

## إدارة مكتبية

### تنظيم وإدارة المكاتب

٢٦٢ دار



## مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " تنظيم وإدارة المكاتب " لمتدربي قسم " إدارة المكاتب " للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## تمهيد

يمكن القول أن المهمة الرئيسية للسكرتير التنفيذي تتمثل بالقيام في "كل ما يساعد المدير على أداء مهامه ، وبذلك تختلف من إدارة إلى أخرى ومن موظف إلى آخر".<sup>1</sup>

وهذا يوضح سبب شمولية وظيفة السكرتير التنفيذي ، كما يوضح مدى الحاجة إلى الإلمام بإدارة المكاتب كجزء من مهام السكرتير التنفيذي. وإدارة المكاتب تعني تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق أهداف الوظيفة. وتشمل الموارد كل ما يمكن للسكرتير الاستفادة منه لتحقيق أهدافه وأهم هذه الموارد هو الوقت واستغلاله الاستغلال الأمثل والمحافظة عليه .

ويتطلب عمل السكرتير التنفيذي القيام بمهام عديدة مختلفة المجالات وذلك لشمولية وظيفته. وبصفتك أحد الذين يتم تأهيلهم لهذه الوظيفة فإن المهام التي ستواجهها في حياتك العملية تم توزيعها على عدد من الحقائق التدريبية ، وكل حقيقة تركز على عدد من الوحدات التدريبية المترابطة . وهذه الحقيقة تم تخصيصها للمهام الداخلة في نطاق إدارة المكاتب . وبالتالي سنتجنب تكرار ما سبق دراسته أو ما سيتم دراسته بالتفصيل في الحقائق التدريبية الأخرى.

<sup>1</sup>الدكتور هلال العسكر ، نحو إدارة أفضل ، ١٤١٤هـ ، ص ١٥٧



## تنظيم وإدارة المكاتب

### الأثاث المكتبي ودوره في الكفاية الإدارية

الأثاث المكتبي ودوره في الكفاية الإدارية

**الجدارة:** معرفة أنواع الأثاث المكتبي مع القدرة على تحديد المناسب منها.

#### **الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- ١ - معرفة أنواع الأثاث المكتبي.
- ٢ - معرفة مميزات كل نوع من الأثاث.
- ٣ - معرفة أسطح العمل وأبعادها.
- ٤ - معرفة أنواع الخزائن المستخدمة في حفظ الملفات والوثائق.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ٤ ساعات

#### **الوسائل المساعدة:**

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

يقصد بالأثاث المكتبي تلك القطع التي يتم استخدامها من قبل الموظف المكتبي ليعمل عليها أو على أسطحها أو للجلوس عليها وحفظ الأوراق والمستندات فيها ، فعلى سبيل المثال المكاتب والكراسي والخزائن وغيرها.

### الاعتبارات الواجب مراعاتها في الأثاث المكتبي

#### ١. التصميم:

لا بد أن يكون تصميم الأثاث مناسباً لطبيعة العمل المطلوب إنجازه مع مراعاة حجم السطح والارتفاع وسهولة الحركة وبساطة الاستخدام.

#### ٢. توفير المساحة:

لا بد أن يتناسب الأثاث المكتبي مع المساحة المتاحة للاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

#### ٣. المتانة:

المتانة تعني أن الأثاث المكتبي يمكن استعماله مدة طويلة دون تلف وأن يتحمل النقل والتعديلات التي تتم من مكان إلى مكان آخر.

#### ٤. الوزن:

كلما كان الأثاث أخف وزناً كان ذلك أفضل لسهولة نقله وحركته.

#### ٥. السلامة:

يفضل الأثاث الذي تكون له مقاومة معقولة ضد الحريق حتى يحمي الأوراق والمستندات التي بداخله .

#### ٦. النظافة:

المقصود بالنظافة توفر عوامل الصحة والنظافة في المكتب.

#### ٧. المظهر:

يكون ذا شكل جميل وجذاب ومريح للعامل مع استخدام الألوان والشكل الخارجي المناسب.

#### ٨. بساطة التركيب:

أن يكون الأثاث غير معقد التركيب والاستعمال وأن يكون مبسطاً سهل الفك والتركيب .

## ٩. الأمان:

أن يكون تصنيعه بدقة فتكون الأسطح ملساء وليس بها أي بروز أو خشونة تعرض العامل أو ثيابه للتلطف.

## ١٠. التكاليف:

أن يكون الأثاث بتكاليف معقولة مع مراعاة المواصفات والاعتبارات السابقة.

## الأثاث الخشبي والأثاث المعدني

كان الخشب هو المادة الأساسية في صناعة الأثاث ، ثم بدأ استخدام الأثاث المعدني في جميع أشكال الأثاث ، وذلك عندما تطورت صناعة تشكيل المعادن وأصبح بالإمكان الجمع بين المتانة وجمال المنظر ، والجدول التالي يوضح مقارنة بين بعض مزايا الأثاث الخشبي والمعدني<sup>٢</sup>:

العنصر	الأثاث الخشبي	الأثاث المعدني
التصميم	محدد بأشكال تكاد تكون ثابتة حسب قدرة الأخشاب على التشكيل .	مرن في تشكيل الأثاث حسب الأغراض والأعمال المطلوبة وسهولة عمل الانحناءات والأشكال الدائرية دون قيود إذ أن ربطه بالمسامير أو اللحام يجعل تحمله أكبر.
المتانة	متين لسنوات معدودة إذ أنه يتأثر بالاستعمال	متين لسنوات طويلة جداً ولا يتأثر كثيراً بالاستعمال.
الوزن	ثقل الوزن حسب وزن الخشب المصنع منه	خفيف الوزن حسب نوع المعدن المستخدم
مقاومة الحريق	الخشب سريع الاشتعال ولذلك يحترق الأثاث وما بداخله بسرعة كبيرة	لا يحترق ويحافظ على ما بداخله من أوراق لفترة من الزمن قد تسمح بالعمل على إطفاء الحريق وإنقاذ ما بداخله
النظافة	يمكن تنظيفه ، إلا أن الأخشاب مادة مرغوبة عند الحشرات لتختفي فيها ، وكذلك يصعب تنظيفه بالماء حتى لا يؤثر على أخشابه ولمعانه	سهل النظافة بالماء وكافة السوائل المنظفة ويصعب على الحشرات أن تتواجد فيه.

<sup>2</sup> محمد نصار ، إدارة المكاتب ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٢ (منقول بتصرف)

العنصر	الأثاث الخشبي	الأثاث المعدني
المظهر	عادي المظهر وتقليدي ويتشابه مع غيره من أنماط الأثاث	يمكن استخدام الألوان بمرونة في إظهاره بمظهر جميل وجذاب
بساطة التركيب	معقد التركيب وأغلبه مثبت بالمسامير والغراء لجعل تماسكه أكبر مما يقلل من مرونة استخدامه وعدم تكيفه تماما	سهل الفك والتركيب وفي أقل وقت ، مثبت بمسامير يمكن فكها وتركيبها بسهولة
الأمان	تحتاج أسطحه وأجزائه من الداخل لمجهود كبير حتى تكون ملساء وليس بها أي زوائد قد تؤثر على الملابس أو الأوراق أو الموظف ذاته ورغم ذلك فإنها تكون سهلة الخدش مما يؤثر على ملامسة الأسطح بعد ذلك.	الأسطح ملساء بصفة طبيعية لاستقامة ألواح المعادن المستخدمة وكذلك من الداخل مما يحمي الموظف وثيابه والأوراق من أي إحتكاك عنيف ، ويتحمل الخدوش فتؤثر عليه من ناحية الملامسة ويمكن الاستمرار في العمل عليها.
التكاليف	مرتفعة لارتفاع أثمان الخشب والتصنيع اليدوي في أغلب الأجزاء وطول مدة التصنيع نسبيا	أقل في التكاليف لتوفر المواد المعدنية ولصناعتها آليا فإن مدة التصنيع تكون أقل نسبيا

وحاليا فإن معظم الأثاث الحديث من الماركات الجيدة يدخل في تركيبها الأخشاب والمعادن للاستفادة من مزايا كل منهما.

### التجهيزات المكتبية وترتيبها

يعتمد العصر الحديث على التكنولوجيا بشكل كبير ، وفي كل يوم نرى دخول أجهزة جديدة إلى سوق العمل ، وتكون مهمتها زيادة انتاجية العامل أو تحسين انتاجية كما أنها قد تؤدي العمل نيابة عنه وبالتالي يمكن استغلال العامل في مهام أخرى ، ويحقق استخدام التجهيزات المكتبية المزايا التالية:

١. دقة عالية في أداء العمل:

حيث أن الآلة يكون مستوى أدائها واحداً خلال حياتها إذا توفرت لها الصيانة المناسبة ، وهي لا تتأثر بما يتأثر به العامل من الاجهاد أو العوامل النفسية المؤثرة على انتاجية.

٢. السرعة

تقوم الأجهزة بانجاز الأعمال بسرعة تفوق سرعة العامل .



٣. التوفير في الأيدي العاملة:

أحيانا تؤدي الآلة مهمة العامل ولكن بشكل أدق وإنجازية أعلى ، ومثال ذلك أجهزة الرد الآلي التي أغنت الشركات عن تخصيص موظف للرد على المكالمات الواردة إلى السنترال وتحويلها ، وتجهيزات ضبط الدوام (ساعة تستخدم البطاقات أو وحدة قراءة بطاقة الموظف أو التي تعتمد على بصمة اليد أو بصمة الابهام) وهذه التجهيزات أغنت عن سجلات ضبط الدوام والموظفين المخصصين للقيام بها.

٤. العمل لفترات متصلة طويلة:

الآلة تكون متوفرة للعمل على مدار الساعة ، وهي لا تحتاج إلى فترات راحة كما يحتاج إليها العامل البشري.

### ترتيب أماكن الأجهزة

التجهيزات التي يتم تأمينها يمكن أن تنقسم إلى المجموعات التالية من حيث فئة المستخدمين:

#### • تجهيزات للاستعمال الشخصي

وهي التجهيزات التي يستخدمها موظف واحد ، ويكون مكانها عادة على مكتبه أو بجواره ، مثل جهاز الحاسب الآلي ، جهاز التلفون ، فرامة الورق الشخصية ، وتتصف هذه الأجهزة بأن قدرتها الإنتاجية تكون في العادة محدودة .

#### • تجهيزات لإستعمال مكتب معين

وهي التجهيزات التي يشترك فيها مجموعة من العاملين في مكتب معين ، وبالتالي يجب أن تكون هذه التجهيزات في مكان داخل المكتب يسهل وصول الجميع إليه مثل الطابعة المشتركة ، والمساحة الضوئية المشتركة ، آلة التغليف ، آلة التصوير وتكون القدرة الإنتاجية لهذه التجهيزات متوسطة بما يكفي لتغطية إحتياج المستخدمين لها.

#### • تجهيزات لاستخدام المنشأة بكاملها

وهي التجهيزات ذات القدرات الإنتاجية العالية بحيث تخدم المنشأة بكاملها ، وهذه يجب أن تكون في مكان يسهل الوصول إليها من جميع الإدارات ، وأن يخصص لها مساحة كافية للتشغيل بحيث يتوفر مساحة مناسبة للعامل عليها بالإضافة إلى مكان مناسب لمخلفات العمل الناتجة ، ومن أمثلة تلك الأجهزة آلات التصوير المتعددة الوظائف (التلقيم الآلي وفارز الورق مع دباسة) التي تستخدم لأعمال التصوير الكبيرة ، الطابعات المتخصصة ذات القيمة المرتفعة ، آلات إتلاف الورق الكبيرة التي تتلف كميات كبيرة من الورق دفعة واحدة.

وعند إختيار مكان محدد لوضع أي آلة فيجب أن يتوفر في هذا المكان الشروط التالية:

١. توفر مصادر كهرباء مناسبة لتشغيل تلك الأجهزة.
٢. أن تكون مصادر الكهرباء في مكان بارز ويسهل الوصول إليه في حالة الطوارئ.
٣. أن يكون عدد مصادر الكهرباء مساويا لعدد الأجهزة ، وفي حالة عدم التساوي فيجب استخدام التوصيلات المناسبة عندما يشترك أكثر من جهاز في مصدر كهربائي واحد.
٤. أن تكون مساحة المكان تسمح بالعمل على الأجهزة بشكل مريح وآمن.
٥. توفر التهوية الكافية في المكان.
٦. توفر الإضاءة المناسبة.
٧. توافر عوامل السلامة وتجهيزاتها في المكان.
٨. تحديد مكان ثابت لكل نوع من الآلات ، بحيث يتم توفير مستلزمات التشغيل في نفس المكان ، فمثلا عند تحديد مكان آلة التصوير فيستحسن أن يكون بجوارها مكان توضع فيه أوراق التصوير والحبر الاحتياطي للآلة ومستلزمات الدباسة المدمجة بفارز الورق.
٩. مراعاة التسلسل المنطقي لترتيب الأجهزة ، بحيث لا يتسبب ترتيب الأجهزة بإعاقة حركة المستخدمين ، فآلات التغليف مثلا تكون في الترتيب بعد آلات التصوير.

## أسطح العمل

سطح العمل هو السطح الذي يزاول العامل عليه عمله، وهذا السطح يجب أن يكون مناسباً لأداء العمل بشكل مريح للعامل، ومن هنا فإن هناك ثلاث نقاط يجب مراعاتها في تلك الأسطح:

### • ارتفاع سطح العمل

من المهم أن يتناسب ارتفاع سطح العمل مع طول العامل وهو جالس، والارتفاع الشائع لأسطح العمل هو ٧٥سم، هذا وتساعد الكراسي التي يمكن ضبط ارتفاعها على ضبط الجلسة الصحيحة للعامل بحيث يكون ارتفاع سطح العمل ملائماً ، أما إذا كان العامل يؤدي عمله واقفاً فإن الارتفاع الشائع هو ٩٥سم.

### • عرض سطح العمل

عرض سطح العمل هو المسافة بين طرفي السطح الواقعين على يمين وشمال العامل، ويجب أن يتناسب ذلك العرض مع طبيعة العمل التي يؤديها العامل، حيث قد يحتاج العامل إلى فرد ذراعيه للعمل أو إحدهما، وفي حال فرد الذراعين للعمل فإن المسافة التي يحتاجها تكون في حدود ١٢٥سم

، وتتوفر أسطح العمل بشكل كبير بعرض ما بين ٧٥سم إلى ١٨٠ سم حتى تتيح للعامل المسافة الكافية لوضع متعلقات عمله بالشكل الذي يضمن له الراحة في أداء عمله.

#### • عمق سطح العمل

عمق سطح العمل هو المسافة الواقعة من بداية سطح العمل المواجه للعامل حتى نهاية سطح

العمل المقابلة، ويحكم ذلك :

١. طبيعة العمل الذي يزاوله العامل.

٢. التجهيزات التي يستخدمها العامل والتي ستوضع على سطح العمل.

٣. المسافة التي يمكن أن يصل إليها العامل بسهولة .

وفي الغالب يتراوح عمق سطح العمل من ٤٠سم إلى ٧٥ سم بحيث يسهل تناول ما على سطح

العمل ويسمح بوضع التجهيزات المكتبية بشكل ملائم.

#### الجلسة الصحيحة للعامل

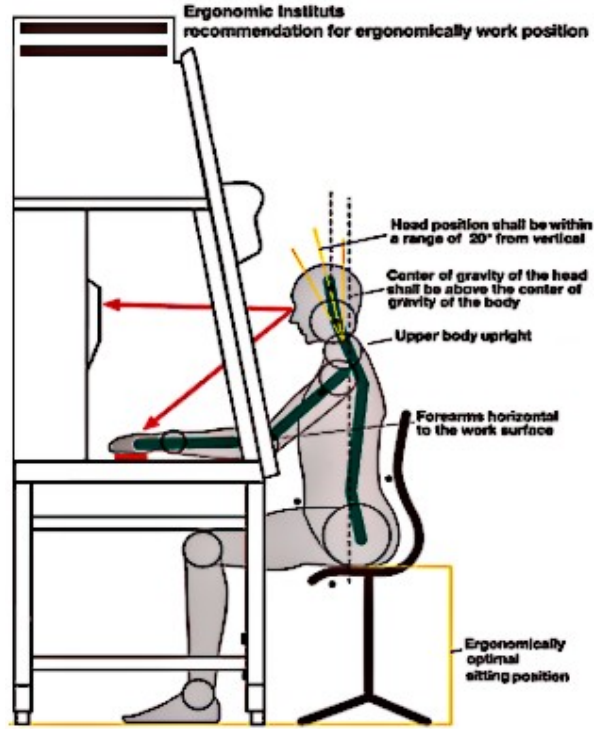
تعتبر الجلسة الصحيحة للعامل أساس المحافظة على سلامته ، وذلك أن الموظف المكتبي

يقضي معظم وقته جالسا ، وللجلوس جلسة صحيحة تراعى النقاط التالية:

١. أن يتكئ الكوع والساعد بشكل أفقي على سطح العمل دون الحاجة إلى أي جهد لإبقائهما في هذا الوضع.



