



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

الدليل الإرشادي لبئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية

٢٠١٦



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
حفظه الله



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن نايف بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية
حفظه الله



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي ولي العهد النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع
حفظه الله



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



تقديم

تمثل البيئة المادية ومكوناتها الرئيسية مركزاً أساسياً لزيادة الإنتاجية في بيئة العمل الحكومي وتحقيق رضا الموظفين والمستفيدين من خدمات تلك الجهات. من هذا المنطلق أولت وزارة الخدمة المدنية في خططها التطويرية ومبادراتها المتنوعة أهمية كبيرة لهذا الجانب. ولما لتحسين البيئة المادية من أهمية تعود على العمل الحكومي وعلى الموظف على حد سواء، فقد قامت الوزارة بدراسة أولية عن البيئة المادية للمكاتب، والتي خلصت إلى أن هناك معايير دولية متعارفاً عليها تتضمن أدلة وإرشادات يمكن الاعتماد عليها لتهيئة وتصميم بيئة العمل المتطورة في الجهات الحكومية وفق أسس علمية.

يأتي هذا الدليل الشامل ليكون واحداً من الأدوات المهمة التي قامت الوزارة بتطويرها لإثارة الاهتمام ببيئة العمل المادية على مستوى الأجهزة الحكومية كافة، إذ يمثل إطاراً إرشادياً يتضمن أسس تنظيم وتهيئة تلك البيئة المادية ومكوناتها الرئيسية وأماكن استقبال المستفيدين من خدمات تلك الأجهزة الحكومية. ولقد أُعد هذا الدليل من قبل خبيرين من معهد الإدارة العامة وهما د.عجلان بن محمد الشهري، أ. محمد عبدالله جمعة عبيد الله وتمت مراجعته من قبل نخبة من المختصين في الوزارة وفي معهد الإدارة العامة، وكذلك تم تقييمه من قبل عدد كبير من الأجهزة الحكومية، حيث روعي في بنائه التباين في مكونات البيئة المادية وعناصرها المختلفة، واستند في إعداده إلى العديد من التجارب والممارسات المحلية والإقليمية والدولية. وختاماً فإن تطبيق إرشادات هذا الدليل في بيئات العمل الحكومية المختلفة سييسر بدوره توفير بيئة عمل فاعلة في الأجهزة الحكومية، وسيمكن الأجهزة الرقابية من أداء مهامها بيسر وسهولة.

والله ولي التوفيق

وزير الخدمة المدنية
خالد بن عبدالله العرج





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



قائمة المحتويات

١	تمهيد
١٠	أهداف الدليل
١٠	منهجية إعداد الدليل
١١	نطاق الدليل
١١	تعريفات الدليل
١٢	البيئة المادية للمكاتب ومكوناتها الرئيسية
١٣	تعريف البيئة المادية
١٣	أهمية البيئة المادية
١٥	أثر البيئة المادية للمكاتب ومكوناتها الرئيسية
٢١	أولاً: تصميم المكاتب
٢٣	أشكال تصميم المكاتب
٢٤	إرشادات تصميم المكتب المفتوح
٢٥	إرشادات تصميم المكتب المغلق
٢٦	تصميم قاعات الاجتماعات

تمهيد

المكونات الرئيسية
للبيئة المادية للمكاتب





٣١	ثانياً: تأثيث المكاتب
٣١	مكونات الأثاث المكتبي
٣٢	إرشادات لاختيار الأثاث المكتبي المناسب
٣٣	مقاسات ومواصفات الأثاث المكتبي
٣٧	ثالثاً: التكييف (التبريد والتهوية والتدفئة)
٣٨	إرشادات التكييف (التبريد والتهوية والتدفئة)
٣٩	إرشادات لتجديد ونظافة الهواء في المكاتب
٤٣	رابعاً: الإضاءة
٤٤	قياس قوة لمعان الإضاءة
٤٥	توزيع الإضاءة في المكتب
٤٦	قياس شدة انعكاس الإضاءة في المكتب
٤٧	أنظمة توزيع الإضاءة في المكتب
٤٧	الإضاءة المباشرة
٤٨	الإضاءة غير المباشرة
٤٨	الإضاءة شبه المباشرة
٤٩	مصادر الإضاءة
٥٠	إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الطبيعية
٥١	إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الصناعية
٥٥	خامساً: الأمن والسلامة
٥٥	إرشادات تحقيق الأمن والسلامة
٥٨	تصنيف المخاطر في المكاتب

المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب





٦١	سادساً: النظافة
٦١	معايير النظافة
٦٤	مسؤولية النظافة
٦٤	النفائات ونظافة المكاتب
٦٧	سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء
٦٨	مصادر الضوضاء
٦٩	مصادر الضوضاء الخارجية
٦٩	مصادر الضوضاء الداخلية
٧٠	إرشادات الحد من الضوضاء في المكاتب
٧٠	إرشادات الحد من مصادر الضوضاء الخارجية
٧١	إرشادات الحد من مصادر الضوضاء الداخلية
٧٥	ثامناً: تنظيم وترتيب مكان العمل
٧٦	معايير تنظيم وترتيب مكان العمل
٧٧	إرشادات لتنظيم وترتيب مكان العمل
٧٨	عناصر تنظيم وترتيب مكان العمل
٧٨	أماكن تخزين موجودات المكتب
٧٩	إرشادات لاستخدامات أماكن تخزين موجودات المكتب
٨١	قواعد تنظيم وترتيب أماكن تخزين موجودات المكتب
٨٢	معايير تخزين موجودات المكتب
٨٣	إرشادات لتخزين موجودات المكتب

المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب



٨٧	تاسعاً: تهيئة أماكن استقبال المستفيدين
٩١	عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب
٩٢	إرشادات استخدام الألوان
٩٢	إرشادات استخدام ألوان الأرضيات والجدران والأثاث
٩٧	حادي عشر: تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية المناسبة
٩٧	إرشادات تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية المناسبة
١٠١	ثاني عشر: الصوتيات
١٠٢	إرشادات توظيف الصوتيات في بيئة العمل
١٠٥	ثالث عشر: الخدمات المساندة
١٠٥	المطبخ
١٠٦	غرفة الحراسة
١٠٧	أماكن تقديم وتحضير الطعام
١٠٩	دورات المياه
١١١	خاتمة
١١٣	ملحق (١): قائمة التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في الأجهزة الحكومية
١٣٦	ملحق (٢): قائمة الأجهزة الحكومية المقيمة للدليل
١٤١	المراجع

المكونات الرئيسية لابيئة المادية للمكاتب



تمهيد

يشكل دليل البيئة المادية للمكاتب في الأجهزة الحكومية محاولة رائدة لوضع مفاهيم معيارية ومواصفات قياسية لضمان بيئة عمل فاعلة في الأجهزة الحكومية لكل من العاملين في تلك الأجهزة والمستفيدين من خدماتها. ونظراً لطبيعة هذه البيئة المادية لمكاتب الأجهزة الحكومية والتي تتميز في مكوناتها بالتطورات المتسارعة، فإنه ينبغي الأخذ في الاعتبار أن هذا الدليل وثيقة مقننة قابلة للتطوير المستقبلي وفقاً لهذه التطورات في تلك المكونات المادية وما يطرأ على صناعتها المختلفة.

ولقد تم تحديد هذه المكونات ومؤشراتها المختلفة لتوضيح مكونات البيئة المادية المكتبية في الأجهزة الحكومية، وفقاً لما أفضت إليه العديد من الدراسات والمسوحات الميدانية في هذا المجال، وذلك من أجل ضمان جودة تلك البيئة المادية وما يتعلق بها من آثار تنعكس على العاملين في تلك البيئات ومن ثم على إنتاجية العمل الحكومي بشكل عام. إن هذا الدليل يقدم حزمة متكاملة من المكونات والمؤشرات والإرشادات العملية لتوضيح مكونات البيئة المادية في المكاتب الحكومية وما ينبغي أن تكون عليه لتهيئة بيئة عمل صحية ومناسبة لأداء العمل بما يكفل إنجازه بكفاءة وفاعلية. فهو دليل إرشادي يمثل الحدود المتعارف عليها أو الحد الأدنى لما يلزمه أن يؤخذ به في تهيئة بيئة العمل المادية. وعليه فإن تنفيذ ما جاء في هذا الدليل يجب ألا يترتب عليه أي تكاليف غير معتمدة في ميزانيات الجهات الحكومية.



وقد اشتمل الدليل على قائمة للتحقق من توفر عناصر البيئة المادية في الأجهزة الحكومية تساعد على المتابعة كما أنها تساعد الجهات الرقابية على التحقق من التزام الجهات الحكومية بتوفير بيئة العمل الحكومية المناسبة.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



مقدمة

يُعد العنصر البشري أحد أهم ركائز التنمية التي يُعتمد عليها، وخاصة في الأجهزة الحكومية لتحقيق أهدافها، ولتحقيق ذلك كان من الضروري الاهتمام بهذا العنصر البشري والمحافظة عليه وتحقيق متطلباته وفق المهام المناطة به. ومن أوجه الاهتمام به، ولاسيما في الأجهزة الحكومية، توفير البيئة المادية المناسبة له.

لقد حظي العنصر البشري الوطني في المملكة العربية السعودية باهتمام كبير في خطط التنمية المتتالية، وخاصة فيما يتعلق بتطويره والارتقاء بمستوى معارفه ومهاراته. فبالإضافة إلى توافر بنى مؤسسية وإدارية متطورة، برز على مستوى الاهتمام بالعنصر البشري أهمية توفير بيئة مناسبة له حيث تضمنت الرؤية المستقبلية لإستراتيجية التنمية وضمن إطار التطوير المؤسسي والإداري في خطط التنمية، الإشارة إلى أهمية توفر "بنية مؤسسية وإدارية متطورة، تضمن تحقيق الفعالية والكفاءة والعدالة في إدارة الأعمال والأنشطة الحكومية...".

ولم تأل حكومة المملكة العربية السعودية جهداً في البذل وتأكيد أهمية الاهتمام بالعنصر البشري وحمايته في مختلف البيئات، وخاصة بيئات العمل الحكومية، ويأتي ذلك الاهتمام من خلال تأكيده في النظام الأساسي للحكم، فقد أشارت المادة الثامنة والعشرون من النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/٩٠)، وتاريخ ١٤١٢/٨/٢٧هـ، إلى حماية العامل وصاحب العمل في بيئة العمل بما يضمن كرامته، ويرتقي بمساهمته، بل قد نصت تلك المادة على: "تيسر الدولة مجالات العمل لكل قادر عليه، وتسن الأنظمة التي تحمي العامل وصاحب العمل".

ولما للبيئة المادية من أهمية فقد حظيت ومنذ فترة طويلة باهتمام الباحثين والممارسين في الإدارة، ولاسيما ما يتعلق بدورها في الإنتاجية والرضا الوظيفي، وقد شهدت بداية الثلاثينيات من القرن الماضي بزوغ ذلك الاهتمام بالإنسان العامل، ودراسة العوامل المحيطة به ضمن النظريات الإدارية المتعاقبة.





فمنذ نظرية الإدارة العلمية لـفردريك تايلور (Fredric Taylor) في بداية القرن العشرين واهتمامه بجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، إلى جهود مايو (Mayo) في العام ١٩٥٤م وكذلك رثرز برغر وديكسون (Roethlisberger & Dickson)، اللذين أنجزا في العام ١٩٢٤م العديد من الدراسات في مصانع شركة ويسترن إلكترونيك في هاوثورن، وعُرفت وقتئذ بتجارب هاوثورن (Hawthorn)، واستقصت تأثيرات عدد من العوامل منها تأثير ظروف العمل الطبيعية من تهوية وإضاءة في الإنتاج، إلى أن تنامت تلك الدراسات الفنية الخاصة بتنظيم بيئة العمل. وقد تطور هذا الاهتمام بشكل ملحوظ، حتى استُحدثت علوم خاصة الهدف منها معالجة كافة المشكلات المتعلقة ببيئة العمل، وأهم تلك العلوم علم الأرجونوميك (Ergonomic) الذي ظهر في أوائل الستينيات من القرن الماضي وذلك ضمن إطار علوم الهندسة البشرية.

ورغم هذه الاهتمامات المبكرة والتطورات المتسارعة، فإن متابعة ذلك الاهتمام ليس بالأمر اليسير، كما أن الاهتمام بتلك الجوانب من قبل الأجهزة الحكومية أو الجهات الإشرافية ليس بالأمر اليسير أيضاً، وذلك بسبب سرعة التغيرات التي طرأت على تلك الاهتمامات وعلى أدوات وأساليب العمل المختلفة. ولقد حرصت كثير من الدول ومن ضمنها المملكة العربية السعودية على الاهتمام بجوانب الإدارة المختلفة ورعايتها وخاصة فيما يتعلق بتطوير المؤسسات الإدارية وتطوير بيئات العمل وتطويرها والاهتمام بها وبكل ما يؤثر في أداء العاملين في الجهات الحكومية.

وانسجماً مع هذا الاتجاه القاضي بإثارة الاهتمام ببيئة العمل المادية في المكاتب وخاصة في الأجهزة الحكومية، تبنت وزارة الخدمة المدنية مبادرة هدفها تحسين بيئة العمل في الجهات الحكومية، وإعداد هذا الدليل الإرشادي الشامل لبيئة العمل المادية، وقد تمت الموافقة على المبادرة من قبل المقام السامي بالأمر رقم (٤٥٦٣٧) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٧ هـ وجرى تحديد الجهات التي تتولى الرقابة والإشراف ومتابعة تلك البيئة المادية بما يتسق مع المعايير المتعارف عليها والظروف المادية المناسبة التي ينبغي أن تتوفر للموظف في الأجهزة الحكومية.





ويأتي هذا الدليل الإرشادي الشامل ليسلط الضوء على بيئة العمل باعتبارها أحد أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العاملين ورضاهم، ومن ثم تحقيق أهداف الجهاز الحكومي. ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد هذا الدليل الشامل للبيئة المادية للمكاتب في الأجهزة الحكومية ومكوناتها الأساسية الرئيسية بما يتضمنه من معايير مقننة ومتعارف عليها، وإرشادات يمكن أن تساهم في توفير بيئة مادية ملائمة بما يساعد على أداء العمل بكفاءة في مختلف الأجهزة الحكومية، وتوفر للأجهزة الرقابية وثيقة متابعة ومراجعة للتحقق من مدى توفر عناصر البيئة المادية المناسبة للعمل في الأجهزة الحكومية.





أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي:

1. التعريف بالبيئة المادية للمكاتب وبيان أهميتها في الأجهزة الحكومية.
2. التعريف بأثر البيئة المادية للمكاتب.
3. التعريف بمكونات البيئة المادية الرئيسية ومتطلباتها.
4. تحديد أهم متطلبات البيئة المادية الجيدة للمكاتب في الأجهزة الحكومية.
5. تقديم إرشادات محددة لتهيئة بيئة مادية فاعلة في الأجهزة الحكومية.
6. تقديم قائمة للتحقق من توفر مكونات البيئة المادية الأساسية في الأجهزة الحكومية.

منهجية إعداد الدليل

تم إعداد هذا الدليل الهادف إلى التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في بيئة العمل الحكومية، وذلك بالاعتماد على معايير علمية متعارف عليها في إعداد مثل هذه الأدلة وبالاطلاع على العديد من مصادر المعلومات المتنوعة من كتب مرجعية وأدلة ودراسات علمية، إضافة إلى الاطلاع على عدد من التجارب والممارسات الدولية في مجال تهيئة بيئة العمل. وقد تم تقييمه ومراجعته من عدد من الممارسين والخبراء وكذلك عدد من الجهات الحكومية.





نطاق الدليل

يشتمل هذا الدليل على مجموعة من التوجيهات والإرشادات التي تمكن من توفير مكونات بيئة عمل مادية فاعلة للمكاتب في الأجهزة الحكومية، وتشمل هذه المكونات عناصر البيئة المادية المتعارف عليها.

تعريفات الدليل

يقصد بالعبارات والمصطلحات التالية أينما وردت في هذا الدليل المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك.

المصطلح	معني المصطلح
المعايير	المعايير الدولية المتعارف عليها في توفر عناصر البيئة المادية للعاملين في مختلف بيئات العمل.
الوحدة الإدارية	الإدارة أو القسم أو الشعبة أو المكتب التي يؤدي فيها العمل الحكومي.
الجهة	الوزارة أو الإدارة أو القسم أو الشعبة أو المكتب.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

البيئة المادية للمكاتب و مكوناتها الرئيسية



الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية



تعريف البيئة المادية للمكاتب

يمكن تعريف البيئة المادية للمكاتب بأنها مكان العمل والعناصر المادية المحيطة بالعمل المكتبي والعاملين فيه من إضاءة، وتهوية، وتدفئة، وتكييف، وأثاث مكتبي.

أهمية البيئة المادية

تعتبر البيئة المادية في المكتب أحد أهم متطلبات العمل، خاصة في بيئات العمل الحكومية، وتعد أحد أهم العناصر في تنظيم المكاتب الحديثة اليوم. وقد حظيت هذه البيئة باهتمام المختصين في الإدارة لأثرها في تنظيم وإدارة العمل المكتبي، وكذلك تأثيرها في القائمين بالعمل على حد سواء، ومن ثم تأثيرها على الإنتاجية في هذه المكاتب كماً ونوعاً. وتعد من عوامل البيئة المادية للمكتب كل ما يحيط بالقائم بالعمل المكتبي ويساعده على أداء عمله. وقد استرعت هذه العوامل وحجم تأثيرها في أداء العاملين في مختلف البيئات المكتبية اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، حتى برز ذلك العلم الذي أطلق عليه علم الإيرجنوميكس (Ergonomics)، وهو العلم الذي يعنى بمدى مناسبة مكان العمل للعاملين فيه، وعرف خلال سنوات خلت بعلم هندسة العوامل الإنسانية (Human Factors Engineering)، وهناك من عرفه بعلم الشغل والذي يطبق فيه مبادئ تشترك في مضاهاة نظريات علم النفس، والاجتماع والاتصال لعلاقتها بدوافع وميول الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل ومدى تأثير تلك العوامل في سلوك العاملين أثناء أداء العمل.

وتستمد هذه البيئة أهميتها من خلال العلاقة الوطيدة بين الإنسان والبيئة المحيطة به. ولأن تلك البيئة ومكوناتها المختلفة تعد أحد أهم العناصر المساعدة في أداء العمل وبخاصة العمل المكتبي، فقد برزت أهميتها. ومن هذا المنطلق – وليتم تحسين جودة العمل وتحقيق رضا العاملين – فإن من الأهمية بمكان توافر تلك المكونات البيئية المادية وفقاً لاحتياجات الوظيفة، واحتياجات القائم بتلك الوظيفة، وتبعاً للمعايير المتعارف عليها في تغنين تلك الظروف المادية المحيطة بالعمل والوظيفة.





تعد ظروف العمل المادية (Physical Working Conditions)، أو ما يعرف بالبيئة المادية من الموضوعات التي حظيت باهتمام المختصين في الفكر الإداري منذ أوائل القرن الماضي واستمر الاهتمام بها حتى الوقت الحاضر. ومنذ بدء الاهتمام بها كان ينظر إليها من منطلق تحسين تلك الظروف وتوفير مختلف الوسائل المؤدية إلى راحة العاملين مثل إيجاد أماكن راحة لهم والتطوير في أنظمة الإضاءة والتهوية والتكييف.

ومع تطور بيئات العمل والاهتمام بتلك الجوانب المادية للعمل، برز الاهتمام بتغيير تلك العناصر المادية وتطويرها، إلا أن ما يلاحظ أن ذلك الاهتمام كان منصباً في الحقب الماضية على البيئة المرتبطة بالمجال الصناعي، ولم يطبق ذلك على بيئات العمل الحكومية، ولعل ذلك كان بسبب جذور الاهتمام بتلك العناصر المادية. ومع الاعتراف بعلم الهندسة الإنسانية الذي يستهدف دراسة سلوك الفرد في عمله ومدى تكيفه مع الظروف المادية المحيطة به زاد الاهتمام بتلك البيئة المادية.

وقد أدركت مختلف الجهات في القطاعين العام والخاص أهمية البيئة المادية وضرورة توافر مكوناتها الرئيسية، وذلك رغبة في زيادة كفاءة الجهة وتحقيق معدلات إنتاجية عالية وتحقيق رضا العاملين والمستفيدين من خدمات تلك الجهة، لذا بدأت تلك المنظمات بمحاولة توفير تلك المكونات.

إن توفر مكونات البيئة المادية المناسبة، يحقق العديد من الفوائد للجهة والعاملين بها، وكذلك للمستفيدين من خدمات الجهات الحكومية، ومن أهم تلك الفوائد ما يلي:

- ** رفع كفاءة أداء العاملين.
- ** الإسهام في احترام حقوق العاملين.
- ** الحد من تسرب العاملين من العمل.
- ** ضمان بيئة العمل الآمنة والمريحة والممتعة أثناء أداء العمل.
- ** تكوين صورة إيجابية عن الجهة لدى العاملين والمستفيدين من خدمات الجهة.
- ** الانتماء إلى مكان العمل ورفع الروح المعنوية للعاملين.
- ** الحد من الوقوع في الأخطاء أثناء أداء العمل.
- ** الإسهام في تحفيز العاملين.
- ** الحد من غياب العاملين.
- ** رفع إنتاجية العاملين.
- ** الحد من شكاوى وتذمر العاملين.



أثر البيئة المادية للمكاتب

حظيت ظروف العمل الطبيعية باهتمام الباحثين والممارسين في مجال الإدارة منذ أوائل عقدي القرن الماضي، واستمر ذلك الاهتمام حتى الوقت الحاضر، وقد تركز ذلك الاهتمام على أثر مكونات البيئة وظروف العمل في الإنتاجية ورضا العاملين. وما يلفت الانتباه أن عدد الدراسات والبحوث في هذا المجال محدودة نسبياً خاصة في البيئة العربية. وكانت بؤادر الاهتمام بتلك البيئة وظروف العمل تستهدف تحسين ظروف العمل المحيطة بالعاملين، ونظراً لتغير تلك الظروف الطبيعية فقد ازداد الاهتمام بتلك الآثار. فمن آثار تلك البيئة عند توفرها أنها تساهم في تنظيم العمل بشكل مناسب في أي منظمة، وتساهم في زيادة فعالية الأداء وخاصة في مجال تدفق المعلومات، لذا ينبغي أن تصمم تلك البيئة بحرص ووفق أحدث الأساليب.

ومع إدخال التقنيات أدوات مساعدة للعمل، واعتبارها جزءاً من مكونات مكتب الموظف ظهرت بعض المعوقات في وضع تلك الأجهزة والأدوات في المكتب، فقد تحتاج من المساحة أكبر من مساحة حجم المكتب، ففي حال ازدحام المكتب بوجود لوحة مفاتيح وشاشة للحاسب الآلي ووحدة معالجة مركزية مع طابعة وفاكس، فإن ذلك سيستقطع جزءاً من المساحة المخصصة للعمل، ومن جهة أخرى قد يصاحب وجود بعض هذه التقنيات إحداث بعض الضوضاء عند استخدامها، كما زاد ذلك من المخاطر الصحية على العاملين حيث تنامت الشكاوى من إجهاد العين (Eyestrain)، الناتج عن وهج الشاشة (Screen Glare) وآلام الظهر، والشد العضلي (Muscle Strain)، والصداع (Headaches).

وتعد جودة مكونات البيئة المادية للمكتب ذات تأثير كبير في قدرات الجهة الحكومية. حيث يمكن أن تؤثر في استقطاب العاملين الأكفاء وكذلك مدى المحافظة عليهم. ولتحقيق ذلك الدور فإن هناك العديد من العوامل التي ينبغي أخذها في الاعتبار، لما لها من دور كبير في انضمام العاملين للعمل في المنظمة، والرفع من إنتاجيتهم، إضافة إلى رفع روحهم المعنوية وتحقيق درجة من الرضا نتيجة لارتياحهم لتلك البيئة. وتبرز أهمية وأثر تحسين بيئة العمل، في أنها يمكن أن ترفع من مستوى الأداء ومن ثم مستوى الإنتاجية بما يصل إلى (5-10%)، عن الأداء السابق.





وعند عدم توفر مثل تلك البيئة المادية الصحية المناسبة للموظفين، فقد ينتهي الأمر إلى انخفاض مستوى الأداء وارتفاع نسبة الأمراض المتنوعة لأولئك العاملين؛ مما يتسبب بهدر كبير في الجهة نتيجة ارتفاع نسبة الغياب، وقد يصل في كثير من الأحيان إلى التسرب والخروج من بيئة العمل.

أما الاهتمام بمستوى رضا العاملين، فقد ارتبط بشكل كبير بمستوى الرضا عن الوظيفة، ويحدده كثير من العوامل، ومنها توافر ظروف وبيئة العمل المناسبة باعتبارها عاملاً هاماً لقياس رضا العاملين وكذلك إنتاجيتهم.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب

أولاً: تصميم المكاتب





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب

تبرز أهمية البيئة المادية للمكاتب، من تعدد عناصرها ومكوناتها المحيطة بالعمل المكتبي والمؤدية لأنشطته المختلفة، وحيث ينظر إلى تلك البيئة المادية للمكاتب من مختلف تلك العناصر والمكونات والتي تنامت وفق تطور العمل في الإدارة بصفة عامة وتنوع الوسائل المادية المحيطة بالعمل.

ومن أهم متطلبات البيئة المادية للعمل أن تكون آمنة، صحية، وتساعد الموظف على أداء وظيفته بفاعلية وكفاءة، ولتحقيق تلك المتطلبات، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار كل مكونات تلك البيئة المادية المكتبية، ومن تلك المكونات الأثاث، الإضاءة، حجم مساحة المكتب وفق طبيعة العمل، جودة ونقاء الهواء، التدفئة والتبريد، الصوتيات (acoustics) إن وجدت في بعض بيئات العمل، ووضع وتصميم أدوات ومعدات المكتب بما يتناسب مع طبيعة العمل.

ولتنوع هذه العناصر فهناك من قسمها إلى عناصر مباشرة تتمثل في الإضاءة، التهوية، ترتيب المكان، التكييف، التبريد، الإضاءة، وعناصر غير مباشرة تتمثل في تصميم المكاتب بما يناسب العمل والعاملين، الأثاث والأدوات والتجهيزات المكتبية. وبغض النظر عن تبويب تلك العناصر فإنه يمكن تحديد أهم تلك المكونات التي تمثل البيئة المادية للمكاتب، وذلك على النحو التالي:

أولاً: تصميم المكاتب
رابعاً: الإضاءة
ثانياً: تأثيث المكاتب
خامساً: الأمن والسلامة
ثالثاً: التكييف (التبريد والتهوية والتدفئة)
سادساً: النظافة

سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء
ثامناً: تنظيم وترتيب مكان العمل
تاسعاً: تهوية أماكن استقبال المستفيدين
عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب
أحد عشر: تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية المناسبة
ثاني عشر: الصوتيات
ثالث عشر: الخدمات المساندة
وفيما يلي وصف لكل مكون من هذه المكونات علنا نقدم لمستخدم هذا الدليل وللمسترشده ما يعينه على توفير بيئة عمل أفضل في الجهة.





أولاً: تصميم المكاتب

يُعد تصميم المكاتب من أهم العناصر المادية غير المباشرة لبيئة العمل المكتبي، والتي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تطبيق مكونات البيئة المادية. ويعني التصميم المناسب وضع العناصر والمكونات المادية (سواء على مستوى الجهة ككل أو الإدارات والأقسام أو المكونات الطبيعية للمكتب الواحد) وفق خطة عملية مناسبة، وهذا يعني أن ذلك التصميم يشتمل على كافة المكونات المادية للمكتب. وما يجدر الاهتمام به عند تطبيق التصميم المناسب ما يلي:

- ** استثمار المساحات المناسبة.
- ** وضع الأدوات والأجهزة في مكانها المناسب وفقاً لطبيعة العمل.
- ** تحسين عملية الاتصال.
- ** انسياب العمل بين العاملين.
- ** تسهيل الإشراف والمتابعة.
- ** توفير الراحة للعاملين.
- ** العمل على تحقيق رضا العاملين.
- ** مراعاة أمن وسلامة العاملين.
- ** تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المستخدمين من خدمات الجهة.

وعند القيام بعملية التصميم ينبغي مراعاة الأسس العلمية في التصميم المكتبي وهي على النحو التالي:

- ** تسلسل العمل.
- ** المرونة.
- ** كفاية المساحة المخصصة للعمل.
- ** الترتيب المناسب للموظفين.





- ** توفير السرية والهدوء.
- ** قرب المواد والأدوات.
- ** كفاية الممرات.
- ** تحديد مواقع الخدمة المركزية.
- ** تهيئة بيئة العمل المناسبة للعاملين.
- ** توفير جوانب الأمن والسلامة.
- ** مراعاة الذوق والبساطة.
- ** مراعاة توفر متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن أهم عناصر تصميم المكاتب مراعاة المساحات الكافية لأداء العمل المكتبي، وتختلف تلك المساحات باختلاف المستويات الإدارية، وتحدد مساحات المكاتب وفق العاملين في مختلف المستويات الإدارية، ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (أ)

المساحات النموذجية للمكاتب.

نوع المكتب	المساحة المطلوبة (قدم مربع)	المساحة المطلوبة (متر مربع تقريبا)
رئيس الجهة	٤٢٥	٤٠
مدير في الإدارة الوسطى	٣٥٠	٣٣
المشرفون	٢٠٠	١٩
الموظف	١٠٠-٧٥	١٠ - ٧
مكتب قابل للتشكيل	١٠٠	٩
قاعة اجتماعات	٢٥ (للاشخص الواحد)	٢ للاشخص الواحد
قاعة استقبال	٣٥ (للاشخص الواحد)	٣ للاشخص الواحد

(*تمثل هذه المساحات الحد الأدنى.)





جدول رقم (٢)
المساحات النموذجية للممرات.

نوع الممر	المساحة المطلوبة (قدم)	المساحة المطلوبة (متر تقريبا)
ممر رئيسي	٦-٨	٢ - ١.٨
ممر ثانوي	٤-٥	١.٥ - ١.٢
تقاطع ممرات	٣-٤	١.٢ - ١

(*تمثل هذه المساحات الحد الأدنى).

١/ أشكال تصميم المكاتب

هناك أشكال رئيسية لتصميم المكاتب، ومن أكثرها شيوعاً واستخداماً ما يلي:



** المكتب المفتوح.
** المكتب المغلق.



٢/١ إرشادات تصميم المكاتب

١/٢/١ إرشادات تصميم المكتب المفتوح:

- يمكن تصميم المكتب المفتوح وذلك وفقاً لما يلي:
- ** تخصيص قاعة واسعة لمجموعة من الأعمال المتشابهة.
- ** ترتيب مكاتب الموظفين في هذه القاعة تبعاً للأعمال المتشابهة.
- ** يتم ترتيب أماكن جلوس الموظفين، إما على شكل صفوف أو أعمدة.
- ** يمكن الاستفادة من مساحة المكتب المفتوح لتنظيم مكاتب الموظفين وفق المساحة المتاحة ووفق عدد الموظفين.
- ** يمكن تنظيم مكاتب الموظفين على شكل محطات عمل (**Work Stations**)، بحيث يتم تنظيم مجموعة من الموظفين ويتشاركون في مجموعة من أدوات وأجهزة العمل المختلفة.
- ** يمكن أن تكون أماكن مكاتب الموظفين مفتوحة دون حواجز، ويمكن أن يتم وضع فواصل زجاجية أو معدنية بين أماكن جلوس الموظفين، وعلى ارتفاعات مختلفة، إما بحجم طاولة المكتب أو ضعف أو أعلى من ذلك، مع مراعاة المحافظة على الخصوصية فيما بين الموظفين.





٢/١ إرشادات تصميم المكاتب

٢/٢/١ إرشادات تصميم المكتب المغلق:

يمكن تصميم المكتب المغلق وذلك وفقاً لما يلي:

- ** تخصيص غرفة خاصة لأداء نشاط معين لموظف أو موظفين على أكثر تقدير.
- ** ترتيب وتنظيم المكاتب المغلقة في الجهة تبعاً لتسلسل الأعمال في الوحدة الإدارية.
- ** مراعاة أن تكفل هذه النوعية من المكاتب السرية والهدوء في أداء العمل.





٣/١ تصميم قاعات الاجتماعات

تعد قاعات الاجتماعات من أهم أنماط مكاتب العمل في الأجهزة الحكومية، والتي ينبغي توافرها في مختلف بيئات العمل الحكومي. ولأهمية هذه القاعات ينبغي أن تهيأ وفق الإرشادات التالية:

- ** ينبغي أن تخصص كل جهة قاعتين رئيسيتين للاجتماع تتسع كل منها لثلاثين شخصاً على الأقل.
- ** ينبغي أن يخصص لكل وحدة إدارية قاعة اجتماعات أو أكثر تتسع على الأقل لاثني عشر شخصاً.
- ** ينبغي أن يكون في كل وحدة إدارية أنواع مختلفة من قاعات الاجتماعات والتي تتسع لأربعة أشخاص أو أكثر.
- ** ينبغي أن تكون قاعة الاجتماعات الرئيسية بالقرب من مكاتب القيادات الإدارية العليا في الجهة.
- ** ينبغي أن تكون قاعة الاجتماعات في الوحدات الإدارية في مكان يسهل الوصول إليه من قبل كافة الوحدات الإدارية الأخرى.
- ** ينبغي أن تؤثت قاعة الاجتماعات بالطاولات والكراسي المناسبة.
- ** ينبغي تأثيث قاعات الاجتماعات في الوحدات الإدارية بطاولات مرنة بحيث يمكن إعادة تشكيلها وفق الأشكال التالية:



- المربعة
- المستطيلة
- الدائرية
- السداسية
- الثمانية
- البيضاوية



** ينبغي أن تجهز قاعة الاجتماعات بالأجهزة السمعية والبصرية المناسبة، وأجهزة الحاسب الآلي والطابعات، وأجهزة العرض المرئي، وآلة التصوير، والاتصال بالإنترنت.

** ينبغي أن تهيأ قاعة الاجتماعات الرئيسية وقاعات الاجتماعات الكبرى بأجهزة الترجمة الفورية.

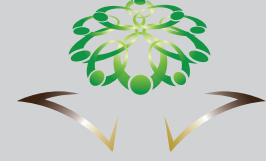
** ينبغي أن تهيأ قاعة الاجتماعات بأنظمة الصوت المناسبة وأنظمة الإضاءة المناسبة.

** ينبغي أن تهيأ قاعة الاجتماعات بالأدوات المكتبية اللازمة وبوسائل التوضيح كالسبورات الممغنطة أو الورقية.

** ينبغي أن يتم توفير الماء والمرطبات في قاعة الاجتماعات عند استخدامها.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

ثانياً: تأثيث المكاتب





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



ثانياً: تأثيث المكاتب

يُعد الأثاث المكتبي وأهميته اختياره بما يتناسب مع طبيعة العمل من أهم عناصر مكونات البيئة المادية للمكاتب؛ إذ له آثار بالغة في إنجاز العمل والرفع من الروح المعنوية للعاملين وإنتاجيتهم وكذلك المحافظة على صحتهم وسلامتهم أثناء تأديتهم للعمل.

١/٢ مكونات الأثاث المكتبي

يشمل الأثاث المكتبي على كافة موجودات المكتب المادية المساعدة على إنجاز العمل وهي:

** الطاولات.

** المقاعد.

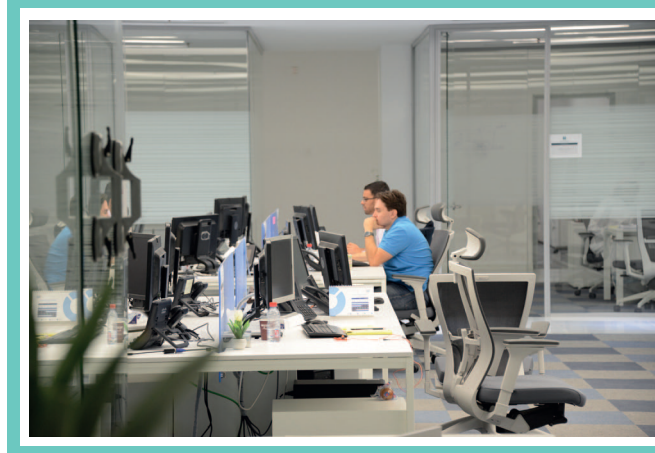
** خزانات الحفظ.

** طاولات الآلات والأدوات التقنية.

** الجدران والفواصل المتحركة.

** الأرضيات.

** الأجهزة المكتبية.





٢/٢ إرشادات لاختيار الأثاث المكتبي المناسب:

- عند اختيار الأثاث أو تقييمه، فإنه ينبغي مراعاة ما يلي:
- ** التركيز على مدى ملاءمته للشكل العام للمكتب، حيث يبعث ذلك على الراحة النفسية لدى العاملين.
- ** أن يكون ملائماً للموظفين من حيث جوانب أداء العمل وسلامة بيئة العمل وما قد يؤثر عليهم من انخفاض الروح المعنوية أو التأثير على الجوانب الصحية لديهم.
- ** ينبغي أن يكون الأثاث مرناً وقابلاً للتعديل وفق طبيعة العمل واحتياجات الموظفين.
- ** ينبغي تحديث ذلك الأثاث وفق فترات زمنية معينة.
- ** ينبغي أن يكون ذا جودة ومتانة عالية تعكسها مستوى استخدامه ونوعية المواد المستخدمة في تصنيع ذلك الأثاث.
- ** ينبغي أن يكون موحداً ومنمطاً وفقاً للمستويات الإدارية ووفقاً لمقاييس مساحات المكاتب المتعارف عليها بحسب كل مستوى إداري وموظف، حتى لا يكون هناك أي تمييز وتفرقة بين العاملين اللذين هم في نفس المستوى وبين الوحدات الإدارية التي هي في نفس المستوى التنظيمي.
- ** ينبغي أن يكون ذلك الأثاث ذا تكلفة مقبولة وفقاً لإمكانات كل جهة.
- ** أن يكون مقاوماً للحريق.
- ** أن يتم تعقيم وغسل الأثاث بشكل دوري.
- ** أن يكون آمناً عند الاستخدام من قبل العاملين في الجهة والمستفيدين من خدماتها.
- ** أن يتم اختيار أنواع الأثاث وفقاً للمعايير والشروط المتعارف عليها فيما يخص الطاولات والمقاعد وخزانات الحفظ من حيث المتانة والسلامة وجودة الصنع.
- ** أن يكون الأثاث المستخدم من المواد الصناعية الصديقة للبيئة.





٣/٢ مقاسات ومواصفات الأثاث المكتبي:

تعد طاولات المكاتب محطات العمل الرئيسية بالنسبة للموظفين، والتي عادة ما تتحدد مقاسات طولها ما بين (٤٥) و (٦٠) بوصة، وعمقها ما بين (٢٤) و(٣٠) بوصة، أما ارتفاعها فهو ما بين (٢٩) إلى (٣٠)، ووفق التصميم الحديث لهذه الطاولات فعادة ما تزود بمنصة أدراج واحدة أو أكثر، ويتراوح عدد أدراج المنصة الواحدة ما بين درجين مختلفي المساحة إلى خمسة أدراج توضع على أطراف الطاولة، سواء من الجهة اليمنى أو اليسرى.

وتختلف أشكال تلك المكاتب في التصميم وذلك حسباً لطبيعة العمل والمستوى الوظيفي لمن يقوم به، سواء كان ذلك على مستوى رئاسة الجهاز، أو المشرفين، أو القائمين بالأعمال المكتبية.

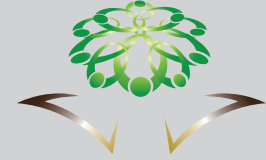
ومع تطور استخدام الأدوات والأجهزة المكتبية التقنية الحديثة، تم إنتاج طاولات ومقاعد خاصة بمحطات العمل، وعند استخدام تلك الطاولات ينبغي أن تكون شاشة الجهاز (الحاسب الآلي) على مستوى النظر وفي مدى رؤية المستخدم له، كما ينبغي استخدام المقاعد المريحة التي تساعد على التعامل مع تلك الأجهزة بكفاءة.

وتعد المقاعد أيضاً عنصراً رئيسياً من مكونات المكتب، وينبغي اختيارها بما يتوافق منها طبياً وصحياً، وأن تكون ذات جودة عالية، وأمنة في الاستخدام، إضافة إلى أن تكون ذات ارتفاع مناسب وذات مرونة بما يسمح بتعديل ذلك الارتفاع، وأن يتوفر بها مسند للظهر ذو التعديل المناسب بحسب احتياج المستخدم، كما ينبغي حشوه وتبطين تلك الكراسي بما يساعد على راحة المستخدم.

أما خزانات الحفظ في المكاتب فتعتمد على طبيعة العمل في المكتب، وينبغي أن يكون تصميم الخزانات الرأسية منها بارتفاعات مناسبة لا تتجاوز ستة أقدام، أما الخزانات الجانبية التي يمكن توفيرها في المكاتب لحفظ الوثائق والبيانات فينبغي أن تكون بأحجام مناسبة وفقاً لطبيعة العمل. أما ما يتعلق بالفواصل، فينبغي أن تكون عازلة للصوت وأن تكون ذات ألوان مناسبة وأمنة الاستخدام للعاملين.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

ثالثاً: التكييف (التبريد والتهوية و التدفئة)





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



ثالثاً: التكييف (التبريد والتهوية والتدفئة)

يعد التكييف (التبريد والتهوية والتدفئة) من المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب، والتي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تصميم المكاتب وذلك لما لها من أثر كبير في أداء العاملين وعلى صحتهم النفسية والبدنية. وتشمل المكونات السابقة لعنصر التكييف عناصر أساسية ينبغي أخذها في الاعتبار، وهناك نسب ودرجات معينة ينبغي توافرها في مكان العمل من حيث درجة حرارة المكتب ونسبة الرطوبة ومستوى تجدد الهواء ونقاوته، وتتحدد مثل هذه النسب والدرجات كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

درجات الحرارة ونسب الرطوبة وتجدد الهواء

درجة تجدد الهواء ونقاوته	نسبة الرطوبة المناسب	درجة الحرارة المناسبة
٣ قدم ^٣ (٢٥) للفرد في الدقيقة	(%٤٠ - %٦٠)	(٢٤ - ٢١) درجة مئوية



١/٣ إرشادات التكييف (التبريد والتدفئة) في المكاتب

تسهم عملية تكييف المكاتب في خلق بيئة عمل فاعلة تؤثر في الحالة النفسية والمزاجية للموظفين وبنعكس كذلك على المستفيدين من خدمات الجهة، خاصة مع تغير العديد من الظروف الجوية. ومن أجل تهيئة درجة حرارة ورطوبة مناسبين في المكاتب ينبغي على الجهات الحكومية أن تقوم بما يلي:

- ** أن يكون هناك أنظمة تكييف (تبريد وتدفئة) فاعلة على مستوى الجهة تسهم في ضبط درجات الحرارة ونسبة الرطوبة عند حد معين، بما يساعد على إنجاز العمل وتهيئة البيئة المناسبة لهم.
- ** أن تتماثل تلك الأنظمة على مستوى الجهة بشكل كامل.
- ** أن يتم صيانة هذه الأنظمة والعمل على إصلاحها وتحديثها دورياً.
- ** أن يتم السيطرة على تلك الأنظمة آلياً وعن بعد بما يسهم في إدارتها وتشغيلها بكفاءة.
- ** أن تبعد الأجهزة الحكومية عن وحدات التكييف المستقلة/الفردية والتي لا تحد من الضوضاء وتفتقر إلى ضبط عمليات التشغيل الآلية لتلك الوحدات.
- ** أن يتم توزيع أنظمة التكييف وفق طرق علمية وهندسية متفق عليها بما يساعد في المحافظة على مستوى معين من درجات الحرارة والرطوبة.
- ** أن يتم تركيب أجهزة الترطيب **Humidifier** وإزالة الرطوبة **Dehumidifier** في وحدات التكييف حسب المناخ في المنطقة للتحكم في درجة الرطوبة.
- ** أن تزود الوحدات الإدارية والمكاتب ووحدات التكييف بأجهزة استشعار للحرارة والرطوبة والتي تساعد بدورها في قياس مستوى درجة الحرارة والرطوبة وبالتالي تكييفها بما يتناسب مع العاملين في بيئة العمل والمستفيدين والزوار.
- ** أن تستخدم الأجهزة الحكومية مصادر الطاقة البديلة لتشغيل أنظمة التكييف المختلفة بما يسهم في المحافظة على البيئة وتنوع مصادر الطاقة البديلة.



٢/٣ إرشادات لتجديد ونظافة الهواء في المكاتب

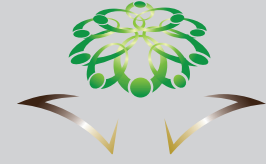
ينبغي تجديد الهواء في المكاتب وكذلك العمل على نظافته باستمرار، حتى يتسنى تهيئة درجة حرارة ورطوبة مناسبة للعمل، وكذلك حتى يتم إيجاد جو صحي للعاملين والمستفيدين من خدمات الجهة. وباختلاف المكاتب والأنشطة التي تزاول فيها، فإنه ينبغي تجديد الهواء بشكل مستمر في المكاتب بصفة عامة نظراً لتعاملها مع العديد من المواد والأحبار والأوراق والأجهزة، مما يساعد على نقاوة ذلك الهواء والحد من وجود مختلف العوالق الترابية الضارة والروائح غير الجيدة.

ولتجديد ونظافة الهواء في المكاتب، وإيجاد جو صحي مناسب للعاملين ينبغي على الأجهزة الحكومية أن تسترشد بما يلي:

- ** أن تشتمل أنظمة التكييف على أنظمة لتجديد ونظافة الهواء، بما يساهم في خلق جو صحي للعاملين.
- ** أن تقوم الأجهزة الحكومية بالصيانة المستمرة لأجهزة التكييف واستخدام أحدث الأجهزة اللازمة لتجديد وتنقية الهواء.
- ** أن يتم توزيع أنظمة التجديد والتهوية بشكل مناسب في المكاتب والممرات.
- ** أن تقوم الأجهزة الحكومية بتنظيف هذه الأجهزة كل ثلاثة أشهر على الأقل عن طريق شركات متخصصة أو عاملين مؤهلين ومدرّبين.

- ** ينبغي أن يتم إمداد أماكن العمل المغلقة بما يكفي من الهواء المتجدد.
- ** لا ينبغي للأجهزة الحكومية أن تعيد تدوير الهواء الملوث في أجهزة تجديد وتنقية الهواء.
- ** التأكد من فاعلية مراوح الشفط والصيانة الوقائية لها بما يضمن عدم تلوث الهواء.
- ** ينبغي أن يتم استخدام منقيات الهواء وصيانتها بشكل دوري.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

رابعاً: الإضاءة





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



رابعاً: الإضاءة

تعتبر الإضاءة من المكونات المهمة لأداء العمل المكتبي، حيث ينبغي أن تتوفر بمقاييس معينة، وبطرق مناسبة ونوعية معينة وفقاً لأبعاد المكتب ووفق حاجة العمل. ويؤثر عدم توفر عنصر الإضاءة ووفق تلك الأسس العلمية في تصميم المكاتب، في صحة العاملين النفسية والبدنية.

وهناك العديد من الآثار الإيجابية لتوافر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل حيث يمكن أن تساعد على تحقيق ما يلي:

** تساعد في أداء العمل ببسر وسهولة.

** الشعور بالراحة.

** تساعد في زيادة إنتاجية العمل.

** تحد من الوقوع في الأخطاء.

** تحد من الإجهاد والتعب والإرهاق.

ولأهمية الإضاءة فإن لها خصائص أساسية تتناسب مع طبيعة العمل المكتبي، وما يتطلبه من التعامل مع العديد من الأوراق والوثائق والوسائط التقنية المتعددة، فمن الشروط الأساسية لتلك الإضاءة في المكتب ما يلي:

** أن تكون كافية بحيث يتم توزيعها وفقاً لمساحة المكتب ومكان العمل.

** أن تكون قوية بما يساعد على أداء العمل المكتبي بكفاءة.

** أن تكون ووفق مقاييس واشتراطات الإضاءة العلمية.

** أن يتم تغيير وحدات الإضاءة عند تضاعف الاستفادة منها باستمرار وبمعدل دوري.



٤/١ قوة ولمعان الإضاءة:

تقاس قوة تلك الإضاءة علمياً بوحدة تسمى (شمعة/قدم) أو لومينز (Lumens) ، لذا ينبغي أن تتوافر في مكاتب العاملين بحسب أبعاد ومساحات المكاتب في الأجهزة الحكومية، ويرى خبراء المكاتب أن تتراوح قوة الإضاءة بين (١٠٠) إلى (١٥٠) شمعة/قدم. ويفضل الكثير أن تتراوح مستوى تغطية الإضاءة من (٣٠) (٥٠) قدماً أو من (٩.١٤) إلى (١٥.٢٤) متر. وحيث أن الواط الواحد من الإضاءة لكل قدم مربع ينتج (١٥) شمعة/قدم تقريباً، لذا يمكن قياس قوة الإضاءة المطلوبة لكل مكتب على النحو التالي:

** معرفة مستوى الإضاءة المطلوبة/ قدم.

** تحديد مساحة المكتب المطلوبة/قدم (١٠٠، ٢٠٠، ٣٠٠، إلخ).

** تحديد مستوى الإضاءة المطلوبة للمكتب.

وعلى ذلك فإنه يمكن توفير إضاءة مناسبة للمكاتب على النحو التالي:

جدول رقم (٤)

الإضاءة المناسبة في المكاتب

كفاية الإضاءة	مساحة المكتب		م
	متر/مربع	قدم/مربع	
٥٠٠٠ لومينز	٩.٢٩	١٠٠	١
١٠٠٠٠ لومينز	١٨.٥٨	٢٠٠	٢
١٥٠٠٠ لومينز	٢٧.٨٧	٣٠٠	٣
٢٠٠٠٠ لومينز	٣٧.١٦	٤٠٠	٤





كما ينبغي الانتباه إلى شدة لمعان الإضاءة في بيئة العمل، والتي تقاس بوحدة تسمى لمبرت/ قدم، وينبغي أن لا يتجاوز ذلك المعدل (٤٠٠) لمبرت/قدم. ويتوفر حالياً أجهزة إلكترونية لقياس قوة الإضاءة ولمعانها يمكن الاعتماد عليها للتأكد من مناسبة الإضاءة في مكان العمل.

٢/٤ توزيع الإضاءة في المكتب:

ينبغي أن تكون الإضاءة في بيئة العمل المكتبي عند تصميم المكاتب موزعة بطريقة متساوية بما يتسق وأبعاد مكان العمل، ولتحقيق عملية التوزيع بشكل مناسب يمكن الاسترشاد بما يلي:

- ** أن تكون المكاتب بأبعاد مساحية مناسبة وبما يساعد على توزيع الإضاءة بشكل مناسب.
- ** أن توزع الإضاءة في المكتب بطرق علمية مناسبة.
- ** أن لا يكون للإضاءة انعكاس على الأدوات أو الأجهزة أو سطح المكتب.
- ** ينبغي أن يقلل من الأسطح اللامعة سواء في المكاتب أو الأدوات والأجهزة المكتبية المستخدمة حتى لا تعكس الإضاءة بما يؤثر على أداء العاملين.
- ** ينبغي أن تكون الإضاءة ثابتة وغير متحركة، وذلك لمنع تأرجحها.
- ** أن يتم اختيار الألوان المناسبة للأثاث المكتبي والأجهزة والتي تحد من انعكاس الإضاءة.
- ** أن تستخدم الإضاءة المناسبة في مكان العمل وتفضل الإضاءة الباردة (Cool Lighting).
- ** أن يكون هناك مزج بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية.
- ** ينبغي أن يتم تأمين الطاقة الكهربائية (الاحتياطية) في المباني الحكومية عند انقطاع التيار الكهربائي.
- ** أن توفر الأجهزة الحكومية إنارة للطوارئ بشدة كافية، وينبغي أن تعمل بشكل تلقائي عند توقف مصدر الإنارة الصناعية.



٣/٤ انعكاس الإضاءة في المكتب

ينبغي أن يحد من شدة انعكاس الإضاءة على موجودات المكتب من أثاث وأجهزة وأدوات ووسائل مكتبية. حيث ينبغي أن تكون كمية الإضاءة المنعكسة من تلك الإضاءة الساقطة على هذه الموجودات مناسبة وتساعد على أداء العمل ولا تضر بالعاملين في المكتب. ويمكن الحد من شدة ذلك الانعكاس باتباع الإرشادات التالية:

** أن يتم اختيار الأثاث المكتبي المناسب الذي يحد من شدة انعكاس الإضاءة.

** أن يتم اختيار ألوان مناسبة للمكتب والموجودات المختلفة، بحيث يتم الابتعاد عن الألوان الفاتحة التي تؤدي بدورها إلى شدة انعكاس الإضاءة.

** أن يكون هناك مزج في المكتب بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية.

وللتعرف على شدة الانعكاس، ومن ثم تطبيق الإرشادات الهادفة للحد منه، فإنه يجب أولاً التعرف على قدرة انعكاس مكونات المكتب وموجوداته، وهي على النحو التالي:

جدول رقم (٥)

نسبة انعكاس الإضاءة في المكاتب

رقم	المكان	نسبة الانعكاس
١	الأسقف	٨٠ - ٩٠٪
٢	الأرضيات	٢٠ - ٢٥٪
٣	الجدران	٥٠ - ٦٠٪
٤	الأثاث المكتبي	٢٥ - ٤٠٪
٥	أسطح المكاتب	٢٠ - ٦٠٪



٤/٤ أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب

تتعدد أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب. فهي إما أن تكون إضاءة مباشرة، أو غير مباشرة، أو شبه مباشرة، وينبغي التنبيه إلى أن بناء أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب يجب أن يتم وفق الأسس العلمية المتعارف عليها. ومن المتفق عليه بين خبراء المكاتب في هذا المجال أن تكون تلك الإضاءة -أيّاً كان مصدرها- كافية ومناسبة وفقاً لمقاييس معينة، وكذلك أن تكون ثابتة وغير متأرجحة بما يؤثر على العمل وعلى صحة العاملين.

ويمكن تطبيق أنظمة توزيع الإضاءة المختلفة بناء على طبيعة ونوعية المكاتب وذلك بالاسترشاد بما يلي:

١/٤/٤ الإضاءة المباشرة:

هي الإضاءة التي تتوفر في المكاتب وتكون بشكل عامودي ومباشر من مكان تواجد مصدر الإضاءة والذي عادة ما يكون السقف، وتتراوح نسبة وصول تلك الإضاءة إلى مكان العمل من (٩٠) إلى (١٠٠٪). ورغم أهمية هذا النظام في توفير إضاءة قوية وساطعة تمكن من أداء العمل، إلا أن لها العديد من السلبيات وهي:

- ** يمكن أن تعطي إضاءة أكثر من نسبة الإضاءة المطلوبة.
- ** يمكن أن تولد وهجاً ولمعاناً غير مناسبين لأداء العمل.
- ** يمكن أن تشكل (ظلالاً) أو (ظلاً) نتيجة عدم تماثل توزيع الإضاءة على مساحات المكتب.



٢/٤/٤ الإضاءة غير المباشرة:

هي الإضاءة التي تتوفر في المكتب وتكون بشكل جانبي وغير مباشر، حيث تنبثق من الزوايا السفلية للمكتب وتتجه نحو سقف المكتب بنسبة تتراوح ما بين (٩٠ - ١٠٠٪)، ومن ثم تنعكس من السقف على المكتب ومكان العمل.

ولتطبيق هذا النظام يمكن الاسترشاد بما يلي:

** أن يكون هناك مساحة مناسبة ومتماثلة للمكتب.

** أن لا يكون هناك أسطح لامعة في سقف المكتب، حتى لا تولد الوهج.

** أن تستخدم الألوان المناسبة مثل اللون الأبيض التي تساعد في انعكاس هذه الإضاءة.

** أن تستخدم مصابيح قوية تكون قادرة على توفير إضاءة مناسبة للمكتب.

٣/٤/٤ الإضاءة شبه المباشرة:

هي الإضاءة التي تتوفر في المكتب وتكون بشكل جانبي وشبه مباشر حيث تنبثق من جوانب المكتب وتتجه نحو نقطة مركزية في سقف المكتب بنسبة تتراوح من (٦٠ - ٨٠٪)، ثم تنعكس بدورها من السقف على المكتب ومكان العمل.

ولتطبيق هذا النظام يمكن الاسترشاد بما يلي:

** أن يكون هناك مساحة مناسبة ومتماثلة للمكتب.

** أن لا يكون هناك أسطح لامعة في سقف المكتب، حتى لا تولد الوهج.

** أن تستخدم الألوان المناسبة مثل اللون الأبيض التي تساعد في انعكاس هذه الإضاءة.

** أن توجه بشكل مناسب، حتى لا تشكل ظلالاً أثناء أداء العمل، أو من خلال توجيهها على إحدى

مكونات المكتب.



٥/٤ مصادر الإضاءة

تتعدد مصادر الإضاءة التي يمكن أن تتوفر في المكتب، والتي بدورها تتيح بيئة جيدة لأداء العمل. ومهما تعددت هذه المصادر إلا أنه ينبغي التنبيه إلى عدم الاعتماد على مصدر دون آخر، ومن المصادر المتعارف عليها في إضاءة مكاتب العمل، الإضاءة الطبيعية، والإضاءة الصناعية.

ولتحقيق الاستخدام الأمثل لمختلف مصادر الإضاءة، فإنه يمكن الاسترشاد بما يلي في بيئة العمل المكتبي:

- ** أن يراعى تصميم الوحدات الإدارية للاستخدام الأمثل لهذه المصادر المتنوعة للإضاءة.
- ** أن تهيأ الوحدات الإدارية بمنافذ مناسبة للاستفادة من مصادر الإضاءة الطبيعية.
- ** أن تستخدم الإضاءة الصناعية المناسبة للعمل المكتبي، ويفضل استخدام مصادر الإضاءة الباردة (**Cool Lighting**) مثل إضاءة الـ (**LED**) أو الفلورسنت (**Flourcent**).
- ** ينبغي الاستفادة من الطاقة الشمسية لتوفير الطاقة لأماكن العمل.
- ** أن تراعى الأسس العلمية في توزيع الإضاءة الناتجة عن مختلف مصادر الإضاءة.





٤/٥/٤ إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الطبيعية

تعتبر الإضاءة الطبيعية من أفضل مصادر الإضاءة التي تساعد على أداء العمل، وللاستفادة من هذا المصدر بشكل مناسب يمكن الاسترشاد بما يلي:



** أن تهيأ المكاتب بمنافذ للإضاءة الطبيعية بشكل مناسب.

** أن يتم توزيع هذا المصدر الطبيعي على أرجاء المكتب بشكل مناسب.

** أن يتم دعم مصادر الإضاءة الطبيعية بمصادر إضاءة صناعية تساعد على

الاستفادة من ذلك المصدر بشكل أمثل.

** ينبغي أن يأتي مصدر الضوء الطبيعي لمكان العمل من سقف المبنى أينما كان ذلك ممكناً.

** ينبغي أن يكون ذلك المصدر في منتصف السقف ليوفر ضوءاً كافياً لبيئة العمل.

** ينبغي أن يتم التقليل من الأسطح اللامعة في المكتب للحد من شدة الإضاءة

الآتية من المصدر الطبيعي ووجهها.

** ينبغي استخدام الستائر الشفافة التي تساعد على دخول الضوء الطبيعي لمكان العمل بشكل مناسب.





٢/٥/٤ إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الصناعية:

تعد الإضاءة الصناعية من مصادر الإضاءة التي تساعد على أداء العمل، وللاستفادة من هذه المصادر بشكل مناسب يمكن الاسترشاد بما يلي:

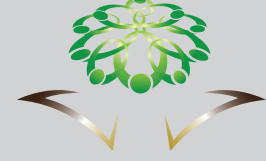


** أن يتم استخدام نظم توزيع الإضاءة الصناعية بشكل مناسب.
** أن توظف السعة المناسبة للإضاءة الصناعية بحسب أماكن العمل.
** أن تستخدم أفضل أنواع الإضاءة الصناعية المساعدة على أداء العمل
(Cool Lighting) مثل إضاءة الـ إيل دي (LED) أو الفلورسنت (Flourcent).
** أن يتم دعم مصادر الإضاءة الصناعية بمصادر إضاءة طبيعية تساعد على
الاستفادة من ذلك المصدر بشكل أمثل.
** ينبغي أن يتم التقليل من الأسطح اللامعة في المكتب للحد من شدة
الإضاءة الآتية من المصدر الصناعي ووجهها.

** ينبغي أن ترتب موجودات المكتب وأماكن العاملين، بما يساعد على الاستفادة من مصدر الإضاءة الصناعي بشكل مناسب.
** ينبغي استخدام الستائر الشفافة التي تساعد على وصول الضوء الآتي من مصدر الإضاءة الصناعي لمكان العمل وفقاً لنظام بنائه.
** ينبغي أن تراعى الأجهزة الحكومية تكلفة تشغيل الطاقة حسب المبنى وكذلك طرق تقليل استهلاك الطاقة في المبنى.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

خامساً: الأمن و السلامة





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



خامساً: الأمن والسلامة

يعد عنصر الأمن والسلامة في بيئة العمل المختلفة وخاصة في المكاتب الحكومية اليوم من المتطلبات الأساسية الواجب توفرها، وتعد مختلف الأجهزة الحكومية العدة لتوفير جميع المستلزمات والاحتياجات اللازمة لتحقيق هذا العنصر، وتتداخل وتتحد كافة العناصر والمكونات المادية السابقة لتوفير هذا العنصر الحيوي.

ومن واجب مختلف الجهات الحكومية توفير متطلبات الأمن والسلامة المختلفة التي تؤثر في أداء العمل، سواء أكانت هذه المتطلبات متعلقة ببيئة العمل الداخلية مثل ما يرتبط منها باستخدام الأجهزة والأدوات، أم كانت متعلقة ببعض المتغيرات ذات العلاقة ببيئة العمل الخارجية والتي قد تؤثر بدورها في أداء العمل والعاملين.

١/٥ إرشادات لتحقيق الأمن والسلامة

لتحقيق جوانب الأمن والسلامة في المكتب فإنه يمكن أن تسترشد الأجهزة الحكومية والعاملين بها بالعديد من الإرشادات والتي من أهمها ما يلي:

- ** أن تقوم الأجهزة الحكومية بإزالة كافة أشكال الخطر عن بيئة العمل والعاملين سواء المتعلقة بالأجهزة أو الأدوات أو الوسائل.
- ** أن تراعي الأجهزة الحكومية السلامة الكهربائية مثل التوصيلات الكهربائية وملحقاتها، وأن يتم فحصها ومتابعتها دورياً.
- ** أن تسارع الأجهزة الحكومية في السيطرة على مكامن الخطر وتحديدتها من خلال استخدام ضوابط هندسية وتقنية مثل أجهزة التهوية والعزل والحراسة والوقاية والمراقبة.





- ** أن تعتمد الأجهزة الحكومية على تقليل حدوث الخطر مهما كان والحد منه من خلال تصميم أنظمة عمل مأمونة وإجراءات إدارية وفنية وتحديثها والتدريب عليها باستمرار.
- ** أن توفر الأجهزة كافة أدوات ووسائل الحماية والوقاية من مكامن الخطر، والتدريب عليها وصيانتها.
- ** أن تعتمد الأجهزة الحكومية على تصميم مختلف المرافق بما يساعد على الحد من كافة الأخطار أثناء أداء العمل والحد منها. مثل أن يسهل تنظيف وصيانة مختلف الأجهزة والأدوات، وأن تكون المباني والمرافق مأمونة وتتيح الحماية والوقاية المناسبين، وأن تكون مختلف مستويات المرافق مستوية وعلى مستوى واحد وغير مسببة للانزلاق.
- ** ينبغي أن تزود مختلف الأجهزة الحكومية بأجهزة الكشف عن الحريق وأجهزة الإنذار المبكر والتجهيزات المبكرة للإطفاء.
- ** ينبغي أن تتضمن مختلف المرافق والوحدات الإدارية مخارج للطوارئ، وأن يتم الكشف عليها ومتابعة جاهزيتها.
- ** ينبغي أن تحافظ الأجهزة الحكومية والعاملون بها على تلك الأجهزة الفنية وتتدرب عليها وتقوم بصيانتها وتجديدها باستمرار.
- ** أن تكون أجهزة وأدوات ووسائل الحماية من الحريق قريبة من المداخل والممرات وسهلة الوصول إليها.
- ** أن تكون أجهزة وأدوات ووسائل الحماية من الحرائق مسموعة ومرئية على حد سواء.
- ** ينبغي أن توفر الأجهزة الحكومية الإسعافات الأولية والمسعفين المؤهلين في كافة الأوقات.
- ** ينبغي أن يكون من السهولة بمكان الوصول إلى أماكن الإسعاف.
- ** ينبغي أن تعد الأجهزة الحكومية برنامج تدريب مناسباً ودورات متخصصة في الأمن والسلامة أثناء العمل.
- ** ينبغي أن يكون في الجهات الحكومية إرشادات واضحة للموظفين عن جوانب الأمن والسلامة.
- ** ينبغي أن توفر الجهات الحكومية إرشادات واضحة لأماكن مخارج الطوارئ بالمبنى.
- ** ينبغي أن يتم التدريب الدوري للعاملين في مجال الأمن والسلامة على عملية الإخلاء في حالات الطوارئ.



** ينبغي أن تعد الأجهزة الحكومية لوحات إرشادية وعلامات تتفق مع المعايير الدولية وأن تكون مفهومة من مختلف العاملين، والتي تحدد مكان الخطر.

** ينبغي أن لا يتعرض الموظف أو العامل لمستوى ضوضاء وضجيج يزيد على (٨٥) ديسيبل لمدة تزيد على (٨) ساعات يومياً، دون حماية لسمعه.

** ينبغي أن لا تعرض أي أذن لصوت يبلغ ذروة ضغطه عند مستوى يزيد على (١٤٠) ديسيبل.

** ينبغي التقييد بكود البناء السعودي فيما يخص أعمال السلامة والصحة العامة لتوفير البيئة الصحية المناسبة للعاملين.

** ينبغي أن يتم التنسيق الكامل مع الجهات المسؤولة عن الحماية المدنية والسلامة مثل المديرية العامة للدفاع المدني بما يحقق توفر جوانب الأمن والسلامة في الجهة.

** ينبغي أن تتبع الخطوات العلمية في دراسة أخطار بيئة العمل وتحليلها، وتقويم السلامة فيها.

** ينبغي أن تكون بيئة العمل أكثر إنسانية بتطبيق مفهوم (الوصول الشامل) بما يسمح باستخدام جميع المرافق في المنشأة من جميع العاملين ومرتادي المنشأة بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة.

** ينبغي أن تعد الأجهزة الحكومية سجلات لتوثيق أعمال تفتيش بيئة العمل وجميع الحوادث التي تقع فيها والإصابات والخسائر الناتجة من أي منها.

** ينبغي على الأجهزة الحكومية التأكيد على دور المختص في السلامة والأمن الصناعي وفقاً لما ورد في لائحة

مسؤوليات المختص بأعمال السلامة والأمن الصناعي في الوزارات والمصالح الحكومية والجهات ذات الشخصية المعنوية العامة والمؤسسات، الصادرة بقرار وزير الداخلية رئيس مجلس الدفاع المدني رقم (١٠/ك/و/٢/د) وتاريخ ١٤١٠/٤/٢٤ هـ.





٢/٥ تصنيف المخاطر في المكاتب:

أوضحت إرشادات الأمم المتحدة تصنيف المخاطر في بيئات العمل، وأكدت ضرورة أن يكون هناك خطط وسيناريوهات للتعامل مع مختلف أشكال تلك المخاطر، وذلك استناداً إلى مختلف العواقب والآثار التي يمكن أن تترتب عليها، ويوضح الجدول التالي تصنيف وترتيب تلك المخاطر وعواقبها المختلفة:

جدول رقم (٦)

تصنيف المخاطر في المكاتب

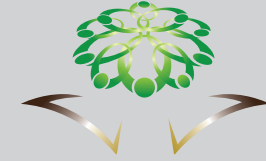
العواقب والآثار للخطر					الاحتمال للخطر
كارثي (٥)	كبير (٤)	متوسط (٣)	ثانوي (٢)	غير ذي أهمية (١)	
E	E	E	M	L	مؤكد تقريباً
E	E	H	M	L	محتمل
E	E	H	M	L	متوسط
E	H	M	L	L	غير محتمل
H	H	M	L	L	نادر

L: مخاطر منخفضة، تدار حسب الإجراءات الروتينية.

M: مخاطر متوسطة، من الضروري تحديد مسؤولية جهاز الإدارة.

E: مخاطر شديدة، المطلوب اتخاذ إجراءات فورية.

H: مخاطر عالية، المطلوب اهتمام كبار المديرين.



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

سادساً: النظافة





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



سادساً: النظافة



تعتبر النظافة لبيئة العمل أحد أهم سمات العناصر المادية للعمل في المكتب، والتي تعكس الاهتمام بتلك البيئة وتحفز على أداء العمل وتحسن من جودة العمل المكتبي. تساهم النظافة في المحافظة على صحة العاملين في المكتب وكذلك المستفيدين من خدمات تلك الجهة. وترتبط النظافة بكل ما يؤثر على البيئة المحيطة بالعمل والعاملين من أتربة ومهملات وعناصر ضارة من سوائل ومواد طبيعية أو كيميائية تؤثر على أداء العمل أو على العاملين وحتى على موجودات بيئة العمل من وثائق وأدوات وتجهيزات.

٦/١ معايير النظافة

لتوفير النظافة في بيئة العمل المكتبي، ينبغي أن تركز على ما يلي:

- ** أن يخلو مكان العمل من الأتربة وقصاصات الورق والمهملات.
- ** أن تتم النظافة لبيئة العمل المكتبي مرتين يومياً في الفترة الصباحية قبل بداية العمل الرسمي، وفي الفترة المسائية بعد انتهاء العمل الرسمي.
- ** أن تتم النظافة لبيئة العمل المكتبي أثناء عطلة نهاية الأسبوع، وأثناء العطل الرسمية.
- ** أن تنجز أعمال النظافة من قبل أفراد مؤهلين ومهيئين لهذا العمل.
- ** أن تستخدم الأدوات المساعدة في أعمال النظافة كالمكانس المصنوعة من الألياف الدقيقة، والمساحات الناعمة، أدوات التنظيف ذات الرذاذ، والمعقمات، والصابون والمعطرات للهواء.
- ** أن تستخدم المواد الكيميائية المسموح بها للمحافظة على نظافة بيئة العمل لمكافحة الحشرات والقوارض لضمان بيئة نظيفة وآمنة للعمل.





- ** أن تخصص الأجهزة الحكومية في كل وحدة إدارية مكاناً آمناً لحفظ أدوات وأجهزة النظافة.
- ** أن لا تعيق أعمال النظافة العمل الرسمي، أو تغير من مكان وأدوات العمل اليومي.
- ** أن تهيأ المكاتب والممرات في الوحدات الإدارية بالصناديق والسلال وأكياس المهملات التي يمكن أن ترمى فيها بعض هذه المهملات وقصاصات الورق أثناء أداء العمل اليومي.
- ** أن يتم تغيير الأكياس عند إنجاز أعمال النظافة يومياً.
- ** أن تهيأ المكاتب بالمحارم والمناديل المناسبة التي تساعد على المحافظة على نظافة المكاتب الحكومية.
- ** أن تهيأ المكاتب بأدوات التلطيف المناسبة للبيئة المادية والتي تساهم في الحد من انتشار الأتربة.
- ** أن تهيأ المكاتب بأجهزة إتلاف الورق وقصاصاته المختلفة، بما يساعد من الحد من انتشارها في المكاتب.
- ** أن تهيأ المكاتب بأجهزة التهوية المناسبة التي تحد من انتشار الأتربة وتلطيف بيئة العمل المكتبي.
- ** أن تقوم الجهة بتخصيص يوم في السنة لنظافة المكاتب وفرز محتوياتها من الأوراق وذلك للتخلص من تلك الأوراق والقصاصات الزائدة.
- ** أن تخصص الجهة جوائز تقديرية (معنوية، مادية) لأفضل بيئة عمل نظيفة، وذلك لتشجيع على نظافة وترتيب المكاتب في الجهة الحكومية.
- ** أن يتم صيانة خزانات المياه وبرادات الشرب بشكل دوري.
- ** أن يتم تحليل مياه الشرب في خزانات المياه وبرادات الشرب حفاظاً على صحة وسلامة العاملين والمستفيدين من خدمات الجهة.
- ** أن تراقب أعمال النظافة والصيانة وفق معايير جودة نظافة العامل ونظافة مكان العمل.



وتشمل النظافة مكونات المكتب وموجوداته التالية:

- سطح طاولة المكتب.
- الكراسي.
- الأرفف.
- الدواليب.
- الأدوات المكتبية.
- الأجهزة المكتبية.
- الأثاث المكتبي.
- الأرضيات.
- الأسقف.
- الممرات.
- دورات المياه.
- خزانات المياه وبرادات الشرب
- واجهات المباني.
- الجدران.
- أجهزة التكييف.
- أجهزة التهوية.
- أجهزة الإضاءة الصناعية.



٢/٦ مسؤولية النظافة

يتولى مسؤولية نظافة المكاتب كل من:

- ** الموظف، وذلك في المكان الذي يعمل به.
- ** الجهة المسؤولة عن النظافة والممثلة في القائم أو القائمين بأعمال النظافة (متعهد النظافة) وما يترتب على ذلك من تنظيم لتلك العملية وأداء لمهامها.

٣/٦ النفايات ونظافة المكاتب

ينتج عن العمل في المكاتب في الأجهزة الحكومية العديد من النفايات وخاصة الورقية منها، ولما لهذه النفايات من آثار على نظافة المكاتب لذا ينبغي التعامل معها بما يحقق الصحة والسلامة لكافة المرافق الحكومية والعاملين والمتعاملين معها. فالنفايات في مفهومها من منطلق نظافة المكتب كافة المواد الناتجة عن العمل والتي ليس لها حاجة والتي يمكن التخلص منها أو إعادة تدويرها، والتي بدورها يمكن أن تكون منتجات تحويلية لصناعات أخرى. وينبغي على الجهات والوحدات الإدارية والعاملين التي ينتج عن أعمالهم بعض من هذه النفايات وخاصة الورقية منها القيام بما يلي:

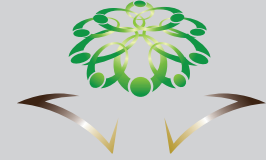
** أن يكون لدى الجهة إستراتيجية محددة لتنظيم وإدارة تلك النفايات، من منطلق فهم المخاطر الناتجة عنها على المدى البعيد وأهمية الاستفادة منها.

** أن تعد الجهة خططاً واضحة لتنظيم وإدارة تلك النفايات تستهدف معرفة مصادرها وآلية تجميعها والتخلص منها أو الاستفادة منها.

** العمل على الحد من إنتاج مثل تلك النفايات بترشيد استخدام كافة الأدوات والوسائل مثل الأوراق والأخبار.

** ينبغي معالجة تلك النفايات والاستفادة منها بإعادة تدويرها.

** أن تعمل الجهة على استبدال المواد والأدوات المستخدمة ما أمكن بمواد صديقة للبيئة وتساهم بالتالي في الحد من إنتاج مثل تلك النفايات.



المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

سابعاً: الهدوء و الحد من الضوضاء





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء

يستوجب أداء مختلف الأعمال المكتبية توفر عنصر الهدوء لما يتطلبه ذلك من تركيز ذهني، وللضوضاء أياً كان مصدرها ومستواها آثار سلبية على جودة أداء العمل، وعلى العاملين على حد سواء ومن تلك الآثار التي ينبغي تجنبها ما يلي:

** تعكير صفو العاملين مما يؤثر في أدائهم.

** ارتفاع مستوى ارتكاب الأخطاء بين العاملين.

** الآثار الصحية على العاملين خاصة القدرة على السمع والتركيز والتوتر النفسي.

** تدني مستوى إنتاجية العاملين.

** صعوبة الفهم والتركيز، خاصة عند نقل البيانات والمعلومات بين الرئيس والمرؤوسين.

لذا ينبغي أن تصمم المكاتب وأن يتم تنظيمها بما يساعد على الحد من تلك الضوضاء وآثارها السلبية، وتوفير الهدوء المناسب للعاملين بما يمكنهم من إنجاز العمل بكفاءة، وكذلك المحافظة على صحتهم وعلى حالتهم النفسية والسلوكية.

كما ينبغي قياس مستوى الضوضاء والضجيج في المكاتب، ويقاس ذلك بمقياس يعرف بالديسبيل **Decibel**، ويمكن أن تحدد مستويات الضوضاء وفقاً لنوعية المكتب ومصدر الضوضاء كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

قياس الضوضاء في المكاتب

وحدة القياس	نوع المكتب
٩٠	مكتب عالي الصوت (غرفة الآت)
٧٠	مكتب صاخب
٥٠	مكتب متوسط الصوت
٣٠	مكتب هادئ الصوت
١٠	مكتب معزول عن الصوت



وقد حددت هيئة الأمم المتحدة في إرشاداتها أنه ينبغي أن لا يزيد أثر الضجيج على المستويات المحددة لعدد من الأماكن ومنها بيئة العمل، وذلك كما يتضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٨)
مستويات الضجيج في بيئة العمل

م	المكان	الزمن	
		(٧ صباحاً - ١٠ مساءً)	(١٠ مساءً - ٧ صباحاً)
١	أماكن سكن، مؤسسات، أماكن مؤسسات تعليمية	٥٥	٤٥
٢	أماكن تجارية، صناعية	٧٠	٧٠

١/٧ مصادر الضوضاء:

ينبغي التعرف على مصادر الضوضاء (سواء أكانت داخلية أم خارجية)، وعادة ما تنشأ تلك الضوضاء في المكاتب نتيجة مواقعها، سواء أكانت تقع على ممرات داخل الجهة (وذلك عند استخدام آلات أو وسائل معينة داخل بيئة العمل)، أم تقع على مسارات كبيرة خارج الجهة، أو لكونها قريبة من مصادر ضوضاء لا يمكن التحكم بها مثل الأسواق والمصانع وغيرها من تلك المصادر. ولتوفير بيئة عمل مكتبية هادئة ينبغي الحد من مصادر الضوضاء من خلال الاختيار المناسب لمواقع المكاتب، وكذلك تصميمها. ويمكن تحديد مصادر الضوضاء فيما يلي:



١/١/٧ مصادر الضوضاء الخارجية:

- الضوضاء الخارجية هي تلك الضوضاء التي تنبثق من خارج الجهة عن طريق العديد من المصادر، وتتمثل هذه المصادر فيما يلي:
- ** الشوارع المزدهمة
 - ** المصانع والورش الصناعية.
 - ** المجمعات التعليمية.
 - ** محطات النقل المتنوعة (المطارات، القطارات، الحافلات، سيارات الأجرة).
 - ** الأجهزة الحكومية والشركات والمؤسسات.
 - ** المجمعات الرياضية والملاعب والأندية.
 - ** أماكن الترفيه العامة.
 - ** التجمعات السكنية.
 - ** المستشفيات والمراكز الصحية والعلاجية

٢/١/٧ مصادر الضوضاء الداخلية:

الضوضاء الداخلية هي تلك الضوضاء التي تنبثق داخل المنظمة من مصادر متنوعة، وتتمثل هذه المصادر فيما يلي:



- ** الآلات والأجهزة المكتبية.
- ** الأبواب.
- ** المستفيدون من خدمات الجهة.
- ** العاملون في الجهة.
- ** بعض أنواع وحدات التكييف.
- ** أعمال الصيانة الدورية والوقائية.



٢/٧ إرشادات للحد من الضوضاء في المكاتب:

إذا ما تم التعرف على مصادر وأسباب الضوضاء والضجيج في المكاتب (سواء أكانت داخلية أم خارجية)، فإنه يمكن الحد من تلك الضوضاء من خلال اتباع الإرشادات التالية:

- ** الاختيار المناسب لموقع الجهة والوحدة الإدارية ومكان العاملين في المكاتب.
- ** أن يتم تهيئة المبنى والوحدات الإدارية والمكاتب والممرات بوسائل الحد من الضوضاء وامتصاص الصوت وتصريفه.
- ** أن يتم استخدام كافة الوسائل والمواد العازلة للصوت في الجهة والوحدة الإدارية والمكاتب والممرات.
- ** توزيع المكاتب بشكل مناسب وفقاً لطبيعة عمل تلك المكاتب والتي يتطلب بعضها التركيز والهدوء.
- ** أن يتم عزل الأجهزة والأدوات والوسائل التي يصدر عنها ضوضاء وتسببها، بما يمكن من التركيز والهدوء.
- ** أن يتم تغطية الأسقف والجدران والممرات بمواد عازلة للصوت.
- ** استخدام الأجهزة والأدوات المساعدة الحديثة مثل أجهزة النداء الآلي والتي تساعد على التواصل ومن ثم الهدوء والتركيز.
- ** تهيئة أماكن مناسبة لمقابلة الزوار والمستفيدين بعيداً عن أماكن العمل.
- ** تصميم اللوحات التي تحث على الهدوء وعدم إصدار الضوضاء سواء بالنسبة للموظفين أم المستفيدين أو الزوار.

١/٢/٧ إرشادات للحد من مصادر الضوضاء الخارجية:

هناك العديد من الإرشادات التي يمكن الأخذ بها للحد من مصادر الضوضاء الخارجية، ومن أهمها ما يلي:

- ** اختيار الموقع المناسب للجهة أو الوحدة الإدارية.
- ** التجهيز المناسب للمبنى واختيار العوازل المناسبة منذ تصميمه.





- ** تنظيم الوحدات الإدارية داخل المبنى.
- ** التصميم الجيد للمكاتب وأماكن العمل المختلفة.
- ** تنظيم أماكن العمل وإبعادها عن مصادر الضوضاء الخارجية.
- ** العمل على الحد من الضوضاء باستخدام كافة الوسائل الحديثة في الجهة.

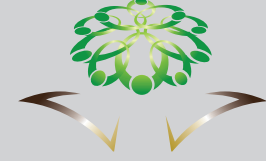
٢/٢/٧ إرشادات للحد من مصادر الضوضاء الداخلية:

هناك العديد من الإرشادات للحد من مصادر الضوضاء الداخلية، والتي يمكن تجنبها ومن أهمها:

- ** اختيار أماكن مناسبة للوحدات الإدارية التي تستخدم أجهزة وأدوات تسهم في ارتفاع مستوى الضوضاء، ويفضل أن تكون في أماكن منعزلة من الجهة.
- ** استخدام العوازل للحد من انتقال أصوات الآلات والأجهزة المكتبية.
- ** استخدام العوازل للحد من انتقال أصوات الموظفين والمستفيدين.
- ** وضع إرشادات معينة في أماكن الاستقبال والمراجعة تحت على الهدوء.
- ** استخدام المواد العازلة للصوت في الممرات والجدران كالسجاد أو المواد المطاطية.
- ** استخدام المفصلات الآلية للتحكم في فتح وغلق الأبواب تلقائياً.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

ثامناً: تنظيم و ترتيب مكان العمل





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



ثامناً: تنظيم وترتيب مكان العمل



يعد ترتيب وتنظيم المكتب أحد أهم سمات العناصر المادية للمكتب. ويتمثل ذلك الترتيب في جودة تنظيم موجودات المكتب من أماكن عمل للعاملين (الطاولات والكراسي، أجهزة الحفظ التقليدية والتقنية)، إضافة إلى تصميمها وفق الأسس العلمية المتعارف عليها بما يتناسب وطبيعة العمل، وحجم المساحات المتوفرة وعدد العاملين المؤدين لذلك العمل.

وتؤثر عملية الترتيب للمكتب وموجوداته على سرعة أداء العمل وانسيابيته ومن ثم سهولة تقديم الخدمة للمستفيدين، بما يؤثر في صحة وروح العاملين المعنوية. وتتمثل فوائد تنظيم وترتيب مكان العمل فيما يلي:



** تهيئة مكان العمل للإنجاز بشكل أمثل.

** الحد من البحث عن وسائل وأدوات العمل.

** زيادة مساحة العمل المتاحة.

** تقليل وقت التجهيز والتشغيل.

** الحد من نسبة الإصابات والحوادث في بيئة العمل.

** استثمار وسائل وأدوات العمل بشكل مناسب.

** تسهيل انسياب حركة العاملين.



١/٨ معايير تنظيم وترتيب مكان العمل:

لتنظيم وترتيب بيئة العمل، ينبغي الأخذ بالمعايير التالية:

- ** تطبيق قاعدة (٤٨) ساعة، وتتمثل في التخلص من الموجودات التي لا نحتاج إليها بالعمل في المكتب خلال (٤٨) ساعة يتم نقلها بعيداً عن مكان العمل، لحين الحاجة إليها.
- ** ينبغي أن يبقى في مكان العمل الموجودات التي نحتاج إليها لإنجاز العمل.
- ** ينبغي تمييز الموجودات التي لا نحتاج إليها باللون الأحمر (Red Tagging) والتي يجب إزالتها من مكان العمل.
- ** تطبيق استخدام الألوان للدلالة على الإنجاز، وذلك وفقاً لما يلي:
 - يخصص اللون الأخضر للأعمال التي تم إنجازها.
 - يخصص اللون الأصفر للأعمال التي يتم العمل على إنجازها.
- ** تهيئة مكان العمل للإنجاز بشكل أمثل.
- ** أن تهيئ الجهات الحكومية بيئة محيطة بمكان العمل جاذبة لأداء العمل، كالمسطحات الخضراء وذات الجوانب الجمالية.
- ** ينبغي أن توفر الجهات الحكومية اللوحات الإرشادية الكافية للإدارات والأقسام وأن توضع بشكل مناسب لكل إدارة وقسم.
- ** ينبغي وضع خرائط للمبنى توضح أماكن الإدارات والأقسام ومواقع الخدمات الأخرى، وأن توضع في الأماكن المناسبة لمساعدة المستفيدين من خدمات الجهة.
- ** الحد من البحث عن وسائل وأدوات العمل.
- ** زيادة مساحة العمل المتاحة.



٢/٨ إرشادات لتنظيم وترتيب مكان العمل:

لتنظيم وترتيب بيئة العمل، يمكن الاسترشاد بما يلي:

- ** تهيئة ردهات لا تقل مساحتها عن (١٠٠م^٢)، توفر فيها مختلف وسائل الراحة، لتكون بمثابة مكان للاستجمام والراحة والتقاء الموظفين.
- ** تهيئة مراكز رياضية مناسبة تساعد على تجديد نشاط الموظفين والتخفيف من حدة الضغوط التي يتعرضون لها للاستفادة منها، سواء أثناء فترة العمل أو بعد فترة العمل الرسمي.
- ** تهيئة قاعات للقراءة والاطلاع، ويتم تزويدها بأحدث الكتب ومصادر المعرفة لتنمية معارف ومهارات الموظفين.
- ** تهيئة وسائط التقنية الحديثة التي تساعد على إثراء المعرفة وتحديث هذه الوسائط باستمرار.
- ** تهيئة أماكن العمل من مكاتب وممرات ومواقف ومرافق بما يفي بمتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ** تهيئة أماكن لمحطات القهوة والشاي لتوفير الخدمة طوال فترة العمل الرسمي.
- ** أن توفر الأجهزة الحكومية أماكن لحفظ المراجع العلمية والأدلة والأنظمة والتعليمات والصحف والمجلات المتخصصة التي يمكن أن تفيد في أداء العمل.





٣/٨ عناصر تنظيم وترتيب مكان العمل:

هناك عدة عناصر لتنظيم وترتيب مكان العمل من أهمها:

- ** تنظيم موجودات المكتب، ويتمثل ذلك في تحديد الموجودات التي هناك حاجة لها، وتنظيمها بشكل جيد داخل المكتب، وإبعاد الموجودات التي ليس هناك حاجة لها.
- ** الاستمرار في عملية التنظيم لموجودات المكتب.
- ** تخزين موجودات المكتب بشكل مناسب في أوعية الحفظ المختلفة.
- ** أن يتم الاستخدام الأمثل لمكان العمل في تخزين موجودات المكتب.
- ** أن يحدد أماكن معينة لتخزين موجودات المكتب.
- ** أن لا يزيد وقت استرجاع الموجودات عن دقيقة واحدة.
- ** أن تكون أماكن التخزين للموجودات آمنة وسليمة.

٤/٨ أماكن تخزين موجودات المكتب:

يوجد في المكتب العديد من الموجودات التي يتم الاحتفاظ بها في أماكن عديدة، وينبغي فحص هذه الأماكن بشكل مستمر إذا ما أردنا تنظيم وترتيب مكان العمل للتأكد من صلاحية هذه الأماكن لتخزين ما هو مخزن بها أصلاً ونظافتها، ومن أهم هذه الأماكن ما يلي:

- ** سطح المكتب.
- ** الأرفف والأدراج.
- ** بجوار الحوائط والفواصل والأعمدة.



- ** زوايا المكتب.
- ** الأماكن المستقطعة والشرفات .
- ** الأسطح المستوية (مثل أسطح الدوايب وأجهزة الحفظ).
- ** تحت المكاتب ومناضد العمل.
- ** الأرضيات.
- ** الحوائط.
- ** لوحة الإعلانات والأخبار ولوحات الجدولة.
- ** صناديق العدد والأدوات.

٥/٨ إرشادات لاستخدامات أماكن تخزين موجودات المكتب:

هناك العديد من أماكن تخزين موجودات المكتب من أثاث وأدوات وأجهزة، ومن أهم هذه الأماكن التي تتم فيها عملية التخزين بكفاءة ما يلي:

**** الأرضيات:** وتستخدم لتخزين الأجهزة والأدوات والوسائل الثقيلة. وينبغي عند استخدام الأرضيات اتباع الإرشادات التالية:

- أن لا تعيق عملية تخزين هذه الأجهزة والأدوات والوسائل أداء العمل.
- تحديد أماكن تخزين هذه الأجهزة والأدوات والوسائل.
- تسمية أماكن التخزين.
- وضع لوحات إرشادية لأماكن التخزين.
- استخدام الأشرطة الملونة والدهانات لتحديد أماكن التخزين.



**** الأرفف والأدراج:** وتستخدم لتخزين الأجهزة والأدوات والوسائل. وينبغي عند استخدام تلك الأرفف والأدراج باختلاف أنواعها، اتباع الإرشادات التالية:

• أن تستخدم بما يتناسب مع الحيز المكاني المتاح.

• أن يكتب على الأرفف والأدراج بيانات المواد المحفوظة بها لتسهيل الرجوع إليها.

**** عربات النقل الداخلي:** وتستخدم للتخزين المؤقت للمواد والوسائل المتحركة التي يمكن استخدامها في المكتب. وينبغي عند استخدام تلك العربات اتباع الإرشادات التالية:

• أن تستخدم وفق الحيز المكاني المتاح لها.

• أن يكتب على العربات بيانات المواد المخصصة لتخزينها مؤقتاً.

**** صناديق التخزين:** وتستخدم لتخزين المواد والوسائل والأدوات والتي يمكن استخدامها في المكتب. وينبغي عند استخدام تلك الصناديق سواء أكانت صغيرة أم متوسطة أم كبيرة، اتباع الإرشادات التالية:

• أن تستخدم وفق الحيز المكاني المتاح.

• أن يكتب على الصناديق بيانات المواد المحفوظة بها لتسهيل الرجوع إليها.

• يمكن استخدام صناديق ذات ألوان متعددة لتمييز عملية حفظ الأدوات والوسائل في المكتب.

**** ينبغي تثبيت صناديق الاقتراحات والشكاوى.**





٦/٨ قواعد تنظيم وترتيب أماكن تخزين موجودات المكتب:

هناك العديد من القواعد لتنظيم وترتيب أماكن تخزين موجودات المكتب التي تهدف بالتالي إلى المساهمة في تنظيم وترتيب مكان العمل. وتنطلق هذه القواعد من مدى تكرار استخدام هذه الموجودات في فترات زمنية محددة، ومن هذه القواعد ما يلي:

القاعدة الأولى:

الأولوية	تكرار الاستخدام	مكان الحفظ
عالية	مرة يومياً	تبقى في مكان العمل
متوسطة	مرة في الأسبوع أو في الشهر أو على الأقل مرتين في الشهر	تحفظ قريباً من مكان العمل
ضعيفة	مرة كل ستة أشهر، أو على الأقل مرة في السنة	تحفظ بعيداً عن مكان العمل
ليس هناك حاجة لها	لا يتم الرجوع إليها	تحفظ بعيداً عن مكان العمل

القاعدة الثانية:

الأولوية	تكرار الاستخدام	مكان الحفظ
عالية	مرة خلال الـ (٤٨) ساعة	تبقى في مكان العمل
متوسطة	مرة في الأسبوع	تحفظ قريباً من مكان العمل
ضعيفة	مرة في الشهر	تحفظ قريباً من مكان العمل
ضعيفة إلى حد ما	مرة في السنة	تحفظ بعيداً عن مكان العمل
ليس هناك حاجة لها	لا يتم الرجوع إليها	تحفظ بعيداً عن مكان العمل





٧/٨ معايير تخزين موجودات المكتب:

هناك العديد من المعايير التي ينبغي الأخذ في الاعتبار الاسترشاد بها عند الرغبة في تخزين موجودات المكتب من أثاث وأدوات وأجهزة وذلك لإتمام عملية التخزين بكفاءة. ومن هذه المعايير ما يلي:

- ** توافر الموقع المناسب لعملية التخزين.
- ** تحديد المواد المطلوب تخزينها في المكتب.
- ** توافر أدوات ووسائل التخزين المناسبة.
- ** أن يكون هناك بدائل لعملية التخزين.
- ** أن تبنى عملية التخزين على عناصر محددة من أهمها:
 - حجم المادة المخزنة.
 - تكرار عملية الاستخدام.
 - مدة عملية التخزين.

هناك العديد من بدائل التخزين لموجودات المكتب من أثاث وأدوات وأجهزة، ولإتمام عملية التخزين بكفاءة ينبغي الأخذ في الاعتبار الإرشادات التالية:

- ** توافر الموقع المناسب لعملية التخزين.
- ** تحديد المواد المطلوب تخزينها في المكتب.
- ** توافر أدوات ووسائل التخزين المناسبة.



** أن يكون هناك بدائل لعملية التخزين.

** أن تبنى عملية التخزين على عناصر محددة من أهمها:

- حجم المادة المخزنة.
- تكرار عملية الاستخدام.
- مدة عملية التخزين.

٨/٨ إرشادات لتخزين موجودات المكتب:

هناك العديد من الإرشادات لتخزين موجودات المكتب بهدف تنظيم وترتيب مكان العمل وهي على النحو التالي:

** أن يكون مكان التخزين لموجودات المكتب آمناً، ولتحقيق ذلك ينبغي الاسترشاد بما يلي:

- مراعاة المادة المخزنة.
- مراعاة مكان التخزين.
- أن يكون هناك سهولة في الوصول إلى المادة المخزنة.
- مراعاة سلامة المادة المخزنة.
- مراعاة سلامة العاملين.

** أن لا تعيق أداء العمل.

** أن لا يتم وضعها عند الممرات.

** ينبغي أن لا يتم وضعها عند المداخل.

** ينبغي أن لا يتم وضعها عند مخارج الطوارئ.

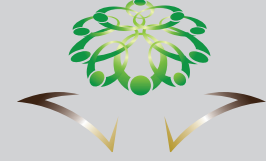
** مراعاة اشتراطات الأمن والسلامة من الدفاع المدني.

** أن لا يخصص مساحات كبيرة للتخزين.

** استخدام العلامات واللوحات الإرشادية أثناء عملية التخزين.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

تاسعاً: تهيئة أماكن استقبال المستفيدين





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



تاسعاً: تهيئة أماكن استقبال المستخدمين

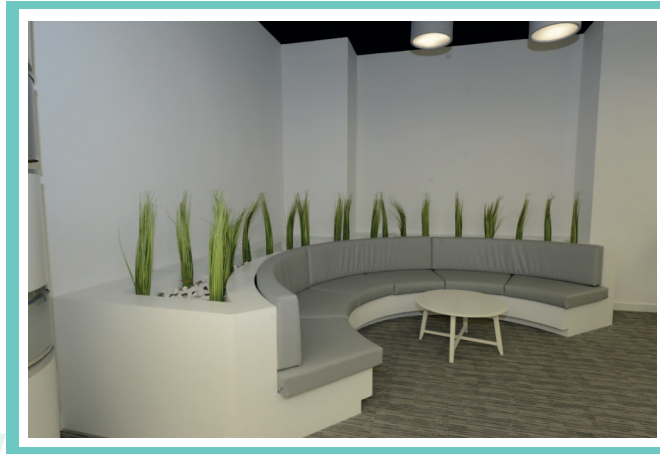
تعد قاعات استقبال المستخدمين من خدمات الأجهزة الحكومية، من أهم مكونات بيئات العمل التي ينبغي تهيئتها لتوفير بيئة استقبال مريحة لهؤلاء المستخدمين. وحتى يتم تنظيم وتهيئة أماكن الاستقبال هذه فإنه ينبغي اتباع العديد من الإرشادات والتي من أهمها ما يلي:

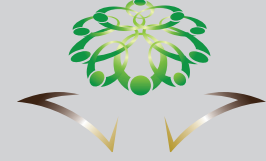
- ** ينبغي أن توفر قاعة استقبال كافية بحسب متوسط عدد المستخدمين يومياً من خدمات الجهة.
- ** ينبغي أن تكون تلك القاعات بالقرب من مداخل الجهة ليسهل الوصول إليها.
- ** ينبغي أن يراعى أن يكون هناك مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لتلك القاعات.
- ** ينبغي أن تهيأ قاعات الاستقبال بمحطات عمل تُمكن من تعزيز التفاعل بين الموظف والمستخدم من الخدمة.
- ** ينبغي أن تصمم محطات العمل (Work Stations) بأحدث أساليب التصميم وفقاً للمساحات المحددة.
- ** ينبغي أن يحافظ على نظافة قاعة الاستقبال.
- ** ينبغي أن تهيأ قاعة الاستقبال بأنظمة الإضاءة والصوت المناسبة.
- ** ينبغي أن تتوفر في قاعة الاستقبال طاولات ومحطات يمكن أن يستخدمها المستخدمون في تسجيل البيانات والمعلومات.





- ** ينبغي أن توفر في قاعة الاستقبال الأدوات الكتابية اللازمة التي تساعد على إنجاز العمل من المستخدمين.
- ** ينبغي أن يتوفر في قاعة الاستقبال أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاستعلام الآلي عن المعاملات.
- ** ينبغي أن يتوفر في قاعة الاستقبال أجهزة الخدمة الذاتية (Kiosk).
- ** ينبغي أن يتوفر في قاعة الاستقبال أجهزة الإشارات الرقمية (Digital Signage) ، التي تساعد على تقديم البيانات والمعلومات للمراجعين، كما يمكن أن توفر لهم الإرشاد والترفيه.
- ** ينبغي أن يتوفر في قاعة الاستقبال أماكن لحفظ المراجع العلمية والأدلة والأنظمة والتعليمات والصحف والمجلات المتخصصة التي يمكن أن تغيد المراجع.
- ** ينبغي أن توفر الجهة الحكومية مواقف للسيارات للمستخدمين من خدمات الجهة بما يتناسب وعدد المستخدمين من خدمات تلك الجهة، إضافة إلى مواقف للسيارات لكافة العاملين في تلك الجهة، وأن يراعى في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب



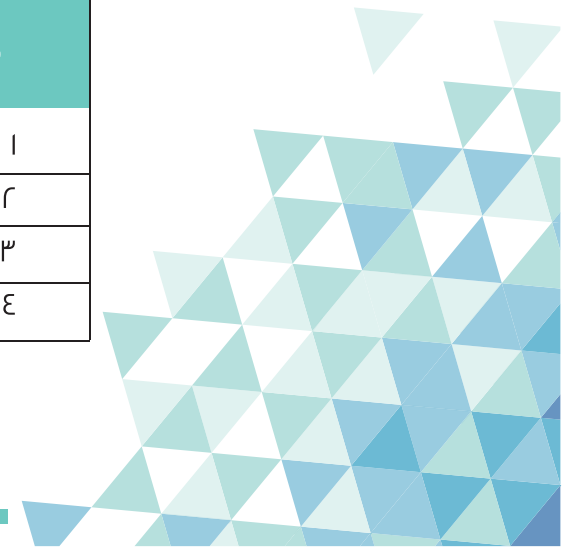
يعد استخدام الألوان المناسبة لجدران وأرضيات المكاتب، من مكونات البيئة المادية للمكاتب التي يجدر الاهتمام بها، وذلك لتأثيرها على أداء العمل والعاملين. فلألوان المكاتب والحواجز الخشبية والمعدنية وكذلك لألوان الأثاث والأدوات والأجهزة التقنية أثر واضح في أداء العاملين وفي تحفيزهم لأداء العمل.

وتتنوع تلك الألوان ما بين الألوان الباردة والدافئة والهادئة والداكنة أو الغامقة، فالألوان الباردة (الأزرق، الأخضر، الزهري)، تولد الشعور بالهدوء والاسترخاء وبرودة الأعصاب. أما الألوان الدافئة (الأحمر، البرتقالي، الأصفر) فتؤثر في العواطف وتخلق الشعور بالمرح، والإثارة والحماس والجدية. في حين أن الألوان الهادئة كالبيج والأبيض فتولد الشعور بالجد والنشاط والدافعية، أما الألوان الغامقة والداكنة (الأسود، الأزرق الغامق، الأخضر الغامق، الأحمر الغامق)، فتولد الشعور بالنعاس والاكنتاب والضرر والملل. ويوضح الجدول التالي تأثير الألوان، والتي يمكن بدورها أن تؤثر في الإنتاجية وعلى روح العاملين في الجهة وكذلك المستفيدين من خدماتها:

جدول رقم (٩)

أثر استخدام الألوان في العاملين

اللون	الأثر	م
الأزرق، الأخضر، الزهري	الهدوء، والاسترخاء وبرودة الأعصاب	١
الأحمر، البرتقالي، الأصفر	الشعور بالمرح، والإثارة والحماس والجدية	٢
البيج والأبيض	الشعور بالجد والنشاط والدافعية	٣
الألوان الداكنة (الأسود، الغامق)	الشعور بالنعاس والاكنتاب والضرر والملل	٤





١٠/١ إرشادات استخدام الألوان في المكاتب:

نظراً لأهمية الألوان على أداء العمل وعلى نفسية العاملين فإنه من الأهمية بمكان أخذها في الاعتبار عند تصميم المكاتب، وكذلك عند اختيار وتوفير الظروف المادية ومكونات بيئة العمل المكتبي، وللمساعدة على حسن الاختيار من بين هذه الألوان فإنه يمكن الاسترشاد بما يلي:

- ** أن يتم اختيار الألوان التي تثير النشاط وتحفز العاملين على الإنتاجية.
- ** ينبغي الأخذ في الاعتبار ألوان المكونات المحيطة بالمكتب من أثاث وأجهزة وممرات وأرضيات، وأن يتم اختيارها بما يتناسب مع توفير بيئة ذات ألوان مناسبة.
- ** يفضل استخدام الألوان الفاتحة في المكاتب والممرات والتي تتناسب مع مختلف الأجهزة والأدوات وتثير الحماس والدافعية لدى العاملين.
- ** ينبغي التمييز بين ألوان الأرضيات والجدران والأسقف، حيث يفضل أن تكون الأرضيات غامقة إلى حد ما.
- ** يجب العمل على صيانة ونظافة ألوان الجدران والأرضيات والأسقف وإعادة تجديدها باستمرار.

١٠/٢ إرشادات استخدام ألوان الأرضيات و الجدران و الأثاث:

- ينبغي أن تتسق ألوان الأرضيات والجدران والأثاث والأجهزة المكتبية المختلفة خاصة في ظل تنوعها، وهناك العديد من الإرشادات التي تساهم في إيجاد بيئة عمل ذات ألوان متناسقة، وهي على النحو التالي:
- ** أن يستخدم السجاد على أرضيات المكاتب، وكذلك الموكيت المناسب ذو الصناعة الجيدة.
 - ** أن يحسن اختيار الألوان لهذه الأرضيات من قبل المختصين والمهتمين والخبراء في هذا المجال.

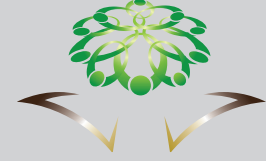


** ينبغي البعد عن استخدام السجاد الذي يؤدي إلى الانزلاق أو يصعب المشي عليه أو الذي يحدث بعض الشدحات الكهربائية المزعجة.
** ينبغي أن يتم اختيار السجاد كغطاء للأرضيات على أن يكون مصنوعاً من المواد التي يسهل تنظيفها وصيانتها، وأن تكون مقاومة للحريق والانساخ السريع.

** أن يتم استخدام ألوان الجدران المناسبة وورق الجدران المناسب وفق مكونات بيئة العمل وموجوداتها المختلفة
** ينبغي اختيار ألوان الأجهزة المكتبية التي تتسق وألوان موجودات بيئة العمل في المكتب.
** من الأفضل أن يتم الحد من اختيار الأثاث والأجهزة ذات الأسطح المصقولة للحد من انعكاسات الضوء وسطوع الألوان.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

الحادي عشر: تجميل المكاتب بالزهور و نباتات الزينة و اللوحات التشكيلية المناسبة





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



الحادي عشر: تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية المناسبة

يعد تجميل المكاتب وأماكن العمل بمختلف أنواعها بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية المناسبة، أحد العناصر التي أخذت حيزاً من الاهتمام في الآونة الأخيرة. ولقد أصبحت تلك العناصر تشكل أحد أهم مكونات المكاتب الحديثة. ويأتي ذلك نظراً لدورها في إيجاد بيئة عمل مناسبة للعاملين وكذلك للمستفيدين من خدمات تلك الجهة. وما يجدر لفت الانتباه إليه في هذا المجال هو أن لا يكون هناك إفراط في توفير مثل تلك العناصر، وأن يتم اختيارها بعناية وحرص بما يتناسب مع طبيعة عمل الجهة، وكذلك مراعاة توفير المساحة الكافية لأداء العمل بحيث لا تعيق هذه العناصر من أداء العمل وحركة العاملين، وأن يتم توزيعها وتنظيمها وتحديثها والعناية بها بشكل مناسب ومستمر أيضاً وذلك وفقاً لنوعها.

١/١١ إرشادات تجميل المكاتب:

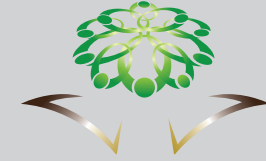
لتجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية بشكل مناسب يمكن اتباع الإرشادات التالية:

- ** ألا يتم وضع هذه المكونات التجميلية في الأماكن الضيقة كالممرات أو المصاعد أو السلالم.
- ** أن تستخدم الزهور الكبيرة واللوحات الكبيرة في الأماكن الفسيحة كقاعات المؤتمرات والاجتماعات.
- ** ينبغي أن توزع تلك المكونات التجميلية بشكل مناسب ومتناسق مع مختلف الألوان المحيطة بها.
- ** ينبغي العناية بتلك المكونات التجميلية وصيانتها وتحديثها وتجديدها.
- ** ينبغي أن يقوم على العناية بها أفراد مؤهلون ومختصون في هذا المجال.



- ** ينبغي أن تختار اللوحات التشكيلية المعبرة والتي تعكس موروث المجتمع السعودي، أو تعكس تاريخ وإنجازات الجهة.
- ** أن يكون هناك تنوع مناسب لهذه المكونات التجميلية من مصادر ومنافذ متعددة.
- ** ينبغي اختيار النباتات والمكونات التجميلية الأقرب لملاءمة للبيئة.
- ** ينبغي صيانة النباتات والمكونات التجميلية لحمايتها من الأضرار والفيروسات.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

الثاني عشر: الصوتيات





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



الثاني عشر: الصوتيات

تميل بعض بيئات العمل إلى توظيف أنواع من الصوتيات التي تتناسب مع النشاط وطبيعة العمل أثناء فترات تأديته وبما يساعد على تعزيز راحة العاملين وحفزهم على زيادة الإنتاجية. ويعد هذا المكون المادي من العناصر التي بدأت في الاستخدام على نطاق واسع في العديد من المنظمات. وتساعد مثل تلك الصوتيات على تحقيق ما يلي:

- ** الرفع من الروح المعنوية للعاملين.
- ** الإسهام في رفع درجة الرضا والإنتاجية لدى العاملين أثناء أداء العمل.
- ** التخفيف من حدة التوتر والتعب الذهني.
- ** تحقيق جوانب من التغيير في بيئة العمل.
- ** المساعدة على التأمل والتفكير.
- ** الإسهام في إبلاغ بعض التعليمات العاجلة.

ووفقاً لأنظمة وتقاليد مختلف المجتمعات يمكن النظر والحكم على مدى جدوى الأخذ بتطبيق مثل هذه العناصر في بيئة العمل من عدمه، ويوصى في هذا المجال وجوب الاختيار المناسب لمثل هذه الوسائل ومراعاة الوقت والظرف المناسب لإطلاقها.





١/١٢ إرشادات لتوظيف الصوتيات في بيئة العمل:

يمكن أن توظف بعض الصوتيات في بيئة العمل المختلفة، وذلك وفق أهداف محددة، وبما يتسق مع عادات وتقاليد المجتمع. وعادة ما يهدف توظيف هذه الصوتيات إلى تعزيز راحة العاملين، ويمكن الاسترشاد بما يلي من إرشادات حتى يمكن توظيف مثل تلك الصوتيات بشكل مناسب.

** الاختيار المناسب لمضمون تلك الصوتيات.

** وضع برنامج زمني محدد لإطلاق تلك التوصيات ومراقبة تشغيلها وتنفيذها.

** أن يتم توزيع منافذ تلك التوصيات على الأماكن المحددة في بيئة العمل، والتي يرغب في الوصول إليها.

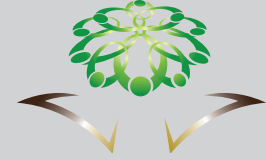
** ينبغي أن تكون تلك الصوتيات خافتة بشكل كبير، بحيث لا تؤثر في أداء العمل، ولا تسبب ضوضاء أو إزعاجاً للعاملين أو المستفيدين من خدمات الجهة.

** ينبغي أن يكون هناك تنوع في تلك الصوتيات بما يتناسب وطبيعة عمل الجهة.

** ينبغي وضع شاشات ولوحات إعلانية عند المداخل وبين المكاتب والممرات الرئيسية لبث الارشادات والتعليمات للعاملين والمستفيدين من خدمات الجهة الحكومية.

** ينبغي أن يتسق استخدام تلك الصوتيات مع المعايير المتفق عليها في إطلاق تلك الصوتيات والتي تتسم بالشيوع في الاستخدام وإثارة الدافعية والحماس والتأمل.





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية

الثالث عشر: الخدمات المساندة





المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية



الثالث عشر: الخدمات المساندة



يتطلب الموظفون العديد من الخدمات المساندة في بيئات العمل المختلفة، والتي ينبغي توافرها ومنها: المصلى (المصليات)، غرف الحراسة ومن في حكمهم، أماكن تقديم وتحضير الطعام (المقصف، البوفيه)، دورات المياه. وفيما يلي إرشادات لتهيئة هذه الخدمات على النحو التالي:

١/١٣ المصلى (المصليات):

ينبغي توافر المصليات في جميع الجهات الحكومية، وينبغي العناية بهذه الأماكن وتوفير بيئة مناسبة ومهياة لأداء الصلاة لموظفي الجهة أو للمستفيدين من خدماتها وهناك العديد من الإرشادات ينبغي اتباعها وهي:

- ** أن تقوم الأجهزة الحكومية بتوفير مساحات كافية (مساجد صغيرة)، خاصة لأداء الصلاة تتسع لأكثر عدد ممكن من العاملين في الجهة، كما ينبغي توفير مصليات في الأدوار المختلفة للجهة.
- ** أن يكون موقع المصلى في مكان بعيد عن الضوضاء وعن أماكن راحة الموظفين ومكان إعداد وتناول الطعام.
- ** أن يتم تهيئة أماكن الصلاة بالفرش والسجاد المناسب.
- ** أن تهيأ أماكن الصلاة بالأرفف الصغيرة لحفظ المصاحف.

- ** أن تتوفر بأماكن الصلاة التهوية والإضاءة والتكييف المناسبة.
- ** أن تتوفر بأماكن الصلاة مخارج الطوارئ المناسبة.
- ** أن يتم الاعتناء بأماكن الصلاة من حيث النظافة.
- ** أن تكون التوصيلات الكهربائية في أماكن الصلاة آمنة ووفق الاشتراطات الفنية.
- ** أن تتوفر في أماكن الصلاة أنظمة الصوت المناسبة.
- ** أن يتوفر بأماكن الصلاة ثلاجات المياه الصغيرة.
- ** أن يتوفر في أماكن الصلاة الأرفف المناسبة لوضع الأحذية.
- ** أن تخضع أماكن الصلاة إلى إشراف الجهات المختصة في الجهة.





٢/١٣ غرف الحراسة:

ينبغي أن يتوفر لحراس أمن الجهات الحكومية بيئة ومكان العمل المناسب بما يمكنهم من أداء العمل بكفاءة، وهناك عدد من الاشتراطات لهذه الأماكن وهي:

- ** أن تكون غرف الحراسة مناسبة بمساحة لا تقل عن (٢م٤*٤).
- ** أن تكون هذه المكاتب ملاصقة لبوابات الجهة وتسمح بمراقبة منافذ الجهة.
- ** أن تتعدد مكاتب الحراسة في الجهة وفق جهاتها المختلفة.
- ** أن يوفر لهذه المكاتب كافة الأجهزة والأدوات اللازمة مثل الطاولات والكراسي، والسجاد، والإضاءة المناسبة، وأجهزة الاتصال الهاتفي الداخلية والخارجية.
- ** أن تتميز أماكن الحراسة بنوافذ واسعة لا تقل عن (٢م٢)، بما يتيح للحراس الرقابة التامة على مبنى الجهة.
- ** أن يلحق بأماكن الحراسة دورة المياه المناسبة بحيث يتوفر بها كافة الاشتراطات الصحية والمستلزمات المطلوبة.
- ** أن تزود أماكن الحراسة بأجهزة فتح البوابات الإلكترونية التي يمكن التحكم بها من غرفة الحراسة، مع مراعاة تزويدها بكاميرات المراقبة والتحكم.
- ** أن يلحق بأماكن الحراسة مكتب لا تقل مساحته عن (٢م٤*٤) لانتظار أولياء الأمور في الجهات النسوية، وأن يزود بكافة وسائل استقبال أولياء الأمور من كراسٍ مريحة وأجهزة إضاءة وتهوية وتكييف وتدفئة.





٣/١٣ أماكن إعداد الطعام (المقاصف، البوفيه):

تعد أماكن إعداد وتحضير الطعام في الجهات الحكومية من الأماكن التي ينبغي الاهتمام بها وتوفيرها على مختلف مستوياتها (مقاصف، مطاعم)، والتي بدورها تقدم بعض الخدمات للمستفيدين من خدمات الجهة وكذلك الموظفين في تلك الجهات، ولأهمية الاشتراطات الصحية العامة لهذه الأماكن فإنه ينبغي مراعاة الضوابط التالية:

- ** أن يكون الموقع لأماكن إعداد الطعام بعيداً عن الروائح الكريهة والدخان والأتربة والملوثات الأخرى وغير معرض للانغمار بالماء.
- ** أن لا تقل المساحة عن (٤٠٠ م^٢)، بما يساعد على خدمة عدد أكبر من المراجعين والموظفين.
- ** أن يكون المبنى من الطوب والاسمنت المسلح أو من الألمنيوم أو الألياف الزجاجية ذات الجودة والمظهر المناسبين.
- ** أن يكون التصميم مناسباً بما يسمح بالعمل داخل تلك الأماكن لإعداد الطعام.
- ** أن لا يسمح المبنى بدخول وإيواء الحشرات والقوارض والملوثات البيئية المختلفة مثل الأتربة والدخان.
- ** أن تكون الأرضيات من مواد غير منفذة للماء وسهلة التنظيف والغسيل وغير زلقة ومن مواد لا تتأثر بالمنظفات الصناعية أو الأحماض المستخدمة في النظافة، وتكون ذات سطح مستو خال من الشقوق والحفر، ومصممة بميل خفيف تجاه فتحات الصرف الصحي.
- ** أن تكون الحوائط مدهونة بطلاء زيتي ويفضل اللون الأبيض وأن تكون ملساء سهلة التنظيف.
- ** أن توفر الجهات الحكومية أماكن مخصصة وكافية لتقديم خدمة القهوة والشاي.
- ** أن تكون أماكن التحضير التي يتصاعد منها أبخرة أو زيوت متطايرة ودورات المياه ومغاسل الأيدي مكسوة بالبلاط القيشاني.
- ** أن يكون تصميم الأبواب من مواد صماء غير منفذة للماء وغير ماصة وذات أسطح ملساء وتغلق ذاتياً بإحكام.
- ** أن تصمم النوافذ بطريقة تمنع تراكم الأتربة والغبار وتزود بسلك شبكي مناسب لمنع دخول الحشرات والقوارض، وأن تكون من مواد غير قابلة للصدأ ذات أسطح ملساء غير ماصة يسهل تنظيفها.





- ** أن يكون المبنى بجميع مرافقه جيد التهوية لمنع ارتفاع درجات الحرارة داخله وتكاثف الأبخرة وتراكم الأتربة.
- ** أن تكون الإضاءة جيدة في جميع مرافق المبنى ويمكن استخدام الإضاءة الصناعية .
- ** أن تكون التوصيلات الكهربائية وفق الأصول الفنية.
- ** أن تكون المياه المستخدمة من المورد العمومي للمياه إن وجد، أو من مصدر معروف ومأمون صحياً وصالحاً للاستهلاك البشري.
- ** أن يكون خزان المياه بعيداً عن مصادر التلوث وتؤخذ منه المياه عن طريق شبكة مواسير إلى أماكن استخدامها، ويتم تنظيفه وتعقيمه بصفة دورية.
- ** أن توفر دورات المياه بعدد كاف وأن تزود بمروحة شفط وصندوق طرد (سيفون)، وأن لا تتصل مباشرة بأماكن التحضير أو صالات الطعام.
- ** أن يوفر العدد الكافي من مغاسل الأيدي وتزود بالصابون والمناشف الورقية ويمنع استخدام الفوط، وأن تزود بمصادر مياه ساخنة، وأن يعتنى بنظافتها.
- ** أن تكون جميع الأدوات والأواني المستخدمة في إعداد وتجهيز وتقديم الطعام صالحة للاستخدام وبحالة جيدة ومن مواد غير قابلة للصدأ.
- ** أن يكون هناك عدد مناسب من الثلجات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية أو المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد أو التجميد.
- ** أن تحفظ الأدوات والأطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن خاصة محكمة الغلق.
- ** أن تكون المواد الغذائية المستخدمة في تحضير الوجبات الغذائية سواء كانت طازجة أم مطهية، نظيفة وخالية من علامات التلف والفساد وصالحة للاستهلاك البشري.
- ** أن يحصل جميع العاملين في مجال تحضير وتقديم الطعام على شهادات صحية سارية المفعول تثبت خلوهم من الأمراض المعدية، وأن يتم تحصينهم من قبل الجهات الصحية المختصة.
- ** أن يكون جميع العاملين في مجال تحضير وتقديم الطعام حسني المظهر مع العناية التامة بنظافة أبدانهم.
- ** أن يرتدي جميع العاملين في مجال تحضير وتقديم الطعام زياً موحداً ونظيفاً وقت العمل مع غطاء للرأس ويفضل أن يكون الزي من اللون الأبيض.





٤/١٣ دورات المياه:

- يعد الاهتمام بدورات المياه في الأجهزة الحكومية أمراً بالغ الأهمية لأثره في تحسين بيئة العمل، سواء للموظفين في تلك الجهات وكذلك للمستفيدين من خدماتها، وينبغي أن يتوافر العديد من الاشتراطات في هذه الأماكن وهي:
- ** أن تتوفر دورات المياه في جميع مرافق الجهة.
- ** أن تتوفر دورات المياه في جميع أدوار الجهة.
- ** أن لا يقل عدد دورات المياه في كل وحدة عن أربع دورات مياه.
- ** أن تصمم وتتهياً وفق أحدث تصميم لدورات المياه من حيث المساحة في الأحواض والمرادح.
- ** أن تتوفر في تلك الأماكن كافة المستلزمات كالأرفف لحفظ المستلزمات الشخصية، المناشف، الصابون، آلة التجفيف، سلات النفايات.
- ** أن يخصص دورة مياه واحدة لذوي الاحتياجات الخاصة، وأن تكون أكبر مساحة من الدورات الأخرى، وأن تهياً بكافة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة من حيث مساحة الحوض، والأدوات المساندة.
- ** أن يتم العناية بتنظيف دورات المياه باستمرار وأن يخصص لها عدد مناسب من العمال.
- ** أن تتوفر في دورات المياه مرافق للوضوء.
- ** أن تزين دورات المياه ببعض النباتات الطبيعية التي تساعد على امتصاص بعض الروائح.
- ** أن تزود دورات المياه بمراوح شفط.
- ** أن تزود دورات المياه بمصدر للمياه الساخنة.
- ** أن توضع على دورات المياه العلامة الإرشادية المناسبة الخاصة بالاستخدام سواء للرجال أو السيدات.
- ** أن تستخدم كافة وسائل الترشيح للمياه، وأن تعد الإرشادات اللازمة التي تحث على عملية الترشيح.





الخاتمة

رصد هذا الدليل أهم المكونات الرئيسية للبيئة المادية، وحدد أهميتها وآثارها، وانطلق من أهمية توفير بيئة عمل مُمكنة وفاعلة لأداء العمل الحكومي تتسق مع مختلف المعايير الدولية لتمثل نموذجاً يمكن أن يسترشد به. وهدف هذا الدليل في مضامينه إلى التعريف بالبيئة المادية وبيان أهميتها وآثارها وأهم متطلبات توفيرها، كما سعى إلى تقديم مختلف الإرشادات لتهيئة بيئة مادية فاعلة ذات مكونات يمكن تطويرها لتسهم بدورها في زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا العاملين والمستفيدين على حد سواء.

ومن خلال التوجيهات والإرشادات التي تضمنها الدليل فإننا نتطلع إلى أن يكون هناك تطبيق رصين لهذه المكونات من قبل مختلف الجهات الحكومية، وقبل ذلك إيجاد وعي متكامل بتلك المكونات المادية وما ينبغي أن تكون عليه، ومن ثم السعي الحثيث لتوفير تلك البيئة.

ويأمل القائمون على إعداد هذا الدليل أن يكون قد حقق الغايات المرجوة منه، وأن تُبذل جهود أخرى موازية لإدخال ما يستجد عليه من أفكار ومرثيات وملاحظات بغية أن يكون هنالك أسس يمكن الاستناد إليها والاسترشاد بها في تطبيق مكونات البيئة المادية في بيئة العمل الحكومي.

والله ولي التوفيق







ملحق (١) قائمة التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في الأجهزة الحكومية

تقديم:

تمثل البيئة المادية ومكوناتها الرئيسية أحد أهم العناصر المؤثرة في زيادة الإنتاجية في بيئة العمل الحكومي وتحقيق رضا الموظفين والمستفيدين. ولأهمية ذلك لابد من الرقابة وقياس مدى توفر تلك العناصر والمكونات من الجهات المسؤولة عن توفر تلك المكونات المادية. وفيما يلي رصد لأهم تلك المكونات.

قائمة التحقق من توفر عناصر البيئة المادية

فضلاً تحقق من توفر عناصر مكونات البيئة المادية الرئيسية وذلك بوضع إشارة (✓) في المربع الموجود أمام العنصر المتوفر أو المأخوذ به من الجهة التي تعمل بها عناصر المكونات التالية:





أولاً: تصميم المكاتب

تصميم المكاتب	
يساعد تصميم المكاتب في الجهة على استثمار المساحة المخصصة.	<input type="checkbox"/>
تم تنظيم الأجهزة والأدوات في المكاتب بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
تساعد عملية التصميم للمكاتب في الجهة على تحسين عملية الاتصال.	<input type="checkbox"/>
تساعد عملية تصميم المكاتب في الجهة على انسياب العمل.	<input type="checkbox"/>
تساعد عملية تصميم المكاتب في الجهة على سهولة الرقابة والإشراف.	<input type="checkbox"/>
تساعد عملية تصميم المكاتب على راحة العاملين.	<input type="checkbox"/>
روعي في التصميم احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والعجزة وكبار السن	<input type="checkbox"/>
يسهم تصميم المكاتب في الجهة على تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المستفيدين.	<input type="checkbox"/>
المساحة المخصصة للموظفين في المكاتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتم تنظيم المكاتب والعاملين في الجهة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
يسهم تصميم المكاتب في الجهة في المحافظة على السرية.	<input type="checkbox"/>
توفر المكاتب المصممة في الجهة الهدوء.	<input type="checkbox"/>
يساعد تصميم المكاتب في الجهة على قرب أدوات ووسائل العمل من العاملين.	<input type="checkbox"/>
يتميز تصميم المكاتب بالذوق والبساطة.	<input type="checkbox"/>
يسهم تصميم المكاتب في الجهة في تحقيق الأمن والسلامة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحات الكافية لرئيس الجهة.	<input type="checkbox"/>



يتبع تصميم المكاتب

تتوفر المساحة الكافية للنواب والوكلاء.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية لمديري العموم.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية للمديرين.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية للمشرفين.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية للموظفين.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية في الممرات.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية في قاعات الاجتماعات.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية في قاعات الاستقبال.	<input type="checkbox"/>
تتوفر المساحة الكافية في النقاطات.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة المكاتب المفتوحة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة المكاتب المغلقة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في الجهة قاعة اجتماعات رئيسية مناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في الجهة قاعة اجتماعات فرعية مناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاجتماعات الأثاث المناسب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة قاعات اجتماعات بأشكال مختلفة.	<input type="checkbox"/>
قاعات الاجتماعات مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية.	<input type="checkbox"/>



يتبع تصميم المكاتب

يتوفر في قاعات الاجتماعات أجهزة العرض المرئي.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاجتماعات الرئيسية أجهزة الترجمة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاجتماعات الرئيسية أنظمة الصوت المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعات الاجتماعات أنظمة الإضاءة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاجتماعات الرئيسية أجهزة الحاسب الآلي والطابعات.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاجتماعات الرئيسية وسائل التوضيح المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتم تزويد قاعة الاجتماعات بالماء والمرطبات عند الحاجة.	<input type="checkbox"/>

ثانياً: تأثيث المكاتب

تأثيث المكاتب

طاولت المكاتب في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
المقاعد في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
خزانات الحفظ في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
طاولت الآلات في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الأدوات التقنية في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الجدران والفواصل المتحركة في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
السجاد في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الأجهزة المكتبية في الجهة ذات جودة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الأثاث المستخدم مرن وقابل للتعديل.	<input type="checkbox"/>



يتبع تأثيث المكاتب

الأثاث المستخدم حديث.	<input type="checkbox"/>
الأثاث المستخدم في الجهة موحد في جميع المستويات المتساوية تنظيمياً.	<input type="checkbox"/>
يوفر الأثاث المستخدم الأمن والسلامة للعاملين والمستفيدين.	<input type="checkbox"/>
الأثاث المستخدم في الجهة غير مكلف مالياً.	<input type="checkbox"/>
يتم اختيار الأثاث وفق معايير وشروط مصنعية مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الأثاث المستخدم ذا مقاسات مناسبة.	<input type="checkbox"/>

ثالثاً: التكييف والتهوية والتدفئة

التكييف و التهوية و التدفئة

تتوفر في المكاتب درجة الحرارة المناسبة	<input type="checkbox"/>
تتوفر في ممرات الجهة درجة الحرارة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في المكاتب درجة الرطوبة المناسبة	<input type="checkbox"/>
تهتم الجهة بتجديد الهواء في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أجهزة التكييف المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أجهزة التدفئة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تقوم الجهة بصيانة أجهزة التكييف بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>
تقوم الجهة بصيانة أجهزة التدفئة بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>





يتبع التكييف و التهوية و التدفئة

يتم التحكم بأنظمة التكييف آلياً.	<input type="checkbox"/>
يتم التحكم بأنظمة التدفئة آلياً.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أجهزة التكييف المركزية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أجهزة التكييف المستقلة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أجهزة التدفئة المركزية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أجهزة التدفئة المستقلة.	<input type="checkbox"/>
تتوزع أجهزة التكييف في الجهة بطريقة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوزع أجهزة التدفئة في الجهة بطريقة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أجهزة قياس درجة الحرارة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أجهزة قياس الرطوبة.	<input type="checkbox"/>
تستخدم الجهة مصادر الطاقة البديلة لتشغيل أنظمة التكييف والتدفئة.	<input type="checkbox"/>
تقوم الجهة بصيانة أجهزة تجديد الهواء بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>
يتم توزيع أجهزة تجديد الهواء بشكل مناسب في الجهة.	<input type="checkbox"/>
يتم إعادة تدوير الهواء في الجهة والمكاتب.	<input type="checkbox"/>





رابعاً: الإضاءة:

الإضاءة:	
الإضاءة في المكاتب موزعة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
الإضاءة قوية بما يساعد على إنجاز العمل.	<input type="checkbox"/>
الإضاءة مصممة وفق الاشتراطات العلمية.	<input type="checkbox"/>
يتم تغيير مصابيح الإضاءة عند تضاؤل قوتها.	<input type="checkbox"/>
الإضاءة تناسب أبعاد ومساحة المكتب.	<input type="checkbox"/>
شدة الإضاءة مناسبة في المكتب.	<input type="checkbox"/>
ليس للإضاءة انعكاس على موجودات المكاتب.	<input type="checkbox"/>
لا يوجد أسطح لامعة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
الإضاءة ثابتة في أرجاء المكاتب.	<input type="checkbox"/>
ألوان المكاتب مناسبة للإضاءة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر الإضاءة الطبيعية في المكتب.	<input type="checkbox"/>
تتوفر إنارة للطوارئ في الجهة.	<input type="checkbox"/>
تعمل إنارة للطوارئ بشكل تلقائي.	<input type="checkbox"/>
نسبة انعكاس الإضاءة على أسقف المكاتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>
نسبة انعكاس الإضاءة على أرضيات المكتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>
نسبة انعكاس الإضاءة على جدران المكاتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>



رابعاً: الإضاءة:

يتبع الإضاءة:

نسبة انعكاس الإضاءة على الأثاث المكتبي في المكتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>
نسبة انعكاس الإضاءة على أسطح المكتب مناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر الإضاءة المباشرة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
تتوفر الإضاءة غير المباشرة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
تتوفر الإضاءة شبه المباشرة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في المكاتب مصادر الاضاءة الطبيعية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في المكتب مصادر الاضاءة الصناعية.	<input type="checkbox"/>
تستخدم في المكاتب مصابيح الـ (Cool lighting) كمصادر للاضاءة الصناعية.	<input type="checkbox"/>
يستخدم في الجهة الستائر الشفافة التي تساعد على انتقال الضوء الطبيعي	<input type="checkbox"/>
يتم في الجهة الاستفادة من الطاقة الشمسية لتوفير الطاقة لأماكن العمل.	<input type="checkbox"/>

خامساً: الأمن والسلامة

الأمن والسلامة

تزيل الجهة كافة أشكال الخطر في بيئة العمل.	<input type="checkbox"/>
تتحكم الجهة في مكامن الخطر في الجهة وفق ضوابط هندسية.	<input type="checkbox"/>
تعمل الجهة على الحد من حدوث الخطر في بيئة العمل.	<input type="checkbox"/>



يتبع الأمن والسلامة

توفر الجهة كافة أدوات الحماية والوقاية.	<input type="checkbox"/>
تضع الجهة كافة الإرشادات لتحقيق الحماية والوقاية.	<input type="checkbox"/>
تختبر الجهة باستمرار أدوات ووسائل الحماية والوقاية.	<input type="checkbox"/>
تدرب الجهة على استخدام أدوات الحماية والوقاية.	<input type="checkbox"/>
تقوم الجهة بصيانة أدوات الحماية والوقاية دورياً.	<input type="checkbox"/>
يوجد في الجهة أجهزة الكشف عن الحريق والإنذار المبكر.	<input type="checkbox"/>
تقوم الجهة بصيانة أجهزة الكشف والإنذار المبكر دورياً.	<input type="checkbox"/>
تقع أجهزة الكشف والإنذار المبكر في الأماكن المناسبة في الجهة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أدوات الإسعافات الأولية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة المسعفون المؤهلون.	<input type="checkbox"/>
تعد الجهة برنامجاً تدريبياً ودورات متخصصة في الأمن والسلامة.	<input type="checkbox"/>
تضع الجهة لوحات إرشادية للتوعية بالأمن والسلامة وفق المعايير الدولية.	<input type="checkbox"/>
يوجد في الجهة مخارج للطوارئ كافية.	<input type="checkbox"/>
توفر الجهة إرشادات واضحة لأماكن مخارج الطوارئ.	<input type="checkbox"/>
تتقيد الجهة بكود البناء السعودي فيما يخص أعمال السلامة والصحة العامة.	<input type="checkbox"/>





سادساً: النظافة

النظافة	
خلو مكان العمل من الأتربة.	<input type="checkbox"/>
خلو مكان العمل من المهملات.	<input type="checkbox"/>
خلو مكان العمل من قُصاصات الورق.	<input type="checkbox"/>
تنظيف المكتب بمعدل مرتين يومياً.	<input type="checkbox"/>
تنظيف المكتب أثناء العطلة الأسبوعية.	<input type="checkbox"/>
تنظيف المكتب أثناء العطل الرسمية.	<input type="checkbox"/>
تتم النظافة من قبل أفراد مؤهلين.	<input type="checkbox"/>
تستخدم في النظافة المكانس المصنوعة من الألياف الدقيقة.	<input type="checkbox"/>
تستخدم في النظافة المكانس والماسحات الناعمة.	<input type="checkbox"/>
تستخدم في النظافة المعقمات.	<input type="checkbox"/>
تستخدم في النظافة معطرات الهواء.	<input type="checkbox"/>
تستخدم المواد الكيماوية المسموح بها.	<input type="checkbox"/>
خلو مكان العمل من الحشرات والقوارض.	<input type="checkbox"/>
تحفظ أدوات ووسائل النظافة في مكان آمن.	<input type="checkbox"/>
لا تعيق أعمال النظافة أوقات العمل الرسمي.	<input type="checkbox"/>
لا تغيّر أعمال النظافة مكان أدوات العمل اليومي.	<input type="checkbox"/>



يتبع النظافة

تتوفر في المكاتب الأوعية المخصصة للنظافة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الممرات الأوعية المخصصة للنظافة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في الجهة أكياس المهملات.	<input type="checkbox"/>
يتم تغيير أكياس المهملات عند إنجاز أعمال النظافة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في المكاتب المحارم والمناديل.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في المكاتب أدوات التلطيف المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في المكاتب أدوات إتلاف الورق.	<input type="checkbox"/>
تتوفر في المكاتب أجهزة التهوية المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تخصص الجهة يوماً دورياً في السنة لنظافة المكاتب.	<input type="checkbox"/>
تخصص الجهة جوائز تقديرية للمكاتب النظيفة.	<input type="checkbox"/>
تراقب الجهة إنجاز أعمال النظافة وفق معايير جودة نظافة بيئة العمل.	<input type="checkbox"/>
أسطح المكاتب في الجهة نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الكراسي المخصصة للموظفين نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الكراسي المخصصة للمراجعين نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الأرفف نظيفة.	<input type="checkbox"/>



يتبع النظافة	
الدوايب نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الأدوات المكتبية المستخدمة نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الأجهزة المكتبية المستخدمة نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أرضيات المكاتب نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أرضيات الممرات نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أسقف المكاتب نظيفة.	<input type="checkbox"/>
جدران المكاتب نظيفة.	<input type="checkbox"/>
جدران الممرات نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أجهزة التكييف نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أجهزة التهوية نظيفة.	<input type="checkbox"/>
أجهزة التدفئة نظيفة.	<input type="checkbox"/>
اللوحات الموجودة في المكاتب نظيفة.	<input type="checkbox"/>
الأحواض والزهور نظيفة.	<input type="checkbox"/>
هناك ترشيد في استخدام الأوراق والأخبار.	<input type="checkbox"/>
يتم الاستفادة من النفايات في المكاتب بإعادة تدويرها.	<input type="checkbox"/>
يتم صيانة خزانات المياه وبرادات الشرب بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>
يتم تحليل مياه الشرب في خزانات المياه وبرادات الشرب في الجهة بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>



سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء:

الهدوء والحد من الضوضاء	
تقع الجهة في محيط شوارع مزدحمة.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة في محيط أسواق ومراكز تجارية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة في محيط المصانع والورش الصناعية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة في محيط التجمعات السكنية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة في محيط المجمعات التعليمية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة بجوار محطات النقل المتنوعة.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة في محيط المجمعات الحكومية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة بجوار المجمعات الرياضية والملاعب والأندية.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة بجوار أماكن الترفيه العامة.	<input type="checkbox"/>
تقع الجهة بجوار المستشفيات والمراكز الصحية والعلاجية.	<input type="checkbox"/>
الجهة مصممة بشكل يساهم في الحد من الضوضاء.	<input type="checkbox"/>
الوحدات الإدارية في الجهة منظمة بشكل يساهم في الحد من الضوضاء.	<input type="checkbox"/>
تعد الآلات والأجهزة المكتبية في الجهة مصدر للضوضاء.	<input type="checkbox"/>
تعد الأبواب في الجهة مصدراً للضوضاء.	<input type="checkbox"/>
يعد المستفيدون من الجهة مصدرراً للضوضاء.	<input type="checkbox"/>
يعد العاملون في الجهة مصدرراً للضوضاء.	<input type="checkbox"/>



يتبع الهدوء والحد من الضوضاء

تستخدم في الجهة العوازل للحد من انتقال الصوت.	<input type="checkbox"/>
تضع الجهة إرشادات للحد من الضوضاء.	<input type="checkbox"/>
تستخدم الجهة المفصلات الآلية في الأبواب للحد من الضوضاء.	<input type="checkbox"/>

ثامناً: تنظيم وترتيب مكان العمل:

تنظيم وترتيب مكان العمل

المكاتب مهيأة بطاولات عمل مناسبة.	<input type="checkbox"/>
المكاتب مهيأة بكراس مناسبة للعاملين.	<input type="checkbox"/>
المكاتب مهيأة بأجهزة حفظ مناسبة.	<input type="checkbox"/>
المكاتب مصممة وفق الأسس العلمية.	<input type="checkbox"/>
تناسب المكاتب وطبيعة العمل.	<input type="checkbox"/>
المكاتب ذات مساحات مناسبة.	<input type="checkbox"/>
تناسب المكاتب عدد العاملين بها.	<input type="checkbox"/>
المكاتب منظمة بما يساعد على إنجاز العمل.	<input type="checkbox"/>
أدوات ووسائل العمل مهيأة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>
المكاتب المتوفرة آمنة.	<input type="checkbox"/>



يتبع تنظيم وترتيب مكان العمل

يوجد في المكاتب أدوات ووسائل ليس هناك حاجة إليها.	<input type="checkbox"/>
تستخدم الألوان في تنظيم موجودات المكتب وفقاً للاستخدام.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة ردهات لاستراحة واستجمام الموظفين.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الردهات وسائل الراحة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في الجهة أماكن لممارسة الرياضة للتخفيف من حدة الضغوط.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة قاعات للقراءة والإطلاع.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعات القراءة أحدث الكتب ومصادر المعرفة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعات القراءة أجهزة التقنيات الحديثة.	<input type="checkbox"/>
يتم تخزين موجودات المكتب بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
هناك أماكن معينة لتخزين موجودات المكتب.	<input type="checkbox"/>
يتم استخراج المعلومات في المكتب بسرعة لا تتجاوز دقيقة واحدة.	<input type="checkbox"/>
أماكن تخزين موجودات المكتب آمنة وسليمة.	<input type="checkbox"/>
الأرفف والأدراج في المكاتب منظمة.	<input type="checkbox"/>
تخلو الجدران والقواصل والأعمدة من موجودات المكتب.	<input type="checkbox"/>
تخلو الزوايا من موجودات المكتب.	<input type="checkbox"/>
تخلو الشرفات من موجودات المكتب.	<input type="checkbox"/>
تخلو الدواليب وأجهزة الحفظ من موجودات المكتب.	<input type="checkbox"/>
لا يوجد أي موجودات مخزنة تحت طاولات المكاتب.	<input type="checkbox"/>



يتبع تنظيم وترتيب مكان العمل

الرزق والطرود المخزنة في المكاتب منظمة.	<input type="checkbox"/>
الحقائب المخزنة في المكاتب منظمة.	<input type="checkbox"/>
لوحة النشرات والأخبار والجدولة في الجهة منظمة.	<input type="checkbox"/>
تنظيم أسطح المكاتب في الجهة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
صناديق العُدد والأدوات في المكاتب منظمة.	<input type="checkbox"/>
تحفظ موجودات المكتب المستخدمة بمعدل مرة يومياً في مكان العمل.	<input type="checkbox"/>
تحفظ الموجودات المستخدمة بمعدل مرة أسبوعياً أو شهرياً قريباً من مكان العمل.	<input type="checkbox"/>
تحفظ الموجودات المستخدمة بمعدل مرة كل ستة شهور أو سنة بعيداً عن مكان العمل.	<input type="checkbox"/>
تحفظ الموجودات التي لا تستخدم إطلاقاً بعيداً جداً عن مكان العمل.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أماكن التخزين المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة أدوات ووسائل التخزين المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة بدائل لعملية التخزين.	<input type="checkbox"/>
أماكن التخزين في الجهة آمنة.	<input type="checkbox"/>
يسهل الوصول إلى أماكن التخزين في الجهة.	<input type="checkbox"/>



تاسعاً: تهيئة أماكن استقبال المستفيدين:

تهيئة أماكن استقبال المستفيدين	
يتوفر في الجهة قاعة مناسبة لاستقبال المستفيدين.	<input type="checkbox"/>
يسهل وصول المستفيدين لقاعة الاستقبال.	<input type="checkbox"/>
يتوفر مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة لقاعة الاستقبال.	<input type="checkbox"/>
يتوفر مداخل خاصة للنساء لقاعة الاستقبال.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال محطات عمل للموظفين تحقق التفاعل مع المستفيدين.	<input type="checkbox"/>
محطات العمل في قاعة الاستقبال حديثة.	<input type="checkbox"/>
قاعة الاستقبال نظيفة.	<input type="checkbox"/>
التبريد في قاعة الاستقبال مناسب.	<input type="checkbox"/>
التدفئة في قاعة الاستقبال مناسبة.	<input type="checkbox"/>
درجة الحرارة في قاعة الاستقبال مناسبة.	<input type="checkbox"/>
نسبة الرطوبة في قاعة الاستقبال مناسبة.	<input type="checkbox"/>
تجدد الهواء في قاعة الاستقبال مناسب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال أنظمة الإضاءة والصوت المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال طاولات مناسبة للمراجعين.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال كراسٍ مريحة للمراجعين.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال خدمات وأجهزة التصوير.	<input type="checkbox"/>



يتبع تهيئة أماكن استقبال المستفيدين

يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال الأدوات المكتبية المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال أجهزة الحاسب الآلي.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال الطابعات.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال خدمات الاتصال بالإنترنت.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال أجهزة الاستعلام عن المعاملات.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال أجهزة الخدمة الذاتية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال للمراجعين آلات البيع الذاتية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال أجهزة الإشارات الرقمية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال أجهزة الترفيه.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في قاعة الاستقبال ردهة مجهزة للقراءة والاطلاع.	<input type="checkbox"/>

عاشرًا: استخدام الألوان في المكاتب:

استخدام الألوان في المكاتب

تستخدم الجهة الألوان المناسبة التي تثير نشاط وحفز العاملين.	<input type="checkbox"/>
تناسب الألوان المحيطة بالمكاتب.	<input type="checkbox"/>
تستخدم الألوان الفاتحة في الجهة.	<input type="checkbox"/>
هناك تمييز بين ألوان المكاتب والأرضيات والجدران والأسقف.	<input type="checkbox"/>



يتبع استخدام الألوان في المكاتب

تتسق ألوان الأرضيات والجدران والأثاث والأجهزة.	<input type="checkbox"/>
يتم صيانة الألوان في الجهة بشكل دوري.	<input type="checkbox"/>
يستخدم السجاد المناسب في أرضيات المكاتب.	<input type="checkbox"/>
يستخدم الموكيت ذا الصناعة الجيدة في المكاتب.	<input type="checkbox"/>

حادي عشر: تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية:

تجميل المكاتب بالزهور ونباتات الزينة واللوحات التشكيلية

يتم وضع وسائل تجميل المكاتب في المكان المناسب.	<input type="checkbox"/>
تستخدم الأشجار والشجيرات الكبيرة في الأماكن الفسيحة.	<input type="checkbox"/>
تعتني الجهة بوسائل تجميع المكاتب.	<input type="checkbox"/>
يقوم بصيانة وسائل تجميل المكاتب أفراد مؤهلون.	<input type="checkbox"/>
يتم اختيار اللوحات التشكيلية المعبرة التي تعكس موروث المجتمع.	<input type="checkbox"/>
يتم اختيار اللوحات التشكيلية المعبرة التي تعكس تاريخ وإنجازات الجهة.	<input type="checkbox"/>
تتنوع وسائل التجميل من مصادر ومنافذ متعددة.	<input type="checkbox"/>





ثاني عشر: الصوتيات:

الصوتيات	
تستخدم الجهة أنظمة الصوتيات المناسبة.	<input type="checkbox"/>
تتوزع أنظمة الصوتيات في الجهة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
تستخدم أجهزة الصوتيات في التذكير بأداء الصلاة.	<input type="checkbox"/>
تستخدم أجهزة الصوتيات في حالة الإنذار.	<input type="checkbox"/>
تستخدم أجهزة الصوتيات في التثقيف والتوعية.	<input type="checkbox"/>
تستخدم أجهزة الصوتيات في الترويج.	<input type="checkbox"/>
يتنوع مضمون الصوتيات المقدمة في الجهة مع عادات وتقاليد وأعراف المجتمع.	<input type="checkbox"/>
الصوت المنبثق خافت ولا يؤثر في أداء العمل.	<input type="checkbox"/>
يتسق مضمون الصوتيات مع معايير الجهة.	<input type="checkbox"/>

ثالث عشر: الخدمات المساندة:

الخدمات المساندة	(المصلي)
يتوفر في الجهة مصلى مناسب من حيث الحجم.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة مصليات متعددة في أدوار الجهة.	<input type="checkbox"/>
موقع المصلى مناسب.	<input type="checkbox"/>
المصلى مهياً بالسجاد والفرش المناسبين.	<input type="checkbox"/>



يتبع الخدمات المساندة (المصلي)

يوجد في المصلى أرفف مناسبة لحفظ المصاحف الكريمة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر بأماكن الصلاة التهوية والإضاءة والتكييف المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد بالمصلى مخارج للطوارئ.	<input type="checkbox"/>
النظافة في المصلى مناسبة.	<input type="checkbox"/>
التوصيلات الكهربائية في أماكن الصلاة آمنة ووفق الاشتراطات الفنية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في المصلى أنظمة للصوت مناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في المصلى ثلاجات مياه.	<input type="checkbox"/>

يتبع الخدمات المساندة (غرفة/غرف الحراسة)

غرفة/غرف الحراسة مناسبة من حيث الحجم.	<input type="checkbox"/>
تقع غرف الحراسة في الأماكن المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة غرف الحراسة الكافية.	<input type="checkbox"/>
تحتوي غرف الحراسة على الطاولات والكراسي والسجاد المناسب.	<input type="checkbox"/>
يوجد في غرف الحراسة النوافذ المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في غرف الحراسة دورات مياه ملحقة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في غرف الحراسة أجهزة وأدوات التحكم بالبوابة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في غرف الحراسة مكاتب ملحقة للانتظار.	<input type="checkbox"/>



يتبع الخدمات المساندة (أماكن إعداد الطعام)

تقع أماكن إعداد الطعام في المكان المناسب.	<input type="checkbox"/>
مساحة أماكن إعداد الطعام مناسبة.	<input type="checkbox"/>
مبنى إعداد الطعام مصمم بطريقة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الأرضيات في المكان مناسبة.	<input type="checkbox"/>
الحوائط مدهونة بطلاء مناسب.	<input type="checkbox"/>
الأبواب مصممة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
النوافذ مصممة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
التهوية في المكان مناسب.	<input type="checkbox"/>
الإضاءة مناسبة.	<input type="checkbox"/>
التوصيلات الكهربائية معدة وفق الأصول الفنية.	<input type="checkbox"/>
المياه المستخدمة مناسبة وصالحة للاستهلاك البشري.	<input type="checkbox"/>
خزان المياه بعيداً عن مصادر التلوث.	<input type="checkbox"/>
يتوفر دورات المياه بعدد كافٍ.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في دورات المياه مراوح الشفط وصناديق الطرد المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتوفر العدد الكافي من مغاسل الأيدي والمجهزة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
الأواني والأدوات المستخدمة في إعداد وتجهيز وتقديم الطعام صالحة للاستخدام وبحالة جيدة ومن مواد غير قابلة للصدأ.	<input type="checkbox"/>



يتبع الخدمات المساندة (أماكن إعداد الطعام)

يتوفر عدد مناسب من الثلاجات لحفظ المواد الغذائية.	<input type="checkbox"/>
يتوفر خزائن خاصة لحفظ الأدوات والأواني بعد غسلها وتجفيفها.	<input type="checkbox"/>
المواد الغذائية المستخدمة في تحضير الوجبات الغذائية نظيفة وخالية من علامات التلف والفساد وصالحة للاستهلاك البشري.	<input type="checkbox"/>
العاملون مؤهلون وحاصلون على شهادات صحية سارية المفعول.	<input type="checkbox"/>
العاملون حسنوا المظهر ونظفوا الأبدان.	<input type="checkbox"/>
يرتدي العاملون الزي الموحد والنظيف.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في الجهة دورات المياه الكافية.	<input type="checkbox"/>
دورات المياه في الجهة مصممة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في دورات المياه كافة المستلزمات المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد دورات مياه مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	<input type="checkbox"/>
دورات المياه المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة مهيأة بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
يتم الاعتناء بدورات المياه بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في دورات المياه مرافق للوضوء.	<input type="checkbox"/>
يتم تزيين دورات المياه بشكل مناسب.	<input type="checkbox"/>
يتوفر في دورات المياه مراوح الشفط وصناديق الطرد المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يتم تزويد دورات المياه بمصدر للمياه الساخنة المناسبة.	<input type="checkbox"/>
يوجد في دورات المياه العلامات الإرشادية المناسبة.	<input type="checkbox"/>



ملحق (٢) قائمة الأجهزة الحكومية المقيمة للدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية

- قائمة الجهات الحكومية المقيمة
للدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية
١. هيئة الخبراء.
 ٢. مجلس الشورى.
 ٣. وزارة المياه والكهرباء.
 ٤. وزارة الشؤون البلدية والقروية.
 ٥. وزارة المالية.
 ٦. وزارة الثقافة والإعلام.
 ٧. وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.
 ٨. وزارة العمل.
 ٩. وزارة الإسكان.
 ١٠. وزارة العدل.
 ١١. وزارة النقل.
 ١٢. وزارة الداخلية.



١٣. وزارة الاقتصاد والتخطيط.
١٤. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
١٥. وزارة التجارة والصناعة.
١٦. وزارة الحج.
١٧. وزارة الحرس الوطني.
١٨. وزارة الزراعة.
١٩. وزارة الشؤون الاجتماعية.
٢٠. المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة.
٢١. إمارة منطقة الرياض.
٢٢. إمارة المنطقة الشرقية.
٢٣. إمارة منطقة المدينة المنورة.
٢٤. إمارة منطقة الباحة.
٢٥. إمارة منطقة حائل.
٢٦. إمارة منطقة القصيم.
٢٧. إمارة منطقة نجران.

٢٨. مصلحة الجمارك العامة.
٢٩. مؤسسة النقد العربي السعودي.
٣٠. الرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة.
٣١. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٣٢. جامعة الحدود الشمالية.
٣٣. الهيئة السعودية للحياة الفطرية.
٣٤. جامعة جازان.





٣٥. جامعة حائل.
٣٦. جامعة الدمام.
٣٧. جامعة الملك سعود.
٣٨. جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.
٣٩. جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
٤٠. جامعة نجران.
٤١. جامعة الملك فيصل.
٤٢. جامعة المجمعة.
٤٣. جامعة تبوك.
٤٤. جامعة شقراء.
٤٥. جامعة الملك خالد.
٤٦. جامعة الملك عبدالعزيز.
٤٧. جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز.
٤٨. جامعة الطائف.
٤٩. جامعة القصيم.
٥٠. جامعة طيبة.
٥١. جامعة الباحة.
٥٢. أمانة المدينة المنورة.
٥٣. أمانة العاصمة المقدسة.
٥٤. أمانة منطقة نجران.
٥٥. أمانة المنطقة الشرقية.
٥٦. أمانة منطقة تبوك.



٥٧. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.

٥٨. المؤسسة العامة للتقاعد.

٥٩. معهد الإدارة العامة.

٦٠. معهد الدراسات الدبلوماسية.

٦١. الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

٦٢. هيئة الهلال الأحمر السعودي.

٦٣. الهيئة العامة للطيران المدني.

٦٤. الهيئة الملكية للجبيل وينبع.

٦٥. الهيئة العامة للاستثمار.

٦٦. هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

٦٧. مصلحة الزكاة والدخل.

٦٨. الهيئة العامة للإحصاء.

٦٩. مكتبة الملك فهد الوطنية.

٧٠. صندوق التنمية الزراعية.

٧١. صندوق تنمية الموارد البشرية.

٧٢. الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

٧٣. هيئة السوق المالية.

٧٤. الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

٧٥. الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء.

٧٦. الهيئة العامة للغذاء والدواء.

٧٧. الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد.

٧٨. هيئة التحقيق والادعاء العام.

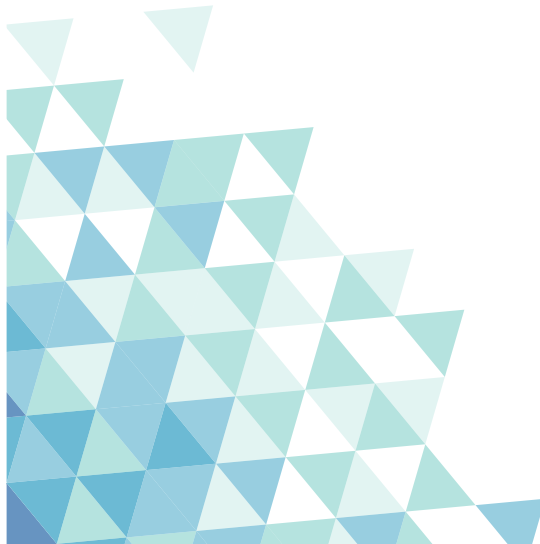


٧٩. مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

٨٠. ديوان المراقبة العامة.

٨١. الرئاسة العامة لرعاية الشباب.

٨٢. هيئة الرقابة والتحقيق.





المراجع أولاً: المراجع باللغة العربية:

١. أبو زيد، محمد نور الدين سيد (١٤٠٢). المشكلات الإنسانية لموظفي الحفظ في الأجهزة الحكومية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٢. بدر، سيد حجاج، والمعداوي، محمد، وحجازي، محمد حافظ (١٩٩٠). المكتب: البيئة - الممارسات، القاهرة، مكتبة عين شمس.
٣. البديوي، بدر محمد وحمزة عدنان محمد (١٤٠٧). العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٤. السندي، عبدالله راشد (١٤١٨). مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية، المؤلف، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
٥. الشراح، عبدالرحيم محمد (٢٠١١). الهندسة الداخلية للمكاتب الإدارية، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
٦. الطويل، محمد عبدالرحمن وآخرون (١٤١٦). الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٧. عبداللطيف، عبدالحميد رضا وزنداح، بشير ابراهيم (١٤٠٨). الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٨. العديلي، ناصر محمد (١٤٠٣). الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، دورية الإدارة العامة، س٢١، ٣٦٤، ربيع الثاني، ص-ص ٨٧-٣٤.
٩. العديلي، ناصر محمد (١٤٠٤). الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
١٠. عطية، حامد سوادى (١٤٠٥). تأثير التغيير في مكان وظروف العمل الطبيعية على بيئة العمل الداخلية ورضا أداء العاملين، الرياض: معهد الإدارة العامة.





١١. العتيبي، آدم غازي (١٤١١). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين العام والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة، دورية الإدارة العامة، س٣٠، ٦٩٤، رجب ص-ص ٦٢-٣١.
١٢. العتيبي، آدم غازي (١٤١٣). علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، دورية الإدارة العامة، س٣٢، ٧٦٤، ربيع الآخر، ص-ص ١٢٢-٩١.
١٣. العمر، فؤاد عبدالله (١٤٢٠). نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية، دورية الإدارة العامة، مج٣٩، ع١، محر م، ص-ص ١٦١-١١٩.
١٤. مرسوم ملكي صادر من ديوان رئاسة مجلس الوزراء رقم (٧/م)، وتاريخ ١٣٩١/٢/١ هـ.
١٥. مظهر، يوسف خليل (١٩٧٦). دراسة عن تنظيم وإدارة بيئة العمل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
١٦. النظام الأساسي للحكم، الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/٩٠)، تاريخ ١٤١٢/٨/٢٧ هـ.
١٧. نظام ديوان المراقبة العامة، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٩)، تاريخ ١٣٩١/٢/١١ هـ.
١٨. وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية التاسعة، ١٤٣٠هـ-١٤٣٥هـ.





المراجع ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

1. Brill, M. (1990). Workspace design and productivity. *Journal of Healthcare Forum*, 35 (5), pp. 51-3.
2. Hameed, A, and Amjad, S, (2009). Impact of Office Design on employees' Productivity: A Case study of Banking Organizations of Abbottabad, Pakistan, *Journal of Public Affairs, Administration and Management*, Volume 3, Issue 1, pp 1-13.
3. Jennings, L., M. (1989). *Secretarial and Administrative Procedures*, New Jersey: Prentice Hall.
4. Leblebici, D. (2012). Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity: Case Study of a Bank in Turkey, *Journal of Business, Economics & Finance* (2012), Vol.1 (1), pp 38-49.
5. Lundstrom T., Pugliese, G., Bartley, J., Cox, J., and Guither, C. (2002). organizational and environmental factors that affect worker health and safety and patient outcomes, the Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology, Inc., Retrieved by Oct. 26, 2013 from https://www.premierinc.com/quality-safety/tools_services/safety/about/downloads/26_AJIC_safety_04-02.pdf
6. Mcfariland, E. E. (1985). *Secretarial Prodedures: Office Administration and Automated systems*, Verginia: Reston Publishing Company.
7. Quible, Z. (1984). *Administrative Office Management: An Introduction*, Reston, Verginia: Reston Publishing Company, Inc.
8. Vischer J. C. (2007). The effects of the physical environment on job Performance: Toward a theoretical Model of Workspace Stress, *Stress and Health* 23: 175-184.
9. Weiss, E. M. (1999). Perceived Workplace Conditions and First-year Teachers Morale, Career Choice Commitment and Planned Retention: A Secondary Analysis. *Teaching and Teacher Education*, 15, 861-879.







المملكة العربية السعودية
وزارة الخدمة المدنية