

بعض العناوين التي من شأنها أن تساعدك في الحصول على معلومات إضافية بهذا الخصوص.

أحرص لدى فرش المكتب على مراعاة القواعد الصحية، ابتداءً بترتيب قطع الأثاث، مروراً بتأمين الإضاءة الجيدة والتهوية الكافية، وصولاً إلى شاشات العرض المريحة للنظر.

### حفظ كل شيء في مكانه المناسب: الديوان الذكي:

غالباً ما ينظر إلى أعمال التدوين على أنها أعمال روتينية ومملة؛ ولذلك كثيراً ما تهمل. وفي الواقع فإن الديوان المنظم والمتابع بشكل صحيح ودوري هو لبّ كل عمل إداري ناجح، كما أنه يسهل العمل في الشركة بشكل كبير جداً. وهذه الحقيقة يعرفها جيداً كل من عانى من ديوان فوضوي مهمل وغير واضح البنية. إن فظاعة الأمر تتجلى في أن النتائج - كما هي الحال في أغلب الفعاليات التنظيمية - لا تظهر مباشرة للعيان؛ ولذلك لا يبدو الأمر ملحاً ولا يشعر المرء بأية حاجة إلى المبادرة المباشرة. ونذكر هنا بالتقسيمات (عاجل) و(هام) التي أتينا على مناقشتها في فصل الأولويات (انظر الصفحة ١٨). إن أغلب الأمور التنظيمية والتخطيطية مهمة جداً لضمان سير خطوات العمل دون عوائق، وضمان تحقيق النجاح على المدى المتوسط والبعيد. وبما أن هذه الأمور لا تتمتع في الأحوال العادية بأولوية متقدمة - باستثناء اللحظات التي يحتاج فيها المرء إلى وثائق معينة بشكل ملح ويضطر إلى القيام بعمليات بحث مضمّنية - فإن الكثيرين يميلون إلى إهمالها

وتأجيلها إلى حين. يمكنك بالطبع اللجوء إلى هذه الطريقة في إدارة الأمور، إلا أنها تكلف على المدى البعيد جهداً كبيراً ووقتاً ثميناً من الأجر بك أن تستثمرهما في أعمال أكثر أهمية وأكثر جدوى. ومن جهة أخرى فلا بد أن تأتي يوماً ساعة الحقيقة، وتتفاقم الحاجة إلى ترتيب الديوان وتنسيقه، وهذا ما يمكن أن يكلف ثمناً غالياً.

**مثال:** لنفترض أنك تريد إنجاز موازنتك بنفسك وأنتك تجمع كل الأوراق التي لها علاقة بهذه الموازنة في صندوق واحد. وبما أنك دائماً مشغول جداً ولا تستطيع أن تعطي الأعمال الإدارية أولوية كبيرة تسمح بالنظر إليها على أنها (أمور ملحة)، فإن كل ما تفعله بهذا الخصوص لا يتعدى تجميع الفواتير المدفوعة بين الحين والآخر وربطها ورميها في الصندوق. وفيما عدا ذلك فإن هذا الصندوق، الذي يعج بالفواتير المدفوعة واللازمة لإنجاز الموازنة، لا يعني لك شيئاً على الإطلاق. وفقط عندما يقترب موعد تقديم هذه الفواتير إلى مديرية المالية، فإن الأمر يصبح ملحاً. إنك الآن تشعر بأهمية الأمر، وتتمنى لو أنك قد اتبعت منذ البداية ترتيباً مبدئياً مناسباً لمحتويات هذا الصندوق.

**تلميح:** حتى لو أردت تكليف طرف آخر بإنجاز الموازنة، فإنه لن الأفضل أن ترتب الفواتير المدفوعة بشكل مناسب ومنطقي، وألا ترميها بشكل عشوائي في صندوق ما فهذه الطريقة توفر على الطرف الآخر الكثير من الوقت، وعلى نفسك الكثير من المال.

إن كل ما يصح بالنسبة لفواتير الموازنة، ينطبق بشكل مشابه على كل المعاملات الإدارية الأخرى أيضاً. لا تسمح لنفسك أن تعتاد على جمع الأوراق والمستندات ببساطة بعضها فوق بعض، وأن تهمل ترتيبها، فقط لأنك لا تحتاجها في الوقت الراهن! إذ إن عواقب هذا التصرف وخيمة وستظهر قريباً لا محالة:

← كلما احتجت شيئاً ما بدأ البحث المحموم من جديد، وفي كل مرة تفتسر عملية البحث الكثير من الوقت والأعصاب، ومما يزيد من فظاعة الأمر أنك غالباً ما تضطر إلى عمليات البحث هذه عندما تكون في أشد الحاجة إلى الوقت، وعندما يكون ضغط العمل مرتفعاً جداً!

← قد يحدث أن تمضي ساعات طويلة في البحث عن أوراق أو مستندات متعلقة بأحد عملائك، ولكن دون جدوى. وهذا من شأنه أن يقوض مصداقيتك ويشوه صورتك كشريك جدير بالثقة.

← إن خطر وجوب التخلي عن البحث في ديوان فوضوي بسبب ضيق الوقت أكبر بكثير منه عندما يكون ديوانك منظماً. يجب أن نعترف أن الخطأ وارد حتى في أفضل الدواوين ترتيباً وتنظيماً، ولكن احتمال وروده عندها يكون أضعف بكثير، وبالأخص عندما تقوم بمتابعة أعمال ترتيب الديوان بشكل دوري ومستمر، مما يسمح بكشف الأخطاء والهفوات في أوقات غير حرجة.

← عندما تتوسع شركتك و تعين موظفين جدد، فسوف يضيع وقت أطول بكثير قبل أن تتمكن من الاستفادة من عملهم، إذ

إنهم سيحتاجون بالتأكيد وقتاً طويلاً للسيطرة على الديوان والوصول إلى آلية ناجعة في التعامل معه. كما أن سيطرة الفوضى على الديوان قد تدفع بعضاً من الموظفين الأكفاء والمهرة إلى التفكير بترك العمل. كما ترى، فإنه من المفيد أن تفكر على المدى البعيد وأن تنظم وترتب ديوانك منذ البداية وتحافظ على ترتيبه.

ويمكن التمييز بين نوعين أساسيين من الدواوين: يضم النوع الأول كل ما لا تحتاجه بشكل مباشر، وتفضل لهذا السبب إبعاده عن ساحة العمل (سطح المكتب)، ومثال ذلك كل المستندات التي يجب أن تحتفظ بها لفترة طويلة (مثل الفواتير المدفوعة والعقود وأضابير الزبائن وغيرها)، أو التي تريد أن تحتفظ بها لقناعتك أنك قد تحتاجها يوماً ما (مثل المقالات وكتب التدريب وغيرها). أما النوع الثاني فيتضمن الأوراق والمستندات التي سوف تحتاجها في وقت قريب؛ ولذلك لا بد من الحفاظ عليها في مكان قريب ومعروف (مثل معاملات الزبائن غير المنجزة أو أوراق المشاريع الجارية وغيرها).

إن النصائح والأفكار الواردة في هذا الفصل تسري على مختلف أنواع الدواوين، فالوضوح والترتيب والرؤية المتكاملة هي في جميع الحالات شروط لازمة للاستفادة من الديوان بشكل بسيط ومرح.

لا تترك على سطح مكتبك إلا الأشياء المتعلقة مباشرة بالمهمة التي بين يديك، ولا تثقل كاهلك وكاهل مكتبك بأشياء مكانها الأمثل هو الديوان. بادر مباشرة وكن فاعلاً: حدد الوقت المناسب لترتيب مكتبك والسيطرة على الوضع، ولا تنطلق من أنك سوف تقوم

بهذا العمل لاحقاً عندما تقتضي الضرورة، أي بعد أن يتفاهم الضغط. ربما تستجيب للضغط وربما لا تستجيب، وقبل كل شيء، فإن أعمال التدوين المفيدة والفعالة يجب أن تتجزأ بتأنٍ وهدوء، وهي تحتاج لوقت كافٍ ولتخطيط جيد. ونادراً ما تكون أنظمة الدواوين المنجزة تحت الضغط نافعة حقاً.

سوف نتعرف في هذا الفصل على النقاط الأساسية التي لا بد من مراعاتها إذا أردت إنشاء ديوان مفيد وفعال والنجاح في المحافظة عليه. سوف نتكلم عن:

- ← اختيار الوسط المناسب (تماثلي أم رقمي).
- ← اختيار المادة المناسبة.
- ← إنشاء البنية المناسبة من حيث المضمون.
- ← سرعة الدخول إلى الديوان وسهولته.
- ← المتابعة الدورية.

يجب إدخال فكرتين مهمتين في كل التصورات التي تضعها فيما يخص موضوع الديوان:

- ← عملية التدوين أو وضع الأضابير.
- ← عملية البحث أو سحب الأضابير.

كلاهما يجب أن يجري بالسهولة الممكنة. قد يكون ديوانك من الناحية النظرية مثالياً وخالياً من العيوب. ولكنه إن لم يكن قادراً بالفعل على تسهيل العمل، فليس له أية قيمة حقيقية. وإذا كان نظام الديوان معقداً فإن عمليات التدوين تحتاج لوقت طويل من جهة، كما

تكثر فيها منابع الخطأ من جهة أخرى. وبالإضافة إلى ذلك فإن عملية تدريب الموظفين الجدد تحتاج لوقت أطول.

### اختيار الوسط المناسب: تماثلي أم رقمي

قبل عدة أعوام كان الحديث عن (المكتب الخالي من الأوراق) على كل لسان: إن إمكانيات التدوين والتواصل الرقمي ستغني عن كافة الأوراق. بالإضافة إلى ذلك، فإن لهذه التقنيات الجديدة حسنة جمة، أهمها توفير المكان وإمكانيات البحث الواسعة.

لقد صدر الحكم على الديوان التماثلي بأنه متخلف، وعلى كل ما يتعلق بالحاسوب بأنه متقدم وعصري، وبأنه يمثل بشكل آلي الحل الأفضل للجميع! وامتلات السوق بالبرمجيات المتنوعة المتعلقة بإدارة الأعمال وحفظ وتدوين الوثائق والمستندات (المكتوبة والمصورة والمسجلة وغيرها). وبالطبع فإن الوسط الرقمي يمتاز بإمكانات واسعة، ولكنها ليست بالضرورة تلك التي تحتاجها في عملك. لا تدع المديح الكبير لمحاسن التدوين الرقمي يطفئ على تفكيرك وعلى رؤيتك للأمور!

عليك أولاً أن تكون فكرة واضحة وشاملة وتفصيلية حول مزايا الوسط الإلكتروني، ومدى ملاءمته لخطوات عملك، وكيف سيجري إدخاله في بنية عملك، وكم يبلغ حجم ما يلزم من الوقت والخبرة للقيام بذلك. وعند ذلك ستكون قادراً على اتخاذ القرار واختيار الوسط الأمثل بالاستناد إلى هذه التصورات.

وبما أن كلاً من الوسطين يتمتع ببعض الميزات ويشكو من بعض النواقص، فإن قرارك يجب أن يكون صادراً عن دراية وقناعة.

ربما تقوم بتجميع مختلف المقالات المتعلقة بهذا الموضوع أو ذلك (مجلات علمية متخصصة، كتب، صفحات إنترنت وغيرها)، وربما تخطط لتخصيص ديوان خاص لهذه المقالات يسمح بالرجوع إليها عند الحاجة، وتقف حائراً أمام هذا السؤال: أيهما أنسب لهذا الغرض؟ الديوان التماثلي أم الرقمي؟

استوضح أولاً مزايا وشروط عمل كل من هذين الوسطين:

مزايا الديوان الرقمي:

- ← لا يستهلك شيئاً من مساحة العمل.
- ← إمكانات واسعة للبحث (حسب البرنامج: كلمات مفتاحية، نص كامل، حسب المحرر، حسب المنشأ، إلخ).
- ← مرونة كبيرة من خلال إمكانات الربط.

وللاستفادة من هذه المزايا والمحافظة عليها لا بد من القيام بخطوات عمل معينة. يعتقد الكثيرون أن الديوان الرقمي كائن منظم تلقائياً بشكل مثالي. إن الأمر ليس بهذه البساطة!

**الخطوات اللازمة للاستفادة من الديوان الرقمي:**

- ← وضع نظام فعال وموحد لقواعد البحث يتوافق وإمكانات البرمجة المستعملة (عدد هذه القواعد وماهية كل منها، وما إلى ذلك).
- ← ملائمة البرامج المختلفة والتوافق فيما بينها.

← تخزين نسخ رقمية من الوثائق التماثلية (مقالات المجالات مثلاً) وذلك باستخدام المساحة الضوئية.

← ربط الوثائق المختلفة بقواعد البحث من خلال كلمات البحث المناسبة.

← لا غنى لك عن الحاسوب إذا ما أردت البحث عن وثيقة معينة أو قراءة إحدى المقالات.

والآن نتوجه إلى الديوان التماثلي التقليدي.

### مزايا الديوان التماثلي:

← متوفر دائماً وببساطة وغير مربوط بمكان معين.

← لا يحتاج لخطوات عمل إضافية (مسح ضوئي أو ما شابه)، ولا يتطلب شراء تقنيات إضافية (ماسحة، برنامج أرشفة).

← يمكن تصفح الوثيقة ببساطة.

← حرية مطلقة فيما يخص نظام البحث.

وازن بين الوسيطين: أيّ منهما يناسب حاجاتك وطريقة عملك

ورغباتك بالشكل الأمثل؟

بالمقارنة العامة يبدو الوسيط التقليدي التماثلي هو الخاسر؛ لأن النواقص واضحة للعيان: يحتاج إلى متسع من المكان، إمكانيات البحث محدودة (كل وثيقة مرتبة في واحدة من التقسيمات على الرغم من أنها قد تكون مهمّة من وجهات نظر مختلفة، وهذا يتطلب تصويرها عدة نسخ ووضعها في أماكن متعددة أو العمل بنظام الكروت)... إلخ.

لا تدع المزايا الكبيرة للنظام الرقمي تسدّل السواد أمام أعينك. كن منفتحاً على هذا النظام الجديد ولكن لا تنس أن تنظر إليه في الوقت ذاته بعين نافذة وموضوعية. واطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ← ما هو الحجم الذي سيشغله ديواني التخصصي؟
- ← كم من الأوراق سيجري تصنيفها أسبوعياً / شهرياً؟
- ← ما هي درجة التفصيل التي سأبحث بها؟ كم من كلمات البحث سوف أستخدم لكل مقالة؟

← ما هو استخدام نتيجة البحث: هل ستكتفي بالاطلاع عليها، أم ستقوم بإدخالها إلى بعض النصوص الإلكترونية بحيث يكون من الأفضل توفرها بشكل رقمي؟

فكر ملياً قبل إنشاء الديوان في مدى حاجتك له ومدى استفادتك منه؛ لأن الجهد المبذول في إنشاء الديوان لن يجدي نفعاً إلا عندما تستخدمه بشكل فعلي وتعمل على تحديثه باستمرار.

وبعد ذلك قارن بين الجهد المبذول في إنشاء الديوان والفائدة المرجوة منه. وكلما كان حجم الديوان صغيراً كانت عملية التدوين الرقمية بشكل عام أقل فائدة، لأنها تتطلب وقتاً أطول وجهداً أكبر - إذا ما أراد المرء أن يحسن تنفيذها - ولأن المرء لن يستفيد في هذه الحالة إلا من الجزء الأصغر من إمكانات البحث. وبالطبع فإن الوضع يختلف إذا ما كان المرء بحاجة للنصوص الموجودة في الديوان بشكل رقمي.

يجب أن تأخذ رغباتك وحاجاتك الشخصية على محمل الجد. فإذا كنت لا تميل إلى استخدام الحاسوب في أعمال التدوين، فإنك لن تستطيع الاستفادة من مزاياه الكامنة ولن تعطيه حقه من العناية الواجبة؛ لذا فإن عليك أن تقتصر، في هذه الحالة، في استخدام الحاسوب على القدر الذي لا بد منه، وأن تحاول الاستفادة قدر الإمكان من التدوين التماثلي.

### اختيار المادة المناسبة:

هنالك طيف واسع من الأدوات التي تليي مختلف أغراض التدوين، وهي متوفرة على أشكال مختلفة (مجلدات معدة للتضيد فوق بعضها، أو بجانب بعضها، أو للتعليق في دروج مغلقة). إن العرض كبير جداً ومتنوع ويناسب أغلب الحاجات. وبذلك فإن احتمال أن تجد ما تحتاجه كبير أيضاً.

فكر ملياً وحدد المواد الأكثر ملاءمة لحاجتك. وهذا يتعلق بنوعية الأضابير والوثائق والتقارير التي سيجري حفظها، كما يتعلق بالطبع بحجم المكان المتوفر لديك وتوزيع قطع الأثاث في مكتبك.

وإليك بعض النصائح حول كيفية اختيار أدوات الأرشفة:

← ما هي طبيعة الوثائق التي تريد حفظها؟ اكتب كل هذه الأنواع على لائحة، لكي تكون نظرة شمولية تحيط بالأنواع المختلفة التي قد تتضمن: كشوفاً مصرفية، مقتطفات من الجرائد، ووثائق تدريب، مراسلات وفاكسات من وإلى الزبائن، عروضاً مرسلة إلى الزبائن، وعروضاً من المزودين، فواتير مدفوعة وأخرى غير مدفوعة، وأخرى يجب دفعها من قبل الزبائن، وغيرها.

← رتب اللائحة و صنف الأنواع المختلفة في تقسيمات مناسبة. ولتنتبه إلى وجوب أن تكون هذه التقسيمات واضحة وعملية! ففي نهاية الأمر يجب أن تكون قادراً على استخدام الديوان في عملك - أكان ذلك أثناء عملية الحفظ أم أثناء البحث - بشكل سهل ومريح. ويمكن أن تبدو التقسيمات على الشكل التالي: موازنة، أضاير الزبائن، أضاير المزودين، وثائق التدريب، أديبات... إلخ.

! فليكن اختيارك للتقسيمات على الشكل الذي يجعل هذه التقسيمات أكثر ملاءمة لعملك، ولتنتبه إلى وجوب بقاء الوثائق التي يرتبط بعضها ببعض بشكل وثيق في تقسيمة واحدة. وبالطبع يمكنك إنشاء تقسيمات خاصة (بالمراسلات) و(الفاكسات) على سبيل المثال، ولكن ذلك لن يكون مجدياً إلا إذا اقتصرت المعلومات التي تريد حفظها عن الأشخاص والشركات على الرسائل والفاكسات وحسب. أما إذا أردت حفظ وثائق مختلفة متعلقة بالأشخاص والشركات، فمن الأفضل إنشاء تقسيمة باسم (الزبائن) أو (المشاريع) وترتيب الوثائق فيها حسب التقسيمات الثانوية.

← حدد الحجم الأكبر الذي تصل إليه هذه الوثائق؟ هل الوثائق قابلة للطي؟ هل يجوز تغيير شكلها أو بالأحرى تصغيرها؟ هل يمكن، بل هل من المطلوب تنقيبها؟ ما هي درجة حساسية الوثائق: هل هي بحاجة إلى مغلف يحميها؟

← ما هو المبدأ الذي ستعتمده في ترتيب الوثائق: الترتيب الزمني أم الترتيب حسب المواضيع؟ هل سيبقى الترتيب ثابتاً أم

سيتغير مع مرور الزمن؟ إن هذا السؤال هام جداً؛ لأن الجواب عليه سيحدد درجة مرونة المصنفات والمجلدات، الأمر الذي يسمح بتجنب خطوات العمل غير الضرورية.

**مثال:** إن إنجاز الموازنة يقدم مثلاً جيداً على عملية الحفظ التي لا يحدث فيها لاحقاً أي تغيير في الترتيب، بل يكون لكل من محتويات الديوان مكانه الثابت (باستثناء الدائنين والمدينين الذين غالباً ما يتم حفظهم في قسم خاص مرتب حسب الأحرف الأبجدية). تصنف الفواتير المدفوعة حسب التسلسل الزمني، وتحفظ بهذا الترتيب حتى النهاية. وكل شيء يبقى واضحاً: ما يرد لاحقاً يوضع في الأعلى، وكل شيء يبقى دائماً في المكان الذي وضع فيه في البداية. وهكذا فإن المرونة هنا غير مطلوبة، ومجلدات الطوق مناسبة جداً لهذا الغرض، فبالإمكان تثقيب وحفظ كل الفواتير المدفوعة والكشوف المصرفية الواردة حسب التسلسل الزمني لورودها، وإذا ما امتلأ مجلد يمكن بكل بساطة الاستعانة بمجلد جديد.

إن ديواناً يراد ترتيبه حسب المواضيع يتطلب مواد مختلفة تماماً عما سبق، وبالأخص عندما يكبر حجم هذا الديوان ويتوجب تحديث الترتيب باستمرار. في هذه الحالة يحتاج المرء إلى مواد مرنة ومفتوحة تسمح ببساطة بإلغاء التقسيمات القديمة وإبدالها بتقسيمات جديدة، أو إضافة تقسيمات جديدة أو ثانوية على السابقة. بالطبع يمكن فعل ذلك بمساعدة مجلدات الطوق، ولكن ذلك يكلف جهداً كبيراً ووقتاً طويلاً كلما أردت تغيير الترتيب.

← كيف ستجري تسمية المجلدات والمصنفات؟ ما هي المساحة اللازمة لكتابات واضحة ومفهومة لكي تستطيع إيجاد الأشياء التي تبحث عنها بسهولة؟

← ما هي قطع الأثاث المتوفرة لديك، التي تريد استخدامها في عملية الحفظ؟ كم تبلغ مقاساتها؟ وكيف يمكن الاستفادة منها بالشكل الأمثل؟

عندما تكون لديك تصورات واضحة عن احتياجاتك - من حيث المضمون ومن حيث الحجم، يمكنك أن تحدد وبالتفصيل ماذا تريد .  
ومهما يكن الديوان مرتباً ومنظماً من الداخل، فهذا لا يعني تلقائياً أنه باستطاعة المرء التعامل معه من الخارج بسرعة وسهولة .  
هوّن الأمر عليك وعلى الآخرين! كن مبدعاً واستفد من القدرات الكامنة لتلك الأشياء التي، وإن كانت صغيرة، فإن لها أثراً إيجابياً كبيراً في المساعدة على الاهتمام إلى الاتجاه الصحيح . ويمكنك الاستعانة بأقلام التلوين والنقاط الملونة، من أجل التمييز بالألوان بين التصنيفات المختلفة، سواء بالنسبة لمصنفات الطوق أم للوحات التعريف الصغيرة التي تزود بها مصنفات التعليق . إنك بذلك تضيف على الأمر صفة الحيوية، كما تجعل الأخطاء التي قد تحدث أثناء عملية الحفظ واضحة للعيان بشكل مباشر .

وإذا كان حقل الاسم على مصنفات التعليق غير كاف، فلتأخذ لوحة أخرى وتلصقها بالقرب من الأولى .

باستطاعتك تسهيل عملية التصنيف على نفسك وعلى الآخرين بشكل كبير عن طريق إلصاق قصاصات ملونة وظاهرة بشكل واضح إلى الأعلى من موضع الأوراق والوثائق، أو على أحد جانبي الموضع، كوسيلة تسمح بتحديد المكان الصحيح لهذه الأوراق والوثائق بسرعة. وبهذه الطريقة يستطيع المرء أن يهتدي إلى مكان الإضبارة المطلوبة مباشرة وبمنتهى السهولة. وكنتيجة إيجابية إضافية فإن هذه الطريقة من شأنها تقليل نسبة الأخطاء الممكنة. ونذكر هنا بضرورة التخلص مباشرة من القصاصات التي لم تعد قيد الاستخدام.

لا تسمح لنفسك، إذا ما أخرجت مصنفاً ما من الأرشيف، أن تضع هذا المصنف بعد الانتهاء منه هنا أو هناك على أمل أن تعيده لاحقاً إلى مكانه، واحرص بالأخص على ألا تضعه فوق كوم من المصنفات الأخرى. إن إعادة المصنف إلى مكانه من الأعمال الصغيرة التي يجب أن تقوم بها مباشرة دون أي تأجيل.

### إنشاء البنية المناسبة من حيث المضمون:

وهنا نعني بكلمة (مناسب) أن يكون المبدأ الذي تعتمده في الترتيب ملائماً لنوعية العمل، وأن تكون التقسيمات التي تستخدمها في تصنيف الأوراق والمستندات وغيرها وفق المواضيع والمجالات المختلفة قادرة على أن تسهل عليك العمل وتساعدك. وليس المهم هنا أن تخترع نظاماً كاملاً خالياً من الأخطاء من وجهة النظر العملية

والعلمية، بل المهم أن تعمل على إيجاد البنية المناسبة والتقسيمات المنطقية منذ البداية، حتى ولو كانت كمية المواد التي يجب حفظها قليلة.

**مثال:** فلنفترض أنك تريد إنشاء ديوان لحفظ ما يتعلق بأحد مجالات اهتمامك وليكن (حيوانات ونباتات) (صور، مقالات، مقاطع من كتب، وغيرها). إن باستطاعتك بالطبع أن تعتمد منذ البداية النظام الكامل والمفصل الذي يضم كل أشكال الكائنات الحية. ولكن من الأفضل هنا أن تفكر بطريقة عملية وأن تبسط الأمور قدر الإمكان. فلتبدأ مثلاً بمجلدين معلقين: (نباتات) و«حيوانات». ولا بأس من التفكير منذ البداية، ولو كانت كمية المواد قليلة، بتقسيمات ثانوية مناسبة وإدخال نظام معين إلى طريقة التصنيف. والمهم كما ذكرنا أن تختار تصنيفاً بسيطاً وعملياً قدر الإمكان. قد تبدأ بالتقسيمتين (زواحف) و (رخويات). هذا التصنيف قد يفتقر إلى الدقة، بل وأيضاً إلى الصحة، من وجهة النظر العلمية الصرفة، ولكن هذا لا يمنع أن يكون هذا التصنيف البسيط مناسباً جداً للفرض. استخدم هذه التقسيمات ولا تزد عليها أو تفصل فيها إلا إذا دعت الحاجة لذلك.

وبعد فترة من الزمن - وبسبب نمو حجم المواد - قد يصبح من الأنسب إضافة تقسيمات خاصة مثل: «الدبة القطبية» و«البطاريق»: طبعاً لا بد من تقسيمها منذ البداية إلى تقسيمات ثانوية مناسبة (حيوانات منفردة، أزواج، عائلات ... إلخ، حسب انتشارها الجغرافي، حسب أنواعها... إلخ).

يجب أن تحقق البنية الداخلية التي تعتمد عليها الشروط التالية:

← أن تكون عملية ومناسبة لخطوات العمل.

← أن تكون بسيطة وتشرح نفسها بنفسها قدر الإمكان.

**أن تكون عملية ومناسبة لخطوات العمل:**

يمكن تمييز إكمانيتين رئيسيتين فيما يتعلق باختيار مبدأ الترتيب: مبدأ الترتيب الزمني، ومبدأ الترتيب حسب الموضوع. وهناك إمكانية ثالثة تعتمد على التشفير برموز معينة (أرقام أو شيفرات) ولكنها صعبة وغير عملية؛ ولذلك لا ننصح بها على الإطلاق.

وهناك نوعان من الدواوين: يتألف الأول من تقسيمات ثابتة لا تتغير مع الزمن ولا تتأثر بازدياد كمية المحفوظات، بينما يتميز النوع الثاني ببنية مرنة قابلة للتطور وتحتاج إلى التحديث المستمر كي تبقى فعالة وشفافة.

تنتمي إلى المجموعة الأولى ذات التقسيمات الثابتة كل نظم الحفظ التي تعتمد التسلسل الزمني مثل: عملية حفظ الفواتير المذكورة سابقاً. كما تدخل في هذه المجموعة الدواوين المرتبة حسب الأحرف الأبجدية، مثل: أضيائر الزبائن المرتبة حسب أسمائهم. إن حجم هذه الدواوين يزداد باطراد مع مرور الزمن، ولكن بنيتها تبقى ثابتة. هنالك بالطبع بشكل دائم أسماء جديدة يجب إدخالها إلى الديوان، وهذا يعني أن التفصيل في التقسيمات يمكن أن ينمو، إلا أن نظام الترتيب الأبجدي يبقى بالطبع قائماً.

وينتمي إلى المجموعة الثانية ديوان (الحيوانات والنباتات) الذي

أتينا على ذكره في الفقرة السابقة على سبيل المثال، حيث لا ينمو حجم المعطيات فقط وإنما التقسيمات أيضاً، وقد تتغير هذه التقسيمات بشكل جذري بما يلائم الأغراض الدينامكية بشكل أفضل.

إن من المهم جداً، إذا أردت بناء الديوان المناسب والمحافظة على فعاليته، مراعاة التالي:

← قبل البدء بعملية الحفظ لابد لك من اختيار مبدأ الترتيب الملائم لأغراضك (مبدأ الترتيب الزمني أم الترتيب حسب المواضيع). فلتطلق من طريقة عملك ومن الطريقة التي تبحث بها عادة عن الأضابير؛ فإذا كنت تبحث عن الأضابير حسب تاريخ الورد وتاريخ الإنجاز، فإن مبدأ الترتيب الزمني هو المناسب لك. أما إذا كانت طريقة البحث تعتمد على اسم الزبون، فعليك اعتماد مبدأ الترتيب حسب الأحرف الأبجدية.

! لا تسمح لنفسك أن تقع في الخطأ الشائع وتتشق ملفاً أو تقسيمة في الديوان تحت اسم (عام)، وتضع فيه مبدئياً كل الأشياء ودون تمييز. لا تفعل ذلك مطلقاً، مهما كانت الأسباب - مثلاً لأنك لا تملك الوقت الكافي! حيث إن عملية الترتيب لاحقاً ستكون أكثر كلفة للوقت والجهد وأكثر صعوبة من إدخال شيء من النظام في تدوين هذه الأشياء من البداية.

← إن من المفيد أن يحافظ المرء على بعد النظر في العمل. حاول منذ البداية عندما تقوم بإنشاء الديوان إدخال القدر

الممكن من النظام والتقسيم إليه؛ لأن ذلك سيوفر عليك الجهد والوقت في الغد.

**مثال:** غالباً ما يكفي في البداية استخدام مجلد واحد لكل حرف - طبعاً فقط للأحرف التي توافق أضيائير يجب حفظها. لا تقس أن تقسم المواد منذ البداية وتصنفها داخل التقسيمة الأساسية الواحدة. فلا بد من فصل المعاملات المختلفة ضمن الحرف الواحد، ومن ثم ترتيب كل صنف منها حسب الأحرف الأبجدية للزيائن (ويمكن هنا الاستعانة بالمصنفات والظروف وغيرها). وإذا كان للزيون الواحد أكثر من إضبارة، يستحسن فصل بعضها عن بعض وترتيبها أيضاً، وفي هذه الحالة يفضل اعتماد المبدأ الزمني. يمكن أن يكون الديوان إذاً مرتباً على الشكل التالي:

المجلد (أ): (الزيائن مرتبون حسب الأحرف الأبجدية):

← آدم.

← ألفريد.

← أندريه.

← إيليا.

يجب أن تكون معاملات الزيائن في مجلدات التقسيمات الثانوية مصنفة ومرتبة حسب التسلسل الزمني.

لا تضخم ديوانك بإضافة تقسيمات ثانوية فائضة لا حاجة لها لذلك، فضلاً عن أنه يكلفك المزيد من الحجم والمال، فإنه يفسد الرؤية الشاملة والواضحة للأمور، بالإضافة إلى أن الضخامة الزائدة للديوان تزيد من احتمال حدوث الخطأ. وإذا كان المجلد الواحد كافياً لاستيعاب أضيابير الزبائن (من الألف إلى الياء)، فلماذا تكلف نفسك العمل الزائد بوضع عدد أكبر من المجلدات لهذا الغرض؟ الأفضل أن تصنف الزبائن في هذا المجلد وترتبهم بشكل واضح، وألا تزيد عليه مجلدات إضافية إلا عندما تقتضي الضرورة.

← يجب أن تغير تقسيمات الديوان باستمرار بحيث يتوافق مع احتياجاتك المتغيرة، وأن تتحاشى ضخامة المجلدات لكي لا يصبح التعامل معها صعباً وغير عملي. أضف مجلداً جديداً عندما ترى ضرورة لذلك. وكلما كان تحضيرك أفضل ورؤيتك للتطورات المستقبلية أكثر واقعية، كانت مهمتك أسهل.

أن تكون بسيطة وتشرح نفسها بنفسها قدر الإمكان:

كما ذكرنا آنفاً فإننا لا ننصح باستخدام الترميز على الإطلاق مهما تباينت أشكاله (أحرف، أرقام، شيفرة...)، لأن الديوان يصبح عندها معقداً وغير مفهوم مما سيصعب عليك العمل. وعلاوة على ذلك فإنك عندها ستحتاج إلى لائحة تشرح الرموز المستخدمة. ولماذا

تسلك هذه الطريق؟ إنه لمن الأفضل بكثير أن تكون الخزائن والمجلدات والمصنفات موصوفة بشكل واضح ومميز، بحيث يجد المرء ما يبحث عنه بسهولة وبأقصر وقت ممكن.

### سرعة الدخول إلى الديوان وسهولته:

صحيح أنك على الغالب لن تحتكّ مع الديوان بشكل يومي، ولكنك بالتأكيد سوف تضطر إلى مراجعة الديوان بشكل دوري، وذلك كلما احتجت إضبارةً من بين محتوياته، وكلما أردت إدخال أضيابير جديدة إليه. ولذلك يجب ألا تخطئ وتنتفي الديوان إلى القبو المظلم أو إلى زاوية مقتولة في إحدى الخزن، أو إلى أماكن أخرى يصعب الوصول إليها. وبالطبع ليس المقصود أن تكدّس أعباء الماضي في مكتبك، ولكن من المفيد أن يكون الديوان في مكان قريب كي تستطيع أنت وكل من يريد الاستفادة منه الوصول إليه بسهولة. إن مكان وجود الديوان وطبيعة البيئة المحيطة به يؤثران بقوة في مدى استعدادك واستعداد مساعديك للعناية به.

إن تكويم الأشياء بعضها فوق بعض يمثل طريقة غير عملية هي الأسوأ على الإطلاق بين طرائق الحفظ المختلفة. صحيح أن تكديس المجلدات بعضها فوق بعض لا يتطلب مساحة عمل واسعة كما هي الحال لدى وضعها الواحد بجانب الآخر، ولكن، وبالمقابل، فإنك ستحتاج للمزيد من الوقت والجهد في كل مرة تحتاج فيها إلى سحب مجلد ما من كوم المجلدات أو إعادة مجلد ما إلى مكانه في الكوم. لا تزد الأمور صعوبةً دون مبرر، والأحرى بك أن تفكر كيف

تستفيد من المساحة المتاحة بالشكل الأمثل دون تكويم الأشياء - قد تضع رهنقاً إضافية أو ربما تحتاج إلى حل جديد كلياً!

### الاعتناء الدوري:

تمثل العناية الدورية والمنتظمة أحد أهم مقومات الإدارة الناجحة والتنظيم الجيد؛ لذلك لا بد من العناية بالديوان رقمياً كان أم تماتياً. اعمل على تحديث ديوانك بشكل منتظم، واحرص على ألا تخرج للأشياء بالتراكم فوق بعضها، وإلا فإن الأمر سيتفاقم، وقد يخرج الأمر عن نطاق السيطرة ويتحول تحديث الديوان إلى عملية معقدة تكلف الكثير من الوقت، ولن تجد في نفسك عندئذ الاستعداد الكافي لمواجهة هذه المهمة.

**تصحيح** عود نفسك على الانتباه والتركيز في تعاملك مع الديوان: عندما تأخذ شيئاً من الديوان، وعندما تعيد شيئاً ما إلى مكانه، وكذلك عند إضافة مادة جديدة إلى محتويات الديوان، ولتغتنم كل الفرص من أجل كشف الأخطاء الممكنة وتصحيحها مباشرة ودون إبطاء.

- التقينا خبيرة الإدارة (ماريون بوتسر)، مالكة شركة «Büro in Form»، في مدينة (ريغنسبورغ)، وكان لنا معها

الحديث التالي حول موضوع إدارة المكتب:

ما هي الأخطاء الخمسة الأكثر شيوعاً في مجال إدارة المكتب؟

← عدم وضوح المسؤولية عن الديوان:

يتألف الديوان في الكثير من الشركات، بسبب غياب البنية السليمة، ببساطة من مجموعة ذواكر الموظفين. وهذا ينطبق إلى حد بعيد أيضاً على الديوان الإلكتروني.

وهذا يجعل التعاون ضمن فريق العمل صعباً للغاية وأحياناً غير ممكن، وبالأخص بالنسبة للموظف الجديد أو للبدل المؤقت الذي يحل محل أحد الموظفين في حالة المرض أو الإجازة. والنتيجة الحتمية لهذا الوضع هي البحث، البحث، ومن ثمّ البحث! في الكثير من الشركات يضيع أكثر من ٣٠٪ من وقت العمل في البحث عن الأضابير.

مثال حسابي: باعتبار أن يوم العمل يمتد على ٨ ساعات، ويفرض أن ١٠٪ فقط من هذا الوقت تستهلك في البحث عن الأضابير والمعلومات المختلفة، فإن كلاً من الموظفين يضيع يومياً ٤٨ دقيقة في عمليات البحث هذه. وباعتبار أن عدد أيام العمل في الشهر هو ٢١ يوماً، فإن هذا يكافئ ١٧ ساعة في الشهر. وانطلاقاً من كلفة ساعة العمل المقدرة بمئة مارك (٥٠ يورو)، فإن كل شخص يهدر حوالي ١٧٠٠ ماركاً شهرياً في أعمال البحث عن الأضابير والمعلومات!

إن عدم الاهتمام بعملية الحفظ والتدوين يوضح مدى غياب الإدراك لقيمة هذه العملية في أغلب الشركات.

### ← عدم صحة نظم الترتيب:

إن نظم الترتيب غير الصحيحة تغذي عمليات البحث الطويلة والمضنية. وأغلب الشركات مازالت تعتمد في عملية الحفظ على مجلدات الأضايير القديمة. وفيض الأوراق والوثائق التي تدخل وسطياً إلى ديوان الشركة، وعدم توفر الوقت اللازم لحفظها بشكل سليم، يؤديان عادةً إلى تراكم أكوام من الورق على المكاتب وفي الرفوف وفوق جميع السطوح في المكتب. ومما يزيد من هذه الفوضى التي لا تنتدز بالخير تراكم صناديق الأضايير بعضها فوق بعض لتصبح أبراجاً هي أشبه ما تكون بثقوب سوداء تفترس كل ما يقترب منها من أوراق - وتكون النتيجة من جديد: البحث ثم البحث.

ونادراً ما يجري تحديث نظام الحفظ والتقسيمات التي وضعت في بادئ الأمر بحيث تصبح أكثر ملاءمة للوضع الجديد. وهذا يقود بدوره إلى تراكم الأوراق في أكوام، أو حفظها عشوائياً في أحد المجلدات دون مراعاة المضمون.

### ← غياب الرؤية المتكاملة للمهام اليومية:

يقود الفيضان اليومي في المعلومات والأوراق في كثير من الأحيان منذ البداية، أي في صندوق البريد الوارد، إلى حالة من الحيرة وعدم القدرة على التعامل مع الأمور. فالقواعد العملية لكيفية التعامل مع أنواع الأوراق المختلفة (مراسلات الدعاية، عروض، طلبات، تساؤلات، كتب دوائر، معلومات، إلخ) غائبة كلياً. وغالباً ما تمر الورقة الواحدة على العديد من العاملين ولأكثر من مرة دون أن تحظى بالتصنيف

المناسب. ولا بد من البحث عن المعلومات والأوراق الضرورية أولاً في أكوام الأوراق؛ فحاويات الأوراق المقسمة حسب الأشهر، وحسب أيام كل شهر، أو حسب الأحرف الأبجدية، إنما تمثل شأنها في ذلك شأن أخواتها صناديق الأضياف، مقابراً للأوراق. وبما أنها نادراً ما تحظى بالتحديث اللازم، فلا بد من تفتيشها واحدة تلو الأخرى من أجل إيجاد الورقة المطلوبة.

وليس هناك قواعد واضحة أو آلية محددة يتقيد بها جميع العاملين في فريق العمل في تعاملهم مع الديوان.

### ← تزويد المكاتب بالأجهزة الإلكترونية غير كامل

والاستفادة من إمكانيات هذه الأجهزة محدودة:

بالرغم من توفر الحاسوب للجميع في معظم الشركات، نجد في كثير من الحالات أن الجهاز المتوفر قديم وغير مزود بالبرامج والأجهزة المكملة اللازمة (طابعة، كرت فاكس، إلخ). ومن جهة أخرى فإننا نجد أيضاً أن الاستفادة من إمكانيات البرامج المحملة على الجهاز، في كثير من الأحيان، محدودة جداً. وهكذا فإن الكثير من الوقت يضيع بسبب عدم القدرة على استثمار إمكانيات الحاسوب بالشكل الأمثل - فالكثير من العاملين يفتقرون إلى التدريب على كيفية استخدام البرمجيات المتوفرة.

