

العنوان:	الأعمال المكتبية في المؤسسات التجارية
المصدر:	مجلة المدير العربي
الناشر:	جماعة الإدارة العليا
المؤلف الرئيسي:	أحمد، أحمد داود
المجلد/العدد:	ع 75
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	1981
الشهر:	يوليو
الصفحات:	48 - 51
رقم MD:	66722
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	الحاسبات الالكترونية، المؤسسات التجارية، الأهمال المكتبية، التقارير الادارية، التنظيم الاداري، البريد الالكتروني، التكنولوجيا، السكارتارية، وسائل الاتصال، الولايات المتحدة الأمريكية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/66722

الأعمال المكتبية في المؤسسات التجارية

اعداد
المهندس احمد داود احمد

حكم الموت لزحف الأوراق :

اننا لن نرى مكتب المستقبل حقيقة حتى نصبح الأجهزة الحديثة الانتاج من الجودة والبساطة في الاستخدام مثل التليفون . بل وحتى يمكن تشفير جميع أجهزة المكتب الالكترونية معا بتوافق (مثل :
Word - Processors مهيات الكلمات
Intelligent copiers الات النسخ الدقيقة
Facsimile Transmitters أجهزة الارسال طبق الاصل
Teleprinters الات الطباعة عن بعد
Electronic mail machines الات البريد الالكترونية
الات ترئية المؤتمرات
Video conferencing equipments
المكاتب التي تعمل بالكمبيوتر وقواعد البيانات .
Computerized libraries and data bases

ان مشاكل توحيد : لغة الأرقام ، وعرض موجة قنوات الاتصال ، وما يسمى بالاتفاقات التهديدية المتضمنه كل ذلك ، لم تحل بعد ، وذلك حتى يمكن لآلات المصانع المتنافسة أن تعمل سويا . وهذا قد يأتى بعد سنتين او ثلاثة . ان الانفجار الورقى لا يمكن أن يستمر واليك المشكلة في أمريكا توضحها الرسوم البيانية المرافقة .

لقد انفتحت المؤسسات التجارية الامريكية في السنة الماضية على ادارة مكاتبها (حسب بيانات المستشارين الاداريين — Booz Allen —) مبلغ ٨٠٠ بليون دولار ، منها حوالى ٦٠٠ بليون دولار (٧٥٪) ذهبت أجور أو مميزات للمكتبية ذوى الياقات البيضاء ، والباقي لتغطية الآلات ، والايجارات ، والانارة ومصاريف أخرى غير مباشرة ان أجور المكاتب والمميزات تزداد سنويا بمقدار ١٠ - ١٥٪ وفي نفس الوقت فان درجات أصحاب الياقات البيضاء مستمرة في التضخم بسرعة ، حيث ان أمريكا تتطور بعيدا عن المجتمعات الصناعية الى اقتصاد يقوم أساسا على الخدمات (رسم بيانى رقم - ١) . ان مصلحة العمل في واشنطن تتنبأ بأن يصبح نصف العمال المدنيين (٣٠٤٣) بليون في عام ١٩٨٥) مستخدمين في المكاتب . ولو استمرت هذه الاتجاهات دون نقص فان مصروفات

