

مقدمة الطبعة الثانية

منذ ما يقرب من إثني عشر عاماً ظهرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب الذى لاقى قبولا من قرائه إلى حد كبير . وفى خلال هذه الفترة حدثت تطورات كبيرة فى إدارة الأعمال المكتبية نتيجة للتطورات التكنولوجية المتلاحقة التى أثرت على الأعمال المكتبية . فمنذ بداية الثمانيات تطورت تكنولوجيا الحاسبات تطورا كبيرا بزوغ الحاسبات الشخصية ذات الإمكانيات الضخمة ، التى صارت محطات عمل أو مكاتب فى حد ذاتها يتم من خلالها أداء معظم الأعمال المكتبية من كتابة وتخزين واسترجاع وطبع المراسلات والمذكرات والتقارير ، واستلام وتصدير البريد باستخدام الفاكسيملى والبريد الالكترونى ، وحفظ خطط وأجندات العمل ، وعقد المؤتمرات وكل ذلك إرتكز حول الحاسبات الآلية الشخصية وبرمجياتها المتنوعة .

وبزوغ تكنولوجيا المكتب أو آلية المكتب كان له تأثير قوى وواضح على أداء المنظمات والمؤسسات المختلفة التى أصبح شغلها الشاغل إدارة المعلومات وتكولوجياتها ، والتحول إلى استخدام نظم وطرق آلية تسهم فى تحسين الأداء وجودة المنتجات والخدمات وزيادة الإنتاجية حتى تتحقق الاهداف بنجاح ، أى أن لتكنولوجيا المكتب تأثير مباشر على زيادة الإنتاج فى بيئة تتسم بالتنافس الشديد ، ويعنى ذلك زيادة الربح المادى والإجتماعى الذى يدفع التنمية الشاملة للمؤسسة وللدولة الى الاستمرار والدوام . وبالطبع ينجم من ذلك ثروة ورفاهية أكبر تعود على العاملين والوطن والمواطنين بالنفع والإردهار .

إن مكتب اليوم والغد لن يقتصر على فئة العاملين فى السكرتارية والأعمال الكتابية ، بل إن أى فرد فى المنظمة « أو المؤسسة » سوف يتمكن من استخدام وتوظيف موارد المعلومات لخدمة مهام عمله المكلف به . أى أن كل مكتب لموظف فى المنظمة سوف يصبح محطة عمل مرتكزة على تكنولوجيا المعلومات وبذلك ستتغير معمارية المكتب التى ستعتمد على أن كل مدير ، أخصائى مخطط ، إدارى أو محاسب يعمل بالمنظمة سوف يكون له حاسب شخصى على سطح المكتب الخاص به الذى عن طريقة يستغنى عن مهام السكرتارية التقليدية إلى حد ما .

وبذلك سوف تقدم تكنولوجيا أو آلية المكتب إمكانيات وقدرات كبيرة لمنظمات الأعمال ولكل أوجه الحياة المعاصرة . وسوف يساهم ذلك فى تحقيق التالى :

- تشجيع العمل الجماعى .
- توفير فرص تعلم أحسن عن الوظيفة وكيفية التحكم فيها .
- تحسين جودة حياة العمل .
- تضمين العاملين بإزيد فى تصميم وتنفيذ إجراءات الأداء .
- تشجيع الوعى بأهداف المنظمة بين كل مستويات العاملين .

من هذا المنطلق ذا الوجة المستقبلية أعدت هذه الطبعة الثانية لكى تراعى التطورات التكنولوجية التى أثرت على بيئة المكتب فى الأثنى عشر عاماً الماضية ولتربط الماضى بالحاضر نحو التوجه المستقبلى . وقد اشتملت هذه الطبعة على سبعة عشر فصلا بدلا من أربعة عشر فصلا فى الطبعة الأولى ، بل إن كثيرا من الفصول السابقة أعيدت كتابتها بالكامل وضمت كم كبير من المعلومات الإضافية المستحدثة . واعتمدت الطبعة الثانية على مائة وخمسين شكلا وجدولا بدلا من ٦٨ شكلا اشتملت عليها الطبعة الأولى . وكل ذلك يسهم إلى حد كبير فى شرح وتوضيح وتبسيط النصوص المقدمة لزيادة الفهم والتفاعل من قبل القارئ . بل إن مجموعة المراجع والبيبلوجرافيا المعتمد عليها فى كتابة هذه الطبعة بلغت ٩٣ مرجعا بدلا من ٦٣ مرجعا اشتملت عليها الطبعة الأولى . ويعكس ذلك الارتباط بالكتابات الحديثة إلى حد ما بجانب الخبرة المتنامية فى هذا المجال المرتبط بنظم المعلومات وتكولوجياتها التى مارسها الكاتب عمليا ونظريا خلال دورة حياته الفنية فى هذا الصدد .

ومن الفصول الجديدة التى اشتملت عليها هذه الطبعة الفصل السابع الخاص بشبكات نقل المعلومات ، والفصل الرابع عشر عن تكنولوجيا المكتب الحديث ، والفصل السابع عشر الذى إستعرض حزم البرامج المكتبية .

وبعد عرض موضوع أساليب الإتصالات فى المكتب فى الفصل السابع كان لزاما علينا تحديثه بتحديد عناصر وأبعاد وأنماط الإتصالات ومزجه بقنوات الإتصالات والحاسبات الآلية . وتلى هذا الفصل مباشرة شبكات نقل المعلومات التى أصبحت تلعب دورا متزايد الأهمية فى العمل المكتبى الحديث الذى إعتد على الفردية والتكامل فى نفس الوقت وخاصة من خلال شبكات الحاسبات الشخصية والمشاركة فى الموارد مع شبكات المعلومات المنتشرة علم نطاق واسع .

أما الفصل العاشر من هذا العمل الخاص بالبريد الوارد والصادر فقد توسع بحيث اشتمل على دورات البريد وتدفعات البيانات والنظام الآلى لمتابعة البريد وكل ذلك بجانب الإجراءات والنماذج البريدية التى إشمطت عليها الطبعة السابقة . كما أن « التكشيف المترابط ونظم الحفظ » التى تمثل موضوع الفصل الثالث عشر فقد تضمن معلومات جديدة ومستحدثة عن نظم الحفظ والاسترجاع من حيث الخصائص والمخططات التى إرتبطت بأنواع نظم الاسترجاع المختلفة المرتبطة بالحاسبات الآلية والمصغرات الفيلمية والأقراص الضوئية .

وفى الفصل الرابع عشر الذى خصص بالكامل لتكنولوجيا المكتب الحديث كان حلقة الوصل بين الفصول السابقة والفصول اللاحقة أو بمعنى آخر بين الأمس واليوم والمستقبل . فارتكز هذا الفصل على وصف وإستعراض طبيعة عمل المكتب الحديث وتكنولوجياته المتطورة مما غير طبيعة الوثائق التقليدية والعمل الورقى وحولته إلى الوثائق الإلكترونية المنشأة والمقروءة آليا . كما أثر ذلك على معمارية المكتب الحديث وأصبح المكتب المنطقى هو الذى فى متناول الفرد فى أى وقت وفى أى مكان يتواجد فيه . وبذلك أصبحت معمارية المكتب الحديث تؤكد العمل الفردى الذى يمكن عن طريقه المشاركة فى موارد المعلومات المتوفرة فى المنظمة وفى البيئة الخارجية المحيطة بها فى نفس الوقت . من هذا المنطلق كان لمحطات العمل والحاسبات الشخصية المتوفرة على سطح المكتب والمنقولة من مكان لآخر الأثر الواضح فى تشكيل آلية المكتب المعاصر .