### ← غياب التخطيط والترتيب العملي والصحي لمكان

العمل:

تفتقر الكثير من الشركات إلى الوعي الكافي لحقيقة أن الفائدة من ترتيب وتنظيم مكان العمل لا تنحصر في حث العاملين على العمل،

بل تكمن بالدرجة الأولى في تسهيل جريان خطوات العمل وإزالة العوائق من الطريق.

ولذلك فإن تزويد المكتب بالأثاث المناسب يمثل سلعة نادرة، شأنه في ذلك شأن توفير الإضاءة المناسبة والتهوية الكافية. وشأن العناية بالجلسة الصحية والمريحة أثناء العمل. وكثيراً ما يشكو العاملون من حرقة العينين ووجع الظهر وتشنج عضلات الرقبة.

وغالباً ما تعج الغرف بمجلدات الديوان وأكوام الورق (التي لا يشعر أحد بالمسؤولية عنها) والأجهزة الإلكترونية (طابعات، ناسخات، فاكسات، آلات كاتبة قديمة، وأحياناً أجهزة معطلة). كل ذلك يجعل مكان العمل يضيق بمن فيه، كما يخلق أعباء صحية إضافية كالضجيج الكهربائي وزيادة نسبة الأوزون في الهواء وغيرها.

**خلاصة:** ينظر الكثيرون إلى نظام التدوين والحفظ والتجهيزات الإلكترونية وفرش المكتب في كثير من الأحيان من زاوية سعر الشراء فقط، دون مراعاة عاملي الوقت والكلفة. وقد يوفر المرء بعض المال أثناء عملية الشراء دون أن يعي أن ساعات العمل الإضافية التي ستنتج عن بعض النواقص الصغيرة التي كانت ثمناً لهذا التوفير، تكلف أكثر بكثير مما قد تم توفيره أثناء الشراء.

ما هي الشروط التي يجب أن يتقيد بها المرء والأمور الواجب مراعاتها عند اعتماد نظام محفوظات جديد؟

يجب أن يكون الهدف تحمل المسؤولية عن الموجودات المكتوبة، وإيجاد شكل موحد لعملية الحفظ، يسمح بالمحافظة على الرؤية

الشمولية لهذه الموجودات. يجب أن يكون كل من العاملين قادراً على الرجوع إلى الديوان دون أية مشاكل، بغض النظر عن عدد المرات التي يستخدم فيها هذا الديوان، وعن طريقة عمله - أكان يعمل لوحده أم ضمن فريق عمل؛ لأن الديوان هو خزانة (المعرفة)، والمعرفة هي المادة الأولية الوحيدة التي تزداد قيمتها من خلال استخدامها.

إلى ذلك فإن من الضروري انتقاء المكان المثالي للديوان، فإما أن يكون الديوان لا مركزياً، أي لكل ديوانه الخاص به والقريب منه - وهذا هو الخيار الأفضل إذا كان العمل فردياً ولم يكن الآخرون بحاجة إلى الاستفادة من هذا الديوان، أو أن يكون مركزياً في مكان يناسب الجميع - وهو الخيار الأفضل في حال كان الجميع يستفيد من الديوان أو في حال كانت محتوياته قليلة الاستخدام نسبياً.

يرتبط الديوان المركزي بترتيب وتنظيم مكان العمل ارتباطاً مباشراً ووثيقاً، ولا بد من الانتباه إلى ما يأتي: عندما يضطر المرء إلى النهوض من أجل الوصول إلى الأضابير المطلوبة من الديوان، فإن تيار العمل سينقطع في كل مرة، كما أن المكتب سيمتلئ بالأضابير والمجلدات، وهذا من شأنه تعكير صفو العمل الانسيابي المترابط.

ولذلك فإن تنظيم مكان العمل هو القاعدة التي سيبني عليها نظام الحفظ الجديد. ولا بد هنا من توفير نظام يسمح للجميع بالرجوع إلى الأوراق والأضابير اللازمة لسير العمل بشكل سلس ودون عوائق؛ ولذلك فمن الواجب الابتعاد عن تكديس أضابير الواجبات والمواعيد اليومية، والاتجاه إلى تدوين هذه الأضابير بشكل واضح ومنظم ومرتب حسب المواعيد والمهام.

لا تستخدم المجلدات العادية في أي قسم من الديوان إلا في الحالات الاستثنائية! فهي لا تأخذ حيزاً كبيراً في الرف وحسب، وإنما أيضاً على سطح المكتب. وكثيراً ما تتناثر محتوياتها، التي ألقيت فيها بسبب ضيق الوقت دون تثقيب أو تثبيت، وتتراكم على شكل أكوام لتغطي كامل مساحة العمل المتوفرة في المكتب.

ولذلك فإننا ننصح باتباع نظام (ديوان الأوراق المتفرقة)، حيث تصنف المستندات في مصنفات خاصة ومناسبة لها يمكن حفظها في مجلدات تعليق أو مجلدات واقفة. وهناك ميزة أخرى لهذا النظام، وهي أنه يسمح بالتكيف مع التغيرات والمهام الطارئة، مثل: زيادة عدد فريق العمل واتساع مجالات المواضيع والمهام الجديدة.

ولتقم، بالتعاون مع جميع أفراد فريق العمل، بوضع نظام حفظ واضح المعالم يكون بمثابة خارطة تساعد في الوصول إلى جميع أركان المعرفة في الشركة. وبهذه الطريقة يستطيع جميع العاملين، والجدد منهم أيضاً، التوجه بشكل مريح والوصول إلى المستندات المطلوبة دون أية صعوبات. ولا بد من تدوين (تاريخ انتهاء الصلاحية) لكل من المستندات في الديوان في ملحق خاص. ونقصد بذلك متى يمكن إتلاف هذه المستندات، أي متى تصبح عديمة النفع وغير صالحة، وإلا فمالمجاً أم آجلاً سيتحول الديوان إلى حمل يتقل كاهلك.

وهنا ننصح بذكر فترات وجوب الاحتفاظ بالأضابير المتعلقة بأنظمة الضرائب والتجارة والنظام الداخلي للشركة بشكل واضح على كل مستند قبل وضعه في الديوان.