

# تمكين المكتبات لخدمة جميع الزوار

30 نوفمبر – 11 ديسمبر 2026

لندن

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# تمكين المكتبات لخدمة جميع الزوار

**المرجع:** 102352_103600403 **التاريخ:** 30 نوفمبر – 11 ديسمبر 2026 **المكان:** لندن **الرسوم:** Euro 10000

## نظرة عامة

يتطلب تطوير مراكز المعرفة والمكتبات العامة والأكاديمية تهيئة البيئات والخدمات لاستقبال جميع أفراد المجتمع بمختلف القدرات الجسدية والحسية والإدراكية. تركز هذه الدورة التدريبية الممتدة لعشرة أيام على تمكين المكتبات لخدمة جميع الزوار عبر تطبيق معايير تدقيق تيسير الوصول، وإجراءات خدمة المستفيدين التكيفية، وأساليب التواصل الميسر. يستعرض المشاركون التطبيق العملي لمبادئ التصميم الشامل للمكتبات، وتطوير المقتنيات متعددة الوسائط، وتسهيل التنقل داخل المباني دون عوائق. تكتسب الفرق المهنية مهارات إزالة الحواجز في مكاتب الاستقبال والأنشطة الثقافية والفهارس الرقمية وقاعات القراءة. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

## الفئة المستهدفة

- مديرو المكتبات ورؤساء الفروع المشرفون على خدمات الجمهور وتهيئة المرافق.
- أخصائيو المراجع وخدمات الإعارة المعنيون بالتفاعل المباشر مع الرواد بمختلف قدراتهم.
- منسقو برامج الأطفال والشباب والبالغين القائمون على تصميم الفعاليات المجتمعية.
- أخصائيو الخدمات الرقمية ومسؤولو الأنظمة المشرفون على البوابات الإلكترونية والفهارس.
- مسؤولو المرافق والتشغيل الميداني المعنيون بالتنقل الداخلي وتخطيط المساحات.
- مسؤولو التواصل المجتمعي وبناء الشراكات مع الهيئات المعنية بدعم ذوي الإعاقة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

يدعم هذا البرنامج الكوادر المسؤولة عن إتاحة المعلومات وخدمات المستفيدين وتكافؤ فرص الوصول في قطاعات متعددة.

- أنظمة المكتبات العامة ومراكز المعلومات البلدية
- المكتبات الأكاديمية في الجامعات والكليات ومراكز البحوث
- مراكز مصادر التعلم والمكتبات المدرسية لمراحل التعليم العام
- المكتبات المتخصصة في القطاعات الطبية والقانونية والحكومية
- مراكز التوثيق في المتاحف والمحفوظات ومؤسسات التراث الثقافي

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مبادئ خدمات المكتبات الدامجة في الإرشاد المكتبي والخدمات المرجعية.
- تنفيذ عمليات تدقيق ميدانية وفق معايير تصميم المساحات المكتبية الميسرة وأنظمة التوجيه.
- تطبيق بروتوكولات توعية موظفي المكتبات بقضايا الإعاقة لتقديم خدمة مهنية لائقة.
- توظيف التقنيات المساعدة في خدمات المكتبات مثل برامج قراءة الشاشة والأجهزة الصوتية.
- تصميم برامج حسية ملائمة للزوار من ذوي التنوع العصبي والرواد على طيف التوحد.
- صياغة سياسات مؤسسية لتيسير الوصول تضمن استدامة تكافؤ الخدمات والتفاعل المجتمعي.

## جدول الدورة

### اليوم 1: مقدمة في دمج ذوي الإعاقة في المكتبات

- فهم تنوع الإعاقات وأثره التشغيلي المباشر على خدمات المكتبات
- الدور المؤسسي للمكتبات في تعزيز الوصول المجتمعي والإنصاف
- أطر الوصول الدولية والواجبات المؤسسية الحاكمة لإتاحة المعلومات
- تصنيف الحواجز المكانية والرقمية والبرامجية داخل بيئة المكتبة
- المبادئ الأساسية لمنهجية التصميم الشامل للمكتبات في البيئات المادية والمعلوماتية
- عوائد الدمج الممنهج على الزوار والعاملين والمجتمع المحيط