أما موضوع المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم) وهو إحدى تكنولوجيات المكتب المعاصر والمتضمن فى الفصل الخامس عشر فقد إعيد عرضه بحيث يتضمن معلومات إضافية عن نظم التسجيل والاسترجاع بإستخدام الأقراص الضوئية التى أصبحت منافس خطير للمصغرات الفيلمية . كما إشمطل هذا الفصل على النظم المتكاملة لتسجيل واسترجاع الوثائق بإستخدام التكنولوجيات المختلفة التى سوف تتواجد فى المكتب وخاصة فى البيئات النامية لسنوات قادمة . ولزيادة التوضيح أستعرضت حالة إدخال نظام ميكروفيلمى فى إحدى المستشفيات حتى يمكن الاستعانة بها عند محاولة إدخال تكنولوجيا المصغرات الفيلمية فى المنظمات والمؤسسات المعاصرة .

أما الفصل السادس عشر عن تجهيز البيانات والحاسبات الآلية فقد أعيد صياغته بحيث يأخذ فى الحسبان مفهوم الحاسبات الشخصية من حيث المكونات الصلبة لها والبرمجة والبرمجيات المتوفرة . وقصد من هذا الفصل توفير المفاهيم الأساسية للتعامل مع الحاسبات الشخصية ، لذلك إشتمل على مجموعة من التوضيحات أو الرسومات التى تعرض أشكال مكونات الحاسب الشخصى .

وارتبط بالحاسبات الشخصية حزم البرمجيات التطبيقية التى أصبحت متوفرة ومنتشرة على نطاق واسع لآداء أعمال المكتب . لذلك خصصنا الفصل السابع عشر والأخير لعرض حزم البرامج المكتبية الأكثر استخداما فى الأعمال المكتبية المعاصرة . فاستعرضت برامج معالجة الكلمات أو تنسيق الكلمات وعرفنا مفاهيمها وخصائصها والعمليات الأساسية التى تشتمل عليها وألقينا بعض الضوء على حزمتين من حزم البرامج الحديثة لمعالجة الكلمات وهما حزمة برامج ميكروسوفت ورد (6.0) التى أنتجتها شركة ميكروسوفت المتخصصة فى إنتاج نظم التشغيل ونظم النوافذ المتقدمة ، وحزمة برامج أمى برو (3.0) التى أنتجتها شركة لوتس فى حزمة برامج مكتبية متكاملة تعمل مع برنامج لوتس 1 - 2 - 3 ، وبرنامج المنظم وبرنامج فرى لانسى للرسومات .

كما اشتمل هذا الفصل على إستعراض برامج نظم إدارة قواعد البيانات ، فبجانب تحديد أساسيات نظم قواعد البيانات من حيث المفهوم والأغراض والهيكلية والوظائف والمكونات ضمنا هذا الفصل بعض المعلومات عن حزمة برامج قاعدة بيانات + dBase III التى أنتجتها شركة أشتون تيت الأمريكية ثم انتقلت ملكيتها فيما بعد لشركة بورلاند الأمريكية أيضاً . وعلى الرغم من قدم هذه الحزمة وظهور حزم برمجيات حديثة منها مثل dBase IV بجانب ظهور حزم برامج أكثر تقدماً من قواعد البيانات إلا أن هذه الحزمة ما تزال تحظى بقبول كثير من المستخدمين فى العمل المكتبى .

وأخيراً استعرض مفهوم وأساسيات حزم برامج الجداول الإلكترونية الذى بدأ فى الانتشار منذ أوائل الثمانينات وأصبحت الجداول الإلكترونية تستخدم على نطاق واسع فى كثير من الخدمات المكتبية . وأعتبرت حزمة برامه لوتس 1 - 2 - 3 الأكثر انتشاراً من هذه الحزم لذلك ألقينا الضوء عليها وخاصة على الإصدار (2.3) كحلقة وصل بين الإصدارات القديمة والحديثة ومنها إصدار (4.0) .

