

الفصل الخامس

موقع المكتب ومبناه وآثاره

المحتويات

المقدمة .

اختيار موقع المكتب .

اختيار الموقع .

اعتبارات الخدمات المكتبية عند اختيار الموقع .

تصميم مبنى المكتب .

تسلسل إجراءات العمل فى إتجاه واحد .

سهولة الإشراف والرقابة على العاملين .

مرونة التصميم وإمكانية تعديله .

الاستغلال الكامل للمساحة .

تنسيق وتوازن قدرات التجهيزات مع قدرات العاملين .

المساهمة فى راحة ورضاء العاملين .

الانطباع الجذاب على الزوار والجمهور .

الاعتبارات الفنية فى تصميم المبنى .

تحديد أنواع حجرات المكاتب .

العوامل الطبيعية التى تؤثر على العمل المكتبى .

أولا - الضوء والإضاءة .

ثانيا - الألوان .

ثالثا - الضوضاء .

رابعا - التهوية .

الاثاثات المكتبية .

أولا - المكاتب .

ثانيا - الكراسى أو المقاعد .

ثالثا - منضدة التليفون .

رابعا - سلة المهملات .

خامسا - التجهيزات المكتبية .

المقدمة

أصبح لموقع المكتب ومبناه أهمية كبيرة تتصل بمكانة المنظمة ومدى كفاءة أداء خدماتها . فمنذ بداية القرن العشرين ، حظى موقع المصنع ومبناه وتصميمه بعناية فائقة وإهتمام كبير نتيجة لانتشار مفهوم الإدارة العلمية الذى بدأه فردريك تايلور إلا أن موقع المكتب ومبناه لم ينظر إليه بإهتمام إلا متأخراً . فقد حاول رجال الإدارة إدخال نفس المبادئ الإدارية - التى ثبت نجاحها فى إختيار موقع المصنع وتصميم مبناه - على المكتب ، وذلك بعد تعديلها وتكييفها بما يتلاءم مع خدماته المتنوعة . وساعد على الإهتمام بموقع المكتب ومبناه ظهور حركة العلاقات الإنسانية فى الإدارة التى إهتمت بالإنسان فى حد ذاته وخاصة من حيث تهيئة البيئة المادية الصالحة لعمله ، والتى يقوم موقع المكتب ومبناه بالدور الرئيسى فى تكوينها وجعلها مناسبة لأداء الخدمات . كما كان لحركة تكنولوجيا المعلومات أثر كبير على تطوير موقع المكتب ومبناه نتيجة لدخول الآلية لاستيعاب الماكينات والآلات الحديثة لتجهيز البيانات ونقلها للإتصالات وغيرها من الخدمات فى المكتب بطريقة منتظمة .

اختيار موقع المكتب

أين يجب أن يختار موقع المكتب ؟ إن الإجابة على هذا السؤال تحتم علينا التعرف على دور المكتب والخدمات التي يقدمها . فالعمل المكتبي يوجد فى كل إدارة وفى كل قسم فى المنظمة ، ولذلك فهو يعتبر جزء حيوى وضرورى لكل الوظائف التى تتضمنها المنظمة ويعتبر نشاطاً متضمناً فى أداء هذه الوظائف . من هذا المنطلق ، يعتمد موقع المكتب مباشرة على المشكلة الأكبر وهى المتصلة بموقع المنظمة ككل .

اختيار الموقع :

إن تحديد المنطقة التى يقام عليها المبنى والقرار المتعلق بالموقع المناسب من المسئوليات المباشرة والهامة لإدارة المنظمة . فهذا القرار يجب أن يعتمد على عديد من المتغيرات المتصلة بالأسواق والمواد الخام والمواصلات والقوى العاملة والطاقة ومستوى المعيشة والبيئة المحلية ، وغير ذلك من المتغيرات التى تؤثر فى قرار اختيار الموقع والتى لا يمكن إهمالها حتى لا تؤدى إلى فشل المنظمة فى أداء رسالتها وخدماتها . وتقوم الإدارة باستخدام الأسلوب العلمى التحليلى فى تقويم هذه المتغيرات حتى يمكن التوصل إلى أولويات الأهمية بالنسبة بكل منها أو لعدد منها . فالقرار الحكيم يعتمد على تقويم كل مجموعة من المواقع المقررة وإعداد تكلفة تحليلية لكل موقع بديل ، ثم تقاس بعض العوامل الأخرى - غير التكلفة - مثل حركة المواصلات وإمكانية التوسع وغير ذلك من المتغيرات ، مع الاعتماد الكلى على توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة التى تساهم فى تقويم المتغير . فهناك سلسلة من القرارات الإدارية التى تعتمد بعضها على بعض والتى توصل فى النهاية للقرار المحدد لموقع المكتب . وتبدأ فى العادة بالقرار الذى يتعلق بالمنطقة أو الإقليم ثم يلى ذلك القرار الذى يتعلق بالمجتمع المحلى المعين وينتهى أخيراً بالقرار الذى يتعلق بالمكان المحدد الذى يجب أن تقام فيه المنظمة .

وفيما يلى أهم العوامل التى يجب أخذها فى الاعتبار عند اختيار موقع المكتب ^(١) .

Neuneer, John J.W. and Keeling, B. Lewis. op. cit. , p. 141-156; Littlefield, C.L and - ١ Rachel, Frank. op. cit., p. 344-345 .

- ١ - القرب من المنظمات أو المؤسسات التى ينتفع المكتب بخدماتها ويحتاج إليها ، فالمكتب يحتاج إلى خدمات وتسهيلات تقوم بها منظمات ومؤسسات خارجية كالبنوك ومكاتب البريد وشركات التأمين ومحطات السكك الحديدية أو الموانئ وغيرها والأفضلية للموقع الذى يكون قريباً من هذه الخدمات إختصاراً للوقت والجهد .
- ٢ - إمكانية التوسع فى المستقبل . فيجب مراعاة احتمالات التوسع المستقبلى كنتيجة لتوسع وزيادة الخدمات المكتبية وتطور أساليبها وأجهزتها .
- ٣ - القرب من مراكز تجمع عملاء المنظمة والمتعاملين معها أى السوق التى تقدم إليها الخدمة المطلوبة بالسرعة والكفاءة المناسبين .
- ٤ - القرب من وسائل المواصلات التى تعتبر ذات أهمية كبيرة فى توصيل خدمات المكتب وسهولة الوصول إليها وقربها من وسائل الترفيه والعمران .
- ٥ - سهولة الحصول على العمال الملائمين من ذوى القدرات والتخصصات المناسبة .
- ٦ - اعتدال تكلفة العوامل المؤثرة على اختيار الموقع .

وحتى يمكن المفاضلة بين المواقع واختيار أنسبها لطبيعة عمل المكتب يستخدم الأسلوب الرياضى وبحوث العمليات فى التوصل إلى ذلك . فتستخدم كثير من المنظمات جدول اختيار الموقع وتدرج به عوامل الاختيار التى يجب أن تؤخذ فى الاعتبار . ويبين أمام كل عامل وزنه أى الدرجة التى تتناسب مع أهميته ، ويختلف وزن عامل الاختيار الواحد من منطقة إلى أخرى حسب طبيعة ونوع العمل الذى تقوم به المنظمة والظروف التى تحيط بها . ويعتبر الوزن الذى يخصص لكل عامل من عوامل الاختيار النهاية العظمى ، ثم يلى ذلك عملية فحص مقدار توافر العامل فى كل موقع ويعطى له درجة طبقاً لمقدار توافره . وبعد إدراج كافة عوامل الاختيار وتحديد درجاتها العظمى طبقاً لأهميتها بالنسبة للمنظمة ، تحدد الدرجات التى يحصل عليها كل موقع بالنسبة لكل عامل من عوامل الاختيار حسب مقدار توافره فيه ، وتجمع بعدئذ الدرجات التى حصل عليها كل موقع ثم يختار الموقع الذى حصل على درجات أكبر لكى تشيد فيه المنظمة مبناها الجديد .

كما يستخدم كل من أسلوب المسار الحرج CPM أو أسلوب تقويم ومراجعة البرنامج PERT أى التحليل الشبكى فى تحديد الأحداث التى يشتمل عليها تحديد الموقع وربطها بعوامل توفر المواصلات وقرب العمالة والمادة الخام وما شابه ذلك .

اعتبارات الخدمات المكتبية عند اختيار الموقع :

يجب تأكيد الحاجة إلى تضمين وملائمة الأنشطة المكتبية فى الخطة التنظيمية العامة للمنظمة . أى الوضع السليم والأنسب للمكاتب فى الإدارات ، والأقسام التى يحتاج إليها واختيار موقعها بالقرب من المتفاعلين بخدماتها ، هذا على الرغم من أن التطورات الحديثة فى وسائل وطرق الإتصال تحد من هذا الإنحياز .

ويتعلق الحصول على الحيز المناسب للمبنى بمشكلة اختيار موقعه مباشرة ، فقد تحد احتياجات المبنى اختيار الموقع ، ومن جهة أخرى قد تحد اعتبارات الموقع الاختلافات المحتملة فى تصميم المبنى ، وعلى ذلك فمن الضرورى المواءمة بين الموقع الأنسب وتصميم المبنى الملائم .

وتعتمد احتياجات أنشطة المكتب على الأهداف الرئيسية للمنظمة وأنواع الأعمال التى تؤدىها ، وعلى ذلك فإن الخدمات المكتبية تؤدى بفعالية ودقة أكبر عن طريق التسهيلات المصممة لها خصيصاً فى المبنى .

تصميم مبنى المكتب

إن المقصود هنا هو كيفية وضع ورسم الخريطة التى تظهر مواقع الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة ، وترتيبها وتحديد أماكن العاملين والأثاث والآلات والأدوات المكتبية داخل كل قسم أو إدارة ، مع تهيئة الظروف المناسبة للعمل . وفى تصميم مبنى المكاتب فى المنظمة يجب توافر متطلبات فنية معينة تواجه الظروف الخاصة بكل منظمة ، ومعظمها يتطلب التفكير الجماعى فى التخطيط بين المهندس المعماري والفنيين ورجال الإدارة بالمنظمة . وبالطبع فللمهندس المعماري دور رئيسى وهام فى تخطيط وتصميم المبنى ، وفى الماضى كان يعتمد فى عمله على المعلومات التى تعطى له والمتعلقة بالمساحة وتكلفة المواصفات فحسب أما فى العصر الحديث فإن هناك اتجاه متزايد يؤكد على ضرورة تخطيط وتصميم المبنى بالاعتماد على الاتجاه الوظيفى للمنظمة ، أى تصميم المبنى للملاءمة الاعمال التى سوف يتضمنها . وكان نتيجة لذلك أن سمح لإدارة المنظمة بأداء دور أكبر فى تصميم المبنى . ويستشار مديرو الإدارات ورؤساء الأقسام وكثير من العاملين فى كثير من التفاصيل المرتبطة بالمبنى التى تؤثر على أعمالهم . وبالإضافة إلى المهندس المعماري وإدارة المنظمة فإن هناك اتجاه متزايد فى الاستعانة بالاختصاصيين الخارجيين فيما يتعلق بالديكور الداخلى واختيار الألوان وتصميم الأثاث وغير ذلك من أمور يحسن فيها اللجوء للمتخصصين .

وهناك عدة اعتبارات يجب مراعاتها عند تصميم المبنى وهى :

- * المكان الذى تشغله كل وحدة من وحدات العمل المكتبى وعلاقة موقع هذا المكان بالنسبة للوحدات الأخرى .
- * الترتيب الداخلى لكل وحدة من حيث المكان المخصص لإنجاز كل وظيفة وعلاقتها بالوظائف الأخرى وأماكن قطع الأثاث والآلات والأدوات المخصصة لهذه الوظيفة .
- * تحسين بيئة العمل المكتبى من حيث العوامل الشكلية كسعة الحجرات ولون الجدران والإضاءة وغير ذلك .
- * الحدود المفروضة على التصميم من حيث شكل المبنى ، ونسبة مساحته لمساحة الأرض الكلية ، وارتفاع المبنى والحدود التى يجب مراعاتها فى ذلك ، والقوانين التى تحكم البناء والتشييد ، ومداخل المبنى ... الخ .

إن التعرف على العوامل والاعتبارات السابقة المتعلقة بدراسة نظام العمل فى المنظمة ، وحجم الوظائف التى يتضمنها العمل فى كل قسم ، وعدد العاملين المناط بهم أداء هذه الوظائف وما يحتاجون إليه من أثاث وآلات وأدوات ، يمكن تصميم حجرات المكاتب بطريقة تساعد على سرعة تسلسل إجراءات العمل حتى تكون أكثر فعالية وكفاءة واقتصاداً فى النفقات وهكذا . ومن هذا المنطلق توضع خطة تصميم المكتب مع مراعاة المبادئ الأساسية فى هذا التصميم الداخلى له . وهذه المبادئ هى ^(٢) .

تسلسل إجراءات العمل فى اتجاه واحد :

يجب تصنيف احتياجات المساحة على أساس نوع الوظائف ووضع المعايير لكل نوع منها ، ثم دراسة تدفق إجراءات العمل ، حتى يمكن ترتيب أماكن العاملين داخل كل مكتب كما ترتب الوظائف المختلفة وتنسق فيما بينها . لكى يمكن أن تنساب إجراءات العمل من موظف لآخر ومن قسم لقسم آخر فى خط وظيفى واحد مستقيم . فالمبنى يشبه أى آلة من آلات الإنتاج ، فكلما كان المبنى مصمم على الأساس الوظيفى للمنظمة كلما ساعد ذلك على زيادة الإنتاج . ويوجد حالياً اتجاه متزايد فى تصميم المباني على أساس الوظائف التى تنجز داخله ، أى تخطيط المبنى لملاءمة الأعمال والأنشطة التى تقوم بها المنظمة . فالمهندس المعماري يحاط علماً بما يتعلق بطبيعة وحجم الوحدات التنظيمية التى سيضمها المبنى ، كما يحاط علماً بالإجراءات واحتياجات سريان إجراءات العمل وتوقعات النمو المستقبلية . ومن هذه المعلومات يمكن للمهندس المعماري المتعاون مع إدارة المنظمة أن يصمم مبناه فى ضوء المساحة المحتاج إليها وحمولة الأدوار وتركيبات الضوء وتكييف الهواء والتحكم فى الضوضاء ونظم الإتصال الآلية والتركيبات الخاصة الأخرى .

وإن مراعاة الجانب الوظيفى من تصميم المبنى سوف يساعد فى :

- ١ - تلافى وجود عوائق تحد وتعرقل من سير الأوراق وتعطل العمل بالتالى .
- ٢ - تقليل الحاجة إلى وسائل الإتصال المختلفة ، كإستغناء عن عدد كبير من السعاة مثلاً .

- ٣ - تسهيل استخدام الوسائل الآلية الحديثة فى نقل الأوراق والاتصال .
- ٤ - تلافى مشكلة فقد الأوراق ، أو وضعها فى غير أماكنها .
- ٥ - تلافى تكرار نفس المهام وبالتالي أوراق العمل التى تؤدى نفس الغرض الوظيفى .
- ٦ - الإقلال من ترك العاملين لمكاتبهم .

سهولة الإشراف والرقابة على العاملين :

يتأثر الإشراف والرقابة بعدة عوامل منها وضع المشرف أو الرئيس المباشر بالنسبة للعاملين ، وتجمعهم أو تفرقهم فى أماكن متباعدة من المبنى . وسهولة الإتصال بالإدارات والأقسام المترابطة . فيجب أن يستطيع المشرفون ملاحظة ورقابة مجموعة العاملين الذين يشرفون عليهم دائماً . ومن هنا يجب ترتيب المكاتب بحيث تكون جميعاً فى إتجاه واحد .

مرونة التصميم وإمكانية تعديله بسرعة :

يجب أن يُتَوَقَّع فى تصميم المبنى التغييرات الممكنة فى المساحة ونسبة ذلك للأغراض المختلفة . لذلك يجب أن يكون التصميم متما بعنصر المرونة الكافية حتى يمكن مواجهة التوسع فى العمل مستقبلاً ويسهل تعديله أو تغييره إذا ما دعت الحاجة عند زيادة أو تقليل عدد العاملين أو عند تطوير إجراءات العمل . ولذلك يجب منذ البداية مراعاة إمكانية التوسع فى المبنى سواء كان ذلك رأسياً أو أفقياً عن طريق وضع الخطط لإضافة أدوار فى المستقبل أو الحصول على مساحات إضافية عند الحاجة إلى ذلك . كما أن استخدام الحواجز أو الفواصل الزجاجية أو الخشبية التى يمكن التحكم فيها ونقلها من مكان لآخر يسهل عملية التنظيم والإشراف . فيمكن للمشرف إعادة تنظيم إدارته أو مكتبه كلما دعت حاجة العمل أو كلما أريد تطبيق نظم جديدة .

الاستغلال الكامل للمساحة :

يجب الاقتصاد فى المساحة المقررة لكل مكتب لأن الزيادة فى المساحة تزيد من تكاليف الإيجار والنظافة والصيانة . ولكن يجب ألا يؤدى ذلك إلى الإخلال بالعمل ، إذ ينبغي أن يخصص مكان مناسب لكل من الموظفين والأثاث والآلات والأدوات المكتبية . ويحتتم هذا الإتجاه اعتبارات التكلفة وتدفق العمل .

تنسيق وتوازن قدرات التجهيزات مع قدرات العاملين :

يتصل ذلك بربط جهود وعلاقات الأفراد بالشكل الذى يساعد على تحقيق أهداف المنظمة ، وبذلك يجب أن يكون العاملون قرييون بقدر الإمكان من أدوات ومعدات العمل المكتبى التى يحتاجون إليها فى عملهم ، وسوف يؤدى هذا إلى تجنب ابتعاد العاملين عن مكاتبهم مما يمكن الاقتصاد فى الوقت والجهد .

المساهمة فى راحة ورضاء العاملين :

إن المبنى الذى يوفر الظروف المريحة للعاملين له أثر كبير فى رفع روحهم المعنوية وحالتهم الصحية . ولهذا العامل آثار بعيدة المدى على زيادة إنتاجيتهم والحد من تسربهم والتقليل من الغياب والمساعدة على جذب العاملين الجدد . فالمبنى الذى يشع بهجة فيما يتعلق بالمظهر والنظافة والمعد لأداء العمل بدقة أكبر وبأقل تعب والميسر به الإضاءة الجيدة والتهوية المناسبة والمتحكم فى ضوضائه يوفر العوامل الهامة التى تقى الصحة وتريح العاملين .

الإنطباع الجذاب على الزوار والجمهور :

إن تصميم المبنى ونظافته وصيانه تؤثر على فعالية برنامج العلاقات العامة للمنظمة . فالمبنى الحديث الجذاب يضيف مكانة محلية عظيمة للمنظمة ، ويساهم فى الانطباع العام المفيد والجذاب على عملاء المنظمة والمتعاملين معها .

الاعتبارات الفنية فى تصميم المبنى

مهما كانت الترتيبات المعدة للحصول على المساحة المحتاج إليها ، توجد عدة متطلبات فنية يجب مجابتهها فى ضوء الظروف المحيطة بالمنظمة ، والتي تتطلب معظمها مساعدة المهندس المعماري وخدمات الإخصائيين الفنيين الآخرين .

وفيما يلى الإعتبارات الواجب مراعاتها ^(٣) :

- * توزيع المساحة على أساس منظم قبل تشييد المبنى ذاته ، وخير طريقة لأداء ذلك تتمثل فى تصنيف احتياجات المساحة على أساس نوع الوظائف وتحديد المعايير لكل نوع منها .
- * تحديد الأنماط العامة لسريان العمل وسوف يساعد فى هذا التحديد وجود الخرائط التنظيمية وخرائط سريان العمل .
- * تحديد مواصفات أساس المبنى مسترشدين بعدد الطوابق المراد إقامتها وطبيعة تربة الموقع مع الأخذ فى الاعتبار إمكانية إضافة طوابق جديدة فى المستقبل لمقابلة احتياجات التوسع .
- * تحديد مواصفات هيكل المبنى الذى يكون فى الغالب من الصلب أو الخرسانة المسلحة . إذ أن هيكل المبنى هو الذى يحمل ثقل المبنى كله ، كما يجب أن تكون الحوائط رقيقة حتى يمكن إجراء التعديلات اللازمة لها عندما تستدعى الحاجة إلى ذلك ، وقد تكون الحوائط من الحجر أو الزجاج أو الألمنيوم أو الأخشاب .
- * تحديد حمولة الأرضية التى يجب أن تتراوح فى العادة بين ٧٥ إلى ١٠٠ رطل على القدم المربع من مساحة الأرضية ، وعلى أى حال يجب تلبية الاحتياجات الخاصة لتحمل الأرضية وخاصة عند استخدام الآلات الحاسبة أو الآلات المكتبية الثقيلة الحجم ، كما يجب تجنب استخدام مواد البناء التى تحدث صدى الصوت وتنقله .

Neuner . John J. W. and Keeling . B. Lewis op. cit. p. 167-187; Littlefield, C. L. and - ٣ Rachel, Frank . op. cit. p. 386-387 .

- * تخطيط مداخل المبنى وتلبية احتياجات العمل من حيث الاستخدام
 - * تصميم الجانب المظلم من المبنى للخدمات المكتملة له مثل المصاعد ودورات المياه والسلالم وغير ذلك ، على أن تترك المساحة التي يتخللها الضوء الطبيعي لمواقع العمل الأساسية .
 - * إعداد خطط شاملة للإضاءة والتهوية والتحكم في الضوضاء ، فعندما يزيد الاعتماد على الإضاءة الصناعية فإن هذا يعنى انخفاض الأسقف والتقليل من مساحات النوافذ ، بل إنه أصبح من المألوف إقامة مباني بلا نوافذ أو إقامة مباني معتمدة على الحوائط الزجاجية لكي تسمح بإدخال مزيد من الضوء الطبيعي بالإضافة إلى النوافذ .
 - * تسهيل الصيانة باختيار الخامات والتصميمات المناسبة للنوافذ وكذلك الحوائط والأسقف وسطوح الأرضيات وتشغيل أجهزة الإضاءة والتكييف والنقل .
 - * تصميم المبنى بطريقة تسمح بتقسيم المساحة بين جدرانه الداخلية إلى أجزاء يمكن استخدامها كمكاتب وحجرات بينها .
- وتتطلب هذه الاعتبارات الفنية عدة شروط أساسية منها ^(٤) .
- ١ - توفير الإضاءة المناسبة من حيث الإعداد الخاص للأسقف بما يلائم المعدات الكهربائية مثل الأنواع الخاصة من الإضاءة (الفلورسنت) ، وما تحتاجه مرونة المبنى عند تغيير عدد وحجم الحجرات من إعداد مسبق لأوضاع ومواقع لمبات الإضاءة وأماكن المفاتيح التي تتحكم فيها .
 - ٢ - توفير الحجرات الملائمة للأعمال المتنوعة في المنظمة ، كأن يكون هناك حجرات خاصة وحجرات عامة ، وصلات للجان والمؤتمرات ، وأخرى للمحاضرات والعروض وكذلك المخازن والورش والبوفيهات والمكتبة ، وحجرات للآلات الكاتبة أو الحاسبة وهكذا .
 - ٣ - الاستفادة من المساحة القريبة من المصاعد والمداخل للاستقبال والعرض .
 - ٤ - التخلص من الحجرات الخاصة للعاملين في السكرتارية الذين يمكن تجميعهم في مكان واحد .

- ٥ - التخلص من المحفوظات غير النشطة بإرسالها إلى مخازن حفظ مركزية تأخذ فى الاعتبار المساحة والخدمة .
- ٦ - التعرف على الاحتياجات الخاصة لأقسام وإدارات المنظمة فيما يتعلق الإعداد الخاص لحجراتها كالحاسبات الالكترونية والتصوير والطباعة وهكذا .
- ٧ - تحديد نوع الأرضية وتغطيتها واختلاف ذلك بحسب طبيعة وحجم الحركة فى المبنى .
- ٨ - التعرف على طول مدة الخدمة التى تعطىها بعض مواد العمارة وزيادة تحمل بعض المواد عن البعض الآخر .

تحديد أنواع حجرات المكاتب

تقسم حجرات المكاتب إلى نوعين سواء إن كانت الحجرات مغلقة أو خاصة لأحد العاملين فقط ، أو مكاتب مفتوحة تشتمل على أكثر من عامل . فالمكتب أو الحجرة المغلقة تخصص لأحد العاملين لكي يعمل بها بمفرده بعيداً عن زملائه أو مرؤوسيه . والإتجاه الحديث يدعو إلى الإقلال من المكاتب الخاصة المغلقة بقدر الإمكان وتعد هذه المكاتب الخاصة لرجال الإدارة العليا فحسب ، أو عندما تستدعى السرية ذلك . ويساعد هذا الإتجاه فى التقليل من الإسراف فى استخدام مساحة الأرضية وريادة فعالية إشراف الرؤساء على مرؤوسيه .

أما المكتب المفتوح فهو مكتب بلا جدران عالية تفصل بين أقسامه من الداخل لتكون الحجرات منفصلة عن بعضها بواسطة الفواصل أو الحواجز الخشبية أو الزجاجية التى تفصل بينها فصلاً تاماً بحيث تصل هذه الفواصل إلى السقف ، أو أن تكون هذه الفواصل إلى منتصف الحائط . وهناك إتجاه يدعو إلى إتباع هذا النظام المكتبى المفتوح لما يحققه من مزايا عديدة منها :

- ١ - تيسير إشراف الرؤساء على مرؤوسيه بدلاً من مرورهم عليهم فى حجرات منفصلة .
- ٢ - سهولة الإتصال والحركة بين العاملين مع الإقلال من الوقت الذى يضيع فى الإتصال بين الأفراد وبين العاملين فى الأقسام .
- ٣ - إمكانية تعديل التصميم وتغييره لأنه يمكن زيادة المساحة المخصصة لأقسام المكتب المتعددة أو تخفيضها عندما تستدعى حاجة العمل إلى ذلك دون حاجة إلى هدم جدران حجرية .
- ٤ - تحسين الإضاءة والتهوية وذلك فى حالة عدم وجود الفواصل الكاملة للسقف . إذ يمكن التحكم فى الضوء الطبيعى ووضع وسائل الإضاءة الصناعية بالطريقة التى توفر الإضاءة الكافية للمكتب . كما أنه بالنسبة للتهوية ، فإن وجود الحواجز الغير مرتفعة يساعد على تهوية المكاتب تهوية كاملة .

أما الحجم الخاص بمساحات المكاتب المغلقة أو المفتوحة فيتراوح بما يلي ^(٥) :

* المكاتب الخاصة تختلف فى الحجم من ٢٠٠ إلى ٦٠٠ قدم مربع معتمداً على أهمية ومطالب المدير . فالمدير فى الإدارة العليا يصل حجم مكتبه الخاص بـ ٦٠٠ قدم مربع . أما مكاتب رؤساء الأقسام فيصل حجم مكاتبهم إلى ٢٠٠ قدم مربع ، أما المشرفون أو الموظفون ذو الخلوات الخاصة فيتراوح حجم مكاتبهم بين ٧٥ قدم مربع إلى ١٠٠ قدم مربع .

* أما المكاتب العامة فيجب أن تحتوى على مساحات من ٨٠ إلى ١٠٠ قدم مربع للعمل الواحد فى الإدارة الصغيرة التى لا يوجد بها مديرون منفذون . أما المساحة المخصصة للعمل المكتبى فيمكن أن تتراوح بين ٤٠ و ٨٠ قدم مربع .

* وسوف تتطلب الممرات مساحة تتراوح بين ١٠ ، ١٥ ٪ من المساحة الكلية المخصصة للمكاتب العامة والخاصة على السواء .

* وتتطلب حجرات الاجتماعات التى تتسع لحوالى ٣٠ شخصاً مساحة قدرها ٢٥ قدم مربع لكل شخص ، أما الحجرات لأكثر من ثلاثين شخصاً فتتطلب مساحة قدرها ٨ أقدام مربعة للشخص الواحد .

* كما يجب اعتبار الصالات المخصصة للمكتبة والحاسبات الآلية والأدوات المكتبية بنفس الطريقة التى إتبعنا .

العوامل الطبيعية التى تؤثر على العمل المكتبى

هناك شروط طبيعية يجب توفرها فى بيئة العمل المكتبى المادية إذ أن لها آثاراً ظاهرة على المناخ المعنوى للعمل والعاملين . وهذه العوامل تتمثل فيما يلى :

أولاً: الضوء والإضاءة :

الضوء هو النور الطبيعى المستمد من الشمس والإضاءة هى الإنارة الصناعية ^(٦) . وفى عصر القوى الكهربائية أصبح الفرق بين الضوء والإضاءة بسيطاً جداً ، ومما لا شك فيه أن الضوء الطبيعى أمر مرغوب فيه فى كل الظروف ولكن يصعب إلى حد كبير توفره دائماً فى معظم المكاتب ، وفى حالات المكاتب الداخلية البعيدة عن الضوء الطبيعى وفى حالات العمل ليلاً وكذلك فى حالات الجو المعتم تظهر أهمية الإضاءة الصناعية . وتحسب كمية الضوء أو الإضاءة بالشمعة والقدم وهذا يعنى كمية الضوء الذى يقع على جسم ما من على بعد قدم من شمعة عادية . وأصبحت سهولة الرؤية لا ترجع فقط إلى قوة الإضاءة بل تعتمد أيضاً على عديد من العوامل التى أهمها :

- * القوة الملائمة من الإضاءة واتجاهاتها .
- * وجود الخلقية التى لا تحدث بريقاً ولا إنعكاسات ضوئية واضحة .
- * عدم التباين بين الأضواء والألوان والتوزيع السليم لقوة الإضاءة مع الألوان .

والإنارة العلمية السليمة الجيدة تساعد العاملين على أداء أعمالهم بكفاية أعلى إذ أنها تقلل من إجهاد العين وتزيل التعب بجانب أنها تضيف عنصراً حيوياً ومظهراً جذاباً للمكتب . وأصبح فى الإمكان حالياً الاستغناء عن الضوء الطبيعى لأن التقدم العلمى فى وسائل الإنارة الكهربائية جعل منها بديلاً يمكن الاعتماد عليه فى المكاتب . ولذلك يجب تحديد موقع الأسلاك الكهربائية وتركيبات الإضاءة عند تصميم وتخطيط المبنى من البداية ، كما يجب أن يختار ديكور الحجرات بحيث يتمشى ويندمج مع الضوء أو الإضاءة الصناعية .

Neuner, John J. W. and Keeling, B. Lewis op. cit., p. 225 .

والإضاءة الجيدة يتيح عنها عدة عوامل مساعدة على العمل منها ^(٧) :

١ - **زيادة الإنتاجية** : فالتغيير من أوضاع الإضاءة السيئة إلى الأوضاع الجيدة من المؤكد أن يؤدي إلى بعض الزيادة في معدل إنتاج العمل .

٢ - **زيادة جودة العمل** : إن دقة وضبط الأعمال يمكن تحسينها إلى حد كبير عن طريق زيادة الإضاءة طبقاً للمعايير المقبولة .

٣ - **تقليل جهد العين والتعب العقلي** : إذ أن أداء الأعمال المكتبية لوقت طويل تحت إضاءة سيئة يؤدي إلى تعب العين وإرهاقها وهذا بالتالي يسبب أمراض العين مما يؤثر على سرعة إنجاز العمل وكمية الإنتاج .

٤ - **تحسين معنويات العاملين** : إن إرتفاع معنويات العاملين سوف ينتج من شعورهم بأن الإدارة مهتمة بمصالحهم . وعندما تكون أوضاع ومناخ العمل مريحة ، فالإضاءة الجيدة والاستخدام الواعي للألوان الذي يصاحب الإضاءة الجيدة سوف يعمل الكثير نحو خلق هذا المناخ .

٥ - **زيادة مكانة أو صورة المنظمة المعنوية لدى البيئة** : إذ أن التركيبات الكهربائية الملائمة والفعالة لها تأثير مرض على الزوار والجمهور .

ثانياً: الألوان ^(٨) :

من المألوف أن الإنسان يتأثر كثيراً بالألوان بسبب وجود خاصية تحريك الانفعالات النفسية في اللون . وبالإضافة إلى ذلك فإن استخدام اللون يتيح كثيراً من الإمكانيات لجعل العمل المكتبي باعثاً على السرور وجذاباً ، ومن الثابت أن استخدام الألوان بطريقة فعالة له تأثير مباشر على الكفاءة الإنتاجية للعامل .

ومن المعتقد أن الألوان الآتية يمكن أن يكون لها تأثيرات تتصل بالحرارة كما يلي :

الأحمر - الحرارة ، الفعل ، الإثارة .

البرتقالي - الدفء .

٧ - Littefield . C. L. and Rachel, Frank, op. cit. p. 367-368 .

٨ - ibid . p. 373-374 .

الأصفر - الدفء .

البنى - الدفء .

الاررق - البرودة .

الأخضر - البرودة .

البنفسجى - متعادل التأثير .

إن خبراء الألوان ينصحون باستخدام الألوان التى تبعث على الدفء فى البلاد الواقعة فى الشمال حيث يكون الجو بارداً ، كما أنهم ينصحون باستخدام الألوان التى تبعث على البرودة فى البلاد الواقعة فى الجنوب حيث يكون الجو حاراً .

وكما أن اللون له تأثير حرارى فله أيضاً تأثيرات نفسية كالآتى :

الأبيض - رمز للمهادنة والسلام .

الأحمر - مثير ومحفز للعمل ويوحى بالراحة .

الأصفر - يزيد من النشاط الزهنى .

الاررق - يرمز للتسامح والإخاء .

الأخضر - يبعث فى النفس الشعور بالراحة والهدوء .

البنفسجى - يرمز للكراهية والنفور .

الأسود - له تأثير مقبض .

ويقوم اللون بدور هام وخاصة عند عكس الاضواء عليه سواء على الجدران أو على الأسقف أو الأرضيات أو الأثاث المستخدم . كما أن مصادر الإضاءة مثل اللمبات الفلورسنت أو العادية يمكن أن تكون ذات ألوان مختلفة ، واستخدام اللون والإضاءة مسوياً يتيح فرصاً لخلق ظروف عمل مناسبة تريخ العين وتحديث التأثير المطلوب . كما أن الخبراء فى الألوان يستطيعون تحديد الألوان الصالحة سواء للمحوائط أو الأسقف وكذلك الألوان المناسبة لعمل الرجال والآخرى التى تصلح لعمل النساء . ، غير أنه يجب ألا ينقلب الحال إلى معرض

للجمال والأناقة مما يفوت الغرض من خلق جو العمل المريح الحافز على النشاط والإنتاجية .
وعلى ذلك فإن استخدام الألوان يؤثر على الأوضاع الآتية فى المكتب ^(٩) :

- ١ - المكانة .
- ٢ - الصحة .
- ٣ - الروح المعنوية .
- ٤ - الكفاية والقدرة .

ثالثاً الضوضاء ^(١٠) :

من المعروف أن للضوضاء أثراً فى زيادة الجهد غير الضرورى الذى يبذله العاملون لتخليص انتباههم من آثارها وتركيزه على ما يقومون به من أعمال ، بالإضافة إلى ذلك فإن الأثر المباشر للضوضاء يؤدى إلى استنزاف الطاقة العصبية للعاملين وزيادة التوتر العصبى الناتج عن زيادة الجهد المبذول فى العمل أو وجود ملابس متعبة وشاقة . وعند زيادة الضوضاء يرتفع معدل الأخطاء ويزيد تغيب العاملين وتهبط معنوياتهم . وتتخذ الإنتماءات الحديثة للتغلب على هذه الأوضاع من خلال مداخل ثلاثة هى :

- ١ - **التخلص من الضوضاء من مصدرها** : عن طريق استخدام آلات لا صوت لها وقواعد تمتص الصوت مع صيانتها على الدوام .
- ٢ - **استخدام غرف مانعة للصوت من الداخل** : بتغطية الحوائط والسقوف والأرضيات بمواد عازلة للصوت حيث تمتصه ولا تعكسه ، وقد يكون ذلك عن طريق استخدام سجاجيد وأقمشة ماصة للصوت .
- ٣ - **عزل التجهيزات المسببة للضوضاء** : كالألات الكاتبة والحاسبات الآلية وآلات الطباعة والاستنساخ ، فهذه الآلات وغيرها يمكن عزلها وإحاطتها بسياج من المواد الماصة للصوت .

Neuner, John . W. and Keeling, B. Lewis, op. cit. p. 221 .

- ٩

Littefield . C. L. and Rachel, Frank, op. cit. p. 375-376 .

- ١٠

كما أنه بواسطة التنظيم الداخلى السليم للمكاتب وترتيبها يمكن أن نقلل إلى حد كبير من تنقلات العاملين بين المكاتب ، وهذا يمنع أو يقلل الضوضاء إلى حد كبير . ويعتبر التحكم فى الضوضاء فى الإدارة المكتبية ربحاً للعمل ، فقد ثبت أنه يؤدي إلى زيادة الكفاية الإنتاجية للعاملين بنسب متفاوتة .

على أن السكون التام قد يكون هو نفسه مدعاة إلى عدم استقرار وراحة العاملين ولذلك تعالج بعض المنظمات هذه الحالة باستخدام موسيقى خفيفة هادئة لجذب الإنتباه فى العمل وإراحة أعصاب العاملين .

رابعاً: التهوية :

لا شك أن تعرض العاملين فى المكتب إلى درجة حرارة غير ملائمة يؤثر على صحتهم وكفاءتهم ، ولما كانت المكاتب المكيفة الهواء ما زالت قليلة فى بيئتنا المصرية إذ أن الكثيرين يرون أنه ليس من الأنسب إقتصادياً إدخال أجهزة التكييف على نطاق واسع ، فإنه يمكن الاستعانة بوسائل أخرى كثيرة للتحكم فى درجة حرارة المكتب .

وتختلف درجة الحرارة المطلوبة من مكتب إلى آخر وفقاً لمدى احتمال العاملين ونوع ملابسهم وحالتهم الصحية ووسائل التهوية أو النوافذ الموجودة فى المكتب .

على أنه يجب تجنب التيارات الهوائية داخل المكتب ، كما يمكن الاستعانة بالمرائح والدفايات والتحكم فيها . ولا يخفى على الكثيرين من أن كثرة عدد العاملين فى الحجره له أثر سئ على الصحة ، وهو ما يمكن علاجه بالمرائح الكهربائية التى تساعد على تهوية حجرات المكاتب وتجديد الهواء أولاً بأول . إذ أن عدم تنظيم التهوية والتدفئة فى حجرات المكاتب يعد من العوامل التى تساعد على إصابة العاملين بأمراض مختلفة وتخلّفهم عن العمل . ومن هذا المنطلق أصبح التحكم فى التهوية والتدفئة فى المكتب من العوامل المهمة المؤثرة فى رفع الكفاية الإنتاجية للعاملين .

وأصبحت التهوية تساعد فى التحكم فى العوامل التالية^(١) :

١ - تحريك الهواء وتغييره باستمرار حتى يصبح متجدد على الدوام .

- ٢ - تنقية الهواء لتخليص جو المكتب من ذرات الغبار والدخان والأتربة .
 - ٣ - إقلال نسبة الرطوبة والاحتفاظ بعلاقات سليمة بين معدل الرطوبة فى الهواء وبين درجة الحرارة .
 - ٤ - تخفيف درجة الحرارة والاحتفاظ بمستويات مريحة للحرارة .
- وتؤثر الظروف المناخية للمنظمة من حيث الموقع الجغرافى وسمات المبنى والمساحات المراد تهويتها فى النظام الخاص بالتهوية المراد استخدامه ، وأصبح كثير من المباني الحديثة تستخدم نظم مركزية للتهوية والتكييف وتنقية الجو .

الأثاث المكتبية

تتكون أثاثات المكتب من المكاتب والمقاعد والمناضد ودواليب وشانونات وغيرها من قطع الأثاث التى تخصص لكل عامل فى المكتب .

فيجب أن يخصص لكل عامل من العاملين مكتب ومقعد لاستعماله الخاص ، هذا بجانب الأثاث المساعد لحجرة المكتب ويكون استعماله مشتركاً إلى حد ما بين جميع العاملين فى حجرة المكتب .

وعند اختيار قطع الأثاث يجب العناية التامة بتطبيق مبادئ الحركة والاستخدام الصحيح للفراغ الذى يحتاجه العامل فى المكتب . ولا يمكن تحديد هذا إلا بالدراسة السوفية للوظيفة والمحيط الذى تودى فيه . ومن هذا المنطلق يجب إعطاء الاعتبار الكافى لخصائص كل عامل فطربل القامة وقصيرها من العاملين غير العاديين يحتاجون إلى إعادة ترتيب الأدوات والمهمات التى يستعملونها فى المكتب ، كما أن أولئك الذين يستخدمون يدهم اليسرى فى الكتابة يحتاجون إلى قلب أوضاع الأدوات والمهمات المكتبية .

وتساعد الإجابة على الأسئلة التالية إلى حد كبير فى اختيار الأثاث المكتبى :

✱ هل المساحة المخصصة للعمل كافية ؟

ويعنى هذا مساحة العمل المخصصة للعامل وللمكتب الذى يستعمله هذا بالإضافة إلى الأدوات والمهمات والآلات المكتبية التى تستدعى طبيعة عملها استعمالاً خاصاً .

✱ هل يؤدى العامل وظيفته دون أداء حركات غير عادية ؟

ويعنى آخر هل الأدوات والأوراق والنماذج التى يستعملها مرتبة على المكتب بطريقة لا تجعل العامل يؤدى حركات غير ضرورية تعمل على إجهاده بدون داع ؟

✱ هل يمكن للرئيس المباشر الإشراف على العاملين أو على مرؤوسيه بسهولة ؟

وهذا السؤال يعنى ضرورة ترتيب وتخطيط حجرة المكتب بحيث يخصص مكان للعمل المنتهى وآخر للعمل غير المنتهى ، كما يعنى بضرورة ملاحظة المرؤوسين أثناء عملهم ورقابتهم بطريقة فعالة .

* هل هناك نظام للمحافظة على الآلات والأدوات بعناية فائقة وبدرجة كافية ؟

إذ أن المحافظة على آلات وأدوات العمل المكتبى وعدم تعرضها للعوامل التى تساعد على تلفها تعتبر عملية أساسية يجب مراعاتها ووضع النظم الكفيلة بتنفيذها .

* هل هناك أماكن محددة للحفاظ على متعلقات العامل الشخصية ؟

حيث أن توفير مكان محدد قد يكون فى مكتبه أو فى أحد الدواليب لكى يحفظ فيه العامل متعلقاته الشخصية يساعد على اطمئنانه أثناء أداء مهام وظيفته .

ويتبع الأسلوب العملى فى تخطيط المكاتب والإسترشاد بدراسات اقتصاديات العمل من خلال المؤشرات الآتية ^(١٢) :

١ - يراعى فى تخطيط مساحات المكاتب ومطالبها العامة احتياجات العاملين ، وإتجاه سير العمل والنشاط ، وتداول الأوراق وتنقلها وتحقيق السهولة والتسلسل وبساطة انسياب العمل .

٢ - يراعى فى تحديد المسافات والممرات الرئيسية والفرعية بين المكاتب وبعضها أو بينها وبين مطالبها العامة والمساحات اللازمة لها على أساس أكبر حد متتظر للعمل ، وعلى أساس التوسع والزيادة المتوقعة فى المستقبل وفى حدود الإمكانيات المتاحة .

٣ - توضع مكاتب الرؤساء المباشرين فى أماكن تمكنهم من مراقبة العمل والإشراف عليه ، ويراعى أن يكون العاملون قريبون من هؤلاء الرؤساء بقدر الإمكان تيسيراً للإتصال والرقابة .

وإن مراعاة المؤشرات السابقة سوف يساعد على تحقيق الآتى ^(١٣) :

أ - خفض زمن الأداء .

ب - توفير الوقت والجهد نتيجة خفض مسافات الانتقال للأداء .

ج - رفع الكفاية الإنتاجية مع الاحتفاظ بمستوى جودة العمل .

١٢ - وزارة الخزانة . منشور عام رقم ٧ لسنة ١٩٧١ . (القاهرة : ٢٨ أبريل ١٩٧١) ص ٨ - ٩ .

١٣ - نفس المرجع السابق . ص ٨ .

بالإضافة إلى ذلك فإن العوامل الواجب مراعاتها وتوفرها فى الأثاث المكتبى حتى تؤدى أهدافها بطريقة سليمة هى :

*** ملائمة الأثاث للعمل :**

أى مراعاة الغرض الأساسى من المكتب أو الأثاث ذاته ، فمساحة السطح يجب ان تكون كافية لعمل عليها العامل بجانب استعمالها لوضع ما قد يحتاج إليه من أدوات وأوراق وآلات ترتبط بعمله .

*** مراعاة وحدة التصميم :**

أى تصميم الأثاث كله على نمط واحد بقدر الإمكان ، مما يساعد على حسن مظهره وإزالة التفرقة بين العاملين .

*** مقاومة الصناعة وجودتها :**

حتى يمكن أن يتحمل الأثاث عمليات النقل التى تتم بصفة شبه مستمرة .

*** المحافظة على أوراق وأدوات العمل :**

وخاصة بالنسبة للأعمال التى تستدعى حفظ المستندات أو سرية الإطلاع عليها وحمايتها ، من خلال خزائن حديدية مثلاً .

*** سهولة التنظيف :**

أى تصميم أثاث المكتب بطريقة مبسطة ليس فيها تعقيد أو زخرفة حتى يمكن تنظيفها والعناية بها . وليس المقصود تنظيف قطع الأثاث ذاتها فحسب فالمكاتب الحديثة مثلاً تصمم على أساس أن تكون بأرجل ترتفع عن الأرض قليلاً حتى يمكن التنظيف تحتها .

بجانب المؤشرات والعوامل الواجب مراعاتها فى اختيار الأثاث هناك أيضاً عدة اعتبارات رئيسية هى ^(١٤) :

١٤ - نصيف إسماعيل ، محمد عبد النعم خطاب « السكن الإدارى ، مفاهيمه ، معالنه ، مشكلاته » فى : الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة - برامج القادة الإداريين ، المؤتمر التاسع عشر - المباني الإدارية وأثرها على كفاءة الأداء - (القاهرة : ١٩٧١) ص ٤٣ - ٤٤ (استنسل)

١ - الاعتبارات الوظيفية :

وتتضمن جميع المظاهر التى تؤثر مباشرة على أداء العمل (كما سبق توضيحه فى ملاءمة الأثاث للعمل) .

٢ - اعتبارات المكانة :

تتضمن اختيار مكاتب المستويات الإدارية المختلفة - فمثلاً مكانة الرئيس وأهمية القرارات التى يتخذها والانطباع المعين على الزائرين قد يبرر اختيار نوع معين من المكاتب ، غير أن هناك اتجاه معارض يتزايد أخيراً فى الإقلال من المكاتب الخاصة وجلسوس الرؤساء مع المرؤوسين على أن يكون جلوسهم بزاوية خارج صف العاملين وعلى مكاتب أكبر قليلاً .

٣ - اعتبارات التكلفة :

هناك اتجاه خاطئ فى اختيار المكاتب الأقل تكلفة إلا أن الأثاث الأعلى ثمناً هو الأكثر جودة والأكثر ملاءمة للعمل يعتبر فى النهاية أقل تكلفة لبقاء المكاتب فترة وللمساهمة فى إراحة الموظف ورفع إنتاجيته .

٤ - اعتبارات التنميط :

ولهذا الاتجاه ميزات عديدة منها وحدة الشكل والتنظيم المكتبى . والاقتصاد فى المساحة ، وسهولة الصيانة ، والتخفيض فى الشمن ورخص التكلفة عند طلب كميات كبيرة متماثلة .

ومن إحصائية نشرت عام ١٩٧١^(١٥) ظهر أن هناك ٢١ نموذجاً مختلفاً من المكاتب الخشبية بعضها رث مهدم والبعض الآخر فاخر إلى حد الترف ، ولكنها فى العادة تتفق فى أنها كبيرة الحجم أكثر مما تحتاج إليه متطلبات الوظائف التى يمارسها العامل .

وسوف نناقش باختصار النماذج الأساسية للأثاث المكتبى الذى يستخدم فى حجرات المكاتب مثل المكاتب الكراسى ومناخذ التليفونات وسلال المهملات متخذين فى الاعتبار أنماط التنميط التى صدرت فى المنشور العام رقم ٧ لسنة ١٩٧١ لوزارة الخزانة المصرية^(١٦) .

١٥ - جميدة الأهرام ، بتاريخ ١٩٧١/١/٢ - ص ٣ .

١٦ - وزارة المالية ، منشور عام رقم ٧ لسنة ١٩٧١ .

أولاً - المكاتب :

يحتاج كل موظف إلى مكتب يستخدمه لأداء العمل الذى قد يختلف من عمل موظف لآخر ، فمن العاملين من يستخدم المكتب لكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير ، ومنهم من يستعمله للتسجيل فى الدفاتر ، ومنهم من يستعمله لوضع الآلة الكاتبة عليه والكتابة عليها ، على أنه فى العادة تصمم المكاتب بطريقة خاصة للآلات الكاتبة والحاسبة تساعد على القيام بهذه الأعمال . على أن المهمة الأساسية للمكتب هو استعماله كمسطح مناسب للعمل أثناء تأدية الموظف عمله ويستخدمه فى الكتابة والقراءة وغيرها من متسلزمات العمل ، لذلك يجب أن يكون للمكتب مواصفات معينة تختلف حسب عمل الموظف وصفاته البدنية . ويفضل أن يكون لدى المنظمة أكثر من نوع من المكاتب ذات تنميط موحد . وقد أوصت وزارة الخزانة فى منشورها العام السالف الذكر باستخدام أربعة نماذج فقط هى :

١ - **النموذج الأول** : يخصص للعاملين من الفئة السابعة وهى الفئة الكتابية حالياً حتى أدنى فئات التعيين . ويتكون هذا النموذج من قرصنة مصنوعة من الصاج المقوى لمنع الالتواء بتخانة لا تقل عن ٣ سم وله درج بالوسط ودرجان جانبيين . . . وحجم القرصنة لا يقل عن ١٠٧,٦ × ٦١ سم وإرتفاعه من ٦٤,٨ إلى ٧١,١ سم كما أن إرتفاع فتحة الركبة لا يقل عن ٦٣,٥ سم . . أما الورد فحوالى ٢٩ كجم .

٢ - **النموذج الثانى** : ويخصص للعاملين من الفئة السادسة حتى الفئة الرابعة ويمثلون الفئة الثالثة حالياً ، ويتكون هذا النموذج من قرصنة مصنوعة من الصاج المقوى بتخانة لا تقل عن ٣,٨ سم . ومكون من ثلاثة أدراج منها درج ذو عمق ٤٣,٢ سم × عرض ٣٦,٨ سم × إرتفاع ٦,٤ سم . كما يوجد هناك غطاء خلفى لظهر المكتب ، وحجم القرصنة لا يقل عن ١٢١,٥ × ٧٦,٢ سم . وإرتفاعه من ٧١,١ إلى ٧٦,٢ سم . كما أن إرتفاع فتحة الركبة لا يقل عن ٦٣,٥ سم . . أما الورد فحوالى ٨١,٥ كجم .

٣ - **النموذج الثالث** : ويخصص للعاملين من الفئتين الثالثة والثانية وهما الفئة الثانية حالياً ، ويتكون هذا النموذج من قرصنة مصنوعة من الصاج المقوى زوايا مستديرة ، بتخانة لا تقل عن ٣,٨ سم . كما يحتوى على درج مكتب بالوسط وجانبين بهما أدراج وغطاء خلفى لظهر المكتب ورف منزلق . وحجم القرصنة لا يقل

عن $76,2 \times 152,4$ سم . والإرتفاع من $71,1$ إلى $76,2$ سم . وإرتفاع فتحة الركبة لا يقل عن $63,5$ سم . أما الوزن فحوالى 116 كجم .

٤ - **النموذج الرابع:** ويخصص للعاملين من الفئة الأولى ومن فى حكمهم ، ويتكون هذا النموذج من قرصة مصنوعة من الصاج المقوى زواياها مستديرة بتخانة لا تقل عن $3,8$ سم . وبه درج مكتب بالوسط وجانبين يحتويان على أدراج وغطاء خلفى لظهر المكتب ورف منزلق . وحجم القرصة لا يقل عن $193 \times 96,5$ سم والإرتفاع من $71,1$ إلى $76,2$ سم وإرتفاع فتحة الركبة لا يقل عن $63,5$ سم . . . والوزن حوالى 128 كجم .

ثانياً - الكراسى أو المقاعد :

يتطلب العمل المكتبى أن يجلس الموظف لفترات طويلة ، لذلك يقتضى أن يوفر له المقعد المريح الذى يساعده على أداء عمله دون تعب ، ولقد ثبت علمياً أن العلاقة بين الأداء المكتبى السليم وإراحة العامل تتأثر بالوضع الصحيح لجلوسه . وهناك أنواع مختلفة من الكراسى التى تستعمل فى المكاتب ولكن أفضلها هى التى يمكن تعديل مسندها الخلفى لتلائم كل عامل ، ويقصد بهذا النوع من الكراسى المثبت على مسمار لولبى يساعد على إرتفاعه وانخفاضه ليلائم الموظف الطويل القامة والقصير القامة . والوضع الصحيح للجلوس على المكتب يلقى عناية فائقة من منتجى الأثاث المكتبية لما لهذا العامل من تأثير فعال على إنتاجية الموظف .

وينفس الأسلوب النمطى الذى إستخدم فى نماذج المكاتب أوصى منشور وزارة الخزانة باستخدام أربعة نماذج هى :

١ - **النموذج الأول:** ويخصص للعاملين من الفئة السابعة حتى أدنى فئات التعيين (ويعادل ذلك الفئة الرابعة حتى أدنى الفئات) عبارة عن كرسى ثابت بدون مسندين يتكون من مقعد وظهر من الأبلكاج وأرجل تنتهى بكعوب من الكاوتشوك ، ولا تزيد زاوية ميل سطح قاعدة الكرسى على الأفقى عن $(5$ درجات) للخلف ، وتراوح زاوية ميل مسند الظهر مع الأفقى بمقدار $($ من 95 درجة إلى 105 درجة) على أن يكون مسند الظهر منبججاً قليلاً إلى الخلف بما لا يقل عن $1,5$ سم عن طرفيه - على أن الإرتفاع الكلى

يجب أن ألا يقل عن سطح الأرض لا يقل عن ٤٣,٢ سم .. ووزنه حوالى ٣ كجم .

٢ - **النموذج الثانى** : ويخصص للعاملين من الفئة السادسة حتى الفئة الرابعة ويعادل ذلك الفئة الثالثة الحالية : وهو عبارة عن كرسى ثابت بدون مسندين يتكون من مقعد وظهر من الابلكاج منجدين بالكريته والقطن ومكسيين بالجلد الصناعى ، وتنتهى الأرجل بكعوب من الكاوتشوك ، ولا تزيد زاوية قاعدة الكرسى عن الأفقى على (٥ درجات) للخلف . وتتراوح زاوية ميل مسند الظهر مع الأفقى بمقدار (من ٩٥ درجة إلى ١٠٥ درجة) على أن يكون مسند الظهر منبجاً قليلاً إلى الخلف بما لا يقل عن ١,٥ سم عن طرفه ... على أن الإرتفاع الكلى يجب ألا يقل عن ٧٦ سم وعرضه لا يقل عن ٤٠,٦ سم وعمقه لا يقل عن ٣٥,٦ سم كما أن إرتفاعه عن سطح الأرض لا يقل عن ٤٣,٢ سم .. ووزنه حوالى ٥ كجم .

٣ - **النموذج الثالث** : ويخصص للعاملين من الفئتين الثالثة والثانية (التى تعادل الفئة الثانية الحالية) : وهو عبارة عن كرسى ثابت بدون مسندين يتكون من مقعد وظهر من الخشب الأبيض أو الموسكى منجدين من المطاط الأسفنجى مع مراعاة أن يكون التنجيد متماسكاً غير رخو ويتحمل حملاً قدره ٩١ كجم دون أن يتم تسطير التنجيد على هيكل المقعد وذلك عندما يكون الحمل مورعاً على ٨٠٪ من مساحة التنجيد - ومكسيين بالجلد الصناعى - وتنتهى الأرجل بكعوب من الكاوتشوك - ولا تزيد زاوية ميل سطح قاعدة الكرسى على الأفقى عن (٥ درجات) للخلف وتتراوح زاوية ميل مسند الظهر مع الأفقى بمقدار (من ٩٥ درجة إلى ١٠٥ درجة) على أن يكون الظهر منبجاً قليلاً إلى الخلف بما لا يقل عن ١,٥ سم عن طرفه ... على أن الإرتفاع الكلى يجب ألا يقل عن ٧٦ سم وعرضه ٤٠,٦ سم وعمقه من ٣٥,٦ إلى ٤٧ سم والإرتفاع عن سطح الأرض لا يقل عن ٤٣,٢ سم .. ووزنه حوالى ٧ كجم .

٤ - **النموذج الرابع** : ويخصص للعاملين من الفئة الأولى ومن فى حكمهم (الفئة الأولى الحالية) ، وهو عبارة عن « فوتيل » ثابت بمسندين لليدين ، ويتكون من مقعد وظهر من الخشب الأبيض أو الموسكى منجدين من المطاط الأسفنجى - وأرجله مستديرة ولا

تزيد زاوية ميل سطح قاعدة الكرسي على الأفقى عن (٥ درجات) للخلف ، وتتراوح زاوية ميل مسند الظهر مع الأفقى بمقدار (من ٩٥ درجة إلى ١٠٥ درجة) على أن يكون مسند الظهر منبجاً إلى الخلف بما لا يقل عن ١,٥ سم عن طرفيه . على أن الإرتفاع الكلى يجب ألا يقل عن ٧٦ سم وعرضه ٤٠,٦ سم وعمقه ٣٥,٦ وإرتفاعه عن سطح الأرض لا يقل عن ٤٣,٢ سم . ووزنه حوالى ١١,٥ كجم .

ثالثاً - منضدة التليفون :

تخصص لكل تليفون منضدة متحركة ذات أربعة أرجل وقاعدة وتحتوى على رف لوضع « دليل التليفون » عليه ، ويكون إرتفاعها ٧٠ سم وعرضها ٤٧,٥ سم وعمقها ٣٦,٥ سم والأرجل من مواسير معدنية مطلية بالكروم قطرها لا يقل عن ٢ سم مصنوعة من صاج بتخانة لا تقل عن ١,٥ مم والأرجل تنتهى بعجل ويثبت الرف بين الأرجل على إرتفاع لا يقل عن ١٠ سم من سطح الأرض ووزنه حوالى ٥,٤ كجم .

رابعاً - سلة المهملات :

تخصص لكل مكتب سلة مهملات عبارة عن صندوق مصنوع من الصاج العادى مسحوب على البارد بتخانة لا تقل عن ٦ مم ذى مقطع مستطيل مقاس (٣٠ سم × ٢٠ سم × ٣١,٥ سم) مقلوبة الشكل إلى أسفل ، على أن تزود قاعدة الصندوق بأربعة تجويفات لتقويتها . والوزن حوالى ١ كجم .

أما الخام المستعمل فى كل هذه الأجزاء الرئيسية من الصاج المسحوب وبتخانة ٦ مم ، ٨ مم ، ١,٠ مم ، ١,٢٥ مم ، ١,٥ مم ، ٢,٠ مم ليناسب المتانة المطلوبة لتصميم الأثاث . ويلاحظ ضرورة إستعمال الصاج المسحوب على البارد فى جميع الأجزاء التى تتطلب جودة تشطيب السطح واستوائه . أما اللون فيجب أن تدهن جميع الأثاثات المكتبية ومطالبا العامة المعدنية ببوية الفرن الكهربائى أو بأية طريقة أخرى مناسبة باللون الرمادى . ويقدر متوسط العمر الاستعمالى الافتراضى لكل نمط من هذه الأنماط السابق الإشارة إليها فى الأثاثات المكتبية (من ١٥ إلى ٢٠ سنة) وذلك فى ظروف الاستعمال العادية .

خامساً - التجهيزات المكتبية :

تتضمن الأدوات المكتبية الحديثة آلات لها استخدامات مختلفة تمثل تطوراً هاماً فى الأعمال المكتبية . وتعتبر هذه الأدوات من أبسطها (الحتاتات) إلى أعقدها (الحاسبات الالكترونية) ضرورة فى إتمام مهام الإدارة المكتبية بأقصى كفاءة ممكنة وبأسرع وقت . ويجب مراعاة القواعد والإنجهاات التالية عند تطبيق مبدأ استخدام التجهيزات المكتبية الحديثة (١٧) :

- موازنة بين فائدة استخدام الآلات فيما يتعلق بكفاءة وسرعة الأداء وبين ما يترتب على استخدامها من توفير فى الأيدى العاملة ، وإمكانية تحويلهم إلى مجالات أخرى للعمل تحتاج إلى زيادة فى الأيدى العاملة .
- دراسة إمكانية تشغيلها بالأفراد الموجودين بعد تدريبهم عليها إن أمكن .
- دراسة مدى إمكانية صيانة الآلات بكفاءة ، وخاصة فيما يتعلق بتوافر قطع الغيار .
- دراسة الموقف بالنسبة للمستقبل ، وهل يمكن للآلة أن تستمر مدة طويلة أو يحل محلها آلات من نوع آخر فى المستقبل .

١٧ - الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ، برنامج القادة الإداريين . المؤتمر التاسع عشر للقادة الإداريين ، ١٩٧١/٣/٢٠ - ١٩٧١/٤/١٥ . تقرير أعمال جماعة البحث الثالثة - كفاءة استخدام المباني الإدارية وإدارتها . (القاهرة : أبريل ١٩٧١) ص ٣٠ - ٣١ (استنسل) .