### اليوم 2: توعية موظفي المكتبات بقضايا الإعاقة

- المفاهيم التأسيسية للتوعية بالإعاقة لموظفي الخطوط الأمامية والإداريين
- معالجة الافتراضات المسبقة والصور النمطية المرتبطة بمحدودية القدرات الوظيفية
- إرشادات التواصل اللبق وقواعد السلوك المهني أثناء التفاعل مع الرواد
- صناعة تجربة وصول مرحبة وبناء التواصل الإيجابي عند مكاتب الخدمة
- التعرف على الإعاقات غير الظاهرة والمتقطعة وتلبية متطلباتها التشغيلية
- حماية الاستقلالية الشخصية للمستفيد وخصوصيته في البحث الذاتي عن المعلومات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: استراتيجيات التواصل الميسر

- المعايير المعتمدة للتواصل اللفظي وغير اللفظي والمرئي داخل المكتبة
- أساليب التفاعل العملية لدعم المستفيدين من الصم وضعاف السمع
- تقنيات الإيضاح البصري واعتبارات أجهزة الاستماع المساعدة ووضوح اللوحات
- طرق المساندة وأدوات التفاعل الوصفية للمستفيدين من ذوي الإعاقة البصرية
- تقنيات مساعدة الزوار من ذوي صعوبات التعلم والتحديات الإدراكية
- صياغة الأدلة المكتبية والإرشادات وفق معايير اللغة المبسطة والواضحة

## اليوم 4: المساحات الدامجة حسيا والملائمة للتوحد

- فهم متطلبات التنوع العصبي وخصائص طيف التوحد في بيئات المكتبات
- تحديد مسببات الإجهاد الحسي مثل الإضاءة والصوتيات والازدحام والحد منها
- مواءمة الورش الاعتيادية وجلسات القراءة لتحقيق الراحة الحسية
- استخدام الجداول البصرية وبطاقات التوجيه والقصص المصورة لتسهيل الحركة
- بروتوكولات التهدئة واحتواء التوتر الحسي للتعامل المهني مع الانفعالات
- تخطيط وتجهيز المناطق الهادئة وغرف الاسترخاء داخل مرافق المكتبة

## اليوم 5: تدقيق المرافق المكانية وتصميم البيئة

- منهجية إجراء تدقيق ميداني شامل لتيسير الوصول في مباني المكتبات
- تخطيط المساحات ومسارات الالتفاف وتوفير المساحات الكافية للكراسي المتحركة
- تصميم اللوحات الإرشادية مع مراعاة التباين اللوني وطريقة برايل والرموز اللمسية
- تهيئة مكاتب الخدمة ومحطات الإعارة الذاتية وممرات الأرفف دون عوائق
- توزيع الأثاث المكتبي ومحطات الحواسيب بما يناسب المعايير المريحة للحركة
- تأمين المداخل الخارجية والمنحدرات والربط مع مواقف السيارات المخصصة

## اليوم 6: التقنيات المساعدة والمقتنيات الموائمة

- تصنيف الأجهزة والبرمجيات التكيفية المستخدمة في المكتبات الحديثة
- أدوات تكبير الشاشة وقارئات النصوص وتطبيقات تحويل الصوت إلى كتابة
- إدارة إعارة الأجهزة المساعدة مثل المكبرات المحمولة والمعينات السمعية
- تنظيم جلسات تدريبية للرواد على استخدام أدوات التكنولوجيا المساعدة
- معايير إتاحة محطات العمل الحاسوبية العامة ومصادر البحث الرقمية
- تطوير مقتنيات متعددة الصيغ تشمل كتب برايل والخط الكبير والمواد الصوتية

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 7: تخطيط الفعاليات والبرامج الدامجة

- تصميم فعاليات مكتبية تستوعب المشاركين بمختلف الاحتياجات الوظيفية
- مواءمة المحاضرات والورش التدريبية وجلسات قراءة الأطفال لتسهيل المشاركة
- التعاون مع الجمعيات المعنية بذوي الإعاقة لتطوير أنشطة مشتركة
- التنسيق التشغيلي للمعارض الثقافية ومبادرات القراءة المجتمعية الدامجة
- إعداد قوائم التحقق لترتيبات القاعات وزوايا الرؤية ووسائط العرض
- توجيه المتطوعين وتدريبهم على تلبية طلبات المساعدة أثناء الفعاليات