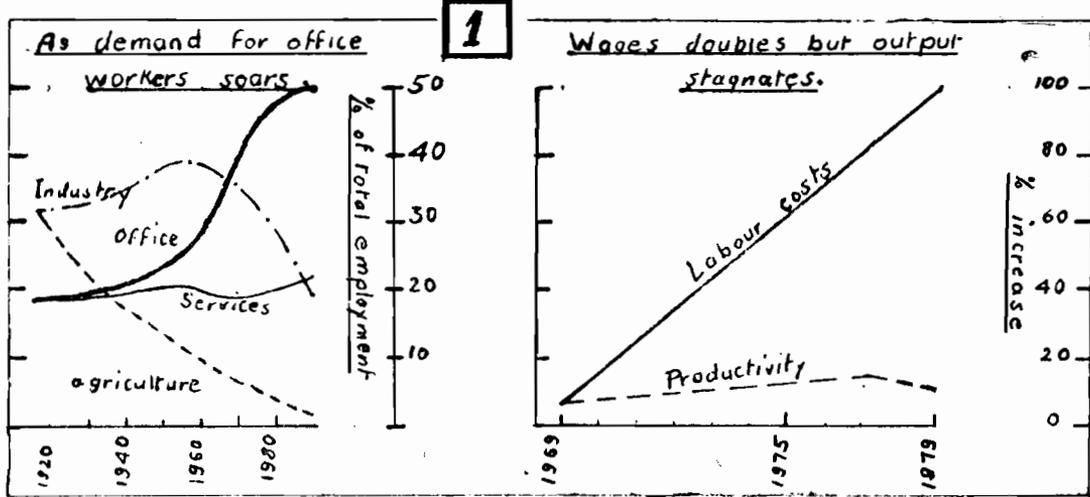
عندما وصل « دافيد جوردون » الى مكتبه بلندن تكلم في جهاز تأمين تمييز الصوت لينفتح باب مكتبه . وبينما هو يدخل أضاعت الأنوار ، واشتعل جهاز التكييف تلقائيا وعندما جلس أدار جهاز المكتب الصغير للاتصال ، فظهر على شاشته الكلمات الآتية : « صباح الخير ، لقد حدث الآتى بعد مغادرتك للمكتب الساعة ٦٣٥ مساء . . . » ثم أدار زر شاشة الحائط المستوية الكبيرة التى سجلت اجتماعا أعيد برمجته مع « بل كللى » فى المكتب الرئيسى ، ثم سحب خريطة توقعات مبيعات اليوم . وبعد ذلك راجع بريده بعرضه على الشاشة : « يأسف الرئيس كليف جريفز فى مكتب نيويورك على أنه لن يتمكن من حضور جلسة ترئية المؤتمرات التى تعقد الساعة ٢ مساء ، ولكنه سيحدد توقعاته قبل ذلك » .

هل العلم خيال ؟ كلا ابدا . ان معظم مقومات الدعاية الفنية المثيرة عن مكتب المستقبل هى موجودة فعلا . ولكن قليلا من الشركات هى التى تهيب القطع الالكترونية للعمل معا وتدفع للريادة المكاتب التى تعمل بدون أوراق . ولأسباب مقبولة لم ينجح أحد حتى الآن من صنع أجهزة المكتب الالكترونية — بما فيهم IBM أو XEROX — فى تصنيع أجهزة مقبولة بدرجة كافية تمكن مستخدموا المكاتب النموذجيين (وبالأحرى عمال الكمبيوتر) من استخدامها بسهولة وبكفاءة . ان مكتب المستقبل لن يكون هو حجرة الكمبيوتر . وان السكرتيرين وعمال التنفيذ ليسوا موظفى برمجة أو تحليل للأنظمة (ولا حتى هم يرغبون فى ذلك) ان صناع الأجهزة لم يتلقوا بعد الرسالة . وان كثيرا من آلات المكتب الالكترونية التى تظهر فى الأسواق تحتاج الى مستخدمين على دراية باصطلاحات خاصة وتكنيك الكمبيوتر المستخدم .

ترجم المقال عن ال Economist Magazine
المؤرخ ١٩٨٠/١٢/٢٧ العدد ٧١٦٥

ادارة المكاتب المباشرة سـتـبـلـغ ١٦٦ ترليون
ادارة المكاتب المباشرة سـتـبـلـغ ١٦٦ ترليون دولار

في عام ١٩٩٠ . كما يقول باحثوا الأسـواق .
مجموعة بانكى بكامبردج ماساشوستشـن



Source : Booz Allen and Hamilton

التسويق ، والحاسب ، ورجل الاحصاء ،
والمحامى . الخ) يفقدون ٢٠ - ٣٠٪ من وقتهم
في مجرد البحث عن المعلومات . ومن المعتقد أن
تكلفة البحث عن مستند غير محفوظ بصفة صحيحة
يقدر بمبلغ ٦٠ دولار . وعادة ما تسبب المؤسسات
في حفظ ١ - ٥٪ من مستنداتها ، كما تفقد عادة
نصف ما يساء حفظه .

