

دورة عمليات المكتبات: الإعارة والمقتنيات وخدمة المستفيدين وضبط السجلات

5 – 9 أبريل 2027

فيينا





دورة عمليات المكتبات: الإعارة والمقتنيات وخدمة المستفيدين وضبط السجلات

المرجع: 33873_688 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: فيينا الرسوم: GBP 5500

ملخص البرنامج

عمليات المكتبات محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المكتبات ورؤساء خدمات المكتبات ومشرفي العاملين في الدعم، ويخرج منها كل مشارك بخطة ضبط لعمليات المكتبات في نقطة خدمة واحدة. كثيرا ما تدار أعمال الإعارة والمقتنيات والسجلات بالعادة، فتتكرر الأخطاء ويطبق العاملون قواعد مختلفة للمهمة نفسها. وينتقل البرنامج من نموذج الخدمة إلى الإعارة ثم رعاية المقتنيات وخدمة المستفيدين وضبط السجلات، بأمثلة من المكتبات الجامعية والعامة والمؤسسية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في عمليات المكتبات لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تكسب المكتبة الثقة بمعاملات صغيرة متكررة: كتاب يعار، ومقتنى يوجد في موضعه على الرف، واستفسار يجاب، وسجل يحفظ على وجهه. وحين تعتمد هذه الأعمال على عادة كل فرد تتزايد الفوائد وينتظر المستفيدون ولا يستطيع المدير أن يبين ما تقدمه الخدمة. وتمكن الإجراءات المكتوبة والفحوص بالعينات والمقاييس المتفق عليها المدير من توجيه العاملين بثقة وإطلاع الجهات الراعية على أداء الخدمة. وتتأثر بالقدرة المؤشرات التالية.

- دقة المخزون: تتحسن حين تتبع أعمال الترتيب على الرفوف والجرد والتحقق من المفقودات روتينيا ثابتا.
- اتساق الخدمة: يتحسن حين يطبق العاملون عند المكتب قواعد الإعارة ومعايير الاستفسار نفسها.
- موثوقية السجلات: تتحسن حين تخضع سجلات المستفيدين والمعاملات لقواعد متفق عليها للاحتفاظ والاطلاع.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 11620 لمؤشرات أداء المكتبات: يوفر مقاييس للخدمة والمخزون والاستخدام، ويطبق في الجلستين 1 و 5.
- المعيار ISO 2789 للإحصاءات الدولية للمكتبات: يحدد ما يحصى وكيف يحصى، ويطبق في الجلسة 1.
- المعيار ISO 15489 لإدارة السجلات: يوطر إنشاء السجلات والاحتفاظ بها وضبطها، ويطبق في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- مديرو المكتبات المسؤولين عن الإعارة والمخزون وخدمة المستفيدين في موقع واحد أو شبكة.
- رؤساء خدمات المكتبات الذين يضعون الإجراءات والمقاييس لعدة نقاط خدمة.
- المشرفون الذين يوجهون العاملين عند مكتب الإعارة وفي ترتيب الرفوف ويراجعون عملهم يوميا.
- قادة خدمات المعلومات الذين يحفظون سجلات المستفيدين والمعاملات ويسألون عن دقتها.

يأتي المشاركون عادة من المكتبات الجامعية وشبكات المكتبات العامة ومراكز المعلومات المؤسسية وخدمات المراجع الحكومية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواطن الضعف في التشغيل اليومي لنقطة خدمة المكتبة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء إجراءات للإعارة تعامل الإعارة والإرجاع والحجز معاملة متسقة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالة المخزون واختيار الفحوص التي تبقى المجموعة سهلة الوصول.
4. سيكون المشاركون قادرين على تبرير معايير خدمة المستفيدين ومسارات الشكاوى بأدلة من سجلات الاستفسارات.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب السجلات التي تحفظ وتفيد وتتلف بحسب جدول الاحتفاظ.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة ضبط لعمليات المكتبات يطبقها المشرف منذ الأسبوع التالي في العمل.