إننا ندعو إلى أن مسايرة المتغيرات المتسارعة التي تحيط بنا واستغلال المعلومات وتكنولوجياها لإدارة وتطوير الأعمال المكتبية المعاصرة حتى تسهم إسهاماً واضحاً في نمو وازدهار مؤسسات الأعمال مما سوف ينعكس على توظيف مهارات وملكات الأفراد للخلق والابداع الذي يعود بالنفع على الوطن ككل . وكل ذلك في إطار قيمنا وتوجهاتنا نحو المستقبل .

﴿ ومن يتوكل على الله فهو حسبه إن الله بالغ أمره قد جعل الله لكل شئ قدراً ﴾

صدق الله العظيم

أ. د . محمد محمد الهادي

٥ سبتمبر ١٩٩٤م (الموافق ٢٨ من ربيع الأول ١٤١٥هـ)

مقدمة الطبعة الأولى

إن المنظمات المعاصرة من مصالح حكومية وهيئات عامة ومحليات ووحدات اقتصادية سواء كانت قطاع الأعمال العام أو القطاع الخاص وسواء كانت صغيرة أو كبيرة أو متعددة الجنسيات تتضمن وظائفها كثيراً من الأعمال المكتبية المتفرقة بين الإدارات والأقسام المختلفة والعديدة التي تتواجد بها ، لم تحظ في البيئة العربية حتى الآن بنظرة علمية شمولية تراعى أساسيات الإدارة العلمية وما جد على هذه الأعمال من تطورات ومتغيرات متلاحقة نتيجة التقدم المعاصر في تكنولوجيا المعلومات .

بجانب هذا القصور فى النظرة الشمولية للأعمال المكتبية من قبل إدارة المنظمات والمؤسسات العربية ، نجد أن معاهد التعليم المنتشرة فى البيئة العربية ككليات التجارة والإدارة ومعاهد السكرتارية وأقسام الوثائق والمكتبات والمعلومات بالجامعات العربية لم تولى هذه الأعمال المكتبية الأهمية العلمية المناسبة التى تستحقها حتى تحقق أهداف تتواجدها فى تدعيم العمل الإدارى وخدمة الكوادر الإدارية على كافة مستوياتها ووظائفها .

وكل الكتابات المنشورة باللغة العربية لـم تتعرض لهذه الأعمال المكتبية بطريقة متكاملة . فيقتصر البعض منها على السكرتارية والبعض الآخر على المحفوظات ، وقليل منها على تكنولوجيا المعلومات من حاسبات آليه ومصغرات فيلمية لأغراض مختلفة من أغراض الأعمال المكتبية . لذلك وجد مؤلف هذا الكتاب أن يهيج نهجاً شمولياً عند تعرضه لتأليف هذا الكتاب لسد الفراغ المحسوس فى المكتبة العربية والذى يفترق إليه رجال الإدارة وطلاب العلم والممارسين على حد سواء .

وكان لخلفية الكاتب وخبرته الطويلة ، على مدى أكثر من عشرين عاماً فى مجالات نظم المعلومات والتوثيق وإحتكاكه المستمر بمشاكل ومتطلبات الإدارة للمنظمات العربية وتنظيمه وإشرافه على عديد من الدورات التدريبية فى مجالات الأعمال المكتبية ونظم المعلومات ، الدافع القوى فى إعداد هذا المرجع فى إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة ، مركزاً على الأوراق والمستندات والوثائق الإدارية وكيفية معالجتها وإدارتها وتطبيق أساليب تكنولوجيا المعلومات المعاصرة فى هذا الصدد .

وينقسم الكتاب إلى أربعة عشر فصلاً تتعرض أساساً لمفهوم إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة وبيئتها الطبيعية وما يكتنفها من موقع ومبنى وآثاث ومعدات وطبيعة الأوراق

والمستندات والسجلات ونظم حفظها ومعالجتها وتطبيق تكنولوجيا المعلومات المتقدمة من مصغرات فيلمية وحاسبات آلية . وقد استعرضت كل هذه المجالات من الوجهة النظرية والتطبيقية لمساعدة البيئة الإدارية العربية للاستفادة القصوى منها .

والفصل الأول من هذا الكتاب يستعرض إدارة الأعمال المكتبية ومفهومها المعاصر وواقعها الراهن . أما الفصل الثاني فيناقش تنظيم الأعمال المكتبية ووظائفها المختلفة . وفى الفصل الثالث يوضح موضوع تبسيط إجراءات الأعمال المكتبية من حيث تحليل العمليات والخرائط المستخدمة فى ذلك . أما ميادين تصميم وترتيب المكتب المعاصر وموقعه ومبناه وأثاثه فقد خصص لها الفصلان الرابع والخامس . كما أن مجالات أنشطة الإتصالات الإدارية ، وإعداد وكتابة تقارير الإدارة ، وتصميم النماذج المستخدمة ، وإجراءات البريد الوارد والصادر فقد نوقشت باختصار فى الفصول التالية . وفى الفصل العاشر استعرضت معالم نظم الحفظ أو ما يطلق عليه المحفوظات النابعة من الأعمال المكتبية فى المنظمات المختلفة . وفى هذا المجال خصص فصلاً مستقلاً لأسلوب التكشيف المترابط ومدى إرتباطه بنظم الحفظ كأسلوب متقدم فى توثيق المعلومات النابعة من أداء الأعمال المكتبية . كما خصص فصل آخر مستقل لدراسة حالة واقعية عن تطوير نظام الحفظ فى إحدى شركات التأمين وبيان معالم هذا النظام بواقعية نابعة من البيئة المحلية . ويختتم الكتاب بفصلين عن المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم) وتجهيز البيانات والحاسبات الآلية حيث استعرضا بالتفصيل بهدف تعريف الإدارة العربية بمدى تطبيق هذه التكنولوجيات المتطورة على الأعمال المكتبية . كما يشتمل الكتاب على ثمانية وستين شكلاً توضيحياً من جداول وخرائط ورسومات ونماذج تسهم فى شرح وتبسيط البيانات المتضمنة . كما أن المراجع التى أستقيت منها المادة العلمية وضعت فى حواشٍ ونهاية الكتاب حتى تعين القارئ والدارس على مواصلة البحث والتقصى والتوسع فى تفهم إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة .

وهذا الكتاب موجه بصفة عامة إلى رجال الإدارة الممارسين على كافة مستوياتهم ومسئولياتهم للتعرف على الأعمال المكتبية وكيفية تخطيطها وتنظيمها وإدارتها وتكنولوجياتها ، كما أنه موجه بصفة خاصة إلى المشرفين على الأعمال المكتبية المتنوعة والعاملين فى مهامها المختلفة وطلاب العلم بكليات التجارة والإدارة والسكرتارية والوثائق والمكتبات .

إن الكاتب يأمل أن يكون هذا العمل الشامل حافزاً للأخريين للكتابة والدراسة الجادة فى مشاكل وعناصر هذا الموضوع الإدارى الهام حتى يسهم كل ذلك فى إرساء دعائم إدارة الأعمال المكتبية كبنية أساسية لا غنى عنها فى التنمية الإدارية مما ينعكس على كفاءة وفاعلية الإدارة وزيادة الإنتاجية بما يحقق أهداف المنظمات التى تصب فى النهاية فى تنمية الدولة ككل ويعود ذلك بالنفع على الوطن والوطنين .

إننا ندعو الله أن نكون قد بلغنا الرسالة والأفكار التى تتضمنها معلومات هذا المرجع لخدمة التطور الإدارى بما يعود بالنفع على رجال الإدارة العربية حتى يزاولوا مهامهم السامية فى خدمة المجتمع العربى والإسلامى .

والله ولى التوفيق .

د. د. محمد محمد الهادى

٧ سبتمبر ١٩٨٢