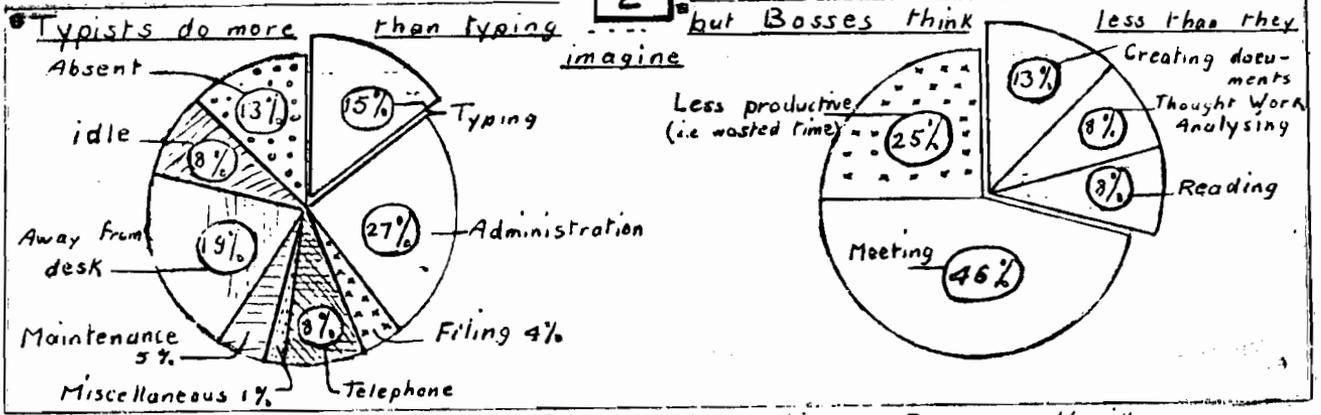
مطردة الاوراق الكبرى :

هناك محاولات مذهلة من جانب مديري المكاتب
لاحتواء التكاليف ان أسعار الخامات المكتبية - قد
ارتفعت الى ٨٧٪ فيما بين عام ١٩٧٣ وعام ١٩٧٩
كما زادت زيادة اضافية بمقدار ٢٦٪ حتى ديسمبر
١٩٨٠ . ان تكلفة اتمام خطاب تجارى يتراوح بين
٨٥٥ دولار . وحسب تقدير . مجموعة يانكى . فان
متوسط عدد المستندات التى تخص كاتب واحد من
أصحاب الياقات البيضاء فى أمريكا هى ١٨٠٠٠
مستند تحفظ فى ثمانية ادراج للملفات . وفى كل عام
ينجز أصحاب الياقات البيضاء فى الدولة ٧٢ بليون
مستند ، ويحفظون فى الملفات ٣٠٠ بليون مستنداً
نحو ذلك . ان انفجار المعلومات - على ما يظهر -
يزيد بسرعة درجى ملفات لكل كاتب سنويا .

ويبدو الآن ان انتاجية المكاتب فى تناقص .
ويعتقد Booz Allen ان انتاجية المكاتب قد
وصلت ذروتها فى أمريكا عام ١٩٧٨ ومن ثم بدأت
تتخف . وفى نفس الوقت فقد تضاعفت تكلفة
مستخدمى المكاتب (رسم بيانى - ١ -) وقد
أوضحت بعض الدراسات ان كفاءة الكتبة
والسكرتيرين تبلغ ٤٠ - ٦٠٪ مما يجب ان تكون .
وان كفاءة مستخدمى التنفيذ تبلغ ٦٠ - ٧٥٪ من
المستوى المطلوب .

وحتى تكلفة المواصلات لم تسلم من التضخم
ان مؤسسة Ma Bell ذات الكفاءة (بالمقاييس
العالية) قد اضطرت لزيادة المكالمات التليفونية
الى ١٦٠٪ فيما بين عام ١٩٧٠ وعام ١٩٧٧ .
ومن المحتمل ان تتحقق زيادة أخرى ١٠٠٪
حتى عام ١٩٨٢ . ان مستخدمى المكاتب فى
الولايات المتحدة يتمون ١٠٠ بليون مكالمه
تليفونية فى السنة فى سعر متوسط قدره ١٥ سنت
لكل مائة مكالمه . وهذه تضيف الى التكلفة ١٥ بليون
دولار فى السنة . ان المدير المتوسط يفقد ٨٠٪ من
وقته فى الاتصالات المرسله او مستقبلا للمعلومات
(وطبعاً ليست كلها بالتليفون) . كما اظهرت
دراسة أخرى ان المهنيين المتوسطين (رجسـل

وماذا يجب ان تكون ؟ ان تقييم انتاجية المكاتب ،
واختيار الوسائل لتحسينها يعتبران - كما هو
معروف - من أصعب الأمور . فمثلاً ، كيف نقيس
انتاجية سكرتير أو مساعد ادارى ؟ هل بعدد
الكلمات التى تطبع ، أو بعدد المكالمات التليفونية
التي تتم ؟ أو مدى اخلاص مدير جديد نحو ادارته ؟
الجواب الوحيد هو : موضوعياً ، وبصعوبة .
ولربما يكون أفضل ما يمكن عمله هو ان نقيس
ربحية الشركة على مدى بضعة سنوات ، وهذا
على الأقل - يعكس اجمالى انتاجية المؤسسة ،
بما فيها كفاءة الادارة طبعاً .



Sources: Office management Systems Corporation • Booz & Hamilton

حلول متائية :

وعناية أقل على مكتب السكرتارية . وادرس كيف يستغل المديرين والفنيون في المكاتب الوقت (الوقت الضائع) ان شركة IBM تقدر المبادئ الآتية لرجال المكاتب الذين يندبون لتمثيل جهة العمل .

(١) اذا أخذت أجور ومكافآت السكرتيرين في الاعتبار فان نسبة تكلفتها تقرب من ٣ : ١ .

(ب) تكلفة التنفيذيين وبعض ذوى الياقات البيضاء من الفنيين تبلغ ٧٣٪ من اجمالي التكلفة .

(ج) ومن دراسة تكلفة ١١ مليون دولار قام بها Booz Allen تبين أن من يسمونهم أهل المعرفة (اى الفنيين والمديرين) يقضون وقتنا قليلا (٢٩٪ من اسبوع) في عمل فيه فكر ، ووقتنا كبيرا (٤٦٪) في المقابلات (رسم بيانى - ٢ -)

(د) ان تنظيمنا أفضل - بما فيه اتباع جدول أعمال ونظام متفق عليه وأفراد محددة قد يخفض وقت العمل الضائع الى النصف .

{ - واخيرا ابدا الآن للتجهيز لليوم الذى يصبح فيه المكتب الالكترونى المتكامل أمرا عمليا ومن الممكن تبرير وجوده .

وأخيرا ..

لنصل الى تنفيذ التشغيل الآلى للمكتب نحتاج الى متابعة وصبر ولياقة . ويعنى ذلك أساسا استبدال الأقلام والأوراق وحاسبات الجيب بنوع من أجهزة الكمبيوتر . وهى تسمى تجاريا « محطة عمل متعددة الأغراض Multifunction workstation »

وهناك شركة بترول كبيرة أمريكية أدخلت محطات العمل متعددة الأغراض بشكل واسع بعد ان لاحظت كيف كان ٦٦ اداريا وفنيا يفقدون أوقاتهم في أقسامهم ادارية . ولقد كان كل واحد ينفق :

وعلى ذلك ، فانه لا حلول سريعة لمشكلة انتاجية المكاتب . ان شراء آلة غالية للتشغيل الآلى للمكتب (مثل آلة مهيباء الكلمات) ، والاستغناء عن بعض السكرتيرين ، ثم طلب انتاجية أكبر من الباقين ، لهو أكد طريق لزيادة الحالة سوءا . وفي الحقيقة فان التركيز على الكتابة وخصوصا السكرتيرين قد يفقدنا الهدف تماما .

ان الخطأ هو في معاملة المكتب كأنه مصنع ، حيث يستخدم التركيز ووسائل زيادة الكفاءة في خط الانتاج . الهدف الأساسى للتشغيل الآلى هو زيادة سرعة الأوراق . لقد حلت آلة الطباعة الكهربائية محل الآلات اليدوية . ثم تاتى بعد ذلك آلات الترجمية التلقائية ، ونماذج الذاكرة الالكترونية والآن مهيبات الكلمات ، ولكن الطبع يمثل جزءا صغيرا (حوالى ١٠٪) من عمل السكرتير ، كما يمثل العمل الادارى العام حوالى ٢٧٪ وهو أهم بكثير (رسم بيانى - ٢ -) وعلى اى حال فقد اتخذت خطوات واسعة لسرعة تحريك الأوراق ، كما بدء قليل من موردي الآلات يفكر في محاولة تحسين نوعية المعلومات التى تطبع عليها . وعمليا ، فلم يحاول أحد ان يطور الوسائل التى يجعل من المؤكد اهتمام الآخرين بقراءتها . وهناك أربعة عوامل تكفل تحسين كفاءة المكاتب كما يلى :

- ١ - قتل من تدفق الأوراق حتى تطفى في النهاية
- ٢ - تأكد ان المعلومات قد سجلت في آلة ما مرة واحدة . وبمجرد تخزينها يمكن استخدامها ما شاء لنا من المرات . ان أغلب شىء هو خلق وتسجيل المعلومات في مكان ما . أما التخزين والاسترجاع فامر رخيص .
- ٣ - ركز عناية أكبر على مستخدمى التنفيذ ،

يستغرق ساعات بل أياما اذا ما تم يدويا ، الا أنه لا يستغرق أكثر من دقائق لو استخدمت محطه عمل « Work station »

ان شركة تخطط بجدية لتشغيل مكاتبها آليا عليها أن تستهدف تدبير محطة عمل واحدة لكل مستخدمين اثنين أو ثلاثة . وهذا هو ما تعمل له شركة IBM بهدوء في مكاتبها . ان معظم الشركات ما زالت بعيدة عن ذلك ، ففى سوق العمل الأمريكى يوجد ٤٨ مستخدما لكل مخرج كومبيوتر ، ويبلغ هذا العدد ١٠٠ فى أوروبا .

ان النقطة المهمة التالية فى التشغيل الآلى للمكاتب والتي يجب أن تأخذها المؤسسات التجارية فى اعتبارها ، هى التراسل الإلكتروني Electronic messaging . ان بيت الخبرة Yankee Group يعتقد أن هذا الأمر قد يوفر ساعتين فى اليوم لكل مستخدم من غير الكتبة . فباستخدامه يمكن أن نوصل الرسالة لشخص ما فى ثوان ، واذا لم يكن المرسل اليه موجودا فيجرب تخزين الرسالة كي يراجعها المختص على لوحة المرسلات الإلكترونية عند حضوره — وهذا ليس مثل الاتصال التليفونى .

وباستخدام البريد الإلكتروني ، فإنه يمكن أن يوزع النص أما الى محطات العمل راسا بواسطة ناقل الصور Facsimile Transmitter أو بخطابات تنفتح فى حجرة بريد مركزية ، ثم تعالج بجهاز بصرى لتوزيعها سلكيا الى محطات العمل المناسبة

انها أساطير ! انها أشياء غير مالوفة تأخذ طريقها الى نظم البريد الإلكتروني . وينتظر أن تحقق المؤتمرات عن بعد Teleconferencing تحسينات ذات معنى فى إنتاجية الأعمال المكتبية ، كما توحى الدراسات أنه يمكن استبدال نسبة ٣٥ الى ٤٠٪ من سفرات العمل بالشريط الضيق Narrow band للاتصالات عن بعد . وهذا يتطلب مجرد مكبر صوت تليفون بالاضافة الى وصلة تطابق Facsimile link لتظهر المخططات البسيطة . كما يمكن استبدال ١٠٪ زيادة من سفرات العمل باستخدام فيديو كامل للمؤتمرات عن بعد . ولكن بالرغم من التفاؤل فى هذا الاتجاه فإنه لمن الصعب اسقاط الاتصال الشخصى .

وبعد ، فمن الذى سيدبر كل هذه التكنولوجيا الجديدة العجيبة ؟ ففى آخر احصاء لعام ١٩٧٩ كان هناك فى الولايات المتحدة وحدها ١٠٦ مورد لمنتجات التشغيل الآلى للمكاتب ، وما زال السوق واسعا . ففى أمريكا يوجد أكثر من ٣٠ مليون محطة عمل workstation هكذا قال Frost and Sullivan

١٢ ساعة فى المتوسط اسبوعيا فى استعمال آلة الطباعة .

١٦ ساعة فى الاتصال بأخرين بالتليفون ودون جدوى (هذا مع ملاحظة مدى كفاءة نظام التليفون الأمريكى) .

٢٥ ساعة لكتابة رسالات طويلة باليد (بالاضافة الى ٧٦ ساعة لكتابة التقارير فى المنزل) .

٣ ساعات لمتابعة العمل المسئول عنه .

وهكذا بلغت تكلفة الفاقد ٥٠ مليون دولار فى السنة أو ما يوازى ٢٣٠٠٠ دولار لكل عامل بالشركة .

ان من أسهل وأرخص الوسائل لتحسين الأداء بالمكاتب هو تيسير أجهزة « مهيئات الكلمات » word - processors وهى أساسا آلة طباعة ، ولوحة متصلة بكومبيوتر صغير وشاشة عرض تلفزيونية ، ووحدة ذاكرة ذات القرص ، وجهاز طبع صغير ورخيص . وتعد آخر ما أنتج من مهيئات الكلمات الصغيرة بين أكثر المخرجات (Terminals) نفعا والتي ظهرت حتى اليوم (مثل الكاتب المرئى إنتاج BM) ومثل كاتبة وانج انتاج معامل Wang انها توضح ماذا يمكن عمله ببلغ ٨٠٠٠/٧٠٠٠ دولار .

ان معظم الشركات التى تجرب التشغيل الآلى للمكاتب تدع عمالها يلعبون بجهاز مهيء الكلمات (word - processor) أو محطة عمل (work station) مناسبة ، وذلك لبضعة أشهر قبل الاستخدام الجاد . ان محطات العمل تكاد تسوق نفسها بمجرد أن يبدأ المستخدم يجرب مايمكن أن يفيد منها ، فهى توفر الآتى :

١ — تعطى موطىء قدم سهل لقواعد البيانات ومنها تهيئة المعلومات .

٢ — تخزن وتسترجع قدرا ضخما من المعلومات بالضغط على الأزرار .

٣ — يجهز مسودات التقارير ، وتعددها للنشر ، وتهيء عدة صور نظيفة أوتوماتيكيا .

٤ — تعد تحليلات ذكية تسمح بتحويل المعلومات الى جداول أو رسوم بيانية ، غالبا ما تفجر فى العملية بصائر جديدة كان من الممكن فتدائها بدون تلك الأجهزة . وعلى سبيل المثال فقد يرى مدير تنفيذ وهو يبحث المواقف المالية ، أن يرسم بيانيا الأرباح مقابل الدخول ، ثم الأرباح مقابل تكلفة العمليات ثم يقوم بالمقارنة . ان مثل هذا العمل قد