٢. أن تكون الركبتان والفخذان تحت سطح العمل في زاوية قائمة مع باقي الجسم مع إرتكاز القدمين على الأرض أو على مسند للقدم وأن يسمح الفراغ بتحريك الساقين والقدمين من مكان لآخر.



٣. أن لا يكون هناك ضغط من أسفل سطح العمل على الفخذين خلال الجلسة أو ضيق في الفراغ المخصص للساقين.

٤. يكون الجذع عموديا أثناء الجلوس مستندا إلى ظهر الكرسي بحيث يكون الحمل الأكبر للوزن على قاعدة الحوض والأفخاذ.

## الدواليب وخزائن المستندات

حفظ المستندات يعتمد على توفر وسائل الحفظ المناسبة لحفظ المستندات ، والتي غالبا ما تكون محفوظة في ملفات ، وتتوفر دواليب وخزائن لحفظ كل نوع من أنواع الملفات وفيما يلي بعض أنواعها:

### • خزائن حفظ الملفات في الوضع المعلق (الرأسي)

هذه الخزائن تحتوي على أدراج منزلقة بحيث تعلق الملفات داخل الدرج في وضع رأسي، وكل خزانة تحتوي على عدد من الأدراج القابلة للغلق، يختار المستخدم عدد الأدراج التي يحتاجها ، مع أنها غالبا لا تتعدى الخمسة أدراج.



### • خزائن حفظ الملفات في الوضع الواقف

وهي الخزائن التي توضع فيها الملفات واقفة ، وقد تكون خزائن يمكن غلقها ، أو خزائن بدون أبواب ، كما أنها قد تكون حديدية أو خشبية ، وتتعدد الارتفاعات المتوفرة ، وفي الغالب فإن الخزائن ذات الأرفف القليلة يمكن تركيبها فوق بعضها البعض.



### • خزائن حفظ الخرائط والرسومات الهندسية



وهي خزائن تسمح بحفظ الخرائط والرسومات الهندسية بشكلها المنبسط دون الحاجة إلى لفها أو طيها، وهي تكون عادة قابلة للغلق والأشكال التالية توضحها.

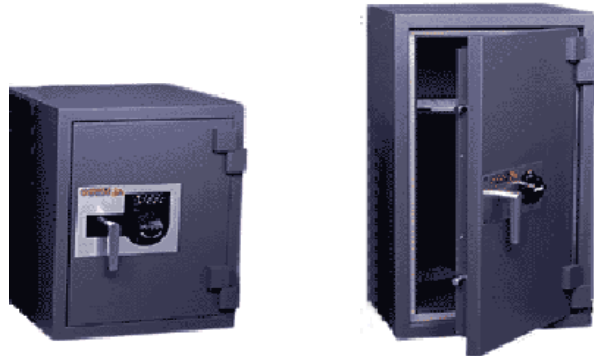
### • خزائن حفظ متعددة المهام



وهذه الخزائن تكون مقسمة إلى أجزاء بحيث يكون كل جزء منها مخصصاً لنوع معين من المحفوظات، خصوصاً الأنواع القليلة من المحفوظات، أو لتخزين المحفوظات النشطة.

### • خزائن حفظ آمنة

وهي خزائن مقاومة للحريق، ويصعب فتحها ونقلها، بحيث تكون أكثر أماناً، وتستخدم لحفظ النقدية والشيكات والمستندات الهامة كالصكوك الرسمية أو الجوازات الخاصة بالعاملين، وتتوفر بمقاسات مختلفة وأشكال مختلفة.



## تطبيقات

١. ماهي الاعتبارات الواجب مراعاتها عند إختيار الأثاث المكتبي؟
٢. ما هي الشروط التي يجب توافرها في المكان الذي نختاره لوضع آلة تصوير مستندات؟
٣. ما هي أبعاد سطح العمل المناسب لموظف مهمته إدخال بيانات بالحاسب الآلي؟ أرفق صورة لسطح العمل المقترح؟
٤. إذا جلست للعمل على أحد المكاتب فكيف تتأكد أن جلستك جلسة صحيحة؟
٥. لماذا تستخدم الخزائن المقاومة للحريق؟
٦. يطلب من المتدرب أن يقوم بالبحث لدى المحلات المتخصصة عن أوعية حفظ بحيث يحصل على كتلوجاتها ويقوم بتصنيفها حسب نوع المحفوظات الممكن استخدامه لها.



## تنظيم وإدارة المكاتب

### متابعة أعمال الإدارة

متابعة أعمال الإدارة

٢



**الجدارة:** معرفة متابعة أعمال الإدارة.

#### **الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

١. معرفة مفهوم متابعة أعمال الإدارة.
٢. معرفة طرق المتابعة.
٣. معرفة طرق حفظ الملفات والوثائق.
٤. معرفة طرق ترميز وتصنيف المحفوظات.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ٩ ساعات.

#### **الوسائل المساعدة:**

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

## مفهوم المتابعة :

معظم أهداف المدير تتحقق من خلال العاملين معه ، وحيث أن الأهداف مرتبطة بجداول زمنية ، فان إنجاز الأعمال الموكلة إلى الذين يقعون تحت خط سلطة المدير يرتبط أيضا بتلك الجداول الزمنية ، وتأخر أحد الأشخاص عن تنفيذ ما أسند إليه قد يؤدي إلى تأخير العمل كاملا ويعوق الوصول إلى الهدف المحدد للمجموعة ككل. من هنا أصبح لزاما متابعة من أسند إليه أي عمل يترتب على تأخيره ضرر للتأكد من إنجازه لعمله في الوقت المحدد وهذا جزء من وظيفة الرقابة التي هي وظيفة أساسية من وظائف الإدارة والتي تمارسها أنت بوضعك الوظيفي (سكرتير تنفيذي).

وتختلف الموضوعات من حيث أهميتها ومدى الحاجة إلى متابعتها فهناك أمور يتأثر العمل بتأخرها بينما هناك أمور لا يتأثر العمل بتأخرها ، فتأخر تسليم عطاء المنافسة عن الموعد المحدد يؤدي إلى استبعاد منشآتك من دخول المنافسة ، وبالتالي فوات فرصة الحصول على عقد عمل جديد ، أما التأخر في تقديم تقرير المبيعات الأسبوعي فلن يترتب عليه نفس الضرر المترتب على التأخير في تقديم عطاء المنافسة ، معظم الأعمال يجب إنجازها في وقت محدد والتأخير في الإنجاز قد يترتب عليه فوات مصالح معينة أو حدوث أضرار ، فمثلاً التأخر في شراء تذاكر الطيران عن الموعد المحدد يؤدي إلى إلغاء الحجز ، ولضمان إنجاز الأعمال في وقتها فلا بد من متابعة من يقومون بتنفيذ هذه الأعمال للتأكد من أن العمل يسير حسب البرنامج المرسوم ، وفي حال اكتشاف أي معوقات قد تؤدي إلى تأخير ذلك فلا بد من التدخل لإزالة تلك المعوقات ، أو تعديل برنامج التنفيذ بحيث يتم تلافي التأخير وأضراره .

ومن هذا المنطلق أصبح السكرتير التنفيذي مسؤولاً عن تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة ليقوم بمتابعتها ، وذلك لتلافي أضرار التأخير.

ويتم تحديد هذه الموضوعات على عدة أسس أهمها :

أولاً : موضوعات يوجه المدير بمتابعتها.

ثانياً : موضوعات يجب تقديمها للمدير في مواعيد محددة .

ثالثاً : موضوعات يجب أن تصدر من المدير في مواعيد محددة

## تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة

بالرغم من أهمية المتابعة إلا أنه عليك أن تكون حريصا فيما يتعلق بتحديد المواضيع التي تحتاج إلى متابعة واختيار التوقيت المناسب للمتابعة والأسلوب الأنسب لتجنب وضع الآخرين في مواقف محرجة تؤدي إلى مضايقتهم وتقييم حواجز نفسيه تتراكم مع الزمن وبالتالي تفقد روح التعاون والفريق الواحد ، وأسلوب تذكير من تخشى تأخره بموعد إنجاز العمل يعتبر أسلوبا جيدا خصوصا إذا حرصت على أن يكون هناك وقت كافي لتفادي التقصير وعرضت مساعدتك إذا وجدت أنه بحاجة إلى ذلك.

ويستخدم معظم الممارسين ملفا للمتابعة يحتوي على المواضيع المطلوب متابعتها تجنباً للاعتماد على الذاكرة التي قد تخون أحيانا ، كما يحتوي على جميع المعلومات عن الموضوع المطلوب متابعته حتى تكون على معرفة بكافة المعلومات اللازمة لك دون الحاجة إلى البحث في ملفات أخرى.

ويمكن استخدام التقسيم التالي لتحديد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة مع تأكيدنا أنه لا يوجد قاعدة ثابتة لتحديد هذه الموضوعات ولكن مع الممارسة سيتكون لديك الحس القادر على تحديد مدى الحاجة على متابعة أي موضوع اعتمادا على ظروف وبيئة كل منظمة.

### أولاً - موضوعات يوجه المدير بمتابعتها :

إذا طلب المدير متابعة موضوعات معينة فإن ذلك يعني أن لهذه الموضوعات خصوصية معينة وبالتالي فإن معرفة الوقت اللازم للانتهاء منها يكون مهماً ويمكن تحديد ذلك الوقت بالرجوع إلى القائمين بالعمل على ذلك الموضوع وسؤالهم عن الوقت اللازم للانتهاء منه ومن ثم إضافته إلى برنامج المتابعة بعد إشعار المدير بالوقت المتوقع لإنجازه ، حيث قد يكون للمدير توجيه معين بخصوص الوقت اللازم لتنفيذ العمل ومثال ذلك أن يطلب المدير من الإدارة المالية بيانا بالمستحقات التي تعثر تحصيلها لمناقشتها في مجلس الإدارة وقد تحدد موعد انعقاد المجلس بعد أربعة أيام ثم يطلب منك المدير متابعة الموضوع حيث من المفترض أن يصل التقرير للمدير قبل الاجتماع بوقت كاف .

### ثانياً - موضوعات يجب تقديمها للمدير في وقت معين :

هناك موضوعات جرت العادة في المنشأة أن يتم تقديمها للمدير في مواعيد محددة ومعظمها تكون عبارة عن تقارير ، وبالتالي يجب حصر تلك المواضيع ومعرفة مواعيد تقديمها للمدير والعمل على متابعة القائمين عليها للتأكد من وصولها في مواعيدها ، ومثال ذلك تقديم تقرير المبيعات الأسبوعية ، تقرير مقارنة الميزانية الفعلية بالتخطيطية في نهاية كل شهر .

ويتم إضافة ما يستجد من مواضيع إلى سجل المتابعة أولاً بأول فالاعتماد على الذاكرة شيء جيد ، إلا أن الذاكرة لا يمكن الاعتماد عليها في كل الأوقات خصوصاً عندما يحصل أي ظرف يؤدي إلى تغيب السكرتير كالإجازة والمرض ، وبالتالي فإن أي شخص يتولى القيام بمهام السكرتير لفترة معينة يكون قادراً على استخدام سجل المتابعة ومعرفة المواضيع التي عليه أن يوليها اهتمامه .

### ثالثاً - الموضوعات التي يجب أن تصدر من المدير في مواعيد محددة :

هناك مواضيع تصدر من الإدارة بانتظام وبالتالي يجب إدراجها في سجل المتابعة وتذكير المدير بها قبل موعدها بوقت كافٍ ومثال ذلك أن تكون جرت العادة أن يقوم المدير بإرسال تهنئة بالعيد لكبار العملاء أو أن يقوم المدير بإصدار تعميم للعاملين بالشركة يحدد بدء إجازة العيد وتاريخ العودة للعمل ، أو أن يكون للشركة نشرة شهرية ويكون للمدير كلمة في كل عدد من النشرة . كما أن هناك بيانات ترسل إلى جهات خارجية في مواعيد محددة مثل ما تطلبه المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .

وهناك مواضيع طارئة تحدث في بعض المناسبات ولا بد من إدراجها في سجل المتابعة تجنباً للنسيان ، كأن يقوم أحد العملاء بافتتاح فرع جديد وبالتالي من المهم تذكير المدير بإرسال خطاب تهنئة للعميل ، وعند ملاحظة تعزية أو شيء بالجريدة تخص أحد العملاء فمن المهم تنبيه المدير لتقديم واجب العزاء للعميل والتأخير في مثل هذه الأمور يفقدها معناها وقيمتها .

كما أن هناك أمور خاصة كأن يتصل أحد العملاء بالمدير للشكوى من الخدمات المقدمة له ويعد المدير بالرد على العميل خلال مدة معينة ويطلب المدير متابعة الموضوع .

أو أن يشتكي أحد الموظفين إلى المدير بتأخر صرف مستحقاته أو بوجود خطأ في احتسابها ويعد المدير بالرد على الموظف في موعد محدد ، أو أن يطلب المدير من إحدى الإدارات بيانات محددة كأن يطلب من الإدارة المالية رصيد العميل عبدالرحمن وتفاصيل المبالغ المعلقة عليه وقد حدد موعداً للاجتماع مع العميل عبدالرحمن للتفاهم حولها ، فهنا لا بد من إدراجها في سجل المتابعة للتأكد من وصول البيانات قبل موعد الحاجة لها بوقت كافٍ.

## الإطلاع يومياً على ملف المتابعة

ملف المتابعة هو الملف الذي توضع به الأوراق المتعلقة بالموضوع المراد متابعته إذا كان هناك أوراق متعلقة به ، ويجب أن يحتوي الملف على سجل المتابعة Things to do list وهو البيان الذي تسجل فيه المواضيع المراد متابعتها وكافة المعلومات المتعلقة بها مثل الموعد المحدد لانتهاء المهمة والجهة أو الشخص المطلوب منه تنفيذها ، ويمكن أن يكون هذا السجل يدوياً أو بالحاسب الآلي .

فإذا كان السجل يدوياً فإنه يلزم تحديثه باستمرار واستبعاد المهمات التي انتهت .

ومن الأفضل لو أضيف سجل آخر تحت مسمى أعمال تنفذ هذا اليوم Things to do today

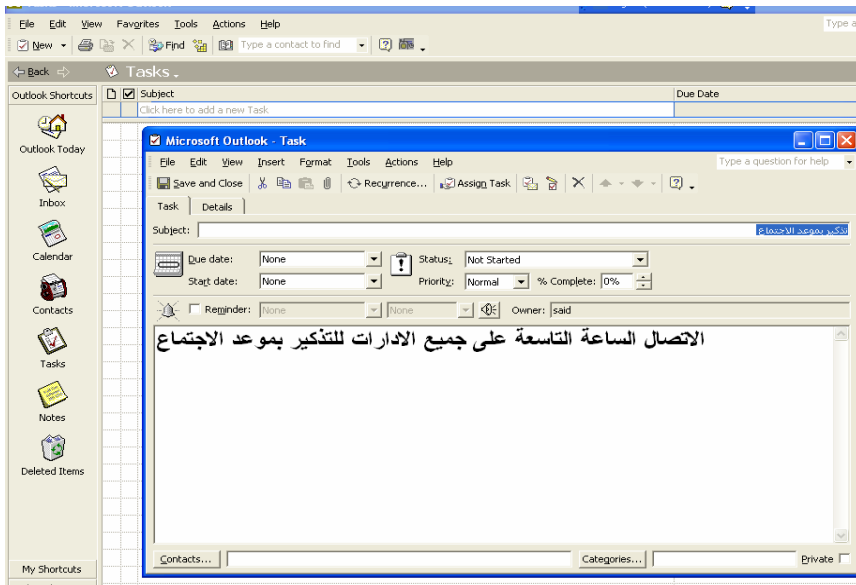
بحيث يتم التركيز عليها ومراجعتها على فترات خلال اليوم ويمكن أن يأخذ الشكل التالي :

م	الأعمال	جهة المتابعة	موعد التنفيذ	انتهى العمل

وتقوم بعض الشركات بتوزيع هدايا دعائية عبارة عن سجل متابعة لتنفيذ الأعمال كما أنه يباع لدى محلات المستلزمات المكتبية المتخصصة

أما إذا كان يتم استخدام الحاسب الآلي في عمل سجل المتابعة فإنه يوجد في مجموعة برامج أوفيس برنامجاً خاص يسمى آوت لوك ( Outlook ) يقوم بوظائف عديدة لتنظيم الوقت والعمل . ومن

هذه الوظائف برنامج المهام Tasks حيث يتيح للمستخدم إدخال بيانات كل مهمة والوقت المفروض أن تنتهي به المهمة ويصدر تنبيهاً للمستخدم إذا تجاوزت المهمة وقتها المحدد دون أن تنفذ والشكل التالي يوضح شاشة البرنامج الخاص بإدخال بيانات المهمة المطلوب متابعتها.



## اختيار أسلوب المتابعة الأمثل

تختلف إجراءات تنفيذ الأعمال باختلاف الأعمال ومن مهام السكرتير الناجح القدرة على معرفة الإجراءات التي تمر بها الأهداف المطلوبة ليمكن على ضوءها اختيار أسلوب المتابعة الأفضل.

إن اتخاذ الإجراء المناسب لمتابعة أي موضوع يتطلب معرفة بالإجراءات المتبعة في كل قسم من أقسام المنشأة ، وبالتالي فإن على السكرتير أن يكون ملماً بتلك الإجراءات أو أن يسأل الشخص المختص عن الإجراءات المتبعة وإلى أي مرحلة وصل الموضوع المراد متابعته ، وإذا لاحظ أن هناك تأخيراً في أحد الإجراءات فإن عليه أن يتدخل لتجاوز العقبات فإذا لم يتمكن فعليه بالرفع إلى مديره عن الوضع القائم ويوضح احتمالية التأخير وينتظر توجيه المدير بعد ذلك .

هذا بافتراض أن الموضوع داخل المنشأة ، أما إذا كان خارج المنشأة فإن أسلوب المتابعة يعتمد على طبيعة العلاقة القائمة بين المنشأة والجهة الخارجية.

فأحياناً يتم المتابعة عن طريق استخدام الاتصال الهاتفي مثل متابعة تأكيد حجوزات الطيران.

وأحياناً تكون عن طريق إرسال خطاب رسمي مثل متابعة مطالبة عميل بسداد المبالغ المتأخرة عليه أو الاستفسار من مورد عن سبب تأخره في توريد البضائع التي تم تعميده بتوريدها ، وتفضل هذه الطريقة إذا لم تتجح المتابعة الهاتفية أو كنا بحاجة إلى إثبات تقصير الجهة الأخرى لأغراض قانونية حيث قد يكون هناك غرامات تأخير مثلاً إذا تم توريد البضاعة في وقت متأخر عن الموعد المتفق عليه وخطابات المتابعة مهمتها تذكير القارئ بشيء يجب عليه القيام به أو استكمالها. وإذا لم يتم الرد على خطاب المتابعة فعليك أن تلحقه برسالة ثانية للمتابعة والتذكير وهذه بعض النقاط المفيدة التي تساعد في الحصول على رد في المرة الثانية:

◆ لا ينبغي أن نلقي باللوم على الطرف الآخر لأنه لم يرد ، فقد تكون له أسبابه. فإذا قلنا: " مازلنا بانتظار ردكم " فكأننا نقول للطرف الآخر: أنت مخطئ. فقط ... علينا أن نعرف القارئ أن هذه رسالتنا الثانية ، دون إصدار حكم مسبق.

◆ ليس من الضروري إرفاق صورة الرسالة الأولى مع الثانية. فمن السهل ختم صورة الرسالة الأولى بعبارة (مرسل للمرة الثانية) وإعادة إرسالها بهدف توفير الوقت. ولكن الرسالة الأولى لم تحقق نتيجة ، فلماذا نكررها؟.

◆ يفضل مخاطبة القارئ برسالة جديدة من مدخل جديد. فربما تفلح الصياغة الجديدة فيما لم تفلح فيه الصياغة السابقة.

◆ يستحسن تحديد موعد قاطع ونهائي لتلقي الرد ، مع شرح أسباب هذا الموعد ومبرراته. فالتاريخ يحفز المتلقي على الرد بسرعة.

وعلى الرغم من أن معظم مواضيع المتابعة يمكن إنجازها بالاتصال الهاتفي أو الكتابة إلا أن هناك مواضعاً معينة تتطلب الخروج من المكتب لمتابعتها مثل أن يطرأ أمر عاجل يتطلب سفر المدير إلى دولة تحتاج إلى تأشيرة ويكون الوقت المعتاد لإصدار التأشيرة طويلاً في الأحوال العادية فهنا قد يحتاج الأمر أن يذهب السكرتير بنفسه لمقابلة المختص بالسفارة وشرح الظروف المحيطة بسفر المدير كمبرر لإصدار التأشيرة بأسرع من الوقت المعتاد .

### حفظ الموضوع في الملف الخاص به بعد انتهائها

عند الانتهاء من الموضوع فإنه يتم حفظ كل ما يتعلق به في الملف المخصص للموضوع وعليه فإننا سنتطرق لأنواع المحفوظات

#### تعريف المحفوظات :

إن مصطلح المحفوظات يعني جمع وتنظيم الوثائق التي تحتوي معلومات للرجوع إليها عند الحاجة. أما الوثيقة فتعني " أية مادة تحوي معلومات سواء كانت ورقة أو شريط مسجلاً أو مصوراً أو كتاباً أو خريطة أو إحصائية أو بيانا إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات".

من هنا يتبين لنا أن الوثيقة ما هي إلا وعاء لحفظ وتسجيل المعلومات وعلى ذلك فإن مجموع الوثائق المحفوظة في أي منظمة يعتبر المحفوظات.

إلا أن هناك أمر يجب الإشارة إليه وهو أن عملية الحفظ لا يجب أن تتم بدون تحديد ما يتم حفظه أو بمعنى آخر يجب أن يكون هناك نظام يحكم هذه العملية فلا يتم حفظ جميع المعلومات، بل يجب فقط حفظ المعلومات المهمة والتي يمكن الرجوع إليها مستقبلاً وبالتالي الاستفادة منها.

## أنواع المحفوظات:

إن محفوظات المنظمات كثيرة ومتنوعة وتتمثل في الأوراق المستخدمة في العمل كالرسائل والنماذج والمطبوعات والتقارير واللوائح والتعليمات ..... الخ. وهذه الوثائق تختلف من منظمة إلى أخرى على حسب طبيعة العمل ونوعية الوثائق المستخدمة. وهي مجموعها تسمى محفوظات وهذه المحفوظات أيضاً تختلف في أماكن حفظها وفي مدد الحفظ التي تحفظ فيه. وعلى ذلك يمكن تقسيم المحفوظات إلى ثلاثة أقسام:

### ١. محفوظات نشطة :

وهي الوثائق التي يتم استخدامها والرجوع إليها بشكل متكرر داخل الإدارة. وهي تحفظ عادة داخل الإدارة لتكون قريبة من الموظفين وتحت أيديهم.

### ٢. محفوظات متوسطة النشاط:

وهي الوثائق التي يتم الرجوع إليها واستخدامها على فترات زمنية متباعدة إلى حد ما. وهذا النوع من الوثائق أما أن يحفظ بمركز الحفظ المركزي في المنظمة أو أن يحفظ داخل الإدارة وذلك وفقاً للتنظيم الإداري المتبع في المنظمة.

### ٣. محفوظات غير نشطة:

وهي الوثائق التي نادراً ما يتم الرجوع إليها أو لا يتم الرجوع إليها نهائياً. وتنقسم إلى قسمين:

١ - محفوظات غير نشطة مستديمة: وهي الوثائق التي يكون لها قيمة تاريخية مثل الصكوك والعقود والاتفاقيات والمعاهدات والقرارات الإدارية والتعليمات سارية المفعول. وغيرها مما يعتبر مهم ويجب حفظه.

٢ - محفوظات غير نشطة منتهية: وهي الأوراق التي انتهى العمل بها تماماً وليس لها قيمة ولا يحتمل الرجوع إليها مستقبلاً نظراً لانتهاء الحاجة لها مثل: المسودات والصور الزائدة من المعاملات وبطاقات التهاني وأي وثائق ثبت انتهاء الحاجة لها. وهذا النوع من الوثائق يجب التخلص منه وإتلافه حتى لا يكون عبئاً على المنظمة.



وقبل أن نبدأ في تنظيم المحفوظات يجب الإشارة إلى أهمية المحفوظات للمنظمات وذلك من خلال إمداد الإدارات بالمعلومات والبيانات اللازمة في الوقت المناسب وبالقدر الكافي وذلك لمساعدة هذه الإدارات في إنجاز مهامها في سهولة ويسر وبكفاءة. فالمحفوظات تلعب دوراً حيوياً وهاماً في جميع المنظمات ، فهي الذاكرة الحية والمصدر الرئيسي للمعلومات التي يعتمد عليها العاملون في تأدية مهامهم. وتبرز أهمية المعلومات في مجالات الإدارة أياً كان نوعها ومستواها ، فالمدير في أي مستوى وأي موقع من مواقع العمل تواجهه في حياته اليومية سلسلة من الاستفسارات. وللإجابة على مثل هذه الاستفسارات لابد من الرجوع إلى المحفوظات لكونها مصدر المعلومات في المنظمة.

كما أن عملية إتخاذ القرارات التي تعتبر جوهر العملية الإدارية ، تعتمد اعتماداً كبيراً على مدى توفر المعلومات اللازمة لإتخاذ هذه القرارات وعلى صحة هذه المعلومات وهذا ما يفترض أن توفره المحفوظات في المنظمة.

والإدارة في أي موقع بحاجة إلى المعلومات لتبني عليها خططها المستقبلية ، فبدون توفر المعلومات عن الماضي والحاضر لا يمكن التنبؤ بالمستقبل لعمل مثل هذه الخطط ، كما تحتاج الإدارة للمعلومات لمتابعة وتقييم الأداء .

ولهذا فالمعلومات التي تضمها المحفوظات في المنظمات تمثل العامل المساعد في زيادة فعالية نشاط جميع الوظائف والإدارات .

## تصنيف المحفوظات

يعتبر التصنيف المرحلة الأولى والأساسية في التنظيم الفني للمحفوظات فغالبا ما يكون النجاح في هذه المرحلة هو السبب في النجاح في تكوين النظام بأكمله.

وقد يكون غريباً علينا هذا المصطلح (التصنيف) إلا أننا في الحقيقة نقوم بهذه العملية في جوانب عديدة من حياتنا اليومية وخاصة في منازلنا ، ففي المطبخ مثلاً يتم تصنيف أدوات المطبخ ووضع كل صنف في مكان خاص ومستقل أحياناً فيتم تجميع الصحون الصغيرة مع بعض وتجميع وكأسات الشاي مع بعض وتجميع أواني الطبخ مع بعض .... الخ.

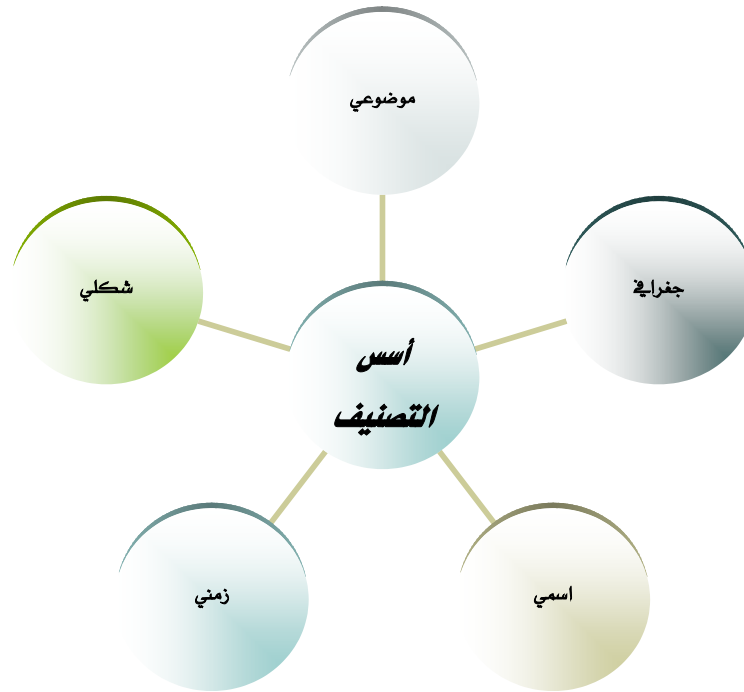
وفي الحقيقة فهذه العملية هي أحد أشكال التصنيف ، وكذلك في حياتنا الشخصية نمارس مثل هذه العملية وذلك في ترتيب أوراقنا في مكاتبنا الخاصة. فنحن نجتمع الرسائل مع بعض والفواتير مع بعض وكذلك كتاباتنا الخاصة مع بعض إلى آخره من الأوراق الموجودة في مكتبنا. وهذا كله يقودنا إلى التوصل إلى مفهوم التصنيف من خلال ما تم عرضه ، لذا نستطيع أن نعرف التصنيف كالتالي:

"التصنيف بالمعنى العام هو جمع الأشياء المتشابهة، وفصل الأشياء غير المتشابهة . فإذا حاولنا أن نطبق هذا التعريف على الوثائق والمعلومات فيكون معناه جمع الوثائق المتشابهة وفصل الوثائق غير المتشابهة"<sup>٣</sup>.

ونستطيع أيضاً أن نقول أن التصنيف هو "عبارة عن تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة ، وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة اختلافها وذلك بغرض التعرف على أي منها بسهولة".

وعلى ذلك وللقيام بالتصنيف لا بد لنا من التعرف على محتويات المنظمة من الوثائق وحصص هذه الوثائق وتحليلها تحليلاً دقيقاً لنتمكن من تجميعها في مجموعات لها علاقات وصفات مشتركة تجمع فيما بينها. ولذلك وجد العديد من أسس التصنيف والتي تعتمد على طبيعة الوثائق وطريقة استرجاعها فيما بعد لأن طريقة استرجاع الوثيقة هي التي تحدد أساس التصنيف المتبع .

### أسس التصنيف:



### التصنيف الموضوعي:

أول ما يتبادر إلى أذهاننا من خلال هذا المسمى هو أن العلاقة أو التشابه بين الوثائق التي سوف نقوم بتجميعها مع بعض هو الموضوع. وعلى ذلك نستطيع القول أن التصنيف الموضوعي هو:

تجميع الوثائق المتشابهة في موضوعها مع بعضها ، وفصلها عن باقي الوثائق المختلفة معها في الموضوع. وعلى ذلك سيتم في بداية التصنيف الموضوعي تقسيم المحفوظات إلى مجموعات رئيسية (أبواب) بحيث تكون هذه الأبواب الأنشطة الرئيسية في المنظمة ، وعادة ما تكون الإدارات الرئيسية في المنظمة . ثم يتم بعد ذلك تقسيم هذه الأبواب إلى فصول وهذه الفصول تكون الأنشطة العملية الفرعية داخل كل إدارة بحيث يتفرع من كل باب مجموعة من هذه الأنشطة تمثل في مجملها جميع الأنشطة داخل هذه الإدارة. ثم يقسم بعد ذلك كل فصل إلى مواضيع تمثل هذه المواضيع الملفات المتعلقة بهذه الإدارة وعادةً ما يكون هذا الموضوع هو الاسم الذي يعنون فيه الملف. وفي بعض الأحيان نحتاج إلى تفرعات أخرى إضافية في حالة دعت الحاجة إلى ذلك وتكون هذه التفرعات موضوعات فرعية. والمثال التالي يوضح هذه العملية.

### فمثلاً يمكن تقسيم الأوراق الخاصة بمنظمة إلى مجموعات رئيسية كالتالي:

- الإدارة العليا.
- الشؤون المالية والإدارية
- شؤون الموظفين.
- التخطيط والتطوير
- العلاقات العامة.

