



مهارات الخدمة الشاملة لموظفي المكتبات



AGILE LEADERS
Training Center

مهارات الخدمة الشاملة لموظفي المكتبات

المرجع: 60610_103600415 التاريخ: 14 18 مارس 2027 المكان: كيب تاون الرسوم: Euro 6000



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 المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

يركز البرنامج على التدريب العملي في مجالات التواصل، والتصميم الهيسر، 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 الهادية والرقمية.

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

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 الميسرة
- إدارات التواصل المجتمعي لتصميم برامج شاملة
- الموارد البشرية وتطوير الموظفين لتنفيذ تدريب دمج ذوي الإعاقة
- فرق تطوير المجموعات والخدمات الفنية لضمان توفر صيغ ميسرة

القطاعات المستهدفة:

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



أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق استراتيجيات خدمات مكتبية شاملة للتفاعل الفعال مع المستخدمين ذوي الإعاقة
- إجراء تحقيقات إمكانية الوصول للمساحات والخدمات والمنتجات الرقمية
- تنفيذ مبادئ التصميم الشامل لضمان الاستخدام العادل للمرافق
- تقديم تواصل محترم وفعال مع المستخدمين ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والمعرفية
- تكييف البرامج والفعاليات بما يتوافق مع أفضل الممارسات للبيئة المكتبية الشاملة
- دمج التقنيات المساعدة والصيغ الميسرة 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 تحقيق 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 إمكانية الوصول للخدمات المادية والرقمية
- قوائم تكييف البرامج للمكتبات الصديقة لذوي اضطراب طيف التوحد
- أمثلة على لوحات إرشادية وأنظمة توجيه ميسرة

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

محتوى الدورة:



اليوم الأول: أسس إمكانية الوصول في المكتبات

- الموضوع 1: فهم تنوع الإعاقات وتأثيرها على خدمات المكتبات
- الموضوع 2: المعايير العالمية للإمكانية الوصول والالتزامات الخاصة بالمكتبات
- الموضوع 3: دور المكتبات في تعزيز الشمول والعدالة
- الموضوع 4: تحديد العوائق في البيئات المادية والرقمية والخدمات
- 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



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



اليوم الثالث: مساحات المكتبات والتقنيات الميسرة

- الموضوع 1: إجراء تحقيق لإمكانية الوصول في مساحات المكتبات
- الموضوع 2: تصميم شامل للمداخل ومناطق القراءة ونقاط الخدمة
- الموضوع 3: اللوحات الإرشادية والمعلومات بصيغ ميسرة
- الموضوع 4: التقنيات المساعدة للمستخدمين 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



اليوم الرابع: البرامج الشاملة والخدمات الرقمية

- الموضوع 1: تصميم برامج وفعاليات تناسب جمهوراً متنوعاً
- الموضوع 2: تكييف برامج الأطفال والتعليم لتكون شاملة
- الموضوع 3: الشراكة مع منظمات المجتمع المعنية بخوي 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 نموذجاً ميسراً



اليوم الخامس: استدامة إمكانية الوصول وبناء القيادة الشاملة

- الموضوع 1: تطوير سياسات وإجراءات لإمكانية الوصول في المكتبات
- الموضوع 2: تدريب الموظفين والمتطوعين على مهارات 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 مكتبك
- المراجعة والتأمل: عرض خطط العمل وتقدير التغذية الراجعة

التساؤلات الهكررة:

ما المؤهلات أو المتطلبات المسبقة قبل الالتحاق بالدورة؟

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

ما مدة الجلسة اليومية، وهل يوجد عدد إجمالي للساعات؟

تهدف الجلسة اليومية حوالي 4-5 ساعات، بإجمالي 20-25 ساعة تدريبية على مدار خمسة أيام، متضمنة الأنشطة التفاعلية والجماعية.

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

تجمع الدورة بين النظرية والتطبيق العملي من خلال تمثيل النماذج، ودراسات الحالة، والتدريبات العملية، مما يضمن اكتساب مهارات قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل.

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 استناداً إلى إرشادات عالمية معترف بها.

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



فئات الدورات التدريبية

دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الذهن السبيرياني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والهشتريرات والتعاقدات
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والذهن المهني
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التحويل و دورات الإدارة المالية
دورات معتمدة من قبل هيئات دولية	دورات في مجالات القيادة والإدارة
	دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية



مدن التدريب

أهستردام هولندا	أكرا غانا	أثينا اليونان
الدار البيضاء المغرب	الجبيل الهولكة العربية السعودية	استنبول تركيا
القاهرة مصر	الرياض الهولكة العربية السعودية	الدوحة قطر
باريس فرنسا	الهناوة هولكة البحرين	الكويت الكويت
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلاند	باكو أذربيجان
بورتو البرتغال	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تورنتو كندا	تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية اندونيسيا
زنجبار تنزانيا	روما إيطاليا	دلي الامارات العربية المتحدة
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر
عمان الهولكة النردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان



مدن التدريب

فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم
لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا	كوئالالمبور ماليزيا
هاربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	هيونج ألمانيا	ميلان إيطاليا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية