



وزارة الخدمة المدنية  
وكالة الوزارة للتخطيط وتطوير الموارد البشرية

# الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية



بسم الله الرحمن الرحيم

## تقديم

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

يأتي هذا الدليل الشامل كأحد الأدوات المهمة التي قامت الوزارة بتطويره لإثارة الاهتمام ببيئة العمل المادية على مستوى كافة الأجهزة الحكومية، حيث يمثل إطاراً إرشادياً يتضمن أسس تنظيم وتهيئة تلك البيئة المادية، ومكوناتها الرئيسية، وأماكن استقبال المستفيدين من خدمات تلك الأجهزة الحكومية. ولقد أعد هذا الدليل وتمت مراجعته من قبل نخبة من المختصين في الوزارة وفي معهد الإدارة العامة، حيث روعي في بناءه التباين في مكونات البيئة المادية وعناصرها المختلفة، واستند في إعداده على العديد من التجارب والممارسات المحلية والإقليمية والدولية. وختاماً فإن تطبيق إرشادات هذا الدليل في بيئات العمل الحكومية المختلفة سيبسر بدوره توفير بيئة عمل فاعلة في الأجهزة الحكومية، وسيتمكن الأجهزة الرقابية من أداء مهامها بيسر وسهولة.

والله ولي التوفيق

وزير الخدمة المدنية

أ. خالد بن عبدالله العرج

## قائمة المحتويات

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ٣  | تقديم                                     |
| ٤  | قائمة المحتويات                           |
| ٨  | تمهيد                                     |
| ٩  | مقدمة                                     |
| ١٢ | أهداف الدليل                              |
| ١٢ | منهجية إعداد الدليل                       |
| ١٢ | نطاق الدليل                               |
| ١٣ | تعريفات الدليل                            |
| ١٤ | البيئة المادية للمكاتب ومكوناتها الرئيسية |
| ١٤ | تعريف البيئة المادية للمكاتب              |
| ١٤ | أهمية البيئة المادية                      |
| ١٧ | أثر البيئة المادية للمكاتب                |
| ١٩ | المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب  |
| ٢١ | أولاً: تصميم المكاتب                      |
| ٢٣ | أشكال تصميم المكاتب                       |
| ٢٣ | إرشادات تصميم المكتب المفتوح              |
| ٢٤ | إرشادات تصميم المكتب المغلق               |
| ٢٤ | تصميم قاعات الاجتماعات                    |
| ٢٦ | ثانياً: تأثير المكاتب                     |
| ٢٦ | مكونات الأثاث المكتبي                     |
| ٢٦ | إرشادات لاختيار الأثاث المكتبي المناسب    |
| ٢٨ | مقاسات ومواصفات الأثاث المكتبي            |

- ٢٠..... ثالثاً: التكييف (التبريد والتهوئة والتدفئة)
- ٢٠..... إرشادات التكييف (التبريد والتهوئة والتدفئة)
- ٢٢..... إرشادات لتجديد ونظافة الهواء في المكاتب

٢٢..... رابعاً: الإضاءة

٢٣..... قوة ولمعان الإضاءة

٢٥..... توزيع الإضاءة في المكتب

٢٥..... انعكاس الإضاءة في المكتب

٢٦..... أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب

٢٧..... الإضاءة المباشرة

٢٧..... الإضاءة غير المباشرة

٢٨..... الإضاءة شبة المباشرة

٢٨..... مصادر الإضاءة

٢٩..... إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الطبيعية

٤٠..... إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الصناعية

٤١..... خامساً: الأمن والسلامة

٤١..... إرشادات لتحقيق الأمن والسلامة

٤٢..... تصنيف المخاطر في المكاتب

٤٥..... سادساً: النظافة

٤٥..... معايير النظافة

٤٧..... مسؤولية النظافة

٤٨..... النفايات ونظافة المكاتب

٤٩..... سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء

٥٠..... مصادر الضوضاء

- ٥١..... مصادر الضوضاء الخارجية
- ٥١..... مصادر الضوضاء الداخلية
- ٥٢..... إرشادات للحد من الضوضاء في المكاتب
- ٥٣..... إرشادات للحد من مصادر الضوضاء الداخلية
- ٥٣..... إرشادات للحد من مصادر الضوضاء الداخلية
- ٥٤..... تأمناً: تنظيم وترتيب مكان العمل
- ٥٤..... معايير تنظيم وترتيب مكان العمل
- ٥٥..... إرشادات لتنظيم وترتيب مكان العمل
- ٥٦..... عناصر تنظيم وترتيب مكان العمل
- ٥٦..... أماكن تخزين موجودات المكتب
- ٥٨..... إرشادات لاستخدامات أماكن تخزين موجودات المكتب
- ٥٩..... قواعد تنظيم وترتيب أماكن تخزين موجودات المكتب
- ٦٠..... معايير تخزين موجودات المكتب
- ٦١..... إرشادات لتخزين موجودات المكتب
- ٦٢..... تاسعاً: تهيئة أماكن استقبال المستفيدين
- ٦٤..... عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب
- ٦٥..... إرشادات استخدام الألوان في المكاتب
- ٦٥..... إرشادات استخدام ألوان الأرضيات والجدران والأثاث
- ٦٧..... حادي عشري: تجميل المكاتب
- ٦٧..... إرشادات تجميل المكاتب
- ٦٩..... ثاني عشر: الصوتيات
- ٧٠..... إرشادات توظيف الصوتيات في بيئة العمل

٧١..... ثالث عشر: الخدمات المساندة

٧١..... المصلى

٧٢..... غرفة الحراسة

٧٣..... أماكن تقديم وتحضير الطعام

٧٥..... دورات المياه

٧٧..... خاتمة:

٧٨..... ملحق: قائمة التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في الأجهزة الحكومية

٩٤..... المراجع

## 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 إلى ما أفضت إليه العديد من الدراسات، والمسوحات الميدانية في هذا المجال، وذلك من أجل ضمان جودة تلك البيئة المادية، وما يتعلق بها من آثار على العاملين في تلك البيئات، وبالتالي 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 الأدنى لما يلزم أن يتم الأخذ 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 من التحقق بالتزام الجهات الحكومية بتوفير بيئة العمل الحكومية المناسبة.

## مقدمة:

يُعدّ العنصر البشري أحد أهم ركائز التنمية التي يعتمد عليها، خاصة في الأجهزة الحكومية لتحقيق أهدافها، ولتحقيق ذلك فمن الضروري الاهتمام بهذا العنصر البشري، والمحافظة عليه، وتحقيق متطلباته وفق المهام المناطة به. ومن أوجه الاهتمام به لاسيما 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 تألوا حكومة المملكة العربية السعودية من البذل والتأكيد على أهمية الاهتمام بالعنصر البشري، وحمايته في مختلف البيئات، خاصة بيئات العمل الحكومية، وتبلور ذلك الاهتمام بالتأكيد عليه في النظام الأساسي للحكم، حيث أشارت المادة الثامنة والعشرين من النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية الصادر بالأمر الملكي رقم (أ/٩٠)، وتاريخ ١٤٢١/٨/٢٧هـ، إلى حماية العامل وصاحب العمل في بيئة العمل بما يصون من كرامته، ويرتقي بمساهمته، بل قد نصت تلك المادة على "تيسر الدولة مجالات العمل لكل قادر عليه، وتسعى الأنظمة التي تحمي العامل وصاحب العمل".

