

الفصل الرابع

تصميم وترتيب المكتب المعاصر

المحتويات

المقدمة .

مبادئ ومداخل ترتيب المكتب .

متطلبات الآلات والمعدات .

دراسة حالة تصميم وترتيب المكتب .

أولاً - تصميم المكتب.

ثانياً - ترتيب مكاتب موظفي الإدارة .

المقدمة

إن الطريقة التى يصمم بها موقع المكتب المعاصر تقرر مدى كفاءة الأعمال المكتبية التى تؤدى فيه . فترتيب المكتب يعنى تخطيط الأنشطة المتصلة به حتى يمكن تقليل كمية الحركة داخله وكمية القلق والاضطراب التى تسبب عن نقل الأعمال الورقية من وظيفة لأخرى . ولا يتحقق الترتيب الصحيح للمكتب بطريقة عشوائية . بل إن ذلك يتحقق بمراعاة العمل الذى سيؤدى فى ذلك المكتب ، واحتياجات العاملين ، وأحسن طريقة لمجابهة هذه الاحتياجات . وهناك كثير من موردي المعدات والأثاث المكتبى الذين قد يراعون تخطيط الخدمة لتأكيد ترتيب المكتب الكفاء . ويعتبر ذلك خدمة هامة ولكن يجب أن تعرف الإدارة متطلباتها وتقدر على إعطاء المخططين التوجيه المطلوب .

والمبادئ الأساسية التى يجب أن تراعى عند فحص ترتيب المكتب تتمثل فيما يلى :

- ١- تعريف الهدف من المكتب .
- ٢ - تحديد العوامل المحددة للمكتب مثل الارتفاع والمساحة وتركيب الغرف . . الخ .
- ٣- تقرير يحدد نوعية الموظفين الشاغلين للمكتب .
- ٤ - فحص الآلات والمعدات التى سوف تستخدم فى المكتب .
- ٥- تحديد التسهيلات المطلوبة بعناية مثل الحرارة والتهوية والإضاءة والتليفونات . . الخ .
- ٦ - تحديد علاقات الإدارات بعضها مع بعض .
- ٧ - توفير الأمن اللازم فيما يتصل بالمعلومات والحريق والسرقة .
- ٨ - تحديد كمية الحركة فى المكتب والحركة الداخلة والخارجة من المكتب .
- ٩ - التعرف على مستويات الضوضاء فى المكتب والعمل على تقليلها .

وعند اعتبار العوامل السابقة فمن الضروري تقرير موقع المكاتب والمعدات والآلات فى المساحة الكلية للمكتب . ويمكن التغلب على ذلك بالطرق التالية :

- ١ - المكتب الشخصى .
- ٢ - المكتب المفتوح .
- ٣ - مكتب الاستقبال .

على أى حال فالمناقشة التالية سوف تحدد المبادئ اللازمة لتحقيق كفاءة ترتيب المكتب كما تقدم المعايير المطلوبة لتخطيط المكتب الجديد أو إعادة ترتيب المكتب الحالى .

مبادئ ومداخل ترتيب المكتب

يمكن تحديد المبادئ الرئيسية للترتيب الكفء للمكتب كما يلي ^(١) :

١ - تأكد من أن مساحة المكتب كافية لاحتياجات الموظفين الذين سوف يشغلونه . كما يجب ملاحظة أن معظم المعايير الموضوعية تتطلب مساحة أربعمائة قدم مكعب لكل شخص على الأقل .

٢ - راعى أن تدفق وسريان العمل فى المكتب يتطلب تقليل الحركة بين مكاتب الموظفين وتقليل الحركة الداخلة والخارجة من المكتب ذاته أيضاً .

٣ - يجب أن توضع آلات ومعدات المكتب بعناية حتى يمكن أن تقلل من إكتظاظ الموظفين الآخرين المتواجدين فى المكتب .

٤ - يجب أن تراعى الإضاءة بعناية حتى يتوفر لكل موظف فى المكتب الضوء الكافى الذى يجب أن يأتى من فوق وليس من خلف الموظف حتى لا تنعكس الظلال على المكاتب والأعمال الورقية .

٥ - الديكور فى المكتب يجب أن يكون مريحاً للعين وغير باهر للأنظار .

ومن المحتمل أن تكون النتيجة ممتازة فى ترتيب المكتب إذا روعيت المبادئ السابقة وأتبع الخطوات التالية أيضاً :

أ - إعداد خطة بيانية للمكتب .

ب - قطع أشكال بيانية لكل آلة ومكتب .

ج - وضع هذه الأشكال البيانية على خريطة موقع المكتب وإيجاد ما يتضح بأنه الحل الأنسب مع مراعاة العوامل السابقة .

Beentley, Trevor J. Information, Communication and the Paper Explosion . (London : - ١ McGraw - Hill Book Co., 1976) p. 107 - 111 .

- د - عند الوصل للحل الممكن ترسم الأشكال فى إطار الخطة النهائية .
- هـ - عند الإتفاق على الخطة النهائية يجب أن تحدد مواضع الكهرباء والتليفونات مع مراعاة الغرض من كل وظيفة .
- و - التأكيد بأن علاقة الحجم والمساحة تسمح بأن يظهر المكتب متوازناً بأسلوب جيد ولن يكون مكتظاً أو متسعاً بدون داع .
- أما مكتب الموظف الواحد فهو مكان عمله ويجب أن يراعى فيه العوامل التالية أيضاً :
- (١) العمل الوارد .
 - (٢) العمل الجارى .
 - (٣) العمل الصادر .
 - (٤) تخزين الأدوات والمعدات والملفات .
 - (٥) الناسخون على الآلات الكاتبة ومشغلو الآلات والمعدات المتنوعة .

إن تصميم وحدة عمل الفرد بعناية يعتبر عاملاً جوهرياً للأداء الكفء والفعال . ومن الواضح أن أهم عامل لتجهيز مكتب الموظف بطريقة صحيحة هو التعرف على مكونات وظيفته بالكامل ، وما هى الآلات والأجهزة المطلوبة لمساعدة هذه الوظيفة على الإنجاز بكفاءة ، وهذا أكثر بكثير من مفهوم القياس العادى . وفى تقويم مكونات وفحوى العمل يجب عدم الإهتمام بحجم العمل المنجز فحسب ولكن الإهتمام بطبيعة العمل والأدوات الضرورية لإنجازه . ويعتبر تقويم مكونات وفحوى العمل إجراء مفصل ومطول فى حالات كثيرة ومبادئ هذا التقويم يمكن سردها كما يلى :

- ١ - تحليل مفصل للعمل المراد إنجازه مع بيان النماذج الواجب استخدامها وتسلسل الإجراءات .
- ٢ - تفاصيل حجم العمل وكميته المراد أداؤها .
- ٣ - تجزئ الوظيفة إلى الأوجه المختلفة لها مثل الحفظ والتخزين والحساب ... الخ .

- ٤ - قياس مستوى العمل : كتابي ، فني ، ابتكاري ، روتيني . . الخ .
- ٥ - تحديد العلاقات بين هذه الوظيفة والوظائف الأخرى يتطلب معرفة بمتطلبات تدفق الأعمال المكتبية .
- ٦ - تعرف متطلبات إتصالات الوظيفة .
- ٧ - تحديد تفاصيل توقيت العمل ودقة المتطلبات .
- ٨ - تقرير علاقة هذه الوظيفة بالوظائف الأخرى فيما يتصل بتوقيت الأداء ومدى النظم المستخدمة التي تتفق مع نشاط معين .

متطلبات الآلات والمعدات

إن متطلبات الآلات ومعدات الأعمال المكتبية تتحدد عن طريق مكونات وفحوى العمل . من هذا المنطلق يمكن التعرف على هذه المتطلبات المحتاج إليها بطريقة محددة . وتنوع هذه المتطلبات إلى حد كبير ، واختيارها يعتبر من وظائف مصمم النظم الذى يجب عليه التعرف على ما هو متوفر من هذه الآلات والمعدات مثل الآلات الكاتبة والحاسبات الالكترونية وآلات النسخ والتصوير والنهايات الطريقية Terminals والطابعات الخاصة بالحاسبات الآلية . . الخ . وبذلك فإن تحليل احتياجات وظيفة معينة بعناية سوف يقود إلى اختيار هذه الآلات والمعدات التى تلبى الإحتياجات بتكلفة معقولة .

ومن المشاكل التى تواجه مخططي ومصممي الأعمال المكتبية المعاصرة فى اختيار الآلات والمعدات والأثاث المحتاج إليه العدد الكبير المتوفر منها من النماذج Models العديدة والأسعار المتنوعة وكلها ذات خصائص متشابهة إلى حد كبير . ولكن عند فحص متانتها وعمرها الافتراضى وخدمتها وتكلفة صيانتها يمكن تحديد الأنسب واختياره للمنظمة .

دراسة حالة تصميم وترتيب المكتب

تشتمل هذه الحالة على جزئين لتصميم المكتب وترتيبه ^(٢) :

أولاً - تصميم المكتب :

(١) المشكلة :

قرر المركز الرئيسى لإحدى الشركات إنشاء مصنع جديد لإحدى منتجاتها . وطلب من مصمم النظم بأن يقوم بتصميم مكاتب هذا المصنع الجديد مبيناً المساحة المحتاج إليها بالامتار المربعة لحجرة إرتفاعها ثلاثة أمتار . والمكاتب المرادة فى هذه المساحة سوف تشغل بالاعداد والنوعيات التالية من العاملين :

العدد	الوصف
١	مدير المصنع
١	سكرتير المدير
١	المدير المالى
٧	موظفون فى الإدارة المالية مع آلة حاسبة
١	مدير المبيعات
١	سكرتير مدير المبيعات
١٠	مندوبو المبيعات
١	موظف إستقبال
١	حجرة البريد الوارد والصادر
١	حجرة لألات النسخ
٢	ضاريان على الآلات الكاتبة أو برنامج تنسيق الكلمات على الحاسب الالى
١	موظف حفظ (الأرشفة)
١	بوفيه
١	صالة إجتماعات

وقد قرر مجلس الإدارة بأن تلحق مكاتب إدارة المصنع كطابق مستقل بالمصنع ذاته . كما أنه سوف يعمل فى المصنع ما بين ١٠٠ ، ١٥٠ عامل . وقرر المجلس أيضا تجهيز غرفة معلومات للرسومات والمواصفات الهندسية .

(ب) الاعتبارات الواجب توفرها :

- ١ - تعريف هدف المكتب :
- وفى هذه الحالة يتمثل هدف المكتب فى تلبية الاحتياجات الإدارية للمصنع .
- ٢ - إنشاء وتحديد العوامل المحددة للمكتب :
- يشغل المكتب طابقاً كاملاً بإرتفاع ثلاثة أمتار ونوافذ فى أركانه الثلاثة .
- ٣ - تقرير الموظفين الشاغلين للمكتب :
- كما حدد من قبل .
- ٤ - تحديد الحدود الوظيفية :
- وخاصة فيما يتصل بالمستويات التالية :
- مدير المصنع .
- مدير المبيعات .
- المدير المالى .
- ٥ - متطلبات الآلات والمعدات :
- آلة حاسبة وآلات الخدمة كالآلات الكاتبة أو الحاسبات الشخصية PC'S وآلات النسخ والتصوير .. الخ .
- ٦ . الخدمات المطلوبة .
- ٧ - متطلبات مكاتب العاملين .
- ٤٠٠ قدم مكعب أى ١١,٢ متر مكعب لكل شخص .

٨ - العلاقات بين الإدارات

- مكتب طلبات المبيعات ومدير المبيعات .
- موظفوا الإدارة المالية والمدير المالى .
- مدير المصنع ومديروا الإدارات .
- المشرف على العمل والأعمال .
- البوفيه ودورات المياه .

٩ - الامن .

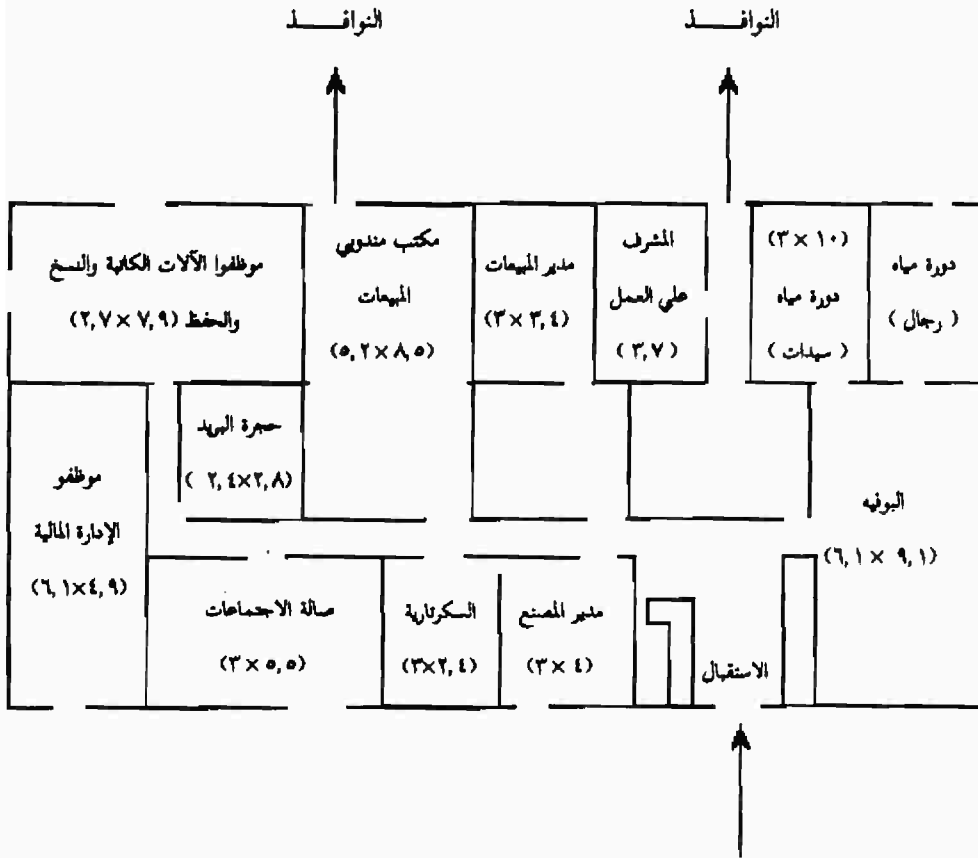
١٠ - الحركة فى المكاتب :

- عن طريق اعتبار العلاقات وتصميم الممرات . . الخ .

١١ - مستويات الضوضاء :

- تقليل الضوضاء عن طريق وضع الآلات بعيداً عن المكاتب العامة كلما أمكن ذلك .

شكل (١٣) خريطة تصميم المكتب المعاصر

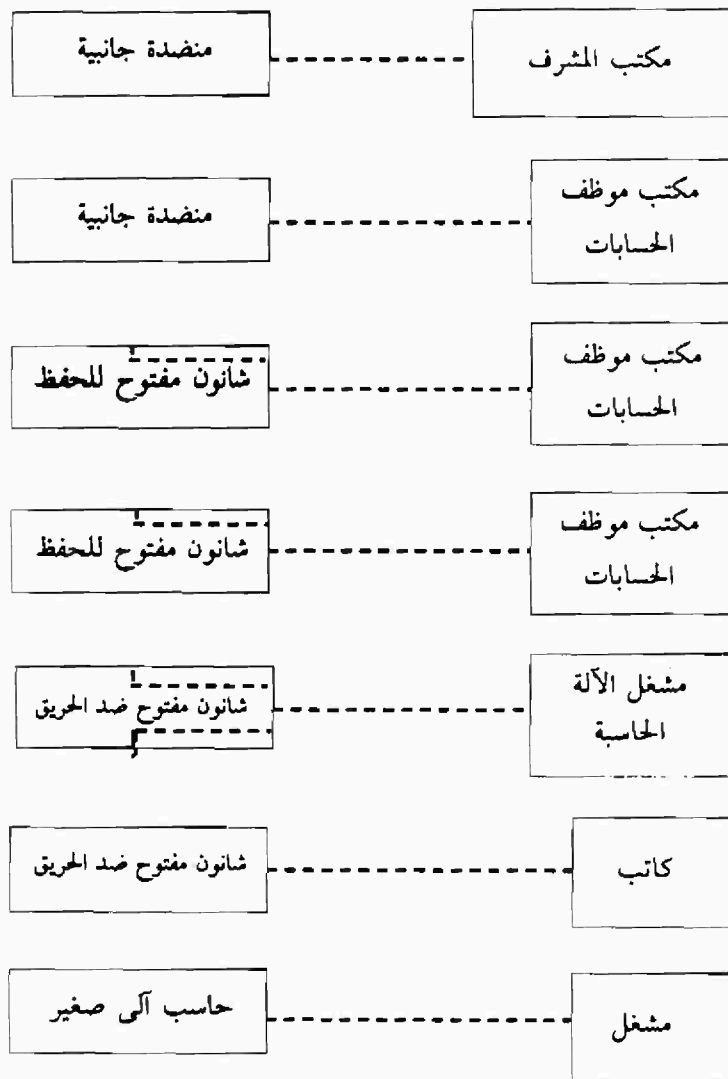


ثانيا - ترتيب مكاتب موظفي الإدارة المالية :

(١) المشكلة :

إن مكاتب الإدارة المالية فى المبنى الجديد يجب أن ترتب لكى تستوعب احتياجات الآلات وتدفق العمل كما يلى :

شكل (١٤) ترتيب المكاتب والآلات



أما مواصفات المكاتب والآلات المبينة فيما سبق فهي كالتالى :

الموظفون	المكاتب والآلات
المشرف	مكتب ١٥٠ × ١٠٠ سم
مشغل الآلة الحاسبة	مكتب ١٤٠ × ٨٠ سم
٣ موظفين للحسابات	٣ مكاتب ١٤٠ × ٨٠ سم
	٢ مناضد جانبية ١٤٠ × ٥٠ سم
٢ كتيبة	٢ مكتب ١٢٠ × ٦٠ سم
	١ حاسب آلى صغير ١٥٠ × ٨٠ سم
	٢ شانون ضد الحريق ١٥٠ × ٦٠ سم
	٢ شانون للحفظ ١٤٠ × ٥٠ سم

بالإضافة إلى ذلك يجب أن ترتب حجرة موظفى الإدارة المالية بالطريقة التى تسهم فى تدفق العمل بفعالية حيث يمكن للمساعدين من الكتيبة بأن يساعدوا مشغل الآلة الحاسبة بواسطة استخدام إدراج شانونات أو دواليب الحفظ المصممة ضد الحريق . كما أن المشرف قد يقوم بالعمل على الحاسب الآلى الصغير عند الضرورة . كما أن عمل موظفى الحسابات الثلاثة مرتبط بذلك أيضاً . ويتطلب عمل المشرف ومشغل الحاسب الآلى الصغير وموظفى الحسابات الثلاثة استخدام تليفونات داخلية وخارجية على حد سواء .

(ب) الاعتبارات الواجب توفرها :

١ - المساحة المتيسرة (٦ × ٥ م) .

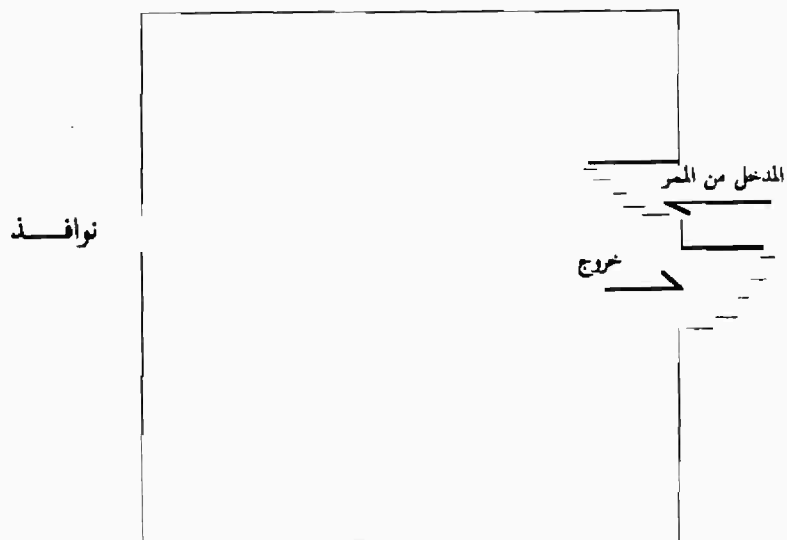
٢ - موقع الآلات .

٣ - تدفق العمل فى المكتب .

٤ - الإضاءة والتهوية والاتصالات . . الخ .

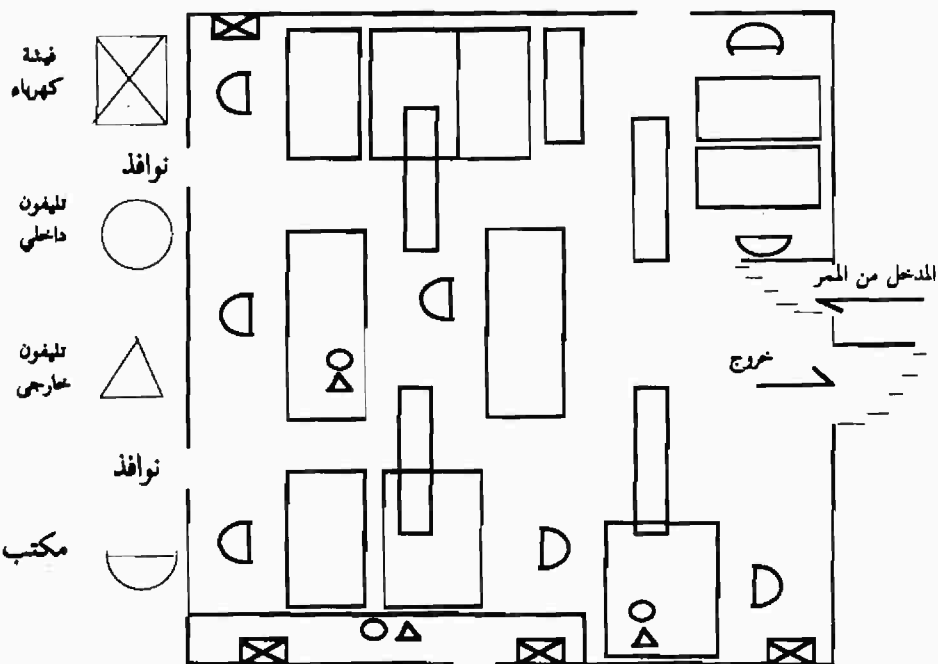
والشكل التالى يبين طريقة تصميم وترتيب هذا المكتب المطلوب إنشاؤه للمصنع :

شكل (١٥) شكل تخطيطي للمكتب



نوافذ

نوافذ



نوافذ