وجميع هذه الأجزاء تعتبر فصول. فإذا أخذنا فصل ( شؤون الموظفين ) وحللنا الأنشطة الفرعية الموجودة فيه نجد التالي:

- التعيينات
- الإجازات
- الترقيات
- الرواتب
- إنهاء الخدمة

وجميع ما ذكر يمثل فصول متفرعة من الباب الرئيسي (شؤون الموظفين) . وأيضاً نستطيع تقسيم أحد هذه الفصول إلى مواضيع . فلو أخذنا فصل (الإجازات) وحللناه إلى مواضيع ، نجد التالي:

- الإجازات العادية.
- الإجازات الإضطرارية
- الإجازات المرضية.

وفي حالة توقف التصنيف عند هذا التقسيم ، فسيكون كل موضوع من المواضيع السابقة عنوان ملف خاص بإدارة شؤون الموظفين. ونلاحظ مما سبق أن بداية التصنيف كانت أبواباً ومثلتها هنا الإدارات الرئيسية في المنظمة وفقاً للتقسيم الإداري في هذه المنظمة ، ثم بعد ذلك تم تقسيم الإدارات إلى فصول وهذه الفصول تمثل الأنشطة الفرعية في كل إدارة ، ثم بعد ذلك تم تقسيم كل نشاط فرعي إلى مواضيع تمثل الملفات المتعلقة بهذا النشاط الفرعي.

ولهذا يعتبر التصنيف الموضوعي الطريقة الأساسية لأي عملية تصنيف ، وذلك لأن التصنيف الموضوعي يرتب الموضوعات على أساس علاقات منطقية بينها. يمكن من خلاله الوصول إلى الموضوع بسهولة عن طريق التفكير المنطقي.

### التصنيف الجغرافي:

قد يكون هناك بعض الوثائق تخص مكان جغرافياً معين أو منطقة جغرافية . فقد يكون هناك وثائق تخص مدينة معينة أو وثائق تخص حي معين أو إقليم معين أو حتى دولة معينة وعند طلب هذه الوثائق فإنه يتم طلبها وفقاً لمنطقتها الجغرافية . وعادة ما يكون لهذه الوثائق قيمة جغرافية وأخرى موضوعية. فإذا كانت هذه الوثائق تطلب اعتماداً على المكان الجغرافي التي تمثله هذه الوثائق وجب علينا تصنيف مثل هذه الوثائق تصنيفاً جغرافياً. وعلى ذلك نستطيع تعريف التصنيف الجغرافي:

تجميع الوثائق التي تتعلق بنشاطات مرتبطة بمكان جغرافي محدد ، أو جهاز يقع في نطاق جغرافي معين مع بعضها وفصلها عن تلك التي تتعلق بمكان أو جهاز آخر"

وتكون هذه الطريقة مناسبة لبعض المنظمات الحكومية مثل وزارة الخارجية ووزارة الداخلية والبلديات وإدارات التعليم. وفيما يلي مثال يوضح هذه الطريقة :

إدارات التعليم ، ويعتبر باب في هذا المثال.

- المنطقة الوسطى.

- المنطقة الشرقية.
- المنطقة الغربية.
- المنطقة الجنوبية.
- المنطقة الشمالية.

وجميعها تعتبر فصول متفرعة من الباب الرئيسي (إدارات التعليم). ثم بعد ذلك نقسم كل باب إلى مواضيع، بحيث يمثل كل موضوع مدينة من المدن الموجودة في هذه المنطقة، فلو أخذنا فصل (المنطقة الشرقية) فيمكن أن نصل إلى المواضيع التالية:

- إدارة التعليم بمدينة الدمام.
- إدارة التعليم بمدينة الخبر.
- إدارة التعليم بمدينة الأحساء.

وهذه المواضيع تمثل الملفات حيث أن كل ملف سيكون عنوانه اسم إحدى المدن السابقة. ويمكن تطبيق هذا المثال على العديد من الجهات الحكومية وغير الحكومية مثل إدارات المرور و البنوك .

#### التصنيف الاسمي:

ومن هذا المسمى نستطيع الوصول إلى تعريف له حيث يكون التصنيف الاسمي " تجميع الوثائق الخاصة بشخص معين أو جهة معينة مع بعضها وفصلها عن الوثائق التي لا تخص هذا الشخص أو الجهة" ٤.

أو نستطيع القول أنه تصنيف الوثائق على حسب الاسم سواء كان اسم شخص أو مؤسسة أو منظمة حكومية أو غير حكومية.

ويستخدم التصنيف الاسمي عندما يكون طلب الوثائق المطلوبة أو المعلومات وفقاً للأسماء التي تتعلق بها. ويستخدم التصنيف الاسمي في جميع المنظمات الحكومية وغير الحكومية التي تتعامل مع الأشخاص مباشرة مثل البنوك وإدارات المرور وإدارات الجوازات والمدارس والمستشفيات.

وفيما يلي مثال يبين هذا التصنيف، فلو رجعنا إلى المثال الخاص بشؤون الموظفين (فصل) ثم أخذنا الباب ( الإجازات) ثم الإجازات المرضية (موضوع) نجد التالي:

- إدارة شئون الموظفين ..... (باب)  
- التعيينات ..... (فصل)  
- تعيينات الموظفين ..... (موضوع)

○ إبراهيم بن محمد

○ أحمد بن صالح

○ علي بن علي

○ جميع هذه الأسماء تعتبر مواضيع فرعية وتمثل أسماء ملفات.

ويلاحظ في هذا المثال أننا استخدمنا تقسيماً رابعاً متفرع من الموضوع ويسمى موضوعاً فرعياً وذلك للحاجة إلى مثل هذا التقسيم ، بمعنى أنه لا يوجد هناك عدد محدد للتقسيمات المستخدمة في التصنيف بينما طبيعة الوثائق وحجم العمل هما المحددان لهذه التقسيمات.

### التصنيف الزمني :

ونعني به تجميع الوثائق التي تخص فترة زمنية محددة وفصلها عن تلك الوثائق التي لا تخص نفس تلك الفترة.

وبموجب هذا التصنيف يتم تقسيم الوثائق وتجميعها على أساس الزمن سواء كان هذا الزمن يمثل تاريخ صدورها أو الفترة الزمنية التي تخص هذه الوثائق، ويكون التصنيف زمنياً متى ما كان استرجاع الوثائق يتم استناداً على زمن هذه الوثائق.

ويتم استخدام هذا النوع من التصنيف في بعض الإدارات مثل الشئون المالية في مسيرات الرواتب أو الميزانيات أو الرواتب ..... إلخ.

مثال ذلك تصنيف الأوراق الخاصة بمسيرات الرواتب في الشئون المالية :

الشئون المالية ..... ( باب )

مسيرات الرواتب ..... ( فصل )

مسيرات رواتب شهر محرم

مسيرات رواتب شهر صفر

(مواضيع) عناوين ملفات

مسيرات رواتب شهر ربيع الأول

. . . .  
. . . .  
. . . .

مسيرات رواتب شهر ذو الحجة.

ومثال آخر: مشاريع الميزانية: -

الشؤون المالية .....(باب)

مشاريع الميزانية .....(فصل)

مشروع الميزانية لعام ١٤٢٠هـ / ١٤٢١هـ

مشروع الميزانية لعام ١٤٢١هـ / ١٤٢٢هـ (مواضيع) عناوين ملفات

مشروع الميزانية لعام ١٤٢٢هـ / ١٤٢٣هـ

ونلاحظ في المثالين السابقين أن الملفات حملت تاريخا محددًا سواء كان بالشهر أو بالسنة مما يعتبر

تصنيفًا زمنيًا لتلك الملفات.

### التصنيف الشكلي:

والمقصود به تصنيف الوثائق على حسب أشكالها الظاهرية بحيث يتم تجميع الوثائق المتشابهة باللون مع بعضها أو تجميع الوثائق المتساوية بالحجم. ويمكن استخدامه في تصنيف الخرائط والرسوم الهندسية .

وأيضاً يمكن استخدام التصنيف الشكلي على الوثائق حسب شكل صياغة موضوع الوثيقة من حيث كونها قرار أو فاتورة أو تعميم.....إلخ. وبدون النظر إلى محتوى أو موضوع هذا القرار أو التعميم ، و مثال ذلك :

- إنشاء ملف خاص بالتعاميم. وفيه يتم حفظ جميع التعاميم التي ترد الإدارة بغض النظر عن

مواضيع هذه التعاميم أو تواريخها.

- إنشاء ملف خاص بالفواتير. وفيه تحفظ جميع الفواتير بغض النظر عما تحتويه هذه الفواتير

من معلومات أو تاريخ أو مصدر.

## إعداد خطة التصنيف

يجب أن تقوم كل منظمة بوضع خطة أو طريقة لإنشاء نظام لتصنيف الوثائق الموجودة في هذه المنظمة ويكون هذا النظام مناسباً لطبيعة هذه الوثائق ويأخذ في الاعتبار طريقة طلب هذه الوثائق . وكذلك الأخذ بالاعتبار الأنشطة الرئيسية والفرعية في المنظمة .

ويتم ذلك عن طريق تكوين لجان تقوم بوضع هذا النظام وعادةً ما تتكون هذه اللجان من مجموعة من المسؤولين في المنظمة لهم خبرة ودراية كاملة بطبيعة عمل الإدارات وعلاقات هذه الإدارات مع بعضها واختصاص كل إدارة وقسم بالمنظمة ، وكذلك من أشخاص لهم خبرة في وضع مثل هذا النظام وعادة ما يكون هؤلاء الأشخاص مستشارون من خارج المنظمة متخصصون في وضع خطط للتصنيف للمنظمات ويشرفون على تنفيذ هذه الخطط.

وعند وضع مثل هذه الخطط لا بد أن تكون خطة التصنيف الموضوعية سهلة وبسيطة ومرنة وشاملة ومنطقية وكذلك تراعي أمن وسرية المعلومات. وفيما يلي شرح هذه العناصر: -

- ١ - **السهولة والبساطة:** بمعنى أن تكون الخطة خالية من التعقيد سهلة في فهمها بسيطة في تطبيقها بحيث يمكن للموظف العادي تطبيق مثل هذه الخطة.
- ٢ - **المرونة:** ونعني بالمرونة هنا أن تكون الخطة قابلة للتعديل والحذف والإضافة وتراعي تطور الأعمال وتجدها واستحداث مواضيع جديدة ولا يؤدي ذلك إلى الاخلال بالخطة.
- ٣ - **الشمول:** بمعنى أن تكون خطة التصنيف شاملة لجميع النشاطات والأعمال في المنظمة.
- ٤ - **المنطقية:** بحيث يتم الالتزام بترتيب الأبواب ثم الفصول ثم الموضوعات بشكل منطقي تبعاً للصلات بين النشاطات وموضوعاتها ليتم التوصل إلى أي ملف بسهولة.
- ٥ - **أمن وسرية المعلومات:** والمقصود بذلك الاعتناء بالموضوعات السرية الخاصة بالمنظمة ووضعها بالحسبان ومراعاتها عند وضع خطة التصنيف.



## ترميز المحفوظات

يعتبر الترميز المرحلة الثانية من مراحل تنظيم المحفوظات تنظيمياً فنياً. ويساعد الترميز في إعطاء الملفات رموزاً للدلالة عليها بدل عناوين هذه الملفات وكذلك للمساعدة في ترتيب هذه الملفات في أماكن حفظها المعدة لها.

كما أن الترميز يعتبر مرحلة متوسطة بين عملية التصنيف وإعداد الفهارس فهو كالرابط بين المكونات الثلاثة للتنظيم الفني للمحفوظات. ومن هنا نستطيع التوصل إلى تعريف الترميز كالتالي: -

**الترميز هو:** إعطاء أوعية حفظ الوثائق رموزاً للدلالة عليها، وقد تكون هذه الرموز أرقاماً حسابية أو حروفاً هجائية أو الاثنين معاً.

وقبل البدء في التعرف على طرق الترميز لابد من الإشارة إلى أهمية ترميز الملفات حيث أن عملية الترميز لها العديد من الفوائد وهي :

### أولاً. تثبيت تسلسل الملفات ومكان حفظها:

عن طريق القيام بعملية ترميز الملفات نستطيع إعطاء الملفات الجديدة رموزاً متسلسلة مرتبطة بالملفات السابقة التي تم ترميزها وبالتالي تحقق التسلسل المطلوب. كما أن التسلسل يعنى أن الملفات الخاصة بموضوع أو نشاط معين تكون متسلسلة وفقاً لنظام الترميز المتبع وسيوضح ذلك من خلال شرح طرق الترميز. كما أن الترميز يحقق التسلسل في مكان الحفظ، فنجد أن الملفات الخاصة بموضوع معين أو نشاط معين سوف تكون منظمة في مكان حفظها ومرتببة وفقاً لرموزها.

### ثانياً. تسهيل عملية الحفظ:

عن طريق إعطاء الملفات رموز نستطيع وضعها مباشرة في المكان المخصص لها حيث أن الأرفف أو الأدراج تحتوي على رموز الملفات التي سوف توضع فيها.

### ثالثاً. المحافظة على الملفات ومحتوياتها:

سبب ذلك أن الباحث عن الملف سوف يبحث عن الملف من خلال رمز هذا الملف وبالتالي لن يكون هناك عبث في الملفات الأخرى حيث أنه سيتجه مباشرة إلى الملف المطلوب ويستخرجه.

### رابعاً. سرعة الحصول على المعلومات:

وذلك من خلال الوصول إلى الملف بسرعة بعد معرفة رمزه واستخراجه من مكان حفظه.

## طرق الترميز:

هناك العديد من طرق الترميز المختلفة التي يتم استخدامها في ترميز الوثائق أو بالأصح ترميز أوعية حفظ الوثائق ( الملفات ) وهي على النحو التالي:

- أ - الطريقة العددية المركبة.
- ب - الطريقة الهجائية المركبة.
- ج - الطريقة الهجائية العددية المركبة.
- د - الطريقة العشرية ( ديوي ).

### أ - الطريقة العددية المركبة

وتقوم هذه الطريقة على إعطاء أوعية حفظ المعلومات أرقام حسابية تدل عليها ، وأطلق عليها اسم مركبه لأنها تتكون من أكثر من عدد وبينها فواصل كالتالي ٦/١/٥ حيث أن كل رمز له دلالة . فالرقم ٥ يشير إلى رقم الباب الذي يتبعه الملف ورقم ١ يشير إلى الفصل أما رقم ٦ فيشير إلى رقم الموضوع. والمثال التالي يوضح هذه الطريقة.

## الأبواب

- ١ الإدارة العليا
- ٢ إدارة الشؤون المالية والإدارية
- ٣ إدارة شؤون الموظفين

## الفصول

- ١/٣ الإجازات
- ٢/٣ العلاوات
- ٣/٣ الترقيات
- ٤/٣ التعيينات

## المواضيع

- ١/٤/٣ تعيينات الموظفين
- ٢/٤/٣ تعيينات العاملين
- ٣/٤/٣ تعيينات المتعاقدين

فإذا أخذنا ملف تعيينات الموظفين. نجد أن رمز هذا الملف ١/٤/٣. وهذا الرمز له دلالة فالرقم ٣ يعني رقم الباب (شئون الموظفين) أما الرقم ٤ فيعني الفصل الرابع المتفرع من ٣ (شئون الموظفين) و الرقم ١ يعني الموضوع الأول المتفرع من الفصل الرابع.

وتعتبر هذه الطريقة ( العددية المركبة ) من أكثر الطرق انتشاراً واستخداماً لما لها من فوائد عديدة نذكر منها:

- ١ - المرونة الفائقة: ونعني بالمرونة هنا قدرة هذه الطريقة على استيعاب الزيادة في الملفات أو حتى في الحذف. فلو افترضنا في المثال السابق أنه بعد مرور الوقت استحدثت إدارة جديدة وهذه الإدارة لها أنشطة متعددة وملفات. فمن السهولة بمكان إضافة باب جديد وإعطائه رقم وكذلك فصول جديدة ومواضيع. ونحن نعلم أن الأرقام ليس لها نهاية.
- ٢ - المحافظة على وحدة الموضوع: فهذه الطريقة تساعد في إعطاء الملفات المتعلقة بموضوع واحد أو نشاط واحد رموزاً متتالية وبالتالي حفظها متجاورة.
- ٣ - تساعد هذه الطريقة في ترتيب مكان حفظ الملفات.
- ٤ - تحقيق جميع فوائد الترميز والتي تم ذكرها في بداية هذا الموضوع.

#### ب - الطريقة الهجائية المركبة

وتقتضي هذه إعطاء أوعية حفظ المعلومات ( الملفات ) أحرف هجائية بدلاً من الأرقام الحسابية. فإذا أخذنا المثال السابق وطبقنا هذه الطريقة عليه نجد التالي:

#### الأبواب

أ الإدارة العليا

ب إدارة الشؤون المالية والإدارية

ت إدارة شؤون الموظفين

#### الفصول

ت/أ الإجازات

ت/ب العلاوات

ت/ت الترقيات

ت/ث التعيينات

### المواضيع

ت/ث/أ تعيينات الموظفين

ت/ث/ب تعيينات العاملين

ت/ث/ت تعيينات المتعاقدين

فإذا أخذنا ملف تعيينات الموظفين نجد أن رمزه ت/ث/أ بدلاً من ١/٤/٣ في المثال السابق حيث أن (ت) تشير إلى إدارة شئون الموظفين ، أما (ث) فتشير إلى التعيينات، و(أ) موضوع تعيينات الموظفين.

إلا أن هذه الطريقة لها مجموعة من العيوب وكذلك مميزات يجب معرفتها لتحديد ما إذا كان من الممكن استخدامها أم لا في طريقة الترميز المتبعة في المنظمة.

### عيوب الطريقة الهجائية المركبة

- ١ - عدم المرونة: وذلك لمحدوديتها بثمانية وعشرين تقسيم (عدد الأحرف الهجائية). فلو زاد مثلاً عدد الأبواب أو الفصول أو حتى المواضيع عن هذا العدد فسيتم التوقف عن هذه الطريقة لعدم وجود حرف جديد لم يتم استخدامه.
- ٢ - إمكانية الوقوع بالأخطاء: وذلك لأن الأحرف لها ترتيب وبالتالي قد يقع الموظف في خطأ عند إعطاء رمز جديد ولا يكون هذا الحرف في ترتيبه الصحيح.
- ٣ - صعوبة تعلق هذه الرموز بالذاكرة: فلو قارناها بالأرقام لوجدنا أنها صعبة التذكر.

### مزايا الطريقة الهجائية المركبة

- ١ - سهولة التطبيق: فهذه الطريقة سهلة في تطبيقها فالموظف العادي العارف لترتيب الأحرف الهجائية يستطيع استخدامها.
- ٢ - المحافظة على وحدة الموضوع: حيث أن المواضيع المتشابهة تحفظ متجاورة.
- ٣ - عدم تكرار رمز الملف: حيث أن لكل باب حرف محدد وكذلك الفصول المتفرعة منه ثم المواضيع وبالتالي عدم التكرار.
- ٤ - تحقيق جميع فوائد الترميز.

لذلك ومن خلال هذه المزايا والعيوب السابق ذكرها للطريقة الهجائية المركبة. يتوجب على المختص الواضع لهذا النظام معرفة ما إذا كانت هذه العيوب لن تكون موجودة في حالة استخدام هذه الطريقة في المنظمة سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل.

### ج - الطريقة الهجائية العددية المركبة

ويكون مضمون هذه الطريقة. إعطاء الأنشطة الرئيسية ( الأبواب ) حروفاً هجائية أو أبجدية وقد يكون مشتقاً من اسم الوحدة الإدارية التي يخصها هذا الرمز. ثم بعد ذلك إعطاء الفصول أرقاماً مسلسلة متفرعة من الحرف الخاص بهذا الباب. ثم إعطاء الملفات أرقاماً مسلسلة متفرعة من رمز الفصل. وهكذا باقي الأبواب.

ونعطي مثال لتوضيح هذه الطريقة:

#### الأبواب

ع الإدارة العليا

م إدارة الشؤون المالية والإدارية

ظ إدارة شؤون الموظفين

#### الفصول

ظ/١ الإجازات

ظ/٢ العلاوات

ظ/٣ الترقيات

ظ/٤ التعيينات

#### المواضيع

ظ/٤/١ تعيينات الموظفين

ظ/٤/٢ تعيينات العاملين

ظ/٤/٣ تعيينات المتعاقدين

ويلاحظ من هذه الطريقة مدلول رمز الملف فمثلاً لو أخذنا ملف ظ/٤/٣ تعيينات المتعاقدين. فمن النظرة الأولى لهذا الرمز نعرف أنه رمز ملف خاص بإدارة شؤون الموظفين لوجود حرف ال (ظ) في أوله.

ألا أنه يعاب على هذه الطريقة عدم المرونة فعند زيادة عدد الأبواب عن ثمانية وعشرين حرفاً لا يمكن استخدام هذه الطريقة.

#### د - الطريقة العشرية (ديوي)

وهذه الطريقة أسسها العالم الأمريكي ملفل ديوي (MELVEL DEWEY) وذلك لأغراض تصنيف وترميز الكتب في المكتبات.

والفكرة هي تقسيم المعارف البشرية إلى عشرة أبواب رئيسية ثم قام بتقسيم كل باب إلى عشرة فصول متفرعة من الباب الرئيسي ، ثم تقسيم الفصل إلى عشرة شعب كل شعبة تنفرع إلى عشرة فروع وكل فرع إلى عشرة جزئيات .....وهكذا حتى يصل إلى التخصص الدقيق .

ونعطي مثال على هذه الطريقة:

#### الأبواب

٠٠٠ الإدارة العليا

١٠٠ إدارة الشؤون المالية والإدارية

٢٠٠ إدارة شؤون الموظفين

#### الفصول

٢١٠ الإجازات

٢٢٠ العلاوات

٢٣٠ الترقيات

٢٤٠ التعيينات

#### المواضيع

٢٤١ تعيينات الموظفين

٢٤٢ تعيينات العاملين

٢٤٣ تعيينات المتعاقدين

ولو افترضنا أن ملف تعيينات المتعاقدين والذي رمزه ٢٤٣ يتفرع منه عدة ملفات تمثل أسماء

المتعاقدين كالتالي:

#### المواضيع الفرعية

محمد محمد

على أحمد

سعد سعيد

فستكون رموز هذه الملفات كالتالي:

٢٤٣,١	ملف المتعاقد محمد أحمد
٢٤٣٠٢	ملف المتعاقد علي أحمد
٢٤٣,٣	ملف المتعاقد سعد سعيد

ويلاحظ من هذه الطريقة أنها تختلف عن الطرق السابقة كونها لا تحتوي على تقسيمات (٠٠/٠٠/٠٠/٠٠) وكذلك في طريقة قراءتها حيث أنها تقرأ من اليسار إلى اليمين أما الطرق الأخرى فتقرأ من اليمين إلى اليسار.

وفي الحقيقة قلة من المنظمات تستخدم هذه الطريقة في ترميزها للملفات الموجودة فيها لكونها محدودة بعشرة تقسيمات. فيما يقتصر استخدامها في المكاتب.

أما المنظمات التي تستخدم هذه الطريقة فهي تستخدمها في حالة احتياجها إلى تفرعات كثيرة. فبدلاً من أن يكون رمز الملف ٢/٤/٦/٥/٢/١ يكون باستخدام الطريقة العشرية ١٢٥,٦٤٢ وهي أسهل وأقصر.

## حفظ المحفوظات

تعتبر عملية حفظ المحفوظات من العمليات الأساسية والضرورية في تنظيم المحفوظات . فالمنظمة التي تسعى إلى تنظيم محفوظاتها وقامت بتصنيفها وترميزها لا بد أن تحدد الطريقة المثلى لحفظ هذه المحفوظات.

وتتلخص عملية الحفظ في ترتيب الوثائق بجميع أنواعها في أوعية الحفظ المتاحة في مركز الحفظ (مركز المعلومات) بشكل يضمن سلامة هذه الوثائق ويمكن أيضا من الوصول إليها عند الحاجة لها. وتعتبر عملية حفظ المحفوظات عملية فنية وذلك لاختلاف وتنوع أشكال الوثائق الموجودة في المنظمة وبالتالي فإن حفظ هذه الوثائق بشكل واحد قد لا يكون مناسب وبالتالي لا بد من حفظ كل نوع من هذه الوثائق بطريقة تناسب كل نوع.

لذلك لا يجب الارتجال بهذه الناحية وإنما يجب التأكد من اختيار الطريقة المناسبة لحفظ كل نوع من هذه الوثائق ، فبعض الوثائق يناسبها الحفظ الرأسي وبعضها الحفظ الأفقي.

وقبل البدء في التعرف على طرق الحفظ يجب مراعاة بعض الأمور والأخذ بها ووضعها في الحسبان عند القيام بالحفظ، وهي:

- ١ - التأكد من حفظ الأوراق المطلوب حفظها فقط وليس جميع الأوراق .
- ٢ - التأكد من إنهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء بحفظها.
- ٣ - تحديد رقم الملف الذي سيتم حفظ الورقة فيه.
- ٤ - ترقيم أوراق الملف الواحد وتسلسلها حسب تواريخ حفظها.
- ٥ - التخلص من المسودات والأوراق التي لا يراد حفظها.
- ٦ - إعداد قائمة محتويات لكل ملف يتم فيه تسجيل جميع الأوراق الموجودة داخل الملف. وتحفظ هذه القائمة في بداية الملف.
- ٧ - مراعاة سعة الوعاء وعدم تكديس الوثائق داخله - حيث أن لكل وعاء حفظ سعة محددة. فمثلاً :

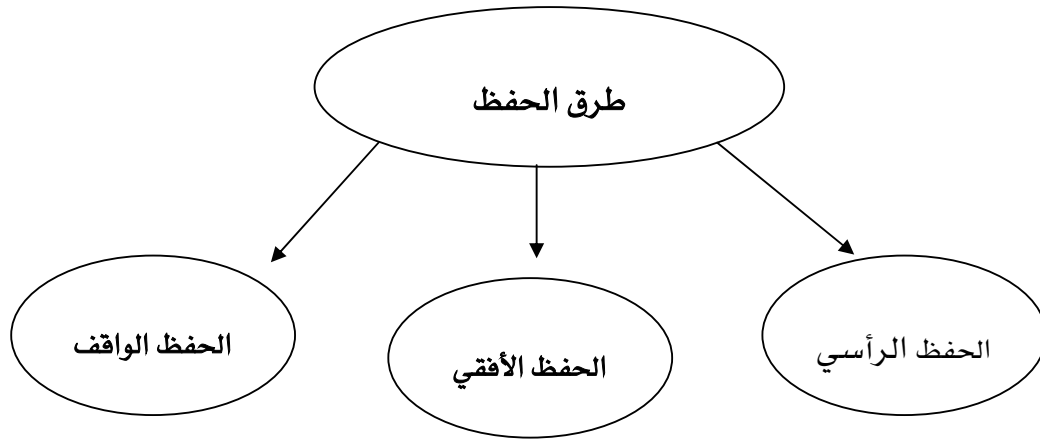
الملف العلامي ١٠٠ ورقة.

الملف الكرتون (الإفرنجي) ٢٠٠ ورقة للصغير و٣٠٠ للكبير

- ٨ - في حالة زيادة عدد الأوراق المراد حفظها عن سعة الوعاء يتم فتح ملف جديد بنفس الاسم والرمز وإعداد مذكرة إقفال ملف للملف المكتمل.



- ٩ - كتابة عناوين وأسماء ورموز الملفات بشكل واضح يمكن قراءته عند البحث عن الملف
  - ١٠ - اختيار أجهزة الحفظ المناسبة لأوعية الحفظ.
  - ١١ - ترتيب أوعية الحفظ داخل الأجهزة بطريقة تناسب خطة التصنيف والترميز.
  - ١٢ - وضع بطاقة لاصقة على الدوايب أو الأدراج من الخارج يبين فيها رمز أول وآخر ملف محفوظ فيها.
- كما يجب الالتزام بطرق الحفظ الصحيحة التي يجب إتباعها في حفظ الملفات وهذه الطرق :



#### الحفظ الرأسي (المعلق):

وتتلخص هذه الطريقة في حفظ الأوراق الخاصة بموضوع معين في ملف عادي أو علاقي (دوسية) ثم يوضع على حافته بطاقة بلاستيكية مرشده يكتب عليها رمز الملف ومن ثم تحفظ الملفات بشكل رأسي معلق داخل أدراج خاصة بها ومرتببة حسب تسلسل أرقام الملفات. ويتكون الملف من جزأين - الدوسية (وهو الذي توضع فيه الأوراق) ويكون في الغالب من الورق المقوى وله حافة بارزة لتسجيل رمز الملف عليه وهو الذي يعطى للشخص المستفيد، أما الجزء الثاني فهو الحافظ العلاقي - وهو الجزء الذي يتم حفظ الدوسية داخله وعادة ما يكون ثابتاً في مكانه ولا يعار مع الدوسية.

ومن مميزات هذه الطريقة:

- سهولة الوصول إلى الملف عند طلبه.
- إمكانية فتح الملف وهو في الدرج للحصول على معلومة بسيطة دون الحاجة لإخراج الملف.
- إمكانية رؤية جميع الملفات في الدرج نظراً لطريقة ترتيبها فيه.
- سهولة إعادة الملف إلى مكانه الصحيح.

أما الأجهزة التي يتم استخدامها لحفظ هذا النوع من الملفات فهي:

• خزائن الحفظ المعلق الرأسى:

وهي عبارة عن خزائن مصنوعة من الخشب أو المعدن وتحتوي هذه الخزائن على أدراج. ويختلف عدد هذه الأدراج فبعضها يحتوي على درج واحد وبعضها أكثر من ذلك. ويستوعب الدرج الواحد من ٢٥ إلى ٥٠ ملف.

• أجهزة الحفظ الآلية المتحركة:

وهذه الأجهزة عبارة عن خزائن كبيرة وكل خزانة تحتوي على عدد من الأرفف ، وهذه الأرفف مصممة بحيث يمكن تعليق الملفات فيها وتكون هذه الأرفف متحركة للأعلى والأسفل ، فعندما يريد الموظف ملف ما ، يقوم بإدخال رقم الرف الذي يحتوي هذا الملف ثم آلياً تدور هذه الأرفف حتى يتم الوصول إلى الرف المطلوب ثم يقوم الموظف بعد ذلك باستخراج هذا الملف.

ومن مزايا هذا النوع من الأجهزة:

- ١ - سرعة الحصول على الملف وسرعة استرجاعه وبدون جهد.
- ٢ - المحافظة على الملفات.
- ٣ - توفير الكثير من المساحة نتيجة للاستفادة من الارتفاع.
- ٤ - توفير عنصر الأمن والمحافظة على السرية.

ويناسب هذا النوع في حفظ الوثائق التي يتم الرجوع إليها باستمرار ( الوثائق النشطة ).

### الحفظ الواقف

وبموجب هذه الطريقة يتم حفظ الوثائق داخل أوعية حفظ خاصة بها في وضع واقف مثل وضع الكتب في المكتبة.

وأشهر الأنواع للأوعية المستخدمة، الملف الإفرنجي ( الكرتوني أو الصندوقي ) وفي هذا النوع يتم وضع أوعية الحفظ على أرفف خاصة بها بشكل واقف ( عمودي ) ويكتب على ظهر هذا الملف عنوان الملف ورمزه.

وتمتاز هذه الطريقة بالتالي: -

- ١ - سهولة الحصول على الوثائق المطلوبة.

- ٢ - الاستغلال الأمثل لمكان الحفظ.
- ٣ - المحافظة على الوثائق من التلف والتمزق.
- ٤ - السعة الكبيرة لاستيعاب الأوراق ( تصل إلى ٤٠٠ ورقة في الملف ).  
وتصلح هذه الطريقة لحفظ الوثائق التي يكون الرجوع إليها قليل.

أما أجهزة حفظ هذا النوع فهي:

• خزائن الأرفف:

وهي عبارة عن خزائن معدنية أو خشبية وتحتوي كل خزانة على مجموعة من الأرفف. حيث تكون هذه الأرفف قادرة على استيعاب هذا النوع من الملفات. وقد تكون هذه الخزائن ذات أبواب قابلة للغلق والأقفال أو حتى بدون أبواب.

