



## تهكين المكتبات لخدمة جميع الزوار



**AGILE LEADERS**  
Training Center

22 Feb - 05 Mar 2027  
أهستردام



## تكوين المكتبات لخدمة جميع الزوار

المرجع: 103600403\_58359 التاريخ: 22 Feb - 05 Mar 2027 الموقع: أمستردام الرسوم: 10000 Euro

### نظرة عامة على الدورة

الدورة المتقدمة الشاملة: بناء أنظمة المكتبات لخدمة جميع المستخدمين بشكل عادل هي برنامج متخصص مصمم لمختري المكتبات الذين يرغبون في تطوير المهارات والمعرفة والثقة اللازمة لتقديم خدمة استثنائية للعملاء ذوي الإعاقات. تركز تدريبات خدمات المكتبات الشاملة هذه على تزويد المشاركين بتقنيات تواصل عملية واستراتيجيات تكييف الخدمات وتعديلات بنية تجعل المكتبات أكثر ترحيباً للجميع.

مستهددة من مصادر موثوقة مثل إرشادات IFLA لبناء المكتبات المتاحة، ومبادئ التصميم العام للوصول المتساوي، وأدوات التواصل المتاحة، تغطي دورة الوصول في المكتبات مجموعة شاملة من مجالات تضمين الإعاقات - الجسدية والبصرية والسمعية والمعرفية وطيف التوحد. سيستكشف المشاركون أساسيات وعي موظفي المكتبات بالإعاقات، وتدريب خدمة المستخدمين ذوي الإعاقات، وتصميم مساحات المكتبات المتاحة.

### الجمهور المستهدف

- مديرو المكتبات ومشرعوها
- مكتبات الخدمات العامة والمراجع
- مكتبات خدمات الأطفال والشباب والبالغين
- موظفو الدوران ومكتب الاستقبال
- منسقي التواصل والمشاركة المجتمعية
- مخططي برامج وفعاليات المكتبات
- موظفو تكنولوجيا المعلومات والخدمات الرقمية في المكتبات

### الأقسام المستهدفة

- أقسام الخدمات العامة
- أقسام التواصل والبرمجة
- فرق تكنولوجيا المعلومات والخدمات الرقمية
- وحدات المنشآت والعمليات
- وحدات تطوير الموظفين وإدارة الموارد البشرية
- فرق تطوير المجموعات



## القطاعات المستهدفة

- المكتبات العامة
- المكتبات الأكاديمية
- مكتبات المدارس
- المكتبات الخاصة في المستشفيات والمؤسسات القانونية والشركات
- مكتبات المتاحف ومراكز التراث الثقافي
- مراكز المعلومات الحكومية والمجتمعية

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادران على:

- شرح تقنيات تدريب خدمات المكتبات الشاملة لخدمة العملاء ذوي الإعاقات المتنوعة.
- وصف تقديم خدمة عملاء متاحة ومحترمة للمستخدمين ذوي الاحتياجات الجسدية والبصرية والسمعية والمعرفية وظيف التوحد.
- تحديد تنفيذ التصميم العام للمكتبات لضمان الوصول العادل في البيئات الجسدية والرقمية.
- مقارنة تكييف برامج المكتبات والمجموعات والخدمات مع أفضل ممارسات بيئة المكتبات الشاملة.
- مناقشة التواصل الفعال باستخدام طرق من إرشادات التواصل المتاحة.
- تصنيف إجراءات مراجعات الوصول لمساحات وخدمات المكتبات وإنشاء خطط تحسين عملية.

