المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT I info@ainfct.com I www.ainfct.com

الاتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية

فكرة الدورة

يركّز هذا البرنامج من AINFCT على الاتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة المرجعية، حيث تتوسع قنوات الدعم من مكتب المراجع إلى خدمات افتراضية وذكاء بحث وأدلة رقمية. يبدأ التدريب بتحديث مفهوم المقابلة المرجعية: فهم سؤال المستفيد، تحويله إلى موضوع بحث، وتحديد مستوى العمق والوقت. يتناول البرنامج أدوات وأساليب البحث المتقدم: استراتيجيات كلمات مفتاحية، منطق Boolean، التصفية، وتتبع الاستشهادات، مع تقييم سريع لملاءمة النتائج. كما يغطي تقديم الخدمة عبر قنوات حديثة مثل الدردشة والبريد ومنصات التذاكر، مع تحديد SLA ونبرة تواصل وتهيئة قوالب ردود. يركز التدريب على مصادر المعلومات الرقمية: قواعد بيانات، مستودعات، مصادر مفتوحة، وكيفية التحقق من موثوقية المعلومات ومواجهة التضليل. ويتناول بناء محتوى داعم للخدمة مثل أدلة البحث وFAQs والفيديوهات القصيرة، وربطها بالأسئلة المتكررة لتقليل الحمل على الفريق. كما يغطي قياس جودة الخدمة عبر مؤشرات زمن الاستجابة، نسبة الحل من أول تواصل، ورضا المستفيد. ويختتم البرنامج بمشروع تصميم خدمة مرجعية حديثة تشمل قنوات ومحتوى قياس وتحسين. كما يتناول البرنامج دمج الخدمة المرجعية مع برامج تعليم مهارات المعلومات، وكيف تُحوّل الأسئلة المتكررة إلى محتوى تدريبي قصير. ويغطي مبادئ توثيق الإحالات وتسجيل المعرفة داخل الفريق لضمان اتساق الردود واستدامة التحسين.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديث مهارات المقابلة المرجعية
- تطبيق بحث متقدم بكلمات ومنطق

- اختيار مصادر رقمية ملائمة
- تقديم خدمة عبر قنوات متعددة
- بناء أدلة بحث وFAQs داعمة
- قياس جودة خدمة وتحسينها

منهجية الدورة

- محاكاة مقابلات مرجعية
- تمارين بحث متقدم ومصادر
- تحليل موثوقية وتحقق
- بناء أدلة وقوالب ردود
- مشروع ختامي لخدمة حديثة

أثر الدورة على المنظمة

- رفع جودة الاستجابة المرجعية
- توسيع الخدمة لقنوات رقمية
- تحسين موثوقية مصادر وإحالات
- تقليل زمن استجابة ورفع رضا

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المتدربين على تطوير ما يلي:

- تحويل أسئلة إلى خطط بحث
- مهارة تقييم موثوقية معلومات
- صياغة ردود مرجعية واضحة
- إنتاج أدلة بحث قابلة للتحديث

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج أخصائيي المراجع وخدمة المستفيدين بالمكتبات ومراكز المعلومات والدعم الرقمي.

- أخصائيو مراجع وخدمة
- مراكز معلومات مؤسسية
- دعم قواعد بيانات واشتراكات
- فرق تعليم معلومات
- مشرفو قنوات خدمة رقمية

موضوعات الدورة

اليوم الأول: المقابلة المرجعية الحديثة

- أنواع أسئلة ومستويات عمق
- أسئلة توضيح وتأكيد

- تحويل سؤال لموضوع بحث
- تحديد وقت ونطاق
- تمرين: مقابلات مرجعية

اليوم الثاني: استراتيجيات البحث المتقدم

- كلمات مفتاحية ومترادفات
- Boolean وعبارات دقيقة
- التصفية والحدود
- تتبع استشهادات ومراجع
- تمرين: خطة بحث لموضوع

اليوم الثالث: مصادر رقمية وتقييم الموثوقية

- قواعد بيانات ومستودعات
- مصادر مفتوحة وتحقق
- معايير موثوقية ومصداقية
- تجنب تضليل ومعلومات زائفة
- تمرين: تقييم مصدرين متعارضين

اليوم الرابع: قنوات الخدمة وأدلة الدعم

- دردشة وبريد وتذاكر
- SLA ونبرة وقوالب ردود
- أدلة بحث وFAQs
- فيديو قصير وإرشاد
- تمرين: بناء دليل بحث

اليوم الخامس: القياس والتحسين ومشروع الخدمة

- مؤشرات زمن وجودة
- مراجعة عينات من ردود

- تحسين أدلة حسب بيانات
- توزيع أدوار ونوبات
- مشروع ختامي: نموذج خدمة

course_daily_schedule

- افتتاح اليوم وتحديد مخرج تطبيقي
- محور أول مع إطار وأمثلة
- استراحة قصيرة ومراجعة سريعة
- محور ثانٍ وتمرين موجه
- تلخيص وتسليم مخرج اليوم

course_assessment

- تقييم قبلي لمستوى المفاهيم
- تقييمات يومية عبر تطبيقات
- اختبار تطبيقي مرحلي
- تقييم مشروع ختامي
- شهادة حضور من AINFCT حسب المتطلبات

course_key_competencies

- مقابلة مرجعية وتحليل طلب

- بحث متقدم واسترجاع فعال
- تقييم موثوقية ومصادر
- خدمة رقمية وقوالب ردود
- أدلة بحث وFAQs متجددة
- مؤشرات جودة وتحسين مستمر

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية

7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

+201152466358

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com