ولما للبيئة المادية من أهمية فقد حظيت ومنذ فترة طويلة باهتمام الباحثين والممارسين في الإدارة، لاسيما ما يتعلق بدورها في الانتاجية والرضا الوظيفي، وقد شهدت بداية الثلاثينات من القرن الماضي بزوغ ذلك الاهتمام بالإنسان العامل، ودراسة

العوامل المحيطة به ضمن النظريات الإدارية المتعاقبة. فمنذ نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور (Fredric Taylar) في بداية القرن العشرين واهتمامه بجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، إلى جهود مايو Mayo في العام ١٩٥٤م وكذلك رثرز برقر وديكسون (Roethlisberger and Dickson)، اللذين أنجزا في العام ١٩٢٤م العديد من الدراسات في مصانع شركة ويسترن إلكترونيك في هاوثرن، وعُرفت وقتئذ بتجارب هاوثرن (Hawthorn)، واستقصت تأثيرات عدد من العوامل ومنها ظروف العمل الطبيعية من تهوية وإضاءة على الإنتاج، إلى أن تنامت تلك الدراسات الفنية الخاصة بتنظيم بيئة العمل. وقد تطور هذا الاهتمام بشكل ملحوظ، حتى أُستحدثت علوم خاص بها 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 والاهتمام بها، وبكل ما يؤثر على أداء العاملين في الجهات الحكومية.

وانسجاماً مع هذا الاتجاه القاسي بإثارة الاهتمام ببيئة العمل المادية في المكتب، 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 مجلس الوزراء الموقر بالقرار رقم (٤٥٦٣٧) وتاريخ ١٤٣٥/٧/١١هـ الذي حدد الجهات التي تتولى الرقابة والإشراف

ومتابعة تلك البيئة المادية، بما يتسق مع المعايير المتعارف عليها، والظروف المادية المناسبة، التي ينبغي أن تتوافر للموظف في الأجهزة الحكومية .

ويأتي هذا الدليل الإرشادي الشامل ليسلط الضوء على بيئة العمل كأحد أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية العاملين ورضاهم، وبالتالي على 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. التعرف بالبيئة المادية للمكاتب وبيان أهميتها في الأجهزة الحكومية.
2. التعرف بأثر البيئة المادية للمكاتب.
3. التعرف 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 توافر مكونات البيئة المادية الأساسية في الأجهزة الحكومية.

## منهجية إعداد الدليل:

تم إعداد هذا الدليل المرادف إلى التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في بيئة العمل الحكومية، وذلك بالاعتماد على معايير علمية متعارف عليها في إعداد مثل هذه الأذلة، وبالإطلاع على العديد من مصادر المعلومات المتنوعة، من كتب مرجعية، وأدلة، ودراسات، علمية، إضافة إلى الإطلاع على عدد من التجارب والممارسات الدولية في مجال تهيئة بيئة العمل.

## 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 يقتضي السياق خلاف ذلك.

الوزارة : وزارة الخدمة المدنية .

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 ، المصلحة ، الهيئة ، الرئاسة ، المؤسسة.....

## البيئة المادية للمكاتب ومكوناتها الرئيسية

### تعريف البيئة المادية للمكاتب:

يمكن تعريف البيئة المادية للمكاتب على أنها 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 نظراً لأثرها على تنظيم وإدارة العمل المكتبي، وكذلك تأثيرها على القائمين بالعمل على حد سواء، وبالتالي 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 آثارها على العاملين في مختلف البيئات المكتبية اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، حتى برز ذلك العلم الذي أطلق عليه علم الإيرجنومكس (Ergonomics) وهو العلم الذي يعنى بمدى مناسبة مكان العمل للعاملين فيه، وعرف خلال سنوات خلت بعلم هندسة العوامل الانسانية (Human Factors Engineering)، وهناك من عرفه بعلم الشغل والذي يطبق فيه مبادئ تشترك في مضامينها نظريات علم النفس، والاجتماع والاتصال لعلاقاتها بدوافع وميول الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل، ومدى تأثير تلك العوامل على سلوك العاملين أثناء أداء العمل.

وتستمد هذه البيئة أهميتها من خلال العلاقة الوطيدة بين الانسان والبيئة المحيطة به. وحيث أن تلك البيئة ومكوناتها المختلفة تعد أحد أهم العناصر المساعدة في أداء العمل وبخاصة العمل المكتبي، لذا برزت أهميتها. ومن هذا المنطلق -وليتم تحسين جودة العمل وتحقيق رضا العاملين -فمن الأهمية بمكان توافر تلك

المكونات للبيئة المادية وفقاً لاحتياجات الوظيفة، واحتياجات القائم بتلك الوظيفة، وتبعاً للمعايير المتعارف عليها في تقنين 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 خلال العقود الماضية، فزاد الاهتمام بتغيير تلك العناصر المادية وتطويرها بشكل متسارع، 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 في محاولة توفير تلك المكونات.

إن توفر مكونات البيئة المادية المناسبة، يحقق العديد من الفوائد للجهة

والعاملين بها، ومن أهم تلك الفوائد ما يلي:

- رفع كفاءة أداء العاملين
- المساهمة في تحفيز العاملين.
- المساهمة في احترام حقوق العاملين.

- الحد من غياب العاملين.
- الحد من تسرب العاملين من العمل.
- رفع إنتاجية العاملين.
- ضمان بيئة العمل الآمنة والمريحة والممتعة أثناء أداء العمل.
- الحد من شكاوى وتذمر العاملين.
- تكوين صورة إيجابية عن الجهة لدى العاملين والمستفيدين من خدمات الجهة.
- الحد من الوقوع في الأخطاء أثناء أداء العمل.

## أثر البيئة المادية للمكاتب :

حظيت ظروف العمل المادية باهتمام الباحثين والممارسين في مجال الإدارة منذ منتصف القرن الماضي، واستمر ذلك الاهتمام حتى الوقت الحاضر، وقد تركز ذلك الاهتمام على أثر مكونات البيئة وظروف العمل على الإنتاجية ورضا العاملين. وما يلفت الانتباه أن عدد الدراسات والبحوث في هذا المجال محدودة نسبياً خاصة في البيئة العربية. وكانت بؤار 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 توافرها أنها تساهم في تنظيم العمل بشكل مناسب في أي منظمة وتساهم في زيادة فعالية الأداء وبشكل خاص في مجال تدفق المعلومات، لذا ينبغي أن تصمم تلك البيئة بحرص ووفق أحدث الأساليب.

ومع إدخال التقنيات كأدوات مساعدة للعمل، واعتبارها جزءاً من مكونات مكتب الموظف، ظهرت بعض المعوقات في وضع تلك الأجهزة والأدوات في المكتب، فقد تكون احتياجها 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 فقد صاحب وجود بعض هذه التقنيات أحداث بعض الضوضاء عند استخدامها، كما زاد 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 تحسين أداء 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 الرضاء كنتيجة لارتياحهم لتلك البيئة. وتبرز أهمية وأثر تحسين بيئة العمل، في إنها يمكن أن ترفع من مستوى الأداء وبالتالي مستوى الإنتاجية بما يصل إلى (٥ - ١٠٪)، عن الأداء السابق.

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

أما عن مستوى الرضاء للعاملين، فقد ارتبط بشكل كبير بمستوى الرضاء عن الوظيفة، والتي تحدده كثير من العوامل، ومنها توافر ظروف وبيئة العمل المناسبة، باعتبارها عاملاً هاماً لقياس رضاء العاملين وكذلك إنتاجيتهم.

## المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب:

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

ومن أهم متطلبات البيئة المادية للعمل أن تكون آمنة، وصحية، 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، 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.

ثانياً: تأثيث المكاتب.

ثالثاً: التكييف.

رابعاً: الإضاءة.

خامساً: الأمن والسلامة.

سادساً: النظافة.

سابعاً: الهدوء (والحد من الضوضاء).

ثامناً: تنظيم وترتيب مكان العمل.

تاسعاً: تهيئة أماكن الاستقبال.

عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب.

حادي عشر: تجميل المكاتب.

ثاني عشر: الصوتيات.

ثالث عشر: الخدمات المساندة.

وفيما يلي وصفاً لكل مكون من هذه المكونات لعننا نقدم لمستخدم هذا الدليل وللمسترشد به ما يعينه على توفير بيئة عمل أفضل في الجهة التي يعمل فيها أو التي يقدم لها خدماته الاستشارية.

## 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 للإدارات 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 للعاملين.
- مراعاة أمن وسلامة العاملين.
- تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المستفيدين 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 .
- 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، وتتحدد مساحات المكاتب وفق العاملين في مختلف المستويات الإدارية، ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (١)

المساحات النموذجية ❖ للمكاتب

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

❖ تمثل هذه المساحات الحد الأدنى

## جدول رقم (٢)

### المساحات النموذجية للممرات

| نوع الممر   | المساحة المطلوبة | المساحة المطلوبة |
|-------------|------------------|------------------|
| ممر رئيسي   | ٨ - ٦            | ٢ - ١,٨          |
| ممر ثانوي   | ٥ - ٤            | ١,٥ - ١,٢        |
| تقاطع ممرات | ٤ - ٣            | ١,٢ - ١          |

◆ تمثل هذه المساحات الحد الأدنى

### ١/١ 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.

### 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 تهيئ 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 لأثنى 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 تؤثث 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. وبأجهزة الحاسب الآلي والطابعات، وأجهزة العرض المرئي، والاتصال بالإنترنت.

■ ينبغي أن تهيئ قاعة الاجتماعات الرئيسية وقاعات الاجتماعات الكبرى بأجهزة الترجمة الفورية.

■ ينبغي أن تهيئ قاعة الاجتماعات بأنظمة الصوت المناسبة وبأنظمة الإضاءة المناسبة.

■ ينبغي أن تهيئ قاعة الاجتماعات بالأدوات المكتبية اللازمة وبوسائل التوضيح كالسبورات الممغنطة أو الورقية.

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

## ثانياً: تأثيث المكاتب

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

### ١/٢ مكونات الأثاث المكتبي:

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

- الطاولات.
- المقاعد.
- خزانات الحفظ.
- طاولات الآلات والأدوات التقنية.
- الجدران والفواصل المتحركة.
- السجاد.
- الأجهزة المكتبية.

### ٢/٢ إرشادات لاختيار الأثاث المكتبي المناسب:

- عند اختيار الأثاث أو تقييم جودته، فإنه ينبغي مراعاة ما يلي:
- التركيز على مدى ملاءمته للشكل العام للمكتب، حيث يبعث ذلك على الراحة النفسية لدى العاملين.
  - أن يكون ملائم للموظفين من حيث جوانب أداء العمل وما قد يؤثر عليهم من انخفاض للروح المعنوية، أو التأثير على الجوانب الصحية لديهم.

[illegible]

من المستقيمين في الجهة في العالمين قبل قيام الإسلام عند الاستخلاف من قبل علي بن أبي طالب عليه السلام. ■

■ የግንባታ ስራ ለማጠናቀቅ የሚያስፈልጉትን ሰው ምን ዓይነት ስራ ይሰራል?

وَيَتَنَزَّلُ السَّكِينُ إِلَى قُبُورِهِمْ ذُرِّيَّتُهُمْ بِمَنْزِلِهِ أَلَمْ يَكُنْ لَهُ الْخَلْقُ كُلُّهُ أَيْدِيهِ أَتَمَّ لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِهِ إِذْنٌ لِمَن يَرِيدُ خَافِيًا

[illegible]

■ ينبغي أن يكون ذا جودة ومثالية عالية، بمستوى مستلزماته ونوعية المواد

॥१६॥

■ اَللّٰهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلٰى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَآلِهِ الطَّيِّبِيْنَ

## ٣/٢ مقاسات ومواصفات الأثاث المكتبي:

تعد طاولات المكاتب محطات العمل الرئيسية بالنسبة للموظفين، 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 مختلفة المساحات 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 المشرفون، أو القائمون 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 اختيار ما يتوافق منها وطبيعة جسم الإنسان، 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 يسمح بالتعديل المناسب بحسب احتياج المستخدم، كما ينبغي حشو 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 فيما يتعلق بالفواصل، فينبغي أن تكون عازلة للصوت وأن تكون ذات ألوان مناسبة وآمنة الاستخدام للعاملين .

## ثالثاً: التكيف (التبريد والتدفئة)

يعد التكيف (التبريد والتدفئة والتدفئة) من المكونات الرئيسية للبيئة المادية للمكاتب، والتي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تصميم المكاتب وذلك لما لها من أثر كبير على أداء العاملين وعلى صحتهم النفسية والبدنية. وتتضمن المكونات السابقة لعنصر التكيف عناصر أساسية ينبغي أخذها في الاعتبار وأن تكون بمقاييس نوعية محددة وهي مستوى درجة الحرارة، ونسبة الرطوبة، ومدى تجديد الهواء، وتفاوت درجة وهناك نسب ودرجات معينة ينبغي توافرها في مكان العمل من حيث درجة حرارة المكتب ونسبة الرطوبة ومستوى تجديد الهواء وتفاوته، وتتحدد مثل هذه النسب والدرجات كما يوضحها الجدول التالي:

### جدول رقم (٣)

نسب درجة الحرارة والرطوبة وتجدد الهواء

| درجة تجديد الهواء وتفاوته | نسبة الرطوبة المناسبة | درجة الحرارة المناسبة |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| (٢٥) قدم <sup>٣</sup>     | (٤-٦٪)                | (٢١ - ٢٤)             |
| لل فرد في الدقيقة         |                       | درجة مئوية            |

## ١٢٣ إرشادات التكيف (التبريد والتدفئة) في المكاتب

تساهم عملية تكيف المكاتب في خلق بيئة عمل فاعلة تؤثر على الحالة النفسية والمزاجية للموظفين، وكذلك 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 تساهم في ضبط درجات الحرارة ونسبة الرطوبة عند حد معين، بما يساعد على إنجاز العمل وتهيئة البيئة المناسبة لهم.

■ أن تماثل 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 يساهم في إدارتها وتشغيلها بكفاءة.

■ أن تبعد الأجهزة الحكومية عن وحدات التكييف المستقلة/الفردية والتي لا تساهم في الحد من الضوضاء وعدم القدرة على 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 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 يساهم في المحافظة على البيئة وتنوع مصادر الطاقة البديلة.

■ أن يراعى وضع مفتاح تحكم بدرجة الحرارة لكل مكتب .

## ٢/٣ إرشادات لتجديد ونظافة الهواء في المكاتب

ينبغي تجديد الهواء في المكاتب وكذلك العمل على نظافته باستمرار، حتى يتسنى تهيئة درجة حرارة ورطوبة مناسبتين للعمل، وكذلك حتى يتم إيجاد جو صحي للعاملين والمستفيدين من خدمات الجهة. وباختلاف المكاتب والأنشطة التي تزاوُل 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 تشمل 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 ومدربين.
- 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.

## 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 وفق تلك الأسس العلمية في تصميم المكاتب بدون شك على 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 بيسر 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 للإضاءة 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 وفق مقاييس واشتراطات الإضاءة العلمية.
- أن يتم تغييرها عند تضاعف الاستفادة منها باستمرار وبمعدل دوري.

### ١/٤ 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) واط/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 ، .... الخ) .
- 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 |   |
| ٥٠٠ لومينز    | ٩,٢٩         | ١٠       | ١ |
| ١٠٠٠ لومينز   | ١٨,٥٨        | ٢٠       | ٢ |
| ١٥٠٠ لومينز   | ٢٧,٨٧        | ٣٠       | ٣ |
| ٢٠٠٠ لومينز   | ٣٧,١٦        | ٤٠       | ٤ |

كما ينبغي الانتباه إلى لشدة اللمعان للإضاءة 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 انعكس الإضاءة.
- أن تستخدم الإضاءة المناسبة في مكان العمل وتفضل الإضاءة الباردة (Cool Lighting).
- أن يكون هناك مزج بين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية.
- 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 بإتباع الإرشادات التالية:

- أن يتم اختيار الأثاث المكتبي المناسب الذي يحد من شدة انعكاس الإضاءة.
  - أن يتم اختيار ألوان مناسبة للمكتب وموجودات المختلفة، بحيث يتم الابتعاد عن الألوان الفاتحة التي تؤدي بدورها إلى شدة انعكاس الإضاءة.
- وللتعرف على شدة الانعكاس، وبالتالي 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

| المكان         | نسبة الانعكاس | م |
|----------------|---------------|---|
| السقف          | ٨ - ٩٠%       | ١ |
| الأرضيات       | ٢ - ٢٥%       | ٢ |
| الجدران        | ٥ - ٦٠%       | ٣ |
| الأثاث المكتبي | ٢٥ - ٤٠%      | ٤ |
| أسطح المكاتب   | ٢ - ٦٠%       | ٥ |

#### ٤/٤ أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب

تتعدد أنظمة توزيع الإضاءة في المكاتب. فهي إما أن تكون إضاءة مباشرة، أو غير مباشرة، أو شبه المباشرة، 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 -أياً 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 (المشار إليها أعلاه) بناءً 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 إلى أن لها العديد من السلبيات وهي:

- يمكن أن تعطي إضاءة أكثر من نسبة الإضاءة المطلوبة.
- يمكن أن تولد وهجاً ولعناً غير مناسبين لأداء العمل.
- يمكن أن تشكل (ضلالاً) أو (ضلاً) 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 (٩ - 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 (٦ - 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 ضللاً 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 التنبه 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 (L E D) أو الفلورسنت (Flourcent)
- أن تراعى الأسس العلمية في توزيع الإضاءة الناتجة عن مختلف مصادر الإضاءة.

#### ١/٥/٤ إرشادات الاستفادة من مصادر الإضاءة الطبيعية

تعتبر الإضاءة الطبيعية من أفضل مصادر الإضاءة التي تساعد على أداء العمل، وللإستفادة من هذا المصدر بشكل مناسب يمكن الإسترشاد 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 الإستفادة 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 ووهجها.
- ينبغي أن ترتب موجودات المكتب وأماكن العاملين، بما يساعد من الإستفادة من مصدر الإضاءة الطبيعي بشكل مناسب.
- ينبغي استخدام الستائر الشفافة التي تساعد على دخول الضوء الطبيعي لمكان العمل بشكل مناسب.

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

تعتبر 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 أل أي د (L E D) 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 ووهجها.
- ينبغي أن ترتب موجودات المكتب وأماكن العاملين، بما يساعد من 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.

## خامساً: الأمن والسلامة

يُعد 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 على أداء العمل، سواء أكانت هذه المتطلبات متعلقة ببيئة العمل الداخلية، مثل ما يرتبط منها باستخدام الأجهزة والأدوات، أو من حيث بعض المتغيرات ذات العلاقة ببيئة العمل الخارجية، والتي قد تؤثر بدورها على 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 تسارع على السيطرة على مكامن الخطر وتحديد لها، 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 من الحد من كافة الأخطار أثناء أداء العمل والحد منها. مثل تسهيل 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 تصمم مرافق من وحدات إدارية ومكاتب بما يجعلها تقاوم مختلف الأجواء المتوقعة.
- ينبغي أن تزود مختلف الوحدات الإدارية بأجهزة الكشف عن الحريق وأجهزة الإنذار، المبكر والتجهيزات المبكرة للإطفاء.
- ينبغي أن تحافظ الأجهزة الحكومية والعاملين بها على تلك الأجهزة الفنية والتدريب عليها، وتقوم بصيانتها وتجديدها باستمرار.
- أن تكون أجهزة وأدوات ووسائل الحماية والإنذار من الحريق قريبة من الداخل والمرات وسهل 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 مناسب ودورات متخصصة في الأمن والسلامة أثناء العمل.
- ينبغي أن تعد الأجهزة الحكومية لوحات إرشادية وعلامات تتفق مع المعايير الدولية، وأن تكون مفهومه 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 تتعرض أي أذن لصوت يبلغ ذروة ضغطه عند مستوى يزيد على (١٤٠) ديسيبل.

## ٢/٥ تصنيف المخاطر في المكاتب:

أوضحت إرشادات الأمم المتحدة تصنيف المخاطر في بيئات العمل، وأكدت على ضرورة أن يكون هناك خطماً 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

| المواقف والآثار للخطر |             |              |              |                     | الاحتمال للخطر |
|-----------------------|-------------|--------------|--------------|---------------------|----------------|
| كارثي<br>(٥)          | كبير<br>(٤) | متوسط<br>(٣) | ثانوي<br>(٢) | غير ذي<br>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.

## سادساً: النظافة

تعد النظافة في بيئة 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.

### ١/٦ 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 في بيئة العمل المكتبي مرتين يومياً في الفترة الصباحية قبل بداية العمل الرسمي، وفي الفترة المسائية بعد انتهاء العمل الرسمي.
- أن تتم النظافة في بيئة العمل المكتبي أثناء عطلة نهاية الأسبوع، وأثناء العطل الرسمية.
- أن تتجزأ أعمال النظافة من قبل أفراد مؤهلين ومهيئين لهذا العمل.
- أن تستخدم الأدوات المساعدة في أعمال النظافة كالمكانس المصنوعة من الألياف الدقيقة، والماسحات الناعمة، أدوات التنظيف ذات الرذاذ، والمعقمات، والصابون والمعطرات للهواء.
- أن تستخدم المواد الكيماوية المسموح بها للمحافظة على نظافة بيئة العمل لمكافحة الحشرات والقوارض لضمان بيئة نظيفة وآمنة للعمل.

- أن تخصص الأجهزة الحكومية في كل وحدة إدارية مكان آمن 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 تلطيف الجو 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 تراقب أعمال النظافة والصيانة، وفق معايير جودة نظافة العامل ونظافة مكان العمل.
- وتشمل النظافة لمكونات المكتب وموجوداته التالية:

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

## ٢/٦ مسؤولية النظافة

يتولى مسؤولية نظافة المكاتب كلاً مما يلي:

- الموظف، وذلك في المكان الذي يعمل به.
- الجهة المسؤولة عن النظافة، والممثلة في القائم أو القائمين بأعمال 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 هي 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 استراتيجية محددة لتنظيم وإدارة تلك النفايات، من منطلق فهم المخاطر الناتجة عنها على المدى البعيد وأهمية الاستفادة منها.
- أن تعد الجهة خطط 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.

## سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء

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

- تعكير صفو العاملين مما يؤثر على 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 بالديسيبل Decibel ، ويمكن أن تحدد مستويات الضوضاء وفقاً لنوعية المكتب ومصدر الضوضاء كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

قياس الضوضاء في المكاتب

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

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

جدول رقم (٨)

مستويات الضجيج في بيئة العمل

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

١/٧ مصادر الضوضاء

ينبغي التعرف على مصادر الضوضاء (سواء أكانت داخلية أو 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)، أو لوقوعها 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
- الأسواق والمراكز التجارية.
- المصانع والورش الصناعية
- التجمعات السكانية.
- المجمعات التعليمية.
- محطات النقل المتنوعة (المطارات، القطارات، الحافلات، سيارات الأجرة).
- الأجهزة الحكومية والشركات والمؤسسات.
- المجمعات الرياضية والملاعب والأندية.
- أماكن الترفيه العامة
- المستشفيات والمراكز الصحية والعلاجية.