## محتوى الدورة

### اليوم الأول: مقدمة حول الشمولية وإمكانية الوصول في المكتبات

- الموضوع 1: فهم تنوع الإعاقات وتأثيرها على خدمات المكتبات
- الموضوع 2: دور المكتبات في تعزيز إمكانية الوصول المجتمعي
- الموضوع 3: النظم العالمية والقوانين المحلية المتعلقة بإمكانية الوصول في المكتبات
- الموضوع 4: العوائق في الخدمات المكتبية المادية والرقمية والبرمجية
- الموضوع 5: مبادئ التصميم الشامل للمكتبات
- الموضوع 6: فوائد الخدمات المكتبية الشاملة للمستخدمين والمجتمع
- المراجعة: تقييم أولي لمدى جاهزية المكتبة لتطبيق معايير إمكانية الوصول

### اليوم الثاني: تعزيز وعي موظفي المكتبات بالإعاقة

- الموضوع 1: المفاهيم الأساسية للتوعية بالإعاقة لدى موظفي المكتبات
- الموضوع 2: تصحيح الصور النمطية والمفاهيم الخاطئة حول الإعاقة
- الموضوع 3: قواعد التعامل باحترام مع المستخدمين ذوي الإعاقة
- الموضوع 4: خلق بيئة ترحيبية منذ أول نقطة تواصل
- الموضوع 5: فهم الإعاقات غير المرئية وتأثيرها على الخدمة
- الموضوع 6: احترام استقلالية المستخدمين وحقوقهم في اتخاذ القرار
- المراجعة: تحليل أدوار الموظفين والتحديات السلوكية المطلوبة



### اليوم الثالث: استراتيجيات التواصل الميسر

- الموضوع 1: أساسيات التواصل الميسر في الخدمات العامة
- الموضوع 2: التواصل مع المستخدمين ذوي الإعاقات السمعية
- الموضوع 3: استراتيجيات التواصل البصري لضعاف السمع
- الموضوع 4: دعم المستخدمين ذوي الإعاقات البصرية باستخدام الأدوات المساعدة
- الموضوع 5: التعامل مع المستخدمين ذوي الإعاقات المعرفية
- الموضوع 6: استخدام اللغة البسيطة والتنسيق الميسر في التواصل المكتوب
- المراجعة: تمارين محاكاة للتواصل وتقديم التغذية الراجعة

### اليوم الرابع: مهارات المكتبات الصديقة لذوي التوحد

- الموضوع 1: فهم اضطرابات طيف التوحد في سياق المكتبات
- الموضوع 2: تقليل التحفيز الحسي المفرط داخل المكتبات
- الموضوع 3: تكييف البرامج لتكون مناسبة لذوي التوحد
- الموضوع 4: استخدام الجداول البصرية والقصص الاجتماعية في تقديم الخدمة
- الموضوع 5: استعداد الموظفين للتعامل مع الحالات الحسية الطارئة
- الموضوع 6: إنشاء مناطق هادئة ومساحات حسية داخل المكتبات
- المراجعة: دراسة حالة لمبادرة مكتبة صديقة لذوي التوحد

### اليوم الخامس: تصميم المساحات المكتبية الميسرة

- الموضوع 1: إجراء تقييم لإمكانية الوصول في مرافق المكتبة
- الموضوع 2: تخطيط المساحات لمستخدمي الكراسي المتحركة
- الموضوع 3: مبادئ تصميم اللوحات الإرشادية الميسرة
- الموضوع 4: إنشاء أنظمة إعاقة ورفوف خالية من العوائق
- الموضوع 5: دمج التكنولوجيا في تصميم المساحات الميسرة
- الموضوع 6: تحسين إمكانية الوصول للداخل والمساحات الخارجية
- المراجعة: تمارين عملي لإعادة تصميم مرافق المكتبة



## اليوم السادس: التكنولوجيا المساعدة في خدمات المكتبات

- الموضوع 1: أنواع التقنيات المساعدة المستخدمة في المكتبات
- الموضوع 2: البرامج المساعدة للإعاقات البصرية والسمعية
- الموضوع 3: الأجهزة المساعدة القابلة للإعارة للمستخدمين
- الموضوع 4: برامج تدريب المستخدمين على التكنولوجيا المساعدة
- الموضوع 5: تحسين إمكانية الوصول في مناطق الحواسيب العامة
- الموضوع 6: صيانة وتحديث مجموعات التكنولوجيا المساعدة
- المراجعة: عرض عملي للتكنولوجيا المساعدة والتدريب عليها