## اليوم 8: إمكانية الوصول إلى الويب والمعلومات الرقمية

- إرشادات الامتثال الرقمي والمعايير التقنية للمواقع الإلكترونية للمكتبات
- فحص الفهارس العامة المتاحة عبر الإنترنت للتأكد من ملاءمتها للملاحة عبر لوحة المفاتيح
- توفير الكتب الإلكترونية والمصادر الرقمية بصيغ يسهل الوصول إليها
- إدراج التعليقات النصية المتزامنة والتفريغ الكتابي للمحتوى المرئي والمسموع
- تنظيم اللقاءات الافتراضية والندوات التعليمية عبر منصات رقمية ميسرة
- التأكد من توافق المحادثات الفورية ونماذج الاستفسار المرجعي مع معايير الوصول

## اليوم 9: سياسات تيسير الوصول والشراكات المجتمعية

- صياغة سياسات تيسير الوصول المكتبي والأدلة الإجرائية وتحديثها
- إدراج مؤشرات تكافؤ الوصول ضمن الخطط الاستراتيجية والميزانيات المعتمدة
- دعم توفير الموارد والخدمات الملائمة على المستوى الإداري والتنظيمي
- بناء شراكات تنسيقية مع الهيئات المتخصصة في دعم ذوي الإعاقة
- الاستفادة من المنح المؤسسية والموارد المتاحة لتطوير التجهيزات الميسرة
- تشكيل لجان استشارية من المستفيدين لتقييم الاحتياجات الواقعية

## اليوم 10: تقييم الخدمات والتخطيط للاستدامة

- إعداد خطط تأهيل مستمرة للموظفين الجدد حول ممارسات تيسير الوصول
- تطوير مؤشرات أداء نوعية وكمية لقياس التقدم في تيسير الخدمات
- جمع آراء المستفيدين وتحليلها عبر استبانات ومقابلات ميسرة
- متابعة التطورات التقنية والأدوات الناشئة في مجال إتاحة المعلومات
- توثيق التحسينات الإجرائية وقصص النجاح المؤسسية ومشاركتها
- إعداد خارطة طريق متعددة السنوات لاستدامة تطوير البيئة الخدمية والمكانية

AGILE LEADERS
Training Center

## التمارين التطبيقية

تتضمن الدورة أنشطة عملية تركز على الممارسة الواقعية لترسيخ معايير تيسير الوصول.

- نشاط مقترح: إجراء تدقيق ميداني لمساحة مكتبية باستخدام قوائم التحقق المعتمدة.
- نشاط مقترح: تصميم خطة تفاعل تغطي مواقف خدمة المستفيدين من ذوي الإعاقة.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة إعلان فعالية مكتبية وتصميمه بأسلوب اللغة المبسطة والتباين العالي.
- نشاط مقترح: إعداد مقترح تشغيلي لإنشاء منطقة استرخاء حسي في مكتبة عامة أو أكاديمية.

## الأسئلة الشائعة

### ما المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المطلوبة للتسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة شروطا مسبقة؛ فهي موجهة لجميع المهنيين والعاملين في قطاع المكتبات الراغبين في تطوير ممارسات دمج ذوي الإعاقة في بيئات العمل والمعلومات.

### كم تبلغ مدة الجلسات اليومية وما إجمالي الساعات التدريبية للبرنامج؟

تستمر جلسات كل يوم لمدة تتراوح بين 4 إلى 5 ساعات تتضمن أنشطة تطبيقية، بإجمالي يبلغ بين 40 إلى 45 ساعة تدريبية على مدى أسبوعين.

### ما الفرق بين الامتثال لمتطلبات تيسير الوصول وتطبيق التصميم الشامل في المكتبات؟

يركز الامتثال على استيفاء المتطلبات التنظيمية الأساسية، بينما يضمن التصميم الشامل تهيئة المباني والخدمات لتكون ملائمة للاستخدام السلس من قبل جميع الزوار منذ البداية دون الحاجة إلى تعديلات لاحقة.

## الخاتمة

يرتكز تقديم الخدمات العامة العادلة على السياسات الواضحة والوعي المهني وتهيئة البيئات الميدانية والرقمية لاستيعاب جميع أفراد المجتمع. ومن خلال إتقان مبادئ التصميم الشامل وأساليب التواصل الميسر والتدقيق المنظم للمرافق، يمتلك أخصائيو المكتبات القدرة على إزالة العوائق وضمان بقاء مراكز المعرفة مفتوحة ومتاحة للجميع بكفاءة واقتدار.