• أجهزة الحفظ الآلية الدوارة:

وهي نفس الأجهزة التي تستخدم في الحفظ الرأسي للملفات العادية إلا أنها تكون مصممة لاستيعاب الملفات الإفرنجية.

• الأرفف المتحركة:

وهي عبارة عن مجموعة من خزائن قابلة للحركة على قضبان موضوعة تحتها بحيث يتم تحريكها للوصول إلى الخزانة المطلوبة. ويستخدم هذا النوع من الخزائن في مراكز الحفظ المركزية وذلك لاستغلال المكان بشكل جيد ولاستيعاب أكبر عدد ممكن من الملفات. وهذا النوع من الخزائن قد يستوعب ملفات إفرنجية أو عادية (علاقية).

• خزائن حفظ الخرائط الرسومات الهندسية:

وهي عبارة عن خزائن خشبية أو معدنية تحتوي على مجموعة من الأدراج السحابية لوضع الخرائط أو الرسومات الهندسية بها وتوجد بمقاسات وأشكال متعددة.

## تطبيقات

١. ماذا يعني متابعة أعمال الإدارة ؟
٢. تختلف الموضوعات من حيث أهميتها ومدى الحاجة إلى متابعتها ، وضح ذلك مع الأمثلة ؟
٣. ما هي أسس تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة ؟
٤. ما المقصود بملف المتابعة؟ وما أهميته؟
٥. صمم نموذجاً لمتابعة الأعمال التي عليك القيام بها.
٦. ما هو الأسلوب الأمثل لمتابعة الأعمال التالية :
  - حجز طيران
  - اعتراض على كشف حساب البنك لوجود خطأ
  - تأخر شحن بضاعة تم التعاقد على شراؤها مع وجود غرامة تأخير إذا تم الشحن بعد الموعد المتفق عليه.
٧. عرف المحفوظات ؟
٨. ما هو المقصود بالمحفوظات النشطة؟
٩. أعط مثالا لمحفوظات غير نشطة ؟
١٠. ما هو المقصود بتصنيف المحفوظات؟
١١. أذكر أسس التصنيف مع التمثيل لكل منها.
١٢. ما المقصود بترميز المحفوظات؟
١٣. تكلم عن طرق ترميز المحفوظات؟



## تنظيم وإدارة المكاتب

تنسيق الحصول على متطلبات الإدارة

تنسيق الحصول على متطلبات الإدارة

٢

**الجدارة:** القدرة على تنسيق الحصول على متطلبات الإدارة.

### الأهداف:

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على:

- ١ - معرفة كيفية طلب مستلزمات الإدارة.
- ٢ - معرفة كيفية استلام المواد والمستلزمات للإدارة.
- ٣ - معرفة كيفية إعداد طلبات الشراء للأجهزة الغير متوفرة في الإدارة.
- ٤ - معرفة إعداد بلاغات الصيانة.
- ٥ - القدرة على حصر المصروفات النثرية.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ٩ ساعات.

### الوسائل المساعدة:

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

للمواد والمستلزمات احتياج مستمر لعمل أي إدارة ، وإن كانت نوعية المواد والمستلزمات وكمياتها تختلف من إدارة إلى أخرى ، وبحكم موقعك الوظيفي ستكون مسؤولاً عن تنسيق الحصول على متطلبات إدارتك من هذه الاحتياجات ، لأنك الأقدر على تنسيق وتجميع احتياجات الإدارة .

وفي هذه الوحدة التدريبية قسمت إلى :

- تأمين المواد والمستلزمات.
- إعداد بلاغات الصيانة.
- إعداد طلبات الشراء.
- استلام المواد والمستلزمات للإدارة.
- حصر المصروفات النثرية.

## توفير المواد والمستلزمات

في أثناء تأديتك لعملك ستحتاج إلى مواد ومستلزمات متنوعة وهذه قد تكون لاستخدامك المباشر أو لتجهيزات أنت تستخدمها. والمواد التي تكون لاستخدامك المباشر مثل الأقلام والدباسة والدبايس وملفات الحفظ ، أما المواد والمستلزمات للتجهيزات التي تستخدمها فيمثلها حبر الفاكس وورق التصوير ولا شك أنك ستكون مسؤولاً عن تأمين ما يحتاج إليه مديرك من هذه المواد والمستلزمات وفي معظم الأحيان سيتم توفير احتياجات كامل الإدارة أو القسم عن طريقك ، ولتوفير المواد والمستلزمات عليك أن تحدد أولاً ما هي هذه المواد والمستلزمات ثم تحديد مواصفاتها بدقة ثم توفيرها بعد ذلك .

يعتمد تحديد المواد والمستلزمات التي تحتاجها لنفسك أو لمديرك على سياسة المنشأة التي تعمل بها ومدى استعدادها للإنفاق حيث ترى بعض المنشآت أن هذه المواد والمستلزمات جزء من شخصيتها ، وعلى وجه العموم ستجد أن معظم احتياجاتك هي من المواد المشتركة بين الإدارات وبالتالي سيتوافر رصيد منها لدى الجهة المسؤولة عن التخزين وإذا وجدت أن هناك احتياجات لم يسبق توفيرها فيمكنك أن تستفسر من الشخص المسؤول عن الصرف عن إجراءات الحصول على هذه الاحتياجات ، وفي الغالب أن معظم المنشآت تتطلب إعداد طلب شراء يوضح هذه المواد وكمياتها مع ضرورة تحديد مواصفاتها بدقة ، حيث أن اعتماد طلب الشراء من صاحب الصلاحية يعتبر إذناً لإدارة المشتريات بالشراء ، وتقوم بعض المنشآت بمنح السكرتير سلفة نقدية صغيرة لمواجهة المصاريف البسيطة وبعض المواد والتجهيزات الخاصة والعاجلة ، فإذا كان ذلك متاحاً في منشأتك فإن ذلك سيسهل عليك تأمين ما تحتاجه خصوصاً المستلزمات التي لا تعرف وصفها بدقة ولكنك تعرف مهمتها وبالتالي فإن صاحب المتجر المتخصص يمكن أن يساعدك إذا أخبرته عن المهمة التي تحتاج تأديتها كما لو احتجت إلى حافظة كروت عمل أو ملفات حفظ لنوع معين من المستندات (صكوك ، شهادات) أو احتجت إلى أظرف بحجم ونوع معين (مثل ظرف ماص للصدمات). ففي هذه الحالة ستجد أن المساعدة التي يقدمها الشخص المتخصص بالمتجر هي مساعدة ثمينة.

## إعداد طلبات الشراء للأجهزة غير المتوفرة في الإدارة

إذا كنت تعرف مواصفات ما تريد فإن ذلك أمر جيد ولكن أحياناً نجد أننا بحاجة إلى شيء يتوافر منه نوعيات متعددة بأشكال ومستويات جودة مختلفة وفي بعض الأحيان تكون المواد التي تحتاجها هي مخصصة للاستخدام في ظروف معينة ، فعلى سبيل المثال تتوافر أشكال متعددة من الملفات ، وكل



شكل منها له خاصية تختلف عن الآخر ، وبالتالي كلا منها تناسب الاستخدام في ظروف معينة. فمثلاً لو احتجت إلى ملف حفظ بلاستيكي بحجم A4 إحدى جهتيه شفافة وبه مثبت للأوراق دون الحاجة إلى تخريمها بحيث يمكن لمستخدمه تثبيت أوراق جديدة دون الحاجة إلى استخدام الخرامة فإنك ستجد هذا النوع متوافراً في المحلات المتخصصة الكبيرة، ولو حاولت أن تضع مواصفات هذا الملف فقد لا يستوعبها مأمور المشتريات وهنا يمكنك أن تستخدم كتالوج المحل المتخصص أو صورة الملف المطلوب أو شراء عينة منه لمساعدة مأمور المشتريات على سرعة تنفيذ طلبك.

وهنا نود أن نشير إلى أن المحلات المتخصصة توفر كتالوجات وقوائم للأصناف المتوفرة لديها وهذه ستساعدك كثيراً في تحديد احتياجاتك بشكل دقيق فاحرص على الاستفادة منها.

### استلام المواد والمستلزمات للإدارة

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل تأمين المواد والمستلزمات حيث تصل المواد المطلوب شراؤها إلى المستودعات من المورد إذا تم طلبها بموجب طلب شراء أما إذا تم تأمينها مباشرة فممن متطلبات صرف استحقاق المورد أو السلفة أن يرفق سند توريد من المستودع ، وتتخذ الخطوات التالية عند الاستلام :

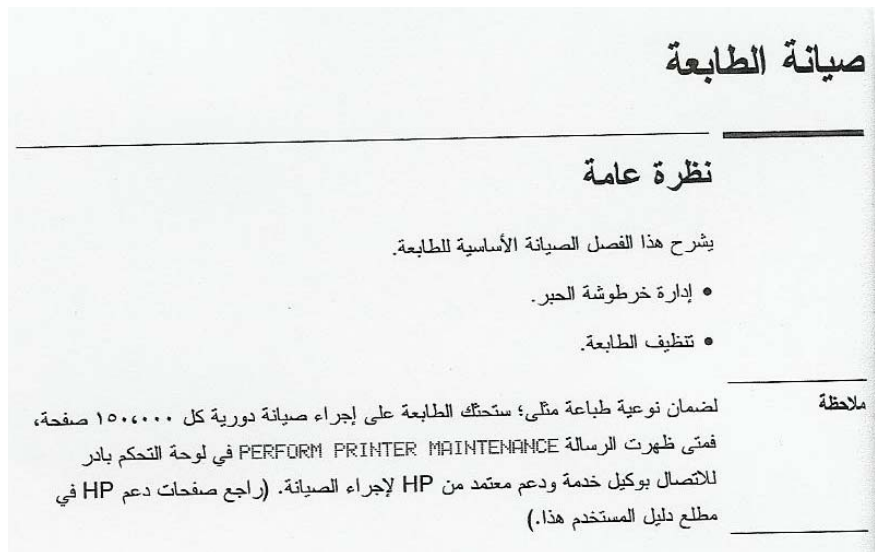
- أحضر أصل الطلب الذي تم بموجبه طلب تلك المواد أو صورة واضحة منه.
- التأكد من مطابقة ما تم توريده مع ما ورد في طلب الشراء من حيث المواصفات والكمية والسعر.
- الاستعانة بمتخصص للتأكد من المواصفات الفنية إذا كان الأمر يستدعي ذلك.
- الاستعانة بمتخصص للتأكد من صلاحية المواد إذا كان الأمر يستدعي ذلك.
- تسليمها للشخص الذي طلبت له إذا كانت تخص أحد العاملين بالإدارة أو المدير نفسه، أما إذا كانت تخصك أنت فهنا انتهت إجراءات الاستلام.

ومن المهم أن تحتفظ لديك برصيد من المواد والمستلزمات التي يترتب على عدم توفرها توقف أو تعطل العمل وإذا لم تحتفظ بهذا الرصيد فيجب التأكد من توفرها في مكان آخر كالمستودع مثلاً، لضمان عدم نفاذها فجأة وتعطل العمل بسبب ذلك فنفذ حبر الفاكس مثلاً يعني عدم القدرة على استقبال المراسلات على جهاز الفاكس لحين تأمين الحبر ، ولو نفذ هذا الحبر في نهاية دوام يوم

الخميس، فمعنى هذا أنه لن يمكن استقبال المراسلات الواردة خلال عطلة نهاية الأسبوع، وهذا قد يكون ضارا في بعض المنشآت .

## إعداد بلاغات الصيانة

تعتبر الصيانة وإصلاح الأعطال عاملا مهما من عوامل المساعدة على استمرار العمل ، فالصيانة المنتظمة تساعد على استمرار الآلة أو الجهاز في العمل بشكل صحيح وتضمن عدم التعطيل لأسباب كان يمكن تلافيها ومعظم الأجهزة التي تكون بحاجة إلى صيانة منتظمة يوضح في الكتيبات المرفقة معها (دليل التشغيل والصيانة أو دليل المستخدم) مواعيد الصيانة الدورية لها فمثلا آلات التصوير والفاكسات التي تستخدم الورق العادي تتم عمليات الصيانة حسب عدد الصور التي قامت الآلة بتصويرها ، حيث أن كل قطعة تستهلك بعد عدد معين من الصور والشكل أدناه يوضح موعد الصيانة الدورية مصورا من دليل المستخدم لإحدى طابعات الليزر.



ومن المهم أن يكون لديك سجل يوضح مواعيد الصيانة للتجهيزات التي تستخدمها أو تتوافر في الإدارة وتقوم بإعداد طلب أو بلاغ صيانة يتم إرساله للجهة المختصة بالصيانة داخل المنشأة حيث أن تجاوز مواعيد الصيانة قد يتسبب في إلغاء الضمان على بعض التجهيزات ، أو حدوث أضرار للجهاز وإذا لم تجد المعلومة في الكتيبات التي مع الجهاز أو لم تكن الكتيبات موجودة فلا تتردد بالاتصال بوكيل الجهاز وطلب مواعيد الصيانة للجهاز .

ويمكن أن يأخذ نموذج طلب الصيانة الشكل التالي:

Maintenance Dept / قسم الصيانة  
تاريخ الطلب / /

طلب صيانة  
REQUEST FOR MAINTENANCE

TO: T.I.T. Center: \_\_\_\_\_ الى قسم الصيانة بمركز تدريب المعلمين والمدرسين

Name OF person requesting maintenance: \_\_\_\_\_ اسم الشخص الذي يطلب الصيانة :

Section: \_\_\_\_\_ الموقع \_\_\_\_\_ القسم

Nature of complaint: \_\_\_\_\_ طبيعة الشكوى :

Signed by: \_\_\_\_\_ توقيع صاحب الطلب : تاريخ الطلب : \_\_\_\_\_

Phone No: \_\_\_\_\_ رقم الهاتف :

Assigned to: \_\_\_\_\_ تم احواله الى :

Date: \_\_\_\_\_ التاريخ :

Signed by Technician: \_\_\_\_\_ توقيع الفني :

Parts Needed . العيانه اللازمه تحتاج الي قطع الغيار التاليه

The Maintenance can not be done because . الصيانه المطلوبه لايمكن القيام بها بالوقت الحاضر لاسباب :

..... توقيع صاحب الطلب على إتمام الصيانه  ..... تم اجراء الصيانه الازمه

Signature of Requisitioner.....  Maintenance Completed

ملاحظات

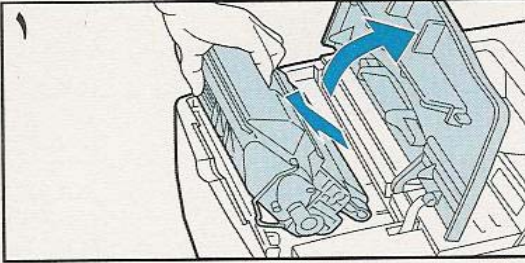
Maintenance Supervisor رئيس قسم الصيانه

ومن الشكل السابق تلاحظ أن النموذج يحتوي على معلومات متكاملة عن الصيانة المطلوبة بحيث يسهل على الجهة المختصة بالصيانة معرفة ما هو مطلوب منها بشكل محدد والشخص الذي يتعامل معه موظف الصيانة مما يجنب التأخير في تنفيذ البلاغ.

ويلاحظ أن هناك بعض أعمال الصيانة المنتظمة التي يجب عليك أن تقوم بها بنفسك أو بواسطة أحد الأشخاص الموجودين لديك في الإدارة ومثالها تنظيف بعض أجزاء آلة التصوير بشكل منتظم ومثلها الفاكس وطابعة الليزر والشكل التالي يوضح نموذجاً لتعليمات تنظيف طابعة الليزر.

### تنظيف الطابعة

١ قبل أن تباشر بهذه الخطوات؛ أطفئ الطابعة وافصل كابل الكهرباء.  
١ افتح الغطاء العلوي وانزع خرطوشة الحبر.

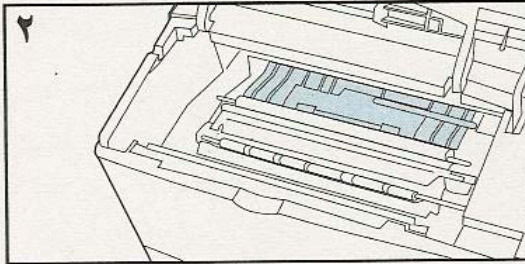


#### إنذار!

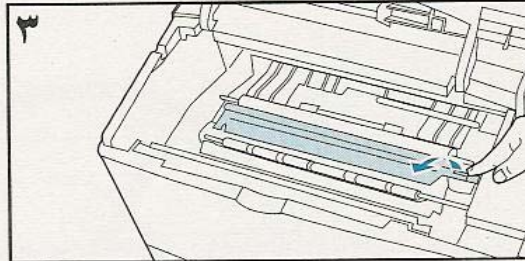
تجنب التغلغل عميقاً داخل الطابعة، لأن منطقة الفاصمة المحاذية قد تكون ساخنة.

#### تحذير

لمنع أي عطب قد يصيب خرطوشة الحبر؛ لا تعرّضها للضوء لمدة تزيد عن بضع دقائق.



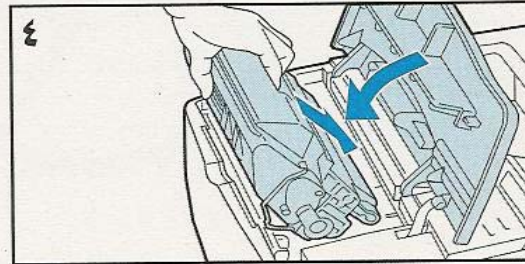
٢ امسح أي غبار أو أوساخ عن دلائل تليم الورق (المناطق المظللة) باستخدام قطعة قماش جافة خالية من النسالة.



#### ملاحظة

إذا أصاب الحبر ثيابك فامسحه بقطعة قماش جافة ثم اغسل الملابس بماء بارد. (الماء الساخن يثبت الحبر في القماش.)

٣ استخدم المقبض الأخضر لرفع طبق التوصيل إلى الورق ثم امسح أية بقايا باستخدام قطعة قماش جافة خالية من النسالة.



٤ أعد خرطوشة الحبر إلى مكانها، ثم أغلق الغطاء العلوي، وصل كابل الكهرباء، ثم شغل الطابعة.

ومثل هذه الأعمال الروتينية تجنبك تعطل الآلة وتحسن نوعية أدائها .



أما في حالة الأعطال وهي عبارة عن المشاكل المفاجئة وغير المتوقعة فهي تنقسم إلى نوعين:

- **أعطال خفيفة** يمكن أن تقوم بإصلاحها أو يقوم بذلك من يقوم باستخدام الجهاز ومثال ذلك حشر الورق في آلة التصوير والفاكس والطابعة وستجد خطوات الإصلاح موضحة في الغالب على غطاء الجهاز من الداخل أو في دليل التشغيل والصيانة الخاص بالجهاز والشكل التالي يوضح خطوات إخراج الورق المحشور في طابعة ليزر كمثال للأعطال التي يتم إصلاحها دون الحاجة إلى التبليغ عنها. ولكن من المهم أن نشير هنا إلى أن تتم المرة الأولى التي تقوم بها بهذا العمل أو تطلب من شخص القيام بها للمرة الأولى تحت إشراف شخص متخصص أو لديه الخبرة بالقيام بهذا العمل تجنباً لأي أخطاء تؤثر على سلامتك أو سلامة الشخص المنفذ للعمل أو حتى سلامة الجهاز نفسه.

### تسليك حشد الورق من منطقة الغطاء العلوي

١ افتح الغطاء العلوي وانزع خرطوشة الحبر.

#### تحذير

لمنع أي عطب قد يصيب خرطوشة الحبر، لا تعرضها للضوء لمدة تزيد عن بضع دقائق.

٢ استخدم المقيض الأخضر لرفع طبق التوصل للورق.

٣ اسحب الورق ببطء لخارج الطابعة، وإياك وتمزيقه!

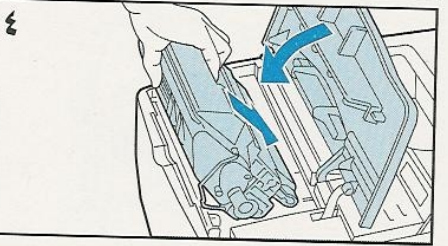
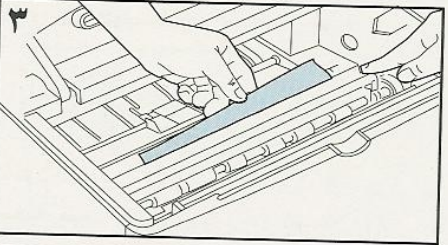
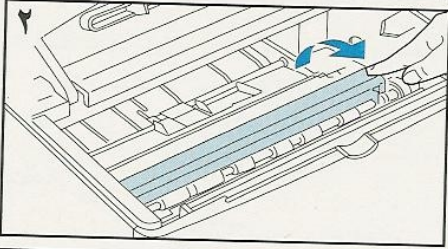
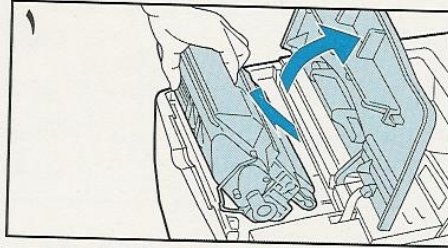
#### ملاحظة

تجنب دلق أي حبر سائب. استخدم قطعة قماش جافة خالية من النسالة لتنظيف أي حبر سائب كان قد تساقط داخل الطابعة (صفحة ٥٥).

إذا تساقط حبر سائب داخل الطابعة، فقد يسبب مشاكل مؤقتة في جودة الطباعة، ولكنه يخفتي من مسار الورق بعد طباعة عدد من الصفحات.

إذا أصاب الحبر ثيابك؛ فامسحه بقطعة قماش جافة ثم اغسل الثياب بماء بارد. (الماء الساخن يثبت الحبر في القماش.)

٤ أعد خرطوشة الحبر لمكانها، ثم أغلق الغطاء العلوي إذا لم تختف رسالة حشد الورق؛ فلا يزال هناك ورق في الطابعة، فابحث عنه في موضع آخر (صفحة ٦٠).



- النوع الثاني هو الأعطال الكبيرة وهنا ستحتاج إلى شخص متخصص للقيام بها وبالتالي ستقوم بإغلاق الجهاز وفصله من التيار الكهربائي حتى لا يتم استخدامه بعد ذلك تقوم بإعداد بلاغ أو طلب الإصلاح، مع ملاحظة أن معظم المنشآت تستخدم نفس النموذج للصيانة والإصلاح، وهذا يشمل الأجهزة التي تستخدمها أنت أو تستخدم في الإدارة.

### حصر المصروفات النثرية

في معظم الإدارات يكون هناك مبلغاً بسيطاً من المال مع أحد العاملين بها (يسمى سلفة المصاريف النثرية) يستخدم في سداد المبالغ الصغيرة (المصاريف العاجلة) والهدف من ذلك تسهيل سير العمل وعدم التعطيل بإجراءات الصرف المطولة في العادة، وعند نفاذ هذا المبلغ أو مقاربتة على النفاذ يتم استعاضة هذه السلفة بعد تقديم المستندات المؤيدة لاستخدام هذا المبلغ. وفي نهاية كل عام تقوم المنشآت بإعداد ميزانيتها التقديرية للعام المقبل وبالتالي يتم تقدير المصاريف المتوقعة لإدراجها بالميزانية، وبوضعك الوظيفي ففي الغالب ستكون مسئولاً عن تقدير المصاريف النثرية للإدارة التي تعمل بها والمشكلة هنا أن نقص المبلغ عن الحاجة سيترتب في مشاكل في العام المقبل لأن ما زاد عن مبلغ السلفة سيخضع لإجراءات الصرف العادية والتي تكون مطولة في العادة ولا يمكن تقديم مبلغ كبير دون وجود مبرر له حيث سيطلب منك تقديم تبرير لطلب مثل هذا المبلغ وفي هذه الحالة يلجأ غالبية الناس إلى الاعتماد على المبلغ المخصص للعام الحالي كأساس لاحتساب الاحتياج للعام القادم حيث يضاف إليه العجز الذي تعانيه هذا العام إذا كان هناك عجز ويخصم منه الزيادة إذا ظهر أن هناك زيادة ثم تراجع بنود الصرف كل بند على حده بحيث يمكن توقع زيادة هذا البند أو نقصه في العام القادم بناء على التطورات المتوقعة. فعلى سبيل المثال لو كان مخصصاً لبند الأحبار ٣٠٠٠ ريال وتم صرفه بالكامل هذا العام وكان لديك طابعة واحدة وماكينة تصوير واحدة وسيتم شراء فاكس للإدارة فان ذلك سيعني ضرورة زيادة البند لتغطية أحبار الفاكس. وبعد مراجعة هذه البنود مع زملائك الذين لهم علاقة بهذه المصاريف فيتم عرضها على صاحب الصلاحية لأخذ توجيهاته فهناك أمور قد يستدركها إن لم تكن أنت استدركتها .

### تطبيقات

١. كيف تستطيع تحديد احتياجاتك من المستلزمات؟
٢. ما هي المعلومات اللازم توفرها في طلب الشراء؟
٣. اذكر إجراءات استلام مواد تم شراؤها للإدارة؟
٤. عند إعداد بلاغ الصيانة، ما هي المعلومات اللازم بيانها بالبلاغ؟
٥. أشرح كيف تحصر المصروفات النثرية لإدارتك وذلك لإدراجها في الميزانية التقديرية لمصروفات العام القادم؟



## تنظيم وإدارة المكاتب

### مفهوم تنظيم المكتب

مفهوم تنظيم المكتب

٤



**الجدارة:** معرفة مفهوم تنظيم المكتب ودوره.

### **الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادرا على :

- ١ - معرفة تعريف المكتب.
- ٢ - معرفة مدير المكتب.
- ٣ - معرفة دور المكتب.
- ٤ - معرفة أهمية تنظيم وتنسيق المكتب.
- ٥ - معرفة خطوات تنظيم المكتب.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ٦ ساعات.

### **الوسائل المساعدة:**

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

## مفهوم تنظيم المكتب

يتعلق تنظيم المكاتب داخل المنظمات بإعداد المكاتب وتجهيزها وتزويدها بالأفراد والأثاث اللازم لإنجاز العمل، ومن خلال هذه التجهيزات وترتيبها يتم تحقيق التنسيق بين المكاتب وبالتالي يتحقق لنا تدفق العمل بين الإدارات المختلفة بشكل منتظم.

ويعتبر دور مدير المكتب في عملية تنظيم المكاتب دوراً حيوياً وأساسياً لأن لديه المهارات العملية والمعرفة العلمية لكيفية إعداد وتجهيز المكاتب..

## مدير المكتب:

هو سكرتير يتخصص بعمل مكتب الرئيس ويعتبر من مراكز القوة بالمنظمة ويتمتع بمكانة عالية ونفوذ ملحوظ بصفته يعمل مع الرئيس ولذا يجب أن يتميز بالعدالة وعدم استغلال السلطة، وعادة ما يفوض الرئيس بعض مهامه لمدير المكتب. وبالتالي فإن له دوراً أساسياً في عملية تجهيز وتنظيم المكاتب ومتابعة الاحتياجات المستجدة في مجال العمل المكتبي.

## تعريف المكتب:

يمكن تعريف المكتب " بأنه المكان الذي تتجز فيه الأعمال المكتبية المختلفة".

وبالتالي فإن المكتب هو مكان استقبال المعلومات وفرزها وتسجيلها وتبويبها وتحليلها وحفظها واسترجاعها وهو المكان الذي يعمل به القائمون بالأعمال المكتبية والمشرفون عليهم.

## دور المكتب:

حتى يؤدي المكتب الدور المطلوب منه فإنه يطلب منه أن يحقق ما يلي:

- أن يكون قناة إيجابية فاعلة لنقل وتبادل المعلومات بين وحدات المنظمة وبين المنظمة والمنظمات الأخرى.
- أن يدير نظام معلومات المنظمة بشكل فاعل من حيث حفظ المعلومات على أسس علمية وتزويد المستفيدين بها عند الطلب.
- تحقيق أهداف المنظمة.

### صفات مدير المكتب:

- ليكون مدير المكتب قادراً على القيام بعمله فإن عليه أن يكون قادراً على القيام بما يلي:
- القدرة على تحديد المشكلات ومواجهتها.
  - القدرة على تحليل المشكلات وتلخيصها.
  - التمتع بمهارة الإتصال الفعال مع الآخرين.
  - إجادة العمل الفني المكتبي.
  - الأمانة وحسن الخلق.
  - المحافظة على سرية العمل.
  - الإهتمام بمظهره حيث أن ذلك يعطي انطباعاً عن المنظمة.

### عناصر الأعمال المكتبية

- في أي منظمة عامة كانت أو خاصة هناك ثلاثة عناصر رئيسية للأعمال المكتبية لكي تقوم المنظمات بالإنتاج المطلوب وهذه العناصر هي على النحو التالي:
١. العاملون الذين يؤدون الأعمال وفقاً لأهداف المنظمة المحددة مسبقاً.
  ٢. التجهيزات والمواد التي يحتاج إليها العاملون لإنجاز أعمالهم.
  ٣. الأنظمة والقوانين واللوائح التي تحدد الإطار العام لكيفية تنفيذ الأعمال وحدود السلطات والمسئوليات.

### أهمية تنظيم وتنسيق المكتب

- تبرز أهمية تنظيم وتنسيق المكاتب من خلال العناصر التالية:
- تحديد واجبات الوظائف المختلفة وتحديد المعايير التي على أساسها يتم اختيار شاغلي هذه الوظائف.
  - التنسيق بين الوظائف والأنشطة المكتبية.
  - تحديد قنوات الإتصال داخل المكتب.
  - تحديد السلطة والمسئولية للقائمين بهذه الوظائف.
  - تسهيل وتحسين إجراءات سير العمل بما يحقق زيادة الإنتاجية.

## خطوات تنظيم المكاتب

- معرفة الهدف المراد تحقيقه:  
عندما يتم إنشاء أي إدارة فإنه يكون هناك هدفاً محدد لإنشائها، فمثلاً إنشاء إدارة المبيعات فإن الهدف بيع منتجات المنظمة.
- تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الهدف  
فمثلاً إدارة المبيعات يكون هناك على سبيل المثال أنشطة تسويقية ودعائية تساعد على تحقيق الهدف الأساسي.
- تجميع النشاطات المتشابهة في وحدات إدارية واحدة  
فمثلاً أنشطة الدعاية وأنشطة الإعلان توضع إلى إدارة المبيعات.
- تقدير حجم العمل  
ويتم ذلك عن طريق تحديد ساعات العمل المطلوبة والتي على ضوءها يتم تحديد عدد الموظفين اللازمين لإنجاز العمل المطلوب.
- تحديد العلاقات الوظيفية  
وذلك من خلال تحديد المستويات الإدارية وتوضيح المراكز والوظائف وتحديد العلاقات فيما بينها.
- تحديد الأعمال والواجبات المطلوبة في كل وظيفة بشكل مكتوب وتحديد الاختصاصات المكتبية.
- تحديد أنواع وكميات الآلات والأجهزة المكتبية اللازمة لإنجاز العمل المطلوب
- إنشاء هيكل تنظيمي يبين الوحدات الإدارية وكذلك خطوط السلطة.

### تطبيقات

١. يتم تقسيم الطلبة إلى مجموعات كل مجموعة تكون حلقة نقاش الغرض منها تحديد مهام إدارة المكاتب واستخلاص تعريف لها .
٢. توزيع المتدربين إلى مجموعات تقوم كل مجموعة بتقديم تقرير مختصر يوضح مقارنة بين ما يقوم به السكرتير ومدير المكتب.
٣. تحدث بالتفصيل عن خطوات تنظيم المكتب مع إعطاء مثال واحد يشمل جميع تلك الخطوات.



## تنظيم وإدارة مكتبية

### أنواع المكاتب

**الجدارة:** معرفة أنواع المكاتب.

### **الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على:

- ١ - معرفة أنواع المكاتب.
- ٢ - معرفة مزايا وعيوب المكتب المفتوح.
- ٣ - معرفة مزايا وعيوب المكتب المغلق.
- ٤ - معرفة النظام المختلط.