## اليوم السابع: تخطيط البرامج والفعاليات الشاملة

- الموضوع 1: تصميم برامج تناسب جميع أفراد المجتمع
- الموضوع 2: تكييف برامج القراءة والتعليم لتكون ميسرة
- الموضوع 3: التعاون مع منظمات دعم ذوي الإعاقة
- الموضوع 4: تنظيم فعاليات ثقافية وتعليمية شاملة
- الموضوع 5: قوائم التحقق الخاصة بإمكانية الوصول في الفعاليات
- الموضوع 6: تدريب المتطوعين لدعم البرامج الشاملة
- المراجعة: ورشة عمل لتكييف البرامج والأنشطة

## اليوم الثامن: إتاحة الخدمات الرقمية

- الموضوع 1: معايير إتاحة مواقع المكتبات الإلكترونية
- الموضوع 2: أنظمة الفهرسة والبحث الميسرة
- الموضوع 3: توفير الكتب الإلكترونية والكتب الصوتية بصيغ ميسرة
- الموضوع 4: إضافة الترجمة النصية للمحتوى الرقمي
- الموضوع 5: البرامج الافتراضية للأشخاص ذوي الإعاقة
- الموضوع 6: خدمات المرجع والاستفسار عبر الإنترنت
- المراجعة: تقييم شامل لإمكانية الوصول الرقمية



## اليوم التاسع: السياسات والشراكات الداعمة للشهولية

- الموضوع 1: إعداد سياسات إمكانية الوصول في المكتبات
- الموضوع 2: دمج الشهولية في التخطيط الاستراتيجي
- الموضوع 3: دعم السياسات الشاملة على المستوى المحلي والوطني
- الموضوع 4: بناء شراكات مع منظمات الإعاقة
- الموضوع 5: الحصول على التمويل لمبادرات إمكانية الوصول
- الموضوع 6: إشراك المستخدمين ذوي الإعاقة في اتخاذ القرار
- المراجعة: إعداد إطار سياسة للإمكانية الوصول

## اليوم العاشر: الاستدامة والتحسين المستمر

- الموضوع 1: تدريب الموظفين على ممارسات إمكانية الوصول طويلة المدى
- الموضوع 2: تقييم أثر مبادرات إمكانية الوصول
- الموضوع 3: استخدام ملاحظات المستخدمين لتحسين الخدمات
- الموضوع 4: متابعة أحدث تقنيات إمكانية الوصول
- الموضوع 5: مشاركة قصص النجاح وأفضل الممارسات
- الموضوع 6: إعداد خطة عمل متعددة السنوات لتحسين إمكانية الوصول
- المراجعة: عرض خطط العمل الخاصة بالمشاركين

## التساؤلات المتكررة

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد متطلبات مسبقة، الدورة مصممة لجميع محترفي المكتبات الملتزمين بتحسين تضمين الإعاقات في الخدمات.

كم طول جلسة كل يوم، وما هو إجمالي عدد الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

كل يوم 4-5 ساعات مع أنشطة تفاعلية، إجمالي 20-25 ساعة على مدار 5 أيام.

ما الفرق بين الامتثال للوصول والتصميم العام في المكتبات؟

الامتثال للوصول يلبي المتطلبات القانونية، بينما التصميم العام يضمن بشكل استباقي أن تكون المساحات والخدمات صالحة للجميع من البداية.

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريب المكتبات الشاملة الأخرى؟

تركز على سيناريوهات الخدمة الواقعية لمحترفي المكتبات باستخدام إرشادات IFLA والتصميم العام، مع استراتيجيات جاهزة للاستخدام وتحسين مستمر.



## فئات الدورات التدريبية

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



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |