

**الأعمال المكتبية**



# الأعمال المكتبية

**أولاً – الإدارة المكتبية**

**مفهوم وأهمية الإدارة المكتبية**

لم تعد وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر تقتصر على إستلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها فقط ، بل أصبح المكتب الآن مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المنظمة لسرعة إتخاذ القرارات والتخطيط السليم لإعمال المنظمة.

لقد زاد من أهمية العمل المكتبي في المنظمات الحكومية والتجارية والبنوك في السنوات الأخيرة ، الإتجاه إلى الأسلوب العلمي في الإدارة والذي يعتمد في مضمونه على المعلومات في إتخاذ القرارات وإنجاز الأعمال مما جعل البعض يطلق عليه (الإدارة بالمعلومات).

وتعتبر المعلومات أساساً لإتخاذ القرارات الإدارية وتجميع هذه المعلومات وتنسيقها وتداولها بشكل منظم لا يمكن أن يتم إلا عن طريق الأعمال المكتبية والتي تنتشر في كل ركن من أركان المنظمة.

ويلاحظ أنه كلما كانت المعلومات كاملة ودقيقة ويتم توفيرها في الوقت المناسب ، فإن أثر ذلك ينعكس على سلامة القرارات الإدارية التنفيذية بفرض حسن إستخدام هذه المعلومات بمعرفة الإدارة كما أن تباطؤ أو خطأ في تداول المعلومات أو البيانات بين الإدارات أو الجهات المعنية سيؤدي إلى إتخاذ قرارات غير دقيقة ، إن لم تكن خاطئة كلية وما يترتب على ذلك من آثار مختلفة ضارة بالمشروع أو الجهة المعنية لأن ما يترتب على باطل فهو باطل.

وعلى ذلك فلم تكن إدارة الأغمال المكتبية بالأمر الذي يمكن أن يتركه الإداريون للصدفة ، فقد تضمن تحولاً كبيراً مصاحباً لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية وتضمن هذا التحول تقدماً كبيراً في مختلف مجالات إدارة الأعمال المكتبية التي يستخدم من أجلها مديرو المكاتب وذلك الجهاز الضخم من الرجال والنساء الذي يمثل أكبر قطاع من العاملين في المنظمات والمنشآت والبنوك ، وبمقدار كفاءة تكون حيويتها وفاعليتها – أو جمودها وتعطلها كما أنه بمقدار أمانته وإخلاصه تتحقق براعة التنظيم وقوته ، وكذلك سرية المعلومات الخاصة به ومرونة وسرعة الإجراءات المتعددة وخاصة في مجال الخدمات وتيسير وصولها لأصحابها من المواطنين.

ومن ذلك يتضح أن وظائف الأعمال المكتبية هي بطبيعتها وظائف خدمة وتيسير لأعمال أخرى فنية يقوم بها متخصصون في الطب والهندسة أو الزراعة أو التعليم ، لذلك فقد زادت أعباء ونشاطات الأعمال المكتبية وإنعكس ذلك على مختلف وظائفها لتتناسب مع المكتب الحديث الذي يتطور يوماً .....

# ثانياً – ميكنة العمل المكتبي

الأتمتة Automation

أولاً – مقدمه :

لا شك أن إستخدام الحاسبات الإلكترونية يظهر بصورة ملموسة في المكاتب أكثر من أي مكان آخر. فلقد تطورت المكاتب الكبيرة والصغيرة على حد سواء في مجال الأعمال والقطاع الحكومي والتعليم منذ أن بدأت الإستعانة بالحاسبات وبصورة مذهلة ، وذلك في عصر إستخدام الورق إلى عصر الإستعانة بالإلكترونيات.

فظهور الأجهزة والمعدات المكتبية الحديثة مع التطور التكنولوجي في الإتصالات يعني أن الخطابات والمذكرات يمكن أن تعد وتراجع أوتوماتيكياً مما يحقق السرعة في تداولها ولقد أصبح إرسال الخطابات عن طريق البريد أسلوب قديم بعد إمكانية إستخدام البريد الإلكتروني E-Mail والفاكسيميلي Facsimile.

# ثانياً – نظام العمل المكتبي المتكامل :

من الملاحظ أن هناك أحد المنتجات الفرعية لعصر الحاسبات الإلكترونية الذي يتجه نحو نظام العمل المكتبي المتكامل ، والذي يعني إمكانية توحيد كافة الأعمال المنفصلة اللازمة لتشغيل وتوصيل المعلومات في نظام شامل من الأجهزة الإلكترونية الآلية.

وتتمثل الأنظمة الفرعية لهذا النظام الشامل في معدات التصوير وأجهزة معالجة النصوص وأجهزة المؤتمرات عن بُعد Teleconferencing وأجهزة توصيل البيانات وأجهزة الصور لمجهرية Micrographics فالنظام المتكامل يعني النظرة الشاملة للبيئة المحيطة بالعمل المكتبي لإيجاد أكثر الوسائل فاعلية في تشغيل بيانات الوحدة الإقتصادية.

ويترتب على الأخذ بالنظام المتكامل تخفيض التكاليف وزيادة السرعة في تدفق البيانات ، كما يقدم أنظمة متقدمة لحفظ المعلومات ، بالإضافة إلى أنه يتضمن مجموعة من الوسائل البديلة للإتصالات.

وفي هذا النظام قد يصعب الفصل بين معالجة الكلمات والنصوص والتصوير وحفظ البيانات والإتصالات ، حتى أن نفس الحاسب الذي يتولى تشغير البيانات يمكنه في نفس الوقت القيام بمعالجة الكلمات.

# ويتميز نظام العمل المكتبي المتكامل بما يلي :

1- زيادة السرعة Increased Speed : حيث أن أعداد وتوزيع المستندات بإستخدام الأجهزة الآلية أو الوسائل الإلكترونية أسرع من القيام بها يدوياً.

2- إنخفاض الوقت اللازم لتدفق المعلومات Reduction of information flow : نظراً لإنخفاض الوقت اللازم لإعداد وتسليم المستندات ، فإنه يؤدي بالتالي إلى إنخفاض الوقت ما بين إعداد المعلومات وإستخدامها.

3- تخفيض التكاليف Cost reduction : على الرغم من زيادة حجم الإستثمار اللازم لشراء الأجهزة للأخذ بنظام العمل المكتبي المتكامل ، إلا أنه في المدى الطويل سوف تنخفض نفقات التشغيل عن النظام اليدوي نظراً لإنخفاض تكاليف العمال (الأجور).

4- فاعلية التكامل مع الوحدات الإقتصادية الأخرى ، حيث أن الحاسبات وأنظمة معالجة الكلمات والنصوص تسمح للوحدة الإقتصادية بتوفير المعلومات اللازمة للوحدات الإقتصادية الأخرى (مثل البنوك والموردين والأجهزة الحكومية المختلفة) بصورة أكثر فاعلية وكفاءة؟

5- تحسين الجودة Improved Quality : فالخطابات والتقارير والمستندات الأخرى تكون نظيفة ومرتبة وتتميز بالثبات وتحتوي على أخطاء قليلة إن لم تكن منعدمة بعكس الحال في الطرق اليدوية.

# رابعا – الأنظمة الفرعية لنظام العمل المكتبي المتكامل :

تستخدم أجهزة ومعدات نظام العمل المكتبي المتكامل في إعداد المستندات المكتوبة ومضاعفة عدد نسخها ، ونقل البيانات ، وحفظ وإستدعاء المعلومات. ويحتوي النظام المتكامل على مجموعة من الأنظمة الفرعية مثل معالجة الكلمات والنصوص لإعداد التقارير والمراسلات ، والبريد الإلكتروني لتصدير وإستلام الخطابات والمذكرات والتقارير ، وشبكة التليفونات لربط مجموعة من الكلمات في شكل مؤتمر ، أو عقد المؤتمرات عن بعد بالصوت والصورة معاً.

وتشمل هذه الأنظمة ما يلي :

أ‌- أجهزة معالجة الكلمات : يعني معالجة الكلمات إستخدام الوسائل الآلية والإلكترونية في إعداد الخطابات والمذكرات والتقارير والفواتير والكتب والمقالات أو أي شيء آخر يحتوي على كلمات وجمل مكتوبة ، وتتضمن أيضاً إستدعاء البيانات مرة أخرى للمراجعة وتصحيح ما بها من أخطاء وطباعتها وبالشكل المطلوب.

وتستخدم أجهزة معالجة النصوص بأحد الأنظمة التالية:

(1) نظام مفرد لمعالجة الكلمات Stand alone Processing System ويحتوي على حاسب واحد مزود بشاشة وجهاز طباعة.

(2) نظام مشاركة Shared Logic System ويحتوي على حاسب أو جهاز معالجة الكلمات ومتصل بعدة محطات عمل Work Stations وكل محطة عبارة عن نهاية طرفية أو جهاز مزود بلوحة مفاتيح لإدخال البيانات إلى جهاز معالجة الكلمات ، وربما يستعين هذا النظام بمستودع للإملاء Dictation Tank لتسجيل الأصوات من مختلف محطات العمل.

(3) نظام منتشر لتشغيل البيانات Distributed Data Processing System ويشتمل على شبكة من الأنظمة المفردة وذاكرتها ، حيث تقوم محطات العمل المحلية بإعداد الخطابات أو المذكرات أو التقارير وإرسالها عن طريق الشبكة للتحديث أو المراجعة ، ومن ثم تتميز تلك النظم المنتشرة بسعة تخزينية ضخمة.

ـــــــــــــــــــــــــــــــ

ب‌- أجهزة مضاعفة عدد النسخ Duplicating : تعد وظيفة مضاعفة عدد النسخ (أي صور طبق الأصل) من الوظاشف الهامة في النظام المتكامل ، حيث يسمح نظام التصوير (النسخ) الآلي بتوزيع كم كبير من المعلومات بسرعة وسهولة لمن يحتاج إليها ، وقد تستخدم في ذلك أجهزة التصوير المعروفة ومنها ما يعمل بالألوان.

ـــــــــــــــــــــــــــــــ

ج-أجهزة الحفظ Filing : يتولى نظام الحفظ تبويب وحفظ المعلومات والتقارير والخطابات والمستندات حتى يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة ، وقد يتم حفظ أصول أو صور المستندات.

ـــــــــــــــــــــــــــــــ

د-أجهزة الصور المجهرية Micrographics : وتعتمد هذه الأجهزة على تصغير المستندات وطبعها في شكل صور فيلمية صغيرة ومن ثم لا تحتاج إلى حيز كبير لتخزينها ، ومن الأشكال المصغرة الشائعة الإستخدام الـ Microfilm والـ Microfiche والبطاقات النفاذة Aperture Cards .

ـــــــــــــــــــــــــــــــ

هـ-البريد الإلكتروني Electronic Mail : لقد أدى إرتفاع التكاليف والوقت اللازم لتسليم البريد إلى زيادة الإستعانة بالبريد الإلكتروني عن طريق توصيل الحاسبات الصغيرة بخطوط التليفون أو الموجات الصغيرة أو أي وسائل أخرى.

وتقوم بعض الأنظمة بإرسال الرسائل من حاسب إلى آخر ، والبعض الآخر يستخدم جهاز التصوير عن بعد Telecopier أو جهاز الفاكسيميلي Facsimile Machine الذي يقوم بإمعان النظر في الصفحة وتحويل ما بها من بيانات إلى نبضات إلكترونية يمكن إرسالها عبر خطوط التليفون إلى مكان بعيد ، ويتولى جهاز الإستقبال تحويل النبضات مرة أخرى إلى صورة طبق الأصل.

ـــــــــــــــــــــــــــــــ

و-المؤتمرات عن بُعد Teleconferencing : وهي إحدى صور الإتصالات الإلكترونية التي تسمح لمجموعة من الأفراد في أماكن مختلفة بالمشاركة في مؤتمر ما وهم في أماكنهم دون تحمل مشقة الإنتقال إلى مكان المؤتمر ، ومن ثم يمكنهم مشاركة المعلومات والحصول على الكثير من المدخلات وإتخاذ القرارات.

وتعد المؤتمرات عن بُعد من أدوات العمل المكتبي الفعالة لأنها توفر الكثير من الوقت والجهد والأموال وخاصة المتعلقة بنفقات السفر والإقامة.

رابعاً – نظم حفظ البيانات والملفات

إن كلمة المحفوظات بمعناها الكبير تعني تجميع كافة الوثائق التي تحمل معلومات يمكن الرجوع إليها مستقبلاً.

ويقصد بالوثيقة هنا : أي مادة تحمل معلومات سواء كانت ورقة أو شريطاً مسجلاً أو مصوراً أو كتابياً أو خريطة أو إحصائية أو بياناً إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المنظمات الحكومية أو في المنشآت الإقتصادية أو في البنوك.

# 1- تعريف المحفوظات :

هي عبارة عن مجموعة الوثائق التي تنتج عن نشاط أي منظمة أو منشأة للرجوع إليها

عند الحاجة مستقبلاً.

وتعتبر عمليات الحفظ من أهم النشاطات المكتبية التي يمارسها السكرتير إذ يقع على عاتقه تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين وأيضاّ تزويد الإدارة بالحقائق والبيانات والأرقام التي تتيح لهم إتخاذ القرارات على أسس موضوعية. وبالتالي مساعدتها على إنجاز عملها وتحقيق أهداف أجهزتها.

# 2- أنواع المحفوظات :

أ- محفوظات نشيطة :

وهي الوثائق الحية المتداولة التي ترجع إليها إدارات المنظمة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال ، وهي تحفظ في وحدات المحفوظات في كل إدارة – أي أنها تحت أيدي الموظفين حسب أعمالهم وتخصصاتهم.

**ب- محفوظات متوسطة النشاط :**

وهي ما يطلق عليها (المؤقتة) وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها على فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في المنظمة ، وهذا النوع من المحفوظات يحفظ بوحدات الحفظ اللامركزية في الإدارات.

**ج- محفوظات غير نشيطة :**

وهي السجلات والأوراق والمستندات التي لا تدعو الحاجة للرجوع إليها ربما لإنهاء العمل بها أو لعدم الحاجة إليها ، أو لمرور سنوات عليها. هذا بعد أن يتم فرزها وتقسيمها إلى قسمين :

مستديمة : أوراق وسجلات تتضمن إلتزامات أو ذات أهمية تاريخية (كالعقود والإتفاقيات مثلاً).

منتهية : أوراق إنتهى العمل بها تماماً ولا قيمة لها (مسودات – صور زائدة من المراسلات – دعوات إلى إجتماعات – بطاقات تهنئة بالأعياد مثلاً) فيجب النظر في أمر التخلص منها.

# 3- أهمية المحفوظات :

أصبحت (المعلومات) بالنسبة للمنظمات الحكومية والمنشآت التجارية وهي الأساس في إنجاز الأعمال بأنواعها المختلفة ، لذلك فقد تمخضت عمليات الحفظ عن تحقيق هدف محدد وهو (ضمان وصول المعلومات إلى أيدي المستفيدين منها بأسرع وقت وأقل جهد وبأدنى تكلفة). ذلك أن المحفوظات بالنسبة للمنظمة كالقلب لجسم الإنسان فهي المصدر الذي يضخ المعلومات لكل إدارات وأقسام المنظمة لإنجاز أعمالها ومن هنا برزت أهميتها بالنسبة لسائر الأعمال الحكومية والتجارية والبنوك مع إختلاف أنواعها.

# 4- الأهداف الرئيسية لإدارة المحفوظات :

- تيسير الإستفادة من المعلومات التي تضمها الوثائق ، بمعنى سرعة توصيل المعلومات

إلى المستفيدين ليستطيع كل مسئول بالمنظمة أداء عمله بكفاءة وفاعلية.

- المحافة على وثائق المنظمة من التلف أو الضياع أو الحريق أو إفشاء المعلومات السرية

بها.

# 5- التنظيم الفني للمحفوظات :

تمر المحفوظات في أي منظمة بثلاث مراحل رئيسية وهي :

1- التصنيف. 2- الترقيم. 3- إعداد الفهارس.

**1- التصنيف :**

وهو تكوين مجموعات متشابهة من الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة ، وفصل الوثائق غير المتشابهة تبعاً لدرجة إختلافها ، بغرض التعرف عليها أي منها بسهولة.

طرق التصنيف :

(1) موضوعي (تصنيف حسب الموضوعات ويتم فتح ملف لكل موضوع كالأجازات – التقارير – الإنتدابات).

(2) جغرافي (تصنيف حسب المناطق والبلاد أو الفروع الوارد منها أو الصادر إليها أوراق مثل فرع جدة).

(3) الزمني (تصنيف حسب التواريخ سواء سنوية أو شهرية مثل ميزانيات سنة ..... – إيرادات لسنة .....).

(4) إسمي (تصنيف حسب أسماء أصحابها سواء موظفين أو جمهور مثل محمد – أحمد – شركة .......).

(5) شكلي (تصنيف الوثائق حسب شكلها مع مراعاة النوع أيضاً كالفواتير والقرارات فيتم وضع كل منها في ملف حسب شكله.

2- الترقيم (الترميز) :

وهو وضع رموز للوثائق سواء رقمية أو بالحروف أو بالإثنين معاً فتعتبر تلك الرموز أرقاماً للوثائق. وهو المرحلة الوسطى بين التصنيف وإعداد الفهارس. يتم ترتيب الوثائق تبعاً لرموزها التي تعتبر عاملاً أساسياً في فهرسة تلك الوثائق.

طرق الترقيم :

(1) عددي مُركّب (يبدأ من 1-2-3-4 إلى مالا نهاية مثل الملفات التي بكتب عليها 3/1/5 ، 6/2/3).

(2) هجائي مُركّب (يبدأ من أ – ب – ت – ث ...... ي)وصولاً إلى (ل/ن/أ ، ح/أ/و).

(3) مزدوج (تدمج الحروف مع الأرقام وذلك لقصور الطريقة الهجائية حيث تقتصر على 28 حرف فقط – مثل ن/أ/5 ، أ/ب/3).

ملحوظة – إن أفضل طريقة هي الطريقة العددية المركبة نظراً لمرونتها كما أنها الترقيم المستخدم في التقنيات الحديثة بعد دخول الحاسب في أعمال المكاتب.

# 3- إعداد الفهارس :

عملية إعداد الفهارس هي المرحلة الثالة من مراحل التنظيم الفني للمحفوظات ، وهي المرحلة المتممة لمرحلتي التصنيف والترميز, ويمكن أن تعرف الفهرسة بأنها (وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحويها تلك الوثائق بطريقة تسهل إسترجاعها بأسرع وقت وأقل جهد).وهناك عدة أشكال للفهرسة نركز هنا على أهم شكلين وهما :

**أ- فهرس السجل :**

دفتر كبير – كراسة – أوراق سائبة يسجل فيها المسئول عن الحفظ أسماء وأرقام الملفات التي لديه ، وأماكن وجودها في أجهزة الحفظ ، من أهم عيوبه صعوبة الإضافة له أو الحذف منه - تعرضه للتلف السريع – عدم محافظته على سرية المعلومات لأنه مكشوف.

**ب- فهرس البطاقات :**

كروت من ورق مقوى مقاساتها مختلفة حسب حجم الأدراج التي تحفظ بها ولها نوعان :

• بطاقات إرشادية : مستطيلة ولها بروز من الناحية اليمنى من أعلى أو من أماكن مختلفة من الحافة العلوية للبطاقة ، للدلالة على ما بعدها من بطاقات حيث يكتب على هذا البروز الرقم الخاص بالملفات الإدارية أو الملفات الإسمية.

• بطاقات عادية : مستطيلة الشكل أيضاً وتخصص واحدة منها لكل ملف ، يسجل عليها إسم الملف ورقمه ومكان وجوده في أجهزة الحفظ ، من مزاياها سهولة الإضافة لها أو الحذف منها – تعيش لمدة طويلة - تحافظ على سرية المعلومات.

# خامساً – الطرق الحديثة في حفظ وإسترجاع المعلومات

الحفظ هو عملية ترتيب الوثائق المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة داخل الأرشيف بنظام محدد يضمن سلامتها ويمكن بموجبه الوصول إلى أي وثيقة منها بسرعة عن الحاجة.

وتعتبر عملية الحفظ عملية فنية فعلاً. ذلك أن الوثائق الخاصة بالمنظمات والمنشآت مختلفة ولها أنواع شتى وأحجام مختلفة وأشكال متعددة وأن حفظها جميعاً بطريقة واحدة لا تناسب طبيعة الوثيقة لذلك كان لزاماً على السكرتير أو مسئول الحفظ التعرف على طرق الحفظ والتي يمكن أن تناسب حفظ الوثائق لسنين طويلة إذا ما دعت الحاجة إليه.

وعند الحفظ يجب على السكرتير مراعاة الأسس والقواعد الآتية :

1- التأكد من إنتهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء في حفظها.

2- التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان يتفق عليه.

3- حفظ الأوراق المطلوب حفظها بسرعة أولاً بأول ودون تأجيل.

4- تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة.

5- ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام مسلسلة حسب تواريخ حفظها ويوضع الرقم سواء باليد أو بالرقامة في الجهة اليسرى العلوية.

6- إعداد قائمة بالمحتويات لكل ملف تسجل فيه كافة الأوراق أولاً بأول.

# طرق الحفظ

1- الحفظ الرأسي : ويصلح هذا النوع من الحفظ للملفات العادية أو العلاقة بحيث يكون الملف موضوع في الدرج رأسياً أي ظهره إلى أسفل وفتحته إلى أعلى – وتبرز من كل ملف زائدة بلاستيكية بها ورقة صغيرة ، ويسجل عليها رقم الملف وهذه الزائدة البلاستيكية كثيراً ما تعرف بإسم (المرشدة) ويفضل أن ترتب تلك الزوائد الإرشادية بطريقة متدرجة في تسلسل ظاهر لتساعد على سرعة الوصول للملف المطلوب.

2- الحفظ الأفقي : ويصلح هذا النوع من الحفظ للوثائق كبيرة الحجم كالسجلات والمظاريف الكبيرة والخرائط غير الملفوفة والرسوم الهندسية التي تحتفظ بحالتها دون طي – مع تمييزها بورقة صغيرة يمكن التعرف عليها.

3- الحفظ الواقف : ويصلح هذا النوع للعديد من الوثائق مثل الخرائط الملفوفة إسطوانياً وعلب المحفوظات الإسطوانية ، والأشرطة المسجلة أو المصورة ، والملفات الأفرنجية (الكرتو) وكذلك الكتب والكتالوجات ، وكلها تحفظ واقفة – وفي هذا النوع من الحفظ توضع الوثائق عمودياً ، ويكتب على ظهر الوثيقة ما يميزها ليسهل الحصول عليها وتعتبر أفضل الطرق من زاوية الإستغلال الإقتصادي الأمثل لمكان الحفظ بشرط إستخدام المعدات المناسبة لهذه الطريقة مثل الدواليب ذات الأرفف.

# الأسس الواجب مراعاتها لتنظيم الحفظ بالأرشيف :

1- تجهيز مكان مناسب يصلح لعمليات الحفظ.

2- تزويد المكان بأوعية حفظ مناسبة للوثائق كالدواليب الخشبية أو المعدنية ذات الأرفف.

3- إتباعه طريقة الحفظ المناسبة لكل وثيقة (رأسي – أفقي – واقفي

تعريف السكرتارية

هي تلك الوظيفة التي تقدم معاونات أو خدمات للإدارات أو الرؤساء ، سواء كانت هذه المعاونات أو الخدمات فنية أو مكتبية ، حتى تتمكن الإدارات أو الرؤساء من إنجاز عملها بطريقة ميسرة وفي أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة.

ونتيجة لكبر حجم المنظمات الحكومية والاقتصادية ، فقد زاد حجم الأعباء الملقاة على عاتق الوحدات الإدارية ،وكبر حجم المعلومات المطلوبة لها التي تتطلب قدراً كبيراً من المعاونة في تسيير نقلها لهذه المعلومات بين الوحدات الإدارية وتنظيم حفظ وتخزين هذه المعلومات والمعاونة في استرجاع هذه المعلومات في أقل وقت ممكن ، مما يمكن الإدارة من الاعتماد على تلك المعلومات في إصدار القرارات الرشيدة .

وتقوم وحدات السكرتارية بمعاونة تلك الوحدات الإدارية في تقديم الخدمات والمعلومات في المجالات الفنية والمكتبية ، حتى أنها تعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها ، فإذا توقف القلب أو عجز عن أداء مهمته ، فان ذلك يؤدي بالضرورة إلى عجز وفشل هذه الوحدات والأجهزة عن القيام بمهمتها الأساسية .

مكان السكرتارية في الهيكل التنظيمي :

هناك عدة طرق للتنظيم الإداري لأجهزة السكرتارية ، ويتم تحديد الطريقة المثلى الواجب اتباعها في كل جهة إدارية وفقاً لظروفها الخاصة ، فهناك الدوائر الصغيرة ، والدوائر الكبيرة . وهناك الدوائر المتمركزة في موقع واحد ، والدوائر الموزعة على عدة مواقع في أماكن جغرافية متفرقة .

ويجب التنويه إلى ضرورة اتباع إطار تنظيمي محدد للسكرتارية حيث ان عدم وجود هذا الإطار المحدد سيؤدي إلى تنازع الاختصاصات وعدم تحديد المسئوليات . ويبدو ذلك في إنشاء العديد من مراكز السكرتارية بدون تنسيق بينها ولا إشراف عليها ، وبالتالي يظهر صعوبة الرقابة على العاملين بها وعدم جدوى تدريبهم لرفع كفايتهم وزيادة مهارتهم .

# السلامة في الأعمال المكتبية

تتطلب الأعمال المكتبية استخدام الحاسب الآلي والإنترنت والجلوس لساعات طويلة في المكاتب دون حركة ولا يقتصر الجلوس على العمل بل يمتد ذلك فيشمل كافة مجالات الحياة فأنت تجلس أمام التلفزيون وعند قرءاه الصحف وفي السيارة وعندما تدخل السينما أو المسرح فحياتنا اليوم أصبحت أكثر سهولة ويسر مما ينبغي .. إذا ما قورنت بحياة أجدادنا . وهنا تكمن الخطورة على صحة وسلامة الإنسان فقد أصبح عرضة للإصابة بإجهاد العينين وتصلب الظهر وخدر الأيدي والأقدام وتصلب الشرايين والأزمات القلبية لأنه ثبت علمياً أنه كلما جلست أكثر فقدت عظامك تدريجياً جزءاً من قدرتها على صنع خلايا الدم المتجددة المطلوبة لتحل محل الخلايا التي تموت بجانب أنه كلما زادت رفاهية ونعومة حياة الإنسان كلما انخفضت مستوى اللياقة البدنية والنفسية لديه .

فالناس حالياً في سن الثلاثين يشكون من الإرهاق والتعب والتوتر العصبي عند قيامهم بأي مجهود بدني بسيط ، فترى الواحد منهم أنفاسه تتقطع من مجرد صعود الدرج ، ويتصبب عرقاً من مجرد الجري لعشرات الأمتار ولا يستطيع المشي لمسافات طويلة .. وذلك لأن المدنية واستخدام التكنولوجيا الحديثة وفرت للإنسان كل سبل الراحة فأصبح اليوم لا يعرق ، لا يجري ، لا يمشي ، لا يحمل أثقالاٌ ، لا يضرب الأرض بالفأس ، لا يسبح ، لا يصعد الدرج ، لا .. لآ الخ .. وقد جعلته تلك المدنية يعتمد في غذاءه على الوجبات الدسمة السريعة التي لا تزيد من وزنه فقط بل ينتج عنها متاعب صحية بأصابته بأمراض جديدة كالأزمات القلبية وتصلب الشرايين وغيرها من أمراض الراحة . لذا فإن الناس التي تقتضي طبيعة عملهم الجلوس إلى المكاتب يكونون عرضة لخطر الأزمات القلبية وتصلب الشرايين والشعور المستمر بالإرهاق والإصابة بأمراض العمود الفقري ، ويجب علينا أن ندرك حقيقة هامة هو ً أنه كلما قضيت من يومك وقت أطول وأنت جالس .. فقدت شبابك بأسرع ما يمكن ، وأصبح جسمك يؤدي وظائفه الحيوية بطريقة اكثر استرخاء .. وقد اثبت البحث العلمي أن انتفاخاً يحدث في القدم بعد 20 دقيقة فقط من الجلوس . لذلك فإنه وحتى تتمكن من أداء عملك بمكتبك في مناخ تنعم فيه بالصحة والسلامة والراحة التامة والإنتاجية العالية يجب مراعاة مجموعة اعتبارات جوهرية رئيسية نلخصها لك فيما يلي :-

1- ينبغي التأكد من توافر الإضاءة المتجانسة وبالشدة التي تتناسب مع طبيعة عملك طبقاً لجداول حدود الأمان المعمول بها في هذا المجال والتي حددتها تشريعات السلامة .

2- يجب أن تحجب الضوء حتى لا يقع على عينيك مباشرة ، كذلك تجنب سقوط ضوء المصباح فوق أي سطح مصقول تكون الكتب أو أدوات الكتابة موضوعة فوقه حتى لا يؤدي هذا الوهج الناتج من انعكاس الضوء على هذا السطح إلى تعويق الرؤية ويستحسن أن يوضع المصباح خلفك .

3- عند عملك على جهاز الكمبيوتر يجب تجنب الوهج المنعكس عن الشاشة وحاول أن تركز عينيك على شيء آخر غير الشاشة من وقت لأخر للحد من إجهاد العينين ، ومراعاة أن يكون وضع لوحة المفاتيح والفأرة بالشكل الذي لا يؤثر سلباً على سلامة الذراع والكتف .

4- يجب أن يكون وضع الجلوس مريحاً بحيث يكون العمود الفقري في وضع استقامة وأن يكون ظهر الكرسي مساندا للفقرات القطنية اسفل الظهر ، كما يجب أن يكون ارتفاع الكرسي قابلاً للتعديل في وضع الجلوس وأن تكون للكرسي قاعدة توفر أقصى درجات الثبات .

5- أعط لنفسك فترات منتظمة للراحة وانهض عن كرسيك وقف على قدميك وتحرك حولك لبعض الوقت وقم بثني يديك وحرك الرقبة بشكل دائري وأدر الرأس يميناً ويساراً وكرر ذلك من وقت لأخر لأن ذلك يساعد على ارتخاء العضلات المتوترة ويعد بمثابة تمرينات لعضلات الجسم .

6- يراعى عدم التدخين والإقلاع عن هذه العادة السيئة التي تصيب الإنسان بالكثير من الأمراض ، وامتنع عن التدخين تماماً بمكان عملك وبخاصة بالمكاتب المغلقة ومراعاة توفير شدة التهوية المناسبة وتجديد الهواء من وقت لأخر بمكان عملك .

7- تأكد من توافر اشتراطات السلامة بمكان عملك والتي تكمن في سلامة الأرضيات والتوصيلات الكهربائية ومخارج النجاة ووسائل الإنذار ومكافحة الحريق ومعدات الإسعافات الأولية ، ولا تنسى أن تكون مدرباً وملماً بطريقة استخدام تلك الوسائل في حالات الطوارئ .

8- لا تقم باستخدام السخانات الكهربائية لإعداد الشاي والقهوة والمشروبات الساخنة بمكتبك لأن ذلك يعرضك لمخاطر الحريق .

وأخيراً .. تجنب خطورة الحياة الناعمة التي تعيشها حالياً والتي فرضتها عليك المدنية الحديثة لأنك قد لا تشعر بنتائجها السيئة إلا بعد فوات الأوان وبعد أن تتعدى منتصف العمر . وعليك أن تنصح زوجتك وأطفالك بضرورة تطبيق إجراءات السلامة وهم يشاهدون برامج التلفاز وأثناء قيام الأطفال باللعب على جهاز الكمبيوتر وذلك بالمحافظة على أعينهم والجلوس بطريقة صحيحة بحيث يكون الجسم معتدلاً ومستقيماً وأن تعطي لنفسك الفرصة لكي نتحرك بأن نقوم بإبعاد الهاتف مثلاً عن متناول يدك ، بحيث تضطر في كل مرة إلى الوقوف والحركة للرد على الهاتف . وأن تقوم بالسير على قدميك لبعض الوقت لان ذلك ينشط الدورة الدموية ويقوي عضلات الرجلين . وتجنب استعمال المصعد في الصعود واصعد على الدرج لان في ذلك تقوية لعضلات جسمك ، فهذه دعوة لمراجعة نظام حياتنا اليومي وتطبيق إجراءات السلامة للحفاظ على ما تبقى لنا من صحة أنعم الله بها علينا .

# المراجع والمصادر

* [**http://amare.catsboard.com/t173-topic**](http://amare.catsboard.com/t173-topic)
* **http://www.education.gov.bh/divisions/safety/safety.office.htm**