

مهارات الخدمة الشاملة لموظفي المكتبات

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

مهارات الخدمة الشاملة لموظفي المكتبات

نظرة عامة على الدورة:

تم تصميم دورة **تعزيز إمكانية الوصول: بناء أنظمة مكتبية تخدم جميع المستخدمين بعدالة** لتزويد المتخصصين في مجال المكتبات بالمهارات والاستراتيجيات الأساسية اللازمة لتقديم خدمات شاملة، مرحبة، وعادلة لجميع المستفيدين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

يركز البرنامج على التدريب العملي في مجالات التواصل، والتصميم الميسر، والتقنيات المساعدة، والبرامج الشاملة، بما يضمن قدرة المكتبات على تلبية الاحتياجات المتنوعة لمجتمعاتها.

ومن خلال أفضل الممارسات العالمية، ومبادئ التصميم الشامل، ودراسات الحالة الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية تقديم خدمة عملاء متميزة، وإجراء تدقيقات لإمكانية الوصول، وتكييف الخدمات المادية والرقمية.

سيغادر المشاركون بخطة عمل واضحة، وأدوات عملية، وثقة في تنفيذ تدريب دمج ذوي الإعاقة لموظفي المكتبات، وجعل إمكانية الوصول محورًا أساسيًا في رسالة المكتبة.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف:

- مديرو المكتبات
- المشرفون وقادة الفرق
- أمناء المكتبات في الخدمات العامة والمراجع
- موظفو الإعارة وخدمة العملاء
- أمناء مكتبات الأطفال والناشئة
- منسقو التواصل المجتمعي
- موظفو تقنية المعلومات والخدمات الرقمية في المكتبات
- مديرو المرافق في بيئات المكتبات

الأقسام المستهدفة:

- إدارات الخدمات العامة الداعمة للمستفيدين
- وحدات تقنية المعلومات والخدمات الرقمية لضمان إتاحة المواقع والفهارس
- إدارات المرافق والعمليات المسؤولة عن تصميم المساحات الميسّرة
- إدارات التواصل المجتمعي لتصميم برامج شاملة
- الموارد البشرية وتطوير الموظفين لتنفيذ تدريب دمج ذوي الإعاقة
- فرق تطوير المجموعات والخدمات الفنية لضمان توفر صيغ ميسّرة

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة:

- المكتبات العامة
- المكتبات الأكاديمية والمدرسية
- المكتبات المتخصصة الصحية، المؤسسية، القانونية، الحكومية
- مكتبات المتاحف والتراث الثقافي
- الأرشيفات ومراكز المعلومات المجتمعية

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق استراتيجيات خدمات مكتبية شاملة للتفاعل الفعال مع المستفيدين ذوي الإعاقة
- إجراء تدقيقات لإمكانية الوصول للمساحات والخدمات والمنصات الرقمية
- تنفيذ مبادئ التصميم الشامل لضمان الاستخدام العادل للمرافق
- تقديم تواصل محترم وفعال مع المستفيدين ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والمعرفية
- تكييف البرامج والفعاليات بما يتوافق مع أفضل الممارسات للبيئة المكتبية الشاملة
- دمج التقنيات المساعدة والصيغ الميسّرة ضمن المجموعات والخدمات
- إعداد خطط مستدامة لتعزيز إمكانية الوصول في أنظمة المكتبات

منهجية التدريب:

تعتمد الدورة على منهج تفاعلي يجمع بين النظرية والتطبيق، ويشمل:

- دراسات حالة من مكتبات شاملة حول العالم
- تمارين تمثيل أدوار لممارسة مهارات خدمة العملاء
- ورش عمل لإعادة تصميم المساحات والخدمات الرقمية
- مناقشات جماعية لحل التحديات المشتركة
- تدريبات عملية على تدقيق إمكانية الوصول
- جلسات مراجعة يومية لتعزيز المفاهيم وربطها بواقع المكتبات

أدوات الدورة:

- إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات حول إتاحة المكتبات
- قائمة تحقق للتصميم الشامل في المكتبات
- مجموعة أدوات للتواصل الميسر
- إرشادات خدمة العملاء الشاملة لذوي الإعاقة
- نماذج تدقيق لإمكانية الوصول للخدمات المادية والرقمية
- قوائم تكييف البرامج للمكتبات الصديقة لذوي اضطراب طيف التوحد
- أمثلة على لوحات إرشادية وأنظمة توجيه ميسّرة

ملاحظة: لا يتم توفير الأدوات بشكل مادي، وإنما يحصل المشاركون على موارد قابلة للتنزيل وقوالب وأدلة لأفضل الممارسات.

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس إمكانية الوصول في المكتبات

- **الموضوع 1:** فهم تنوع الإعاقات وتأثيرها على خدمات المكتبات
- **الموضوع 2:** المعايير العالمية لإمكانية الوصول والالتزامات الخاصة بالمكتبات
- **الموضوع 3:** دور المكتبات في تعزيز الشمول والعدالة
- **الموضوع 4:** تحديد العوائق في البيئات المادية والرقمية والخدمية
- **الموضوع 5:** مبادئ التصميم الشامل في المكتبات
- **الموضوع 6:** بناء وعي الموظفين كأساس للخدمة الشاملة
- **المراجعة والتأمل:** تحديد الفجوات الحالية وفرص التحسين في مكتبات المشاركين

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: التواصل والتفاعل مع المستفيدين ذوي الإعاقة

- **الموضوع 1:** المبادئ الأساسية للتواصل الميسر في المكتبات
- **الموضوع 2:** دعم المستفيدين ذوي الإعاقات البصرية
- **الموضوع 3:** التواصل مع المستفيدين ذوي الإعاقات السمعية
- **الموضوع 4:** خدمة المستفيدين ذوي الإعاقات المعرفية وصعوبات التعلم
- **الموضوع 5:** الممارسات الصديقة لذوي اضطراب طيف التوحد
- **الموضوع 6:** استخدام لغة محترمة وتجنب الصور النمطية
- **المراجعة والتأمل:** تمارين تمثيل أدوار حول خدمة العملاء الشاملة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: مساحات المكتبات والتقنيات الميسّرة

- **الموضوع 1:** إجراء تدقيق لإمكانية الوصول في مساحات المكتبات
- **الموضوع 2:** تصميم شامل للمداخل ومناطق القراءة ونقاط الخدمة
- **الموضوع 3:** اللوحات الإرشادية والمعلومات بصيغ ميسّرة
- **الموضوع 4:** التقنيات المساعدة للمستفيدين ذوي الاحتياجات المختلفة
- **الموضوع 5:** تكييف المجموعات برايل، خط كبير، مواد صوتية، محتوى رقمي
- **الموضوع 6:** إنشاء مناطق هادئة وصديقة للحواس داخل المكتبات
- **المراجعة والتأمل:** نشاط عملي لتصميم خطة تحسين شاملة للمساحة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الرابع: البرامج الشاملة والخدمات الرقمية

- **الموضوع 1:** تصميم برامج وفعاليات تناسب جمهورًا متنوعًا
- **الموضوع 2:** تكييف برامج الأطفال والتعليم لتكون شاملة
- **الموضوع 3:** الشراكة مع منظمات المجتمع المعنية بذوي الإعاقة
- **الموضوع 4:** الامتثال لمعايير إتاحة المواقع والفهارس الإلكترونية
- **الموضوع 5:** تقديم برامج مكتبية افتراضية شاملة
- **الموضوع 6:** إتاحة المحتوى الرقمي الترجمة النصية، النصوص البديلة، الصيغ المختلفة
- **المراجعة والتأمل:** عمل جماعي لتكييف برنامج قائم ليصبح نموذجًا ميسّرًا

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الخامس: استدامة إمكانية الوصول وبناء القيادة الشاملة

- **الموضوع 1:** تطوير سياسات وإجراءات لإمكانية الوصول في المكتبات
- **الموضوع 2:** تدريب الموظفين والمتطوعين على ممارسات الشمول
- **الموضوع 3:** متابعة وتقييم مبادرات إمكانية الوصول
- **الموضوع 4:** تأمين التمويل والموارد لمشروعات الإتاحة
- **الموضوع 5:** دور المكتبات في القيادة والدعوة لتعزيز الشمول
- **الموضوع 6:** إعداد خطة عمل مخصصة لتعزيز إمكانية الوصول في مكتبتك
- **المراجعة والتأمل:** عرض خطط العمل وتقديم التغذية الراجعة

التساؤلات المكررة:

ما المؤهلات أو المتطلبات المسبقة قبل الالتحاق بالدورة؟

لا توجد متطلبات مسبقة، إذ تم تصميم الدورة لمتخصصي المكتبات بمختلف مستوياتهم الراغبين في تعزيز إمكانية الوصول داخل مؤسساتهم.

ما مدة الجلسة اليومية، وهل يوجد عدد إجمالي للساعات؟

تمتد الجلسة اليومية حوالي 4–5 ساعات، بإجمالي 20–25 ساعة تدريبية على مدار أسبوع، متضمنة الأنشطة التفاعلية والجماعية.

كيف تُعد هذه الدورة موظفي المكتبات لخدمة المستفيدين ذوي الإعاقة عمليًا؟

تجمع الدورة بين النظرية والتطبيق العملي من خلال تمثيل الأدوار، ودراسات الحالة، والتدقيقات الفعلية، مما يضمن اكتساب مهارات قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل.

AGILE LEADERS
Training Center

كيف تختلف هذه الدورة عن غيرها من برامج تدريب المكتبات الشاملة؟

يتجاوز هذا البرنامج مفهوم الامتثال النظري، حيث يزود موظفي المكتبات بمهارات عملية قائمة على الخدمة للتفاعل الفعال مع المستفيدين ذوي الإعاقة. كما يدمج بين مبادئ التصميم الشامل، وممارسات التواصل الميسر، وتكييف البرامج الواقعية استنادًا إلى إرشادات عالمية معترف بها.

وعلى خلاف الورش العامة، تم تصميم هذه الدورة خصيصًا لبيئة المكتبات، مع توفير أدوات عملية مثل نماذج التدقيق، وأدلة التواصل، وقوائم التحقق للبرامج الشاملة، مما يجعل إمكانية الوصول جزءًا أصيلاً من ثقافة ورسالة المكتبة.

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