#### ٢/١/٧ مصادر الضوضاء الداخلية :

الضوضاء الداخلية هي تلك الضوضاء التي تنبثق من 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 والضييج في المكاتب

(سواء أكانت داخلية أو خارجية) ، فإنه يمكن الحد من تلك الضوضاء من خلال اتباع الإرشادات التالية :

- الاختيار المناسب لموقع الجهة والوحدة الإدارية والعاملين في المكاتب.
- أن يتم تهئية المبنى والوحدات الإدارية والمكاتب والمرات بوسائل الحد من الضوضاء وامتصاص الصوت وتصريفه.
- أن يتم استخدام كافة الوسائل والمواد العازلة للصوت في الجهة والوحدة الإدارية والمكاتب والمرات.
- توزيع المكاتب بشكل مناسب وفقاً لطبيعة عمل تلك المكاتب والتي تتطلب بعضها التركيز والهدوء.
- أن يتم عزل الأجهزة والأدوات والوسائل التي يصدر عنها ضوضاء ، بما يحقق التركيز والهدوء للعاملين.
- أن يتم تغطية الأسقف والجدران والمرات بمواد عازلة للصوت.
- استخدام الأجهزة والأدوات المساعدة الحديثة مثل أجهزة النداء الآلي والتي تساعد على التواصل وبالتالي الهدوء والتركيز.
- تهئية أماكن مناسبة لمقابلة الزوار والمستفيدين بعيداً عن أماكن العمل.
- وضع اللوحات الفنية والإرشادية التي تحث على الهدء وعدم إصدار الضوضاء سواء بالنسبة للموظفين أو المستفيدين أو الزوار.

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

هناك العديد من الإرشادات التي يمكن الاخذ 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 تساهم 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.

## 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 (الملاوولات 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 وبالتالي سهولة تقديم الخدمة للمستفيدين، بها يؤثر على صحة وروح العاملين المعنوية. ويتمثل أهم 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، ويتمثل في التخلص من الموجودات التي لا تحتاجها للعمل في المكتب خلال (٤٨) ساعة حيث يتم نقلها بعيداً عن مكان العمل، لحين الحاجة إليها.
- ينبغي أن يبقى في مكان العمل الموجودات التي نحتاجها لإنجاز العمل.

- ينبغي تمييز الموجودات التي لا نحتاجها باللون الأحمر (tagging Red) 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.
- 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 (٢١٠٠)، 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 والإطلاع، ويتم تزويدها بأحدث الكتب ومصادر المعرفة لتنمية معارف ومهارات الموظفين.
- تهيئة وسائل 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.

## 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 ونظافتها لتخزين ما هو مخزن بها أصلاً، ومن أهم هذه الأماكن ما يلي:

- سطح المكتب .
- الأرفف والأدراج .
- بجوار الحوائط والفواصل والأعمدة .
- زوايا المكتب .
- الأماكن المسروقة والشرقات .
- الأسطح المستوية (مثل أسطح الدواليب وأجهزة الحفظ) .
- تحت المكاتب ومناضد العمل .

- الأرضيات .
- الحقائب .
- 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 تخزين 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 لتخزين 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 الصغيرة أو المتوسطة أو الكبيرة 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.

## 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. وتتعلق 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 | 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 تخزين 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، وإتمام عملية تخزين 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 عن المرات.
- ينبغي أن لا يتم وضعها عند المدخل.
- 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.

## تاسعاً: تهيئة أماكن الاستقبال

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

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

## 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. فالألوان المكاتب والحواجز الخشبية والمعدنية وكذا ألوان الأثاث والأدوات والأجهزة التقنية أثراً واضحاً على أداء العاملين وعلى 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 على 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 والاكئاب والضعف والملل. ويوضح الجدول التالي تأثير الألوان، والتي يمكن بدورها أن تؤثر على الإنتاجية وعلى روح العاملين في الجهة وكذلك المستفيدين من خدماتها:

جدول رقم (٩)

أثر استخدام الألوان على العاملين

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

## ١١/١٠ 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.

## ٢/١٠ إرشادات استخدام ألوان الأرضيات والجدران والأثاث

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 الشحنات الكهربائية المزعجة.
- ينبغي أن يتم اختيار السجاد كغطاء للأرضيات على أن يكون مصنوع من المواد التي يسهل تنظيفها وصيانتها، وأن تكون مقاومة للحريق والأتساخ 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.

## حادي عشر: تجميل المكاتب

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. ومما يجدر لفت الانتباه إليه في هذا المجال، هو ألا 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 مؤهلين ومختصين 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.

## ثاني عشر: الصوتيات

تميل بعض بيئات العمل إلى توظيف أنواعاً 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.
  - المساهمة في رفع درجة الرضا والانتاجية لدى العاملين أثناء أداء العمل.
  - التخفيف من حدة التوتر والتعب الذهني.
  - تحقيق جوانب من التغيير في بيئة العمل.
  - المساعدة على التأمل والتفكير.
  - المساهمة في الإبلاغ بعض التعليمات العاجلة.
- ووفقاً لأنظمة وتقاليده وثوابت 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 وثوابت 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 الوصول إليها.
- ينبغي أن تكون تلك الصوتيات خافتة بشكل كبير، بحيث لا تؤثر على أداء العمل، ولا تسبب ضوضاء أو إزعاج للعاملين أو المستفيدين من خدمات الجهة.
- ينبغي أن يكون هناك تنوع في تلك الصوتيات بما يتناسب وطبيعة عمل الجهة.
- ينبغي أن يتسق استخدام تلك الصوتيات مع المعايير المتفق عليها في إطلاق تلك الصوتيات والتي تتسم بالشيوع في الاستخدام وإثارة الدافعية والحماس والتأمل.

### ثالث عشر: الخدمات المساندة

يحتاج الموظفون العديد من الخدمات المساندة في بيئات العمل المختلفة، والتي ينبغي توافرها ومن تلك 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 ومهيئة لأداء الصلاة لموظفي الجهة أو للمستفيدين من خدماتها وهناك العديد من الإرشادات ينبغي اتباعها وهي:

- أن تقوم الأجهزة بتوفير مساحات كافية (مساجد صغيرة)، خاصة لأداء الصلاة لتسع لأكبر عدد ممكن من العاملين في الجهة، كما ينبغي توفير مصليات في الأذوار المختلفة للجهة.
- أن يكون موقع المصلى في مكان بعيد عن الضوضاء وعن أماكن راحة الموظفين ومكان اعداد وتناول الطعام.
- أن يتم تهيئة أماكن الصلاة بالفرش والسجاد المناسب.
- أن تهييء أماكن الصلاة بالأرفف الصغيرة لحفظ المصاحف.
- أن تتوفر بأماكن الصلاة التهوية والإضاءة والتكييف المناسبة.
- أن تتوفر بأماكن الصلاة مخارج الطوارئ المناسبة.
- أن يتم الإعتناء 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 ثلاثيات المياه الصغيرة.
- أن تخضع أماكن الصلاة إلى إشراف الجهات المختصة في الجهة.

## ٢/١٣ غرف الحراسة

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

- أن تكون غرف الحراسة مناسبة بمساحة لا تقل عن (٢م<sup>٤</sup>×٤م<sup>٤</sup>).
- أن تكون هذه المكاتب ملاصقة لبوابات الجهة وتسمح بمراقبة منافذ الجهة.
- أن تتوفر لهذه المكاتب كافة الأجهزة والأدوات اللازمة مثل الملاوولات والكراسي، والسجاد، والإضاءة المناسبة، وأجهزة الاتصال الهاتفي الداخلية والخارجية.
- أن تتميز أماكن الحراسة بنوافذ واسعة لا تقل عن (٢م<sup>٢</sup>)، بها يتيح للحراس من الرقابة التامة على مبنى الجهة.
- أن يلحق بأماكن الحراسة دورة للمياه مناسبة بحيث يتوفر بها كافة الاشتراطات الصحية والمستلزمات المطلوبة.
- أن تزود أماكن الحراسة بأجهزة وفتح البوابات الإلكترونية التي يمكن التحكم بها من غرفة الحراسة.
- أن يلحق بأماكن الحراسة مكتب لا تقل مساحته عن (٢م<sup>٤</sup>×٤م<sup>٤</sup>) لانتظار أولياء الأمور في الجهات النسوية، وأن يزود بكافة وسائل استقبال أوليات الأمور من كراسي 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:

١. أن يكون الموقع لأماكن إعداد الطعام بعيدا عن الروائح الكريهة والدخان والأتربة والملوثات الأخرى وغير معرض للانغمار بالماء.
٢. أن لا تقل المساحة عن (٤٠٠)م<sup>٢</sup>، بما يساعد على خدمة عدد أكبر من المراجعين والموظفين. (يتوقف ذلك على حجم الوحدة الادارية التي يستخدمها).
٣. أن يكون المبنى من الطوب والاسمنت المسلح أو من الألمنيوم أو الألياف الزجاجية ذات الجودة والمظهر المناسبين.
٤. أن يكون التصميم مناسب بما يسمح بالعمل داخل تلك الأماكن لإعداد الطعام.
٥. أن لا يسمح المبنى بدخول وايواء الحشرات والقوارض والملوثات البيئية المختلفة مثل الأتربة والدخان.
٦. أن تكون الأرضيات من مواد غير منفذة للماء وسهلة التنظيف والغسيل وغير زلقه ومن مواد لا تتأثر بالمنظفات الصناعية أو الأحماض المستخدمة في النظافة ، وتكون ذات سطح مستو خال من الشقوق والحفر ، وتصميم بميل خفيف تجاه فتحات الصرف الصحي .
٧. أن تكون الحوائط مدهونة بطلاء زيتي بلون ويفضل اللون الابيض وأن تكون ملساء سهلة التنظيف.
٨. أن تكون أماكن تحضير الطعام التي يتصاعد منها أبخرة أو زيوت متطايرة ودورات المياه ومغاسل الأيدي مكسوة بالبلاط القيشاني.

٩. أن يكون تصميم الأبواب من مواد صماء غير منفذة للماء وغير جاذبة وذات أسطح ملساء وتعلق ذاتيا بأحكام.

١٠. أن تصمم النوافذ بطريقة تمنع تراكم الأتربة والغبار وتزود بسلك شبكي مناسب لمنع دخول الحشرات والقوارض ، وأن تكون من مواد غير قابلة للصدا ذات أسطح ملساء غير جاذبة يسهل تنظيفها.

١١. أن يكون المبنى بجميع مرافقه جيد التهوية لمنع ارتفاع درجات الحرارة داخله وتكاليف الأبخرة وتراكم الاتربة.

١٢. أن تكون الإضاءة جيدة في جميع مرافق المبنى ويمكن استخدام الإضاءة الصناعية .

١٣. أن تكون التوصيلات الكهربائية وفق المعايير الفنية.

١٤. أن تكون المياه المستخدمة من المورد العمومي للمياه أن وجد ، أو من مصدر معروف ومأمون صحيا وصالح للاستهلاك البشري.

١٥. أن يكون خزان المياه بعيدا عن مصادر التلوث وتتخذ منه المياه عن طريق شبكة مواسير إلى أماكن استخدامها ، ويتم تنظيفه وتعقيمه بصفة دورية.

١٦. أن توفر دورات المياه بعدد كاف وأن تزود بمروحة شفط وصندوق طرد ( سيفون ) ، وأن لا تتصل مباشرة بأماكن التحضير أو صالات الطمعات.

١٧. أن يوفر العدد الكافي من مغاسل الايدي وتزود بالصابون والمناشف الورقية ويمنع استخدام الفوط ، وأن تزود بمصادر مياه ساخنة ، وأن يعتنى بنظافتها.

١٨. أن تكون جميع الأدوات والأواني المستخدمة في اعداد وتجهيز وتقديم الطعام صالحة للاستخدام وبحالة جيدة ومن مواد غير قابلة للصدا.

١٩. أن يكون هناك عدد مناسب من التلajات لحفظ المواد الغذائية سواء الأولية او المعدة للتقديم على درجات الحرارة المناسبة بالتبريد أو التجميد.

٢٠. أن تحفظ الأدوات والأطباق والأواني بعد غسلها وتجفيفها داخل خزائن خاصة محكمة الغلق.

٢١. أن تكون المواد الغذائية المستخدمة في تحضير الوجبات الغذائية سواء كانت طازجة أو محلية نظيفة وخالية من علامات التلف والفساد وصالحة للاستهلاك البشري.

٢٢. 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.

٢٣. أن يكون جميع العاملين في مجال تحضير وتقديم الطعام حسن المظهر مع العناية التامة بنظافة ابدانهم.

٢٤. أن يرتدي جميع العاملين في مجال تحضير وتقديم الطعام زيا موحدا ونظيفا وقت العمل مع غطاء للرأس ويفضل أن يكون الري من اللون الأبيض.

## ٤/١٣ دورات المياه

يعد الاهتمام بدورات المياه في الأجهزة الحكومية أمراً بالغ الأهمية لآثره في تحسين بيئة العمل سواء للموظفين في تلك الجهات وكذلك للمستفيدين من خدماته ، وينبغي أن يتوافر العديد من الاشتراطات في هذه الأماكن وهي:

- أن تتوفر دورات المياه في جميع مرافق الجهة.
- أن تتوفر دورات المياه في جميع أذوار الجهة.
- أن لا يقل عدد دورات المياه في كل وحدة عن أربع دورات مياه.
- أن تصمم وتهييء وفق أحدث تصميم لدورات المياه من حيث المساحة في الأحواض والمراحيض.
- أن يتوفر في تلك الأماكن كافة المستلزمات كالأرقف لحفظ المستلزمات الشخصية ، المناشف ، الصابون ، آلة التجفيف ، سلالات الانفايات.

- أن يخصص دورة مياه واحدة لذوي الاحتياجات الخاصة، وأن تكون أكبر مساحة من الدورات الأخرى، وأن تهىء بكافة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة من حيث مساحة الحوض، والأدوات المساندة.
- أن يتم العناية بتنظيف دورات المياه باستمرار وأن يخصص لها عاملين مختصين ومتمرسين.
- أن يتوفر 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 دوارت المياه العلامة الإرشادية المناسبة الخاصة بالاستخدام سواء للرجال أو السيدات.

## 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. يهدف 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، لتساهم بدورها في زيادة الانتاجية، وتحقيق رضا العاملين والمستفيدين على حد سواء.

ومن خلال التوجيهات والإرشادات التي تضمنها الدليل فإننا نتطلع إلى أن يكون هناك تطبيقاً رصيناً لهذه المكونات من قبل مختلف الجهات الحكومية، وقبل ذلك إيجاد وعي متكامل بتلك المكونات المادية وما ينبغي أن تكون عليه، وبالتالي 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 عليها والاسترشاد بها في تطبيق مكونات البيئة المادية في بيئة العمل الحكومي.

وبالله التوفيق.



وزارة الخدمة المدنية

وكالة الوزارة للتخطيط وتطوير الموارد البشرية

## ملحق قائمة التحقق من توفر عناصر البيئة المادية في الأجهزة الحكومية

## تقديم:

تمثل البيئة المادية ومكوناتها الرئيسية أحد أهم العناصر المؤثرة على زيادة الإنتاجية في بيئة العمل الحكومي وتحقيق رضا الموظفين والمستفيدين. ولأهمية ذلك فلا بد من الرقابة وقياس مدى توفر تلك العناصر والمكونات. وفيما يلي رصد أهم العناصر التي يجب توفرها.

## 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 عناصر المكونات التالية:

### أولاً: تصميم المكاتب

#### تصميم المكاتب

- ☐ يساعد تصميم المكاتب في الجهة على استثمار المساحة المخصصة.
- ☐ تم تنظيم الأجهزة والأدوات في المكاتب بشكل مناسب.
- ☐ تساعد عملية التصميم للمكاتب في الجهة على تحسين عملية الاتصال.
- ☐ تساعد عملية تصميم المكاتب في الجهة على انسياب العمل.
- ☐ تساعد عملية تصميم المكاتب في الجهة على سهولة الرقابة والإشراف.
- ☐ تساعد عملية تصميم المكاتب على راحة العاملين.
- ☐ روعي في التصميم احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمعجرة وكبار السن.
- ☐ يساهم تصميم المكاتب في الجهة على تكوين صورة ذهنية إيجابية لدى المستفيدين.
- ☐ المساحة المخصصة للموظفين في المكاتب مناسبة.
- ☐ يتم تنظيم المكاتب والعاملين في الجهة بشكل مناسب.
- ☐ يساهم تصميم المكاتب في الجهة في المحافظة على السرية.
- ☐ توفر المكاتب المصممة في الجهة الهدوء.
- ☐ يساعد تصميم المكاتب في الجهة على قرب أدوات ووسائل العمل من العاملين.

| يتبع تصميم المكاتب       |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | يتميز تصميم المكاتب بالذوق والبساطة.                            |
| <input type="checkbox"/> | يساهم تصميم المكاتب في الجهة في تحقيق الأمن والسلامة.           |
| <input type="checkbox"/> | تتوفر المساحات الكافية لرئيس الجهة                              |
| <input type="checkbox"/> | 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 التقاطعات                              |
| <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"/> | 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.          |

## ثانياً: تأثيث المكاتب

| تأثيث المكاتب            |                                                                     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | طاوولات 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"/> | طاوولات 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"/> | 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.                                   |

## ثالثاً: التكييف والتهوية التدفئة

| التكييف والتهوية والتدفئة |                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>  | 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"/>  | 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.  |

| يشبع التكييف والتهوية والتدفئة                                   |                          |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| يتم التحكم في أنظمة التكييف آلياً.                               | <input type="checkbox"/> |
| يتم التحكم في أنظمة 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 تضاءل 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"/> |

| تتبع الإضاءة             |                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | يتوفر 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 المكاتب مناسبة.                            |
| <input type="checkbox"/> | نسبة انعكاس الإضاءة على جدران المكاتب مناسبة.                             |
| <input type="checkbox"/> | نسبة انعكاس الإضاءة على الأثاث المكتبي في المكتب مناسبة.                  |
| <input type="checkbox"/> | نسبة انعكاس الإضاءة على أسطح المكتب مناسبة.                               |
| <input type="checkbox"/> | توفر الإضاءة المباشرة في المكاتب.                                         |
| <input type="checkbox"/> | توفر الإضاءة غير المباشرة في المكاتب.                                     |
| <input type="checkbox"/> | توفر الإضاءة شبه المباشرة في المكاتب.                                     |
| <input type="checkbox"/> | يتوفر في المكتب مصادر إضاءة غير طبيعية.                                   |
| <input type="checkbox"/> | تستخدم في المكاتب مصابيح الـ (Cool lighting) كمصادر للإضاءة غير الطبيعية. |
| <input type="checkbox"/> | يستخدم في الجهة الستائر الشفافة التي تساعد على انتقال الضوء الطبيعي       |

## خامساً: الأمن والسلامة

### الأمن والسلامة

- ☐ تزيل الجهة كافة أشكال الخطر في بيئة العمل.
- ☐ تتحكم الجهة في مكان الخطر في الجهة وفق ضوابط هندسية.
- ☐ تعمل الجهة على الحد من حدوث الخطر في بيئة العمل.
- ☐ توفر الجهة كافة أدوات الحماية والوقاية.
- ☐ تضع الجهة كافة الإرشادات لتحقيق الحماية والوقاية.
- ☐ تختبر الجهة باستمرار أدوات ووسائل الحماية والوقاية.
- ☐ تدرب الجهة على استخدام أدوات الحماية والوقاية.
- ☐ تقوم الجهة بصيانة أدوات الحماية والوقاية دورياً.
- ☐ يوجد في الجهة أجهزة الكشف عن الحريق والإنذار المبكر.
- ☐ تقوم الجهة بصيانة أجهزة الكشف والإنذار المبكر دورياً.
- ☐ تقع أجهزة الكشف والإنذار المبكر في الأماكن المناسبة في الجهة.

| يتبع الأمن والسلامة                                                   |                          |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| تتوفر في الجهة أدوات الإسعافات الأولية.                               | <input type="checkbox"/> |
| يتوفر في الجهة المسعفين المؤهلين.                                     | <input type="checkbox"/> |
| تعد الجهة برنامج تدريب ودورات متخصصة في الأمن والسلامة.               | <input type="checkbox"/> |
| تضع الجهة لوحات إرشادية للتوعية بالأمن والسلامة وفق المعايير الدولية. | <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 قصاصات 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 المكابس المصنوعة من الألياف الدقيقة. | <input type="checkbox"/> |
| تستخدم في النظافة المكابس 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"/> |
| تُحفظ أدوات ووسائل النظافة في مكان آمن.                | <input type="checkbox"/> |
| لا تعيق أعمال النظافة أوقات العمل الرسمي.              | <input type="checkbox"/> |
| لا تغير أعمال النظافة مكان أدوات العمل اليومي.         | <input type="checkbox"/> |
| 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 التطهير المناسبة.               | <input type="checkbox"/> |

| يتبع النظافة             |                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | تتوفر في المكاتب أدوات إتلاف الورق.                               |
| <input type="checkbox"/> | تتوفر في المكاتب أجهزة التهوية المناسبة.                          |
| <input type="checkbox"/> | تخصص الجهة يوم دوري في السنة لنظافة المكاتب.                      |
| <input type="checkbox"/> | تخصص الجهة جوائز تقديرية للمكاتب النظيفة.                         |
| <input type="checkbox"/> | تراقب الجهة انجاز 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"/> | الدواليب 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 والأحبار.                           |
| <input type="checkbox"/> | يتم الاستفادة من النفايات في المكاتب بإعادة تدويرها.              |

## سابعاً: الهدوء والحد من الضوضاء

| الهدوء والحد من الضوضاء  |                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 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 السكانية.                           |
| <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 مصدر للضوضاء.                             |
| <input type="checkbox"/> | يعد المستفيدون من الجهة مصدر للضوضاء.                          |
| <input type="checkbox"/> | يعد العاملون في الجهة مصدر للضوضاء.                            |
| <input type="checkbox"/> | 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.       |

- [illegible]

| يتبع تنظيم وترتيب مكان العمل                                                |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| الرزم 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 العدد 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"/> |

| يتبع تهيئة أماكن استقبال المستفيدين |                                                                 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <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 كراسي مريحة للمراجعين.                  |
| <input type="checkbox"/>            | يتوفر للمراجعين في قاعة الاستقبال خدمات وأجهزة التصوير.         |
| <input type="checkbox"/>            | 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 والإطلاع.            |
| <input type="checkbox"/>            | يتوفر في قاعة الاستقبال دورات مياه مناسبة أو قرب القاعة .       |

## عاشراً: استخدام الألوان في المكاتب

| استخدام الألوان في المكاتب |                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>   | تستخدم الجهة الألوان المناسبة التي تثير نشاط وحفز العاملين. |
| <input type="checkbox"/>   | تتناسب 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"/>   | 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.              |



## عادي 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 تجميل المكاتب.                                   | <input type="checkbox"/> |
| يقوم بصيانة وسائل تجميل المكاتب أفراد مؤهلين.                       | <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"/> |
| تنوع وسائل التجميل من مصادر ومنافذ متعددة.                          | <input type="checkbox"/> |

## اني 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 التهيف والتوعية.                                    | <input type="checkbox"/> |
| تستخدم أجهزة الصوتيات في الترويج.                                            | <input type="checkbox"/> |
| يتفق مضمون الصوتيات المقدمة في الجهة مع عادات وتقاليذ وثوابت وأعراف المجتمع. | <input type="checkbox"/> |
| الصوت المنبثق خافت ولا يؤثر على أداء العمل.                                  | <input type="checkbox"/> |
| يتسق مضمون الصوتيات مع معايير الجهة.                                         | <input type="checkbox"/> |

### ثالث عشر: الخدمات المساندة

| الخدمات المساندة                                                  |                          |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| المصلى                                                            |                          |
| 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"/> |
| 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"/> |

| 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 بالبوابات المناسبة. | <input type="checkbox"/> |
| يوجد في غرف الحراسة مكاتب ملحقة للإنتظار.                    | <input type="checkbox"/> |

## الخدمات المساندة

### أماكن إعداد الطعام

|                          |                                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 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"/> | التهوئة في المكان مناسبة.                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> | الإضاءة مناسبة.                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> | التوصيلات الكهربائية معدة وفق المعايير أو الاشتراطات 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 كاف.                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> | يتوفر في دورات المياه مراوح الشفط وصناديق الطرد المناسبة.                                                         |
| <input type="checkbox"/> | يتوفر العدد الكافي من مغسل 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"/> | يتوفر عدد مناسب من التلاجات لحفظ المواد الغذائية.                                                                 |
| <input type="checkbox"/> | يتوفر خزائن خاصة لحفظ الأدوات والأواني بعد غسلها وتخفيفها.                                                        |
| <input type="checkbox"/> | المواد الغذائية المستخدمة في تحضير الوجبات الغذائية نظيفة وخالية من علامات التلف والفساد وصالحة للاستهلاك البشري. |
| <input type="checkbox"/> | العمالون مؤهلون وحاصلون على شهادات صحية سارية المفعول.                                                            |
| <input type="checkbox"/> | العمالون حسنى المظهر ونظيفي الأبدان.                                                                              |
| <input type="checkbox"/> | يرتدي العاملون الزي الموحد والنظيف.                                                                               |

الخدمات المساندة

غرفة/غرف الحراسة

|                                                               |                          |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 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 الإعتناء بدورات المياه بشكل مناسب.                        | <input type="checkbox"/> |
| يتوفر في دورات المياه مرافق للوضوء.                           | <input type="checkbox"/> |
| يتم تزوين 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 على دورات المياه العلامات الإرشادية المناسبة.            | <input type="checkbox"/> |

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

١. أبو زيد، محمد نور الدين سيد (١٤٠٢). المشكلات الانسانية لموظفي الحفظ في الأجهزة الحكومية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٢. أمر سام صادر من ديوان رئاسة مجلس الوزراء، رقم (٧/م)، وتاريخ ١٣٩١/٢/١هـ.
٣. بدر، سيد حجاج والمعداوي، محمد، وحجازي، محمد حافظ (١٩٩٠). المكتب: البيئة - الممارسات، القاهرة، مكتبة عين شمس.
٤. البديوي، بدر محمد وحمزة عدنان محمد (١٤٠٧). العوامل المؤثرة في الانتاجية بالقطاع الحكومي، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٥. السنيدي، عبدالله راشد (١٤١٨). مراحل تطور تنظيم الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية، المؤلف، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
٦. الشراح، عبدالرحيم محمد (٢٠٠١). الهندسة الداخلية للمكاتب الإدارية، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
٧. الطويل، محمد عبدالرحمن وآخرون (١٤١٦). الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٨. عبداللطيف، عبدالحميد رضا وزنداح، بشير ابراهيم (١٤٠٨). الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٩. العديلي، ناصر محمد (١٤٠٣). الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، دورية الإدارة العامة، س٢١، ع٣٦، ربيع الثاني، ص ٣٤ - ٨٧.
١٠. العديلي، ناصر محمد (١٤٠٤). الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
١١. عطية، حامد سوادي (١٤٠٥). تأثير التغيير في مكان وظروف العمل الطبيعية على بيئة العمل الداخلية ورضا أداء العاملين، الرياض: معهد الإدارة العامة.

١٢. العتيبي، آدم غازي (١٤١١). الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين العام والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة، دورية الإدارة العامة، س ٣٠، ع ٦٩، رجب ص - ص ٦٢- ٣١.

١٣. 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، س ٣٢، ع ٧٦، ربيع الآخر، ص ٩١- ١٢٢.

١٤. العمر، فؤاد عبدالله (١٤٢٠). نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية، دورية الإدارة العامة، مج ٣٩، ع ١٤، محرم، ص ١١٩- ١٦١.  
١٥. مطهر، 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 ٢٧/٨/١٤٢١هـ.  
١٧. نظام ديوان المراقبة العامة، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٩)، تاريخ ١١/٢/١٣٩١هـ.  
١٨. وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية التاسعة، ١٤٢٠هـ - ١٤٢٥هـ.

## ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

١. Brill, M. (١٩٩٠). Workspace design and productivity. Journal of Healthcare Forum, ٣٥ (٥), pp. ٥١-٣.
٢. Hameed, A, and Amjad, S, (٢٠٠٩). Impact of Office Design on employees' Productivity: A Case study of Banking Organizations of Abbottabad, Pakistan, Journal of Public Affairs, Administration and Management, Volume ٣, Issue ١, pp ١-١٣.
٣. Jennings, L., M. (١٩٨٩). Secretarial and Administrative Procedures, New Jersey: Prentice Hall.
٤. Leblebici, D. (٢٠١٢). Impact of Workplace Quality on Employee's Productivity: Case Study of a Bank in Turkey, Journal of Business, Economics & Finance (٢٠١٢), Vol. ١ (١), pp ٣٨-٤٩.
٥. Lundstrom T., Pugliese, G., Bartley, J., Cox, J., and Guither, C. (٢٠٠٢). 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. ٢٦, ٢٠١٣ from [https://www.premierinc.com/quality-safety/tools-services/safety/about/downloads/٢٦\\_AJIC\\_safety\\_٠٤-٠٢.pdf](https://www.premierinc.com/quality-safety/tools-services/safety/about/downloads/٢٦_AJIC_safety_٠٤-٠٢.pdf)
٦. Mcfariland, E. E. (١٩٨٥). Secretarial Prodedures: Office Administration and Automated systems, Virginia: Reston Publishing Company.
٧. Quible, Z. (١٩٨٤). Administrative Office Management: An Introduction, Reston, Virginia: Reston Publishing Company, Inc.
٨. Vischer J. C. (٢٠٠٧). The effects of the physical environment on job Performance: Toward a theoretical Model of Workspace Stress, Stress and Health ٢٣: ١٧٥-١٨٤.
٩. Weiss, E. M. (١٩٩٩). Perceived Workplace Conditions and First-year Teachers Morale, Career Choice Commitment and Planned Retention: A Secondary Analysis. Teaching and Teacher Education, ١٥, ٨٦١-٨٧٩.

## نهاية الدليل