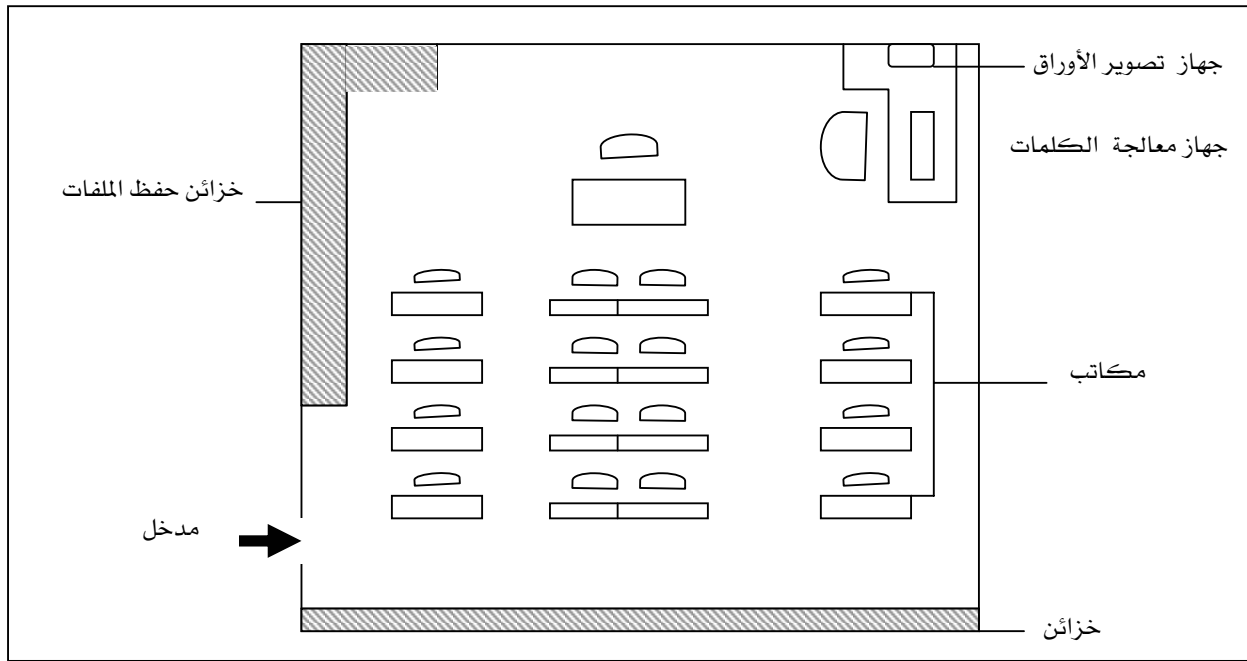
**الوقت المتوقع للتدريب:** ٦ ساعات.

### **الوسائل المساعدة:**

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

## أولاً: المكاتب المفتوحة

في هذا الأسلوب يكون المكتب عبارة عن مساحة كبيرة تحتوي على مكاتب العاملين في إدارة معينة أو مجموعة إدارات ولا يوجد بينها حواجز عالية ، وتستخدم المساحات الخالية (الممرات) أو القواطع المتحركة التي ترتفع عن مستوى المكتب قليلاً كحواجز بين الإدارات أو المكاتب، وقد تستخدم بعض قطع الأثاث كالحزائن في الفصل بين الإدارات والمكاتب، والشكل التالي يوضح ذلك:



## مزايا المكتب المفتوح

١. استخدام الفواصل المتحركة يسمح بإعادة ترتيب المكتب كلما ظهرت الحاجة دون تكاليف إضافية.
٢. يتيح الاستغلال الأمثل للمساحة المتاحة.
٣. سهولة المشاركة في التجهيزات مثل الطابعات وآلات التصوير.
٤. سهولة الإشراف والمراقبة على الموظفين.
٥. سهولة الإتصال بين الموظفين.
٦. يحفز الموظفين على ترتيب مكاتبهم باستمرار.
٧. تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.



### عيوب المكاتب المفتوحة

١. اجتماع الموظفين في مكان واحد ينتج عنه ضوضاء قد يؤثر على تركيز بعضهم أثناء العمل.
٢. لا تحقق الاستقلال والخصوصية للموظف.
٣. لا تحافظ على سرية العمل.

### ثانياً: المكاتب المغلقة

وهي المكاتب التي تكون معزولة بحوائط ثابتة، بحيث يكون الموظف الذي يعمل بها مستقلاً بذاته. وتخصص عادة للمديرين وكبار الموظفين.

### مزايا المكاتب المغلقة

١. تعطي الموظف نوع من الهيبة والوقار (Prestige) .
٢. توفر السرية اللازمة للعمل
٣. تتيح للموظف التركيز في العمل.
٤. تحقق الاستقلالية والخصوصية للموظف.

### عيوب المكاتب المغلقة

١. صعوبة الإشراف والرقابة على الموظفين.
٢. تشغل حيزاً كبيراً في المساحة.
٣. عديمة المرونة .
٤. ارتفاع التكاليف.

### ثالثاً: المكاتب المختلطة

هي المكاتب التي يتوفر فيها النوعين السابقين ، حيث يمكن الاستفادة من مميزات كل نوع منهما ، وبهذا يكون هناك نوعين من المكاتب هي:

- المكتب المفتوح للأعمال التي تتطلب ذلك.
- المكتب المغلق للأعمال التي تتطلب ذلك

### تطبيقات

١. أرسم شكلاً يوضح نظام المكاتب المفتوحة؟
٢. ما هي مزايا وعيوب نظام المكاتب المغلقة؟
٣. قم بزيارة شركة واكتب تقريراً عن نظام المكاتب المستخدم لديهم، وما هي وجهة نظرك في ذلك النظام؟



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## تنظيم وإدارة مكتبية

### تصميم المكتب

تصميم المكتب

٧

**الجدارة:** معرفة اسس تصميم المكتب.

#### **الأهداف:**

عندما تكمل هذه الوحدة سوف تكون قادراً على :

- ١ - معرفة أهداف تصميم المكتب.
- ٢ - معرفة مبادئ تصميم المكتب.
- ٣ - معرفة علاقة العوامل البيئية بتصميم المكتب.
- ٤ - معرفة عوامل السلامة بالمكتب.

**الوقت المتوقع للتدريب:** ١٠ ساعات.

#### **الوسائل المساعدة:**

- ملف عرض بوربوينت للوحدة.
- فيديو بروجكتور.
- سبورة وأقلام.

## تصميم المكتب

يعكس تصميم المكتب انطبعا لدى المتعاملين مع المنشأة من حيث مكانتها في المجتمع وكفاءتها في تقديم خدماتها لجمهور المتعاملين معها. والتصميم الجيد هو الذي يستطيع الموازنة بين ظروف العمل واحتياجات العامل الجسدية والنفسية، وذلك من خلال الأهداف التالية:

١. مراعاة تدفق سير العمل.
٢. الاستغلال الأمثل للمساحات المتوفرة.
٣. تحقيق أكبر قدر ممكن من احتياجات العاملين
٤. سهولة الإشراف والمتابعة.
٥. يعكس انطبعا جيدا لدى الزوار والعملاء.
٦. مرونة التصميم بحيث يخدم الاحتياجات المستقبلية.

## مبادئ تصميم المكتب

إن أهم مبادئ تصميم المكتب هي كما يلي:

١. مراعاة تسلسل سير العمل في اتجاه واحد.
٢. مراعات ترتيب الإدارات بما يخدم مصلحة العمل، بحيث تكون الإدارات المتشابهة أو المرتبطة أعمالها بإدارات أخرى قريبة من بعض لتوفير الجهد والوقت.
٣. أن تكون الممرات مناسبة لحجم الحركة في المكتب، وعدم وجود عوائق للحركة.
٤. أن تكون الإدارات التي يتطلب عملها الإتصال مع المراجعين قريباً من المدخل.
٥. ترتيب وضع الآلات والتجهيزات قريباً من الإدارات التي تحتاجها.
٦. تهيئة بيئة عمل مناسبة للعاملين من حيث الإضاءة والتكييف والتهوية المناسبة بحث تحقق رضا العاملين وترفع من إنتاجيةم.
٧. وضع الإدارات المركزية في مكان متوسط بين الإدارات بحيث يسهل إتصال الجميع بها.
٨. مرونة التصميم وقابليته للتعديل لمواجهة الاحتياجات المستقبلية.

## العوامل البيئية في تصميم المكتب

### أولاً: النظافة

تعتبر من العوامل الهامة التي يجب الإهتمام بها باستمرار لما لها من أثر على نفسية العاملين والمراجعين، وعلى ذلك لا بد من توفير عمال مدربين على القيام بمهام النظافة بحيث تبقى المكاتب والممرات نظيفة باستمرار دون إعاقة العمل مع توفير المستلزمات المساعدة على استمرار النظافة كتوزيع سلال المهملات بشكل كافي ومناسب .

### ثانياً: الصحة

حيث يجتمع عدد من الموظفين والمراجعين في المكاتب ، فلا بد من توفير الإجراءات التي تحد من انتقال الأمراض بينهم ، خصوصا أمراض الإنفلونزا سريعة العدوى، وبالتالي فإن العناية التامة بالنظافة ومكافحة الحشرات والتهوية الجيدة للمكان كلها عوامل تساعد على المحافظة على الصحة ، بالإضافة إلى ضرورة توفير احتياجات الموظفين والمراجعين من المياه النقية ومواد الإسعافات الأولية.

### ثالثاً: المساحات الخارجية

تحقق الفراغات حول المبنى فوائد عديدة، فبالإضافة إلى توفير الضوء الطبيعي والتهوية للمكاتب فإنه يمكن استغلالها كمواقف للسيارات أو للتوسع المستقبلي.

### رابعاً: الألوان

تؤثر الألوان تأثيراً مباشراً على إنتاجية العاملين وراحتهم، ولذلك فإن اختيار الألوان المناسبة لمكان العمل من العوامل المساعدة على تحقيق رضا العاملين .

### خامساً: الضوضاء

تؤثر الضوضاء تأثيراً مباشراً على تركيز العاملين، ولذلك من المهم التخلص من الضوضاء بإتخاذ الإجراءات الاحترازية التالية:

١. عند اختيار التجهيزات للمكتب يؤخذ في الاعتبار عامل الضوضاء في المفاضلة بينها.
٢. تركيب العوازل المناسبة لعزل الضوضاء، فهناك عوازل تركيب على الجدران أو الأسقف تخفف كثيراً من الضوضاء الممكن سماعها.
٣. عزل التجهيزات المسببة في أماكن معزولة عزلاً جيداً بحيث تمتص الصوت الصادر عنها.

## عوامل السلامة بالمكتب

الإنسان معرض دائماً للحوادث نتيجة أخطاء يرتكبها أثناء عمله، وهذا يتطلب إتخاذ الاحتياطات المناسبة لمنع وقوع الحوادث في المكاتب ولإسعاف المصاب عند حدوثها، ولتجنب الحوادث أو للاقلال من فرصة وقوعها فيجب مراعاة ما يلي:

١. اختيار التجهيزات المكتبية الجيدة التصميم وسهلة الاستعمال مع وضع إرشادات الاستخدام في مكان بارز بجوارها.
٢. توعية العاملين بنوع الإخطار التي قد يواجهونها، فمثلا ترك أدراج الخزائن مفتوحة قد تكون مدعاة لإصطدام الآخرين بها ، أو ترك ذراع مقص الورق مرفوعة للأعلى قد يؤدي إلى سقوطها فجأة على يد المستخدم.
٣. تجنب استخدام التوصيلات الكهربائية الرديئة في توصيل الكهرباء للأجهزة البعيدة عن مصادر الكهرباء، كذلك عدم ترك الأسلاك في طريق الحركة.
٤. توفير طفايات الحريق المناسبة ووضع إرشادات الاستخدام بجوارها، مع أهمية تدريب العاملين عليها.
٥. وضع أرقام الطوارئ في مكان بارز في المكتب، ويفضل لصقها على كل جهاز هاتف.

## تطبيقات

١. التصميم الجيد هو الذي يستطيع الموازنة بين ظروف العمل واحتياجات العامل الجسدية والنفسية  
وضح ذلك؟
٢. اذكر أهم مبادئ تصميم المكتب؟
٣. تكلم عن العوامل البيئية في تصميم المكتب؟
٤. تكلم عن عوامل السلامة بالمكتب؟



فهرس المحتويات لمادة تنظيم وادارة المكاتب إدارة مكتبية

١	<b>الوحدة الأولى الأثاث المكتبي ودوره في الكفاية الإدارية</b>
٢	الاعتبارات الواجب مراعاتها في الأثاث المكتبي
٣	الأثاث المكتبي والأثاث الخشبي
٦	التجهيزات المكتبية وترتيبها
٦	ترتيب أماكن الأجهزة
٨	أسطح العمل
٩	الجلسة الصحيحة للعامل
١٠	الدواليب وخزائن المستندات
١٠	خزائن حفظ الملفات في الوضع المعلق
١١	خزائن حفظ الملفات في الوضع الواقف
١٢	خزائن حفظ الخرائط والرسومات الهندسية
١٣	خزائن حفظ متعددة المهام
١٣	خزائن حفظ آمنة
١٤	تطبيقات
١٥	<b>الوحدة الثانية متابعة أعمال الإدارة</b>
١٦	مفهوم المتابعة
١٧	تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى متابعة
١٧	موضوعات يوجه المدير بمتابعتها
١٨	موضوعات يجب تقديمها للمدير في وقت معين
١٨	الموضوعات التي يجب أن تصدر من المدير في مواعيد محددة
١٩	الإطلاع على ملف المتابعة يوميا
٢١	اختيار أسلوب المتابعة الأمثل
٢٢	حفظ الموضوع في الملف الخاص به بعد انتهائها
٢٢	تعريف المحفوظات
٢٣	أنواع المحفوظات
٢٥	تصنيف المحفوظات

٢٦	أسس التصنيف
٢٧	التصنيف الموضوعي
٢٨	التصنيف الجغرافي
٣٠	التصنيف الاسمي
٣١	التصنيف الزمني
٣٢	التصنيف الشكلي
٣٣	إعداد خطة التصنيف
٣٥	ترميز المحفوظات
٣٦	طرق الترميز
٣٦	الطريقة العددية المركبة
٣٧	الطريقة الهجائية المركبة
٣٩	الطريقة الهجائية العددية المركبة
٤٠	الطريقة العشرية (ديوي)
٤٢	حفظ المحفوظات
٤٣	طرق الحفظ
٤٤	الحفظ الرأسي المعلق
٤٤	الأجهزة التي يتم استخدامها للحفظ الرأسي المعلق
٤٥	الحفظ الواقف
٤٥	الأجهزة التي يتم استخدامها للحفظ الواقف
٤٦	خزائن حفظ الخرائط والرسومات الهندسية
٤٧	تطبيقات
٤٨	<b>الوحدة الثالثة تنسيق الحصول على متطلبات الإدارة</b>
٥٠	توفير المواد والمستلزمات
٥١	إعداد طلبات الشراء للأجهزة غير المتوفرة في الإدارة
٥٢	استلام المواد والمستلزمات للإدارة
٥٣	إعداد بلاغات الصيانة
٥٨	حصص المصروفات النثرية

٥٩	تطبيقات
٦٠	<b>الوحدة الرابعة مفهوم تنظيم المكتب</b>
٦١	مفهوم تنظيم المكتب
٦١	مدير المكتب
٦١	تعريف المكتب
٦٢	دور المكتب
٦٢	صفات مدير المكتب
٦٢	عناصر الأعمال المكتبية
٦٣	أهمية تنظيم وتنسيق المكتب
٦٣	خطوات تنظيم المكاتب
٦٤	تطبيقات
٦٥	<b>الوحدة الخامسة أنواع المكاتب</b>
٦٦	المكاتب المفتوحة
٦٧	مزايا المكاتب المفتوحة
٦٧	عيوب المكاتب المفتوحة
٦٨	المكاتب المغلقة
٦٨	مزايا المكاتب المغلقة
٦٨	عيوب المكاتب المغلقة
٦٨	المكاتب المختلطة
٦٩	تطبيقات
٧٠	<b>الوحدة السابعة تصميم المكتب</b>
٧١	تصميم المكتب
٧١	مبادئ تصميم المكتب
٧٢	العوامل البيئية في تصميم المكتب
٧٣	عوامل السلامة بالمكتب
٧٤	تطبيقات

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

**BAE SYSTEMS**