



دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات: تنمية المجموعات وخدمات المستفيدين



دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات: تنمية المجموعات وخدمات المستفيدين

مقدمة:

دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، بمحورها في تنمية المجموعات وخدمات المستفيدين، دورة تمتد 5 أيام لفرق إدارة المكتبات وتنمية المقتنيات وخدمات القراءة في المكتبات الجامعية والمدرسية والعامة، وتنتهي بإعداد خطة تحسين الخدمة المكتبية. فكثر من المكتبات تحتفظ بمجموعات لم تعد تناسب روادها، وتتأخر في تجهيز المواد الجديدة، وتطبق قواعد إعاره لم تراجع منذ مدة، وتكتفي بعد الأنشطة بدل قياس أداء الخدمة. ويشرف المشاركون فعلا على مجموعات أو فرق أو خدمات مكتبية، ويتعلمون عبر دراسات حالة على سجلات الإعارة وبيانات المجموعات واستبانات المستفيدين. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة لمسؤولي المكتبات ومراكز المعلومات.

أهداف الدورة:

- تقييم رسالة المكتبة ومجتمع المستفيدين منها وبيانات المجموعات والإعارة الحالية لتحديد أولويات التحسين
- صياغة سياسة تنمية المجموعات بعناصرها في الاختيار والاقتناء والاستبدال والتعشيب والتعاون مع المكتبات الأخرى
- الإشراف على سير عمل الخدمات الفنية بحيث تفهرس المواد الجديدة وتصنف وفق ممارسات RDA و MARC 21 وتصنيف ديوي دون تراكم
- تحديد متطلبات نظام المكتبة المتكامل وإدارة قواعد الإعارة والحجز والإعارة بين المكتبات
- تخطيط خدمات المراجع وتشجيع القراءة والأنشطة المجتمعية لمستفيدي المكتبات الجامعية والمدرسية والعامة
- قياس أداء المكتبة بمؤشرات ISO 11620 وإحصاءات ISO 2789 وعرض النتائج في خطة تحسين الخدمة المكتبية

الفئة المستهدفة:

- فرق الإدارة المسؤولة عن موازنة المكتبة أو مركز المعلومات وموظفيه ونتائج خدماته
- فرق تنمية المجموعات المسؤولة عن قرارات الاختيار والاقتناء والتعشيب
- فرق الخدمات الفنية التي تشرف على فهرسة المواد الجديدة وتصنيفها وتجهيزها
- فرق خدمات القراءة المسؤولة عن الإعارة والرد على الاستفسارات المرجعية وتثقيف المستفيدين
- فرق التواصل المجتمعي التي تخطط أنشطة القراءة ومحو الأمية والفعاليات الثقافية في المكتبات العامة والمدرسية

محاوَر الدورة:

اليوم 1: مشهد خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ومراجعة الوضع الراهن

- رسالة المكتبة العامة وفق بيان IFLA-UNESCO للمكتبات العامة وتفويضات الخدمة
- نماذج تشغيل المكتبات الجامعية والمدرسية والعامة والمتخصصة
- هياكل حوكمة المكتبة والمجالس الاستشارية ومواثيق الخدمة
- بناء ملف المجتمع وتحليل احتياجات المستفيدين لتخطيط الخدمة
- تدقيق الوضع الراهن للمكتبة من بيانات الإعارة والمجموعات

اليوم 2: سياسة تنمية المجموعات ومعايير الخدمات الفنية وأنظمة المكتبات

- عناصر سياسة تنمية المجموعات من الاختيار إلى الاستبدال
- مواءمة المجموعات مع المناهج والبحث واحتياجات المجتمع
- الإشراف على سير عمل RDA و MARC 21 وتصنيف ديوي في الخدمات الفنية
- وحدات نظام المكتبة المتكامل من الاقتناء إلى الفهرس العام
- معايير اختيار أنظمة المكتبات السحابية ومفتوحة المصدر

اليوم 3: الاقتناء والإعارة وخدمات القراءة في التشغيل اليومي

- توزيع موازنة الاقتناء حسب الموضوع والشكل وفئة المستفيدين
- سياسات الإعارة والحجز والتجديد والغرامات
- منهجية المقابلة المرجعية ومعايير خدمة الاستفسارات
- اتفاقيات الإعارة بين المكتبات وتقاسم المصادر
- تشجيع القراءة ومحو الأمية الأسرية وتخطيط الفعاليات المجتمعية

اليوم 4: تعشيب المجموعات وقياس الأداء ومخاطر الخدمة

- معايير تعشيب المواد المتقدمة والتالفة وقليلة الاستخدام
- تقييم المجموعات بقوائم المراجعة وتحليل الاستشهادات وبيانات الاستخدام
- مؤشرات أداء المكتبات وفق ISO 11620 لقياس جودة الخدمة
- جمع إحصاءات المكتبات وفق ISO 2789 وإعداد التقرير السنوي
- تخطيط المساحات ونسب الموظفين ومراجعة ساعات الخدمة

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة تحسين الخدمة المكتبية

- موجز مكتبة الحالة مع بيانات الإعارة والمجموعات والاستبانات
- مسودة سياسة تنمية المجموعات وجدول التعشيب لمكتبة الحالة
- لوحة مؤشرات الأداء لمكتبة الحالة بمقاييس ISO 11620
- إعادة تصميم خدمات المستفيدين وتقويم الأنشطة المجتمعية في الحالة
- استكمال خطة تحسين الخدمة المكتبية ومراجعتها بين المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- صياغة سياسة تنمية المجموعات
- التعشيب وتجديد المقتنيات
- الإشراف على سير عمل الخدمات الفنية
- تحديد متطلبات أنظمة المكتبات
- تصميم سياسات الإعارة
- تقديم الخدمة المرجعية
- تخطيط التواصل المجتمعي
- قياس أداء المكتبات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تحسين الخدمة المكتبية ورفعها إلى مدير المكتبة أو عميد شؤون المكتبات أو مجلس الإدارة لاعتمادها
- اتخاذ قرار توسيع المجالات الموضوعية أو إبقائها أو تعشيبها استناداً إلى أدلة المجموعات والإعارة لا إلى الانطباعات
- تفادي تراكم أعمال الفهرسة وركود المقتنيات وضعف صرف الموازنة وشكاوى المستفيدين من المواد المفقودة أو غير المتاحة
- نقل نموذج السياسة وقائمة التعشيب ولوحة مؤشرات الأداء المستخدمة في الدورة إلى موظفي المكتبة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تحسين الخدمة المكتبية على مدير المكتبة أو عميد شؤون المكتبات أو قيادة المدرسة أو مجلس الإدارة. وتعتمد الإدارة عليها في إقرار سياسة تنمية المجموعات، وتحديد حصص موازنة الاقتناء حسب الموضوع، وتشيت قواعد الإعارة والإعارة بين المكتبات، وجدولة التعشيب، واعتماد تقويم الأنشطة المجتمعية. وبعد أول فصل دراسي أو فترة تقرير من العمل بالخطة، تقارن المكتبة نتائج مؤشرات ISO 11620 ومعدل الإعارة لكل مادة ومدة تجهيز المواد الجديدة وآراء المستفيدين بالأهداف، ثم تعدل الإجراءات التي لم تحقق أثراً.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في الإشراف على مجموعة مكتبية أو فريق أو خدمة، وقدرة على قراءة تقارير الإعارة والاقتناء، ويساعده إحضار بيانات مجموعات أو سياسة قائمة أو نتائج استبانات من مكتبته، بعد إخفاء البيانات، على تطبيق الطرق في يوم دراسة الحالة.

بم تختلف دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات عن دورات الفهرسة أو المصادر الإلكترونية؟

تدير هذه الدورة الخدمة المكتبية كاملة: السياسات والموازنات والأنظمة والإعارة وخدمات المستخدمين والأنشطة المجتمعية والأداء. أما دورات الفهرسة فتتعمق في إنشاء التسجيلات، ودورات المصادر الإلكترونية تركز على ترخيص المحتوى الرقمي واكتشافه، وهنا يشرف المشارك على هذه المجالات دون ممارستها تفصيلاً.

لماذا تحتاج إدارة المكتبات ومراكز المعلومات إلى سياسة مكتوبة لتنمية المجموعات؟

لأن السياسة المكتوبة تمنح الموظفين معايير ثابتة للاختيار والتعشيب، وتدعم تخطيط الموازنة، وتشرح القرارات للمستخدمين وجهات الإشراف، وتحدد شروط التعاون مع المكتبات الأخرى. وبدونها تبتعد المجموعات عن احتياجات المستخدمين، وتعالج الطلبات الخلافية كل حالة على حدة.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات؟

يعود المشارك بخطة تحسين الخدمة المكتبية، تظم مسودة سياسة تنمية المجموعات وجدول تعشيب وقواعد الإعارة والخدمة وتقويماً للأنشطة المجتمعية ولوحة مؤشرات وفق ISO 11620، قابلة للتكييف مع مكتبته أو مركز معلوماته.