

دورة العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات

نظرة عامة

العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات هي موضوع دورة تأسيسية من أسبوع لفرق المكتبات، ويخرج منها المشاركون بدليل عمليات دعم المكتبة. تربط الدورة إجراءات مكتب الخدمة وحسابات المستفيدين والإعارة والحجوزات والإرجاع والترفيف وقراءة الرفوف والعناية بالمجموعات ودعم البحث في الفهرس وتسليم أعمال التزويد والمعالجة والإحصاءات والخصوصية والإتاحة والعمل الجماعي ومعالجة الاستثناءات. وتغطي الدور التشغيلي اليومي بدلا من تخصص واحد في خدمة الزوار. وتقدم أجايل للتدريب موضوع العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات.

الفئة المستهدفة

- وظائف مساعدة المكتبة المسؤولة عن مهام الخدمات العامة والفنية اليومية
- وظائف الإعارة المسؤولة عن حسابات المستفيدين والإعارة والإرجاع والحجوزات والاستثناءات
- وظائف الترفيف المسؤولة عن ترتيب الرفوف وقراءتها وتحديد مواقع المواد
- وظائف دعم مكتب المعلومات المسؤولة عن إرشاد البحث وتسليم طلبات الخدمة
- موظفو المكتبة الجدد المسؤولون عن الخصوصية والإتاحة والعمل الجماعي وأدلة التشغيل

تفترض الدورة أن المشاركين جدد في عمليات المكتبة أو يدعمونها بمستوى تأسيسي، ولا تتناول الفهرسة المهنية أو استراتيجية المجموعات أو إدارة الأنظمة أو الشهادات الخارجية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة عمليات المكتبات في خدمات المعلومات العامة والأكاديمية والمدرسية والمؤسسية والصحية والمجتمعية.

- المكتبات العامة والمجتمعية
- المكتبات الأكاديمية والمدرسية
- مراكز المعلومات المؤسسية والمهنية
- مكتبات الرعاية الصحية والبحث
- مراكز الموارد الثقافية وغير الربحية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق إجراءات مكتب الخدمة والخصوصية والإتاحة والعمل الجماعي
- استخدام ضوابط الإعارة وحسابات المستفيدين والحجوزات والإرجاع
- بناء إجراءات الترفيف وقراءة الرفوف والعناية بالمجموعات
- تطبيق فحوص البحث في الفهرس وتسليم أعمال المعالجة
- تحليل إحصاءات الخدمة والحوادث والاستثناءات التشغيلية
- بناء دليل عمليات دعم المكتبة

جدول الدورة

اليوم 1: أسس دعم المكتبات

- خريطة حدود دور دعم المكتبة
- قائمة فحص فتح مكتب الخدمة وإغلاقه
- دليل قرار خصوصية المستفيد
- مصفوفة تعديلات الخدمة الميسرة
- سجل اتصال الفريق وتسليم العمل

اليوم 2: ضوابط خدمة الإعارة

- قائمة فحص التحقق من حساب المستفيد
- معيار معاملة الإعارة والإرجاع
- مسار معالجة الحجز والمواد المحجوزة
- دليل قرار المواد المتأخرة والمتضررة
- سجل تصعيد استثناءات الإعارة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الرفوف والعناية بالمجموعات

- دليل تسلسل الترفيف بأرقام الاستدعاء
- قائمة فحص دقة قراءة الرفوف
- سجل موقع المادة ونقلها
- ورقة ملاحظة حالة المجموعة
- متعقب الجرد والمواد المفقودة

اليوم 4: البحث وتسليم الخدمات

- مسار أسئلة دعم البحث في الفهرس
- دليل إحالة طلبات الخدمة المرجعية
- قائمة فحص تسليم استلام مواد التزويد
- لوحة حالة معالجة المواد
- سجل إحصاءات خدمات المكتبة

اليوم 5: ممارسة عمليات المكتبة

- تمرين سيناريو مكتب الخدمة والخصوصية
- محاكاة استثناءات الإعارة والحسابات
- تمرين الترفيف والعناية بالمجموعات
- تمرين البحث وتسليم أعمال المعالجة
- التمرين الختامي لدليل عمليات دعم المكتبة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المكتبات العامة والأكاديمية والمدرسية والصحية والمؤسسية.

- نشاط مقترح: فتح مكتب خدمة والاستجابة لسيناريو خصوصية أو إتاحة
- نشاط مقترح: معالجة إعارة وإرجاع وحجز واستثناء لمادة متضررة
- نشاط مقترح: قراءة تسلسل رفوف عينة وتسجيل مادة مفقودة أو في غير مكانها
- نشاط مقترح: توجيه سؤال بحث وتجميع دليل عمليات دعم المكتبة

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات وماذا تفترض؟

تناسب الدورة مساعدي المكتبات وموظفي الإعارة وفرق الترفيف وموظفي دعم مكتب المعلومات والموظفين الجدد العاملين بمستوى تأسيسي.

كيف يختلف تدريب عمليات موظفي دعم المكتبات عن تدريب خدمة الزوار الميسرة؟

يغطي تدريب العمليات الإعارة والحسابات والحجوزات والإرجاع والترفيف والعناية بالمجموعات وتسليم البحث والإحصاءات والاستثناءات، بينما يركز تدريب خدمة الزوار الميسرة على احتياجات الوصول والتفاعل.

ماذا يتضمن دليل عمليات دعم المكتبة؟

يتضمن الدليل حدود الأدوار وإجراءات المكتب وقرارات الخصوصية والإتاحة وضوابط الإعارة وقواعد الترفيف وفحوص المجموعات ومسارات الإحالة وتسليم المعالجة والإحصاءات وتصعيد الاستثناءات.

كيف تعالج استثناءات الإعارة في المكتبة؟

تعالج الاستثناءات بالتحقق من الحساب وحالة المادة وتطبيق الإجراء المحلي وتسجيل القرار وحماية خصوصية المستفيد وتصعيد التجاوزات أو الضرر أو النزاعات أو القيود غير المحلولة.

كيف يحافظ موظفو دعم المكتبات على دقة الرفوف؟

يحافظ الموظفون على الدقة باتباع تسلسل أرقام الاستدعاء المحلي وقراءة الرفوف في أقسام محددة وتسجيل المواد المفقودة أو الموضوعة خطأ وفحص حالة المواد وتوثيق النطاقات المكتملة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل دليل عمليات دعم المكتبة الذي يربط إجراءات المكتب وحسابات المستفيدين والإعارة والحجوزات والإرجاع والترفيف والعناية بالمجموعات ودعم البحث وتسليم المعالجة والإحصاءات والخصوصية والإتاحة والاستثناءات. ويجعل الدليل المسؤوليات اليومية وأدلة التشغيل ظاهرة عبر فريق الدعم. ويدعم خدمة متسقة دون أن يحل محل الفهرسة المهنية أو إدارة الأنظمة أو سلطة السياسات المحلية.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية