وحقوقهم في اتخاذ القرار
- المراجعة: تحليل أدوار الموظفين والتحديات السلوكية المطلوبة



## اليوم الثالث: استراتيجيات التواصل الهيسر

- الموضوع 1: أساسيات التواصل الهيسر في الخدمات العامة
- الموضوع 2: التواصل مع المستخدمين ذوي الإعاقات السمعية
- الموضوع 3: استراتيجيات التواصل البصري لضعاف السمع
- الموضوع 4: دعم المستخدمين ذوي الإعاقات البصرية باستخدام الأدوات المساعدة
- الموضوع 5: التعامل مع المستخدمين ذوي الإعاقات المعرفية
- الموضوع 6: استخدام اللغة البسيطة والتنسيق الهيسر في التواصل المكتوب
- المراجعة: تمارين محاكاة للتواصل وتقديم التغذية الراجعة

## اليوم الرابع: مهارات المكتبات الصديقة لذوي التوحد

- الموضوع 1: فهم اضطرابات طيف التوحد في سياق المكتبات
- الموضوع 2: تقليل التحفيز الحسي المفرط داخل المكتبات
- الموضوع 3: تكييف البرامج لتكون مناسبة لذوي التوحد
- الموضوع 4: استخدام الجداول البصرية والقصص الاجتماعية في تقديم الخدمة
- الموضوع 5: استعداد الموظفين للتعامل مع الحالات الحسية الطارئة
- الموضوع 6: إنشاء مناطق هادئة ومساحات حسية داخل المكتبات
- المراجعة: دراسة حالة لمبادرة مكتبة صديقة لذوي التوحد

## اليوم الخامس: تصميم المساحات المكتبية الهيسرة

- الموضوع 1: إجراء تقييم لإمكانية الوصول في مرافق المكتبة
- الموضوع 2: تخطيط المساحات لمستخدمي الكراسي المتحركة
- الموضوع 3: مبادئ تصميم اللوحات الإرشادية الهيسرة
- الموضوع 4: إنشاء أنظمة إعاقة ورفوف خالية من العوائق
- الموضوع 5: دمج التكنولوجيا في تصميم المساحات الهيسرة
- الموضوع 6: تحسين إمكانية الوصول للداخل والمساحات الخارجية
- المراجعة: تمارين عملي لإعادة تصميم مرافق المكتبة



## اليوم السادس: التكنولوجيا المساعدة في خدمات المكتبات

- الموضوع 1: أنواع التقنيات المساعدة المستخدمة في المكتبات
- الموضوع 2: البرامج المساعدة للإعاقات البصرية والسمعية
- الموضوع 3: الأجهزة المساعدة القابلة للإعارة للمستخدمين
- الموضوع 4: برامج تدريب المستخدمين على التكنولوجيا المساعدة
- الموضوع 5: تحسين إمكانية الوصول في مناطق الحواسيب العامة
- الموضوع 6: صيانة وتحديث مجموعات التكنولوجيا المساعدة
- المراجعة: عرض عملي للتكنولوجيا المساعدة والتدريب عليها

## اليوم السابع: تخطيط البرامج والفعاليات الشاملة

- الموضوع 1: تصميم برامج تناسب جميع أفراد المجتمع
- الموضوع 2: تكييف برامج القراءة والتعليم لتكون ميسرة
- الموضوع 3: التعاون مع منظمات دعم ذوي الإعاقات
- الموضوع 4: تنظيم فعاليات ثقافية وتعليمية شاملة
- الموضوع 5: قوائم التحقق الخاصة بإمكانية الوصول في الفعاليات
- الموضوع 6: تدريب المتطوعين لدعم البرامج الشاملة
- المراجعة: ورشة عمل لتكييف البرامج والأنشطة

## اليوم الثامن: إتاحة الخدمات الرقمية

- الموضوع 1: معايير إتاحة مواقع المكتبات الإلكترونية
- الموضوع 2: أنظمة الفهرسة والبحث الميسرة
- الموضوع 3: توفير الكتب الإلكترونية والكتب الصوتية بصيغ ميسرة
- الموضوع 4: إضافة الترجمة النصية للمحتوى الرقمي
- الموضوع 5: البرامج الافتراضية للأشخاص ذوي الإعاقات
- الموضوع 6: خدمات المرجع والاستفسار عبر الإنترنت
- المراجعة: تقييم شامل لإمكانية الوصول الرقمية



## اليوم التاسع: السياسات والشراكات الداعمة للشهولية

- الموضوع 1: إعداد سياسات إمكانية الوصول في المكتبات
- الموضوع 2: دمج الشهولية في التخطيط الاستراتيجي
- الموضوع 3: دعم السياسات الشاملة على المستوى المحلي والوطني
- الموضوع 4: بناء شراكات مع منظمات الإعاقة
- الموضوع 5: الحصول على التمويل لمبادرات إمكانية الوصول
- الموضوع 6: إشراك المستخدمين ذوي الإعاقة في اتخاذ القرار
- المراجعة: إعداد إطار سياسة للإمكانية الوصول

## اليوم العاشر: الاستدامة والتحسين المستمر

- الموضوع 1: تدريب الموظفين على مهارات إمكانية الوصول طويلة المدى
- الموضوع 2: تقييم أثر مبادرات إمكانية الوصول
- الموضوع 3: استخدام وملاحظات المستخدمين لتحسين الخدمات
- الموضوع 4: متابعة أحدث تقنيات إمكانية الوصول
- الموضوع 5: مشاركة قصص النجاح وأفضل الممارسات
- الموضوع 6: إعداد خطة عمل متعددة السنوات لتحسين إمكانية الوصول
- المراجعة: عرض خطط العمل الخاصة بالمشاركين

## التساؤلات المتكررة

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد متطلبات مسبقة، الدورة مصممة لجميع محترفي المكتبات المهتمين بتحسين تضمين الإعاقات في الخدمات.

كم طول جلسة كل يوم، وما هو إجمالي عدد الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

كل يوم 4-5 ساعات مع أنشطة تفاعلية، إجمالي 20-25 ساعة على مدار 5 أيام.

ما الفرق بين الامتثال للوصول والتصميم العام في المكتبات؟

الامتثال للوصول يلبي المتطلبات القانونية، بينما التصميم العام يضمن بشكل استباقي أن تكون المساحات والخدمات صالحة للجميع من البداية.

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريب المكتبات الشاملة الأخرى؟

تركز على سيناريوهات الخدمة الواقعية لمحترفي المكتبات باستخدام إرشادات IFLA والتصميم العام، مع استراتيجيات جاهزة للاستخدام وتحسين مستمر.



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING &  
DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم  
البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة  
المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات  
والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات  
والعلاقات العامة



دورات النظم السبراني ودورات تقنية  
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية  
المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



أمستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



استنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية اندونيسيا



بأكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



زنجبار - تنزانيا



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية

## مدن التدريب



طوكيو - اليابان



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الأمريكية



فيينا - النمسا



فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زوم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا

## مدن التدريب



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)