هيكل البرنامج

اليوم 1: عمليات المكتبات ونموذج الخدمة

أي المهمات والأدوار والمقاييس تحدد نقطة خدمة مكتبية حسنة الإدارة؟

- جرد مهمات نقطة الخدمة
- خريطة الأدوار والمناوبات
- مجموعة مؤشرات أداء المكتبة
- ورقة جمع الإحصاءات
- سجل مخاطر التشغيل

اليوم 2: الإعارة وخدمات الوصول

كيف يعالج كل عامل الإعارة والإرجاع والحجز بالطريقة نفسها؟



- إجراء مكتب الإعارة
- جدول قواعد الإعارة
- مخطط معالجة الحجوزات والتأخير
- سجل الاستثناءات والإعفاءات
- قائمة فحص العد عند الإغلاق

اليوم 3: رعاية المقتنيات وضبط المخزون

كيف يبقى المخزون سهل الوصول وسليما وحديثا؟

- روتين الترتيب على الرفوف ومراجعة الرف
- عينة التحقق من المخزون
- فرز التلف والإصلاح
- ورقة معايير الاستبعاد
- نموذج التحقيق في المقتنى المفقود

اليوم 4: خدمة المستفيدين وضبط السجلات

كيف يخدم المستفيدون بإنصاف وتحفظ سجلاتهم دقيقة ومحمية؟

- معيار خدمة المستفيدين
- نص معالجة الاستفسارات
- مسار الرد على الشكاوى
- جدول الاحتفاظ بالسجلات
- قواعد الاطلاع على بيانات المستفيدين

اليوم 5: خطة ضبط عمليات المكتبات لنقطة خدمة واحدة

هل تشكل وثائق المهمات والإعارة والمخزون والسجلات خطة واحدة يستخدمها المشرف؟

- تطبيق إجراء مكتب الإعارة من الجلسة 2
- اختبار عينة التحقق من المخزون من الجلسة 3
- مراجعة جدول الاحتفاظ بالسجلات من الجلسة 4
- فحص مجموعة مؤشرات أداء المكتبة من الجلسة 1
- إنجاز خطة ضبط عمليات المكتبات



المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد على حالة مشتركة لمكتبة متوسطة الحجم تتفاوت فيها ممارسات الإعارة ولا يختبر مخزونها وتتنوع طرق حفظ السجلات فيها. يعمل المشاركون على بيانات إعارة وعينات رفوف وسجلات استفسارات جاهزة، ثم كيفون كل أداة مع نقطة خدمة من مؤسساتهم.

- نشاط مقترح: تتبع معاملة إعارة وحجز ومادة متأخرة عبر إجراء المكتب وسد الثغرات.
- نشاط مقترح: سحب عينة من الرف وعد حالات عدم التطابق وترتيب أسبابها المحتملة.
- نشاط مقترح: تطبيق جدول الاحتفاظ على مجموعة متنوعة من سجلات المستفيدين والمعاملات.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة ضبط لعمليات المكتبات في نقطة خدمة واحدة. وتضم الخطة جردا للمهمات وإجراء للإعارة وروتينا للتحقق من المخزون ومعيارا لخدمة المستفيدين وجدولا للاحتفاظ بالسجلات. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة العاملين وتحديد الفحوص الأسبوعية ورفع النتائج إلى المدير الراعي.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب عمليات المكتبات المشرفين الذين لا يحملون مؤهلا في علم المكتبات؟

نعم، فعمليات المكتبات تدرس بتمارين ونماذج جاهزة، بافتراض خبرة في العمل المكتبي أو في خدمات المعلومات دون مؤهل رسمي في علم المكتبات.

على أي معايير يقوم تدريب عمليات المكتبات؟

يقوم تدريب عمليات المكتبات على المعيار ISO 11620 لمؤشرات أداء المكتبات والمعيار ISO 2789 للإحصاءات الدولية للمكتبات والمعيار ISO 15489 لإدارة السجلات.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب عمليات المكتبات في العمل؟

تستخدم خطة ضبط عمليات المكتبات لإحاطة العاملين وتحديد الفحوص الأسبوعية ورفع النتائج إلى المدير الراعي.

بماذا تختلف عمليات المكتبات عن التدريب على تنمية مجموعات المكتبات؟

تتركز عمليات المكتبات على الإعارة اليومية ورعاية المخزون وخدمة المستفيدين والسجلات، بينما يغطي التدريب على تنمية مجموعات المكتبات اختيار المواد الجديدة واقتناءها وميزانيتها.