

# دورة العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات

AGILE LEADERS
Training Center

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

فرانكفورت

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة العمليات الأساسية لموظفي دعم المكتبات

**المرجع:** 175_116276 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** فرانكفورت **الرسوم:** Euro 5700

## 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.