

البيروقراطية وتطبيقاتها

مفهوم البيروقراطية

يعتقد الكثيرون أن البيروقراطية نظام فاسد وغير مرغوب فيه أو أن البيروقراطية ملازمة للتعقيدات المكتبية وكثرة الأوراق وطوابير المراجعين ، إلا أن البيروقراطية سلاح ذو حدين فهي تنظيم نموذجي من المفروض أن يؤدي إلى إتمام العمل على أفضل وجه. البيروقراطية ليست مرضاً من أمراض الإدارة إلا إذا أساء الإداريون والموظفون استخدام أركانها ، فهي لا تتعارض مع مفاهيم الشورى والديموقراطية والمشاركة الجماعية في عملية صنع القرار . أما التصورات السلبية التي تحيط بمفهوم البيروقراطية فهي في حقيقة الأمر تتعلق بالبيروقراطيين أنفسهم وهذا يمكن أن يسمى بالبيروباثولوجي بالإنجليزية.

خصائص البيروقراطية :

يقوم التنظيم البيروقراطي في رأي webar على الخصائص الآتية :

- ١- هناك مجالات للتخصص الوظيفي محددة رسمياً و ثابتة و تنظم القواعد و اللوائح العملية .
- ٢- هناك توزيع الأنشطة و الأعمال العادية و الضرورية لتسيير دقة التنظيم البيروقراطي على أعضاء التنظيم و اعتبارها واجبات رسمية و بطريقة ثابتة و محددة .
- ٣- توزيع السلطة اللازمة لإعطاء الأوامر بتنفيذ الواجبات المحددة بشكل رسمي ثابت ووفقاً لقواعد واضحة و محددة و تحدد هذه القواعد مدى السلطة التي تمنح لعضو التنظيم البيروقراطي و منع تلك السلطة .

٤- هناك طرق و أساليب للعمل و تنفيذ المهام و الواجبات و بالتالي لا يعين في التنظيم البيروقراطي إلا من كان مؤهلا لأداء تلك المهام بالطرق المحددة.

٥- ينقسم التنظيم البيروقراطي إلى عدة مستويات متخذا شكلا هرميا و بالتالي نظام حاسم و دقيق من الرئاسة حيث تشرف المستويات العليا من التنظيم على أعمال و أنشطة المستويات الدنيا .

٦- تعتمد إدارة التنظيم البيروقراطي على المستندات و بالتالي يوجد جهاز من الموظفين و الكتبة مهمتهم الاحتفاظ بالوثائق و المستندات و على هذا الأساس يرى **webar** أن مجموعة العاملين بقسم معين و ما يستخدمونه من معدات و وثائق يكونون «مكتبا» أو **bureau** و يفصل التنظيم البيروقراطي «المكتب» عن النشاط الخاص للموظفين بمعنى أن العمل البيروقراطي يجب أن ينفصل و يبتعد عن حياة الموظف الخاصة و على هذا الأساس فان الأموال العامة و المعدات الخاصة بالتنظيم البيروقراطي يجب أن تفصل تماما عن الملكية الشخصية للموظف.

٧- إن الإدارة المكتبية تحتاج إلى خبرة و مران و تدريب و من ناحية أخرى فحين يكتمل التنظيم البيروقراطي فانه يتطلب عادة كل نشاط و جهد الموظف حتى لو كانت ساعات عمله محددة بمعنى أن العمل الرسمي يأتي بالمقام الأول بالنسبة لوقت الموظف.

٨- تطبق الإدارة البيروقراطية قواعد و تعليمات للعمل تتصف بالشمولية و العمومية و الثبات النسبي ، كذلك تستخدم الإدارة البيروقراطية أنواع القواعد و التعليمات التي يمكن للموظفين تعلمها و فهمها و كلما زاد فهم الموظفين لتلك القواعد و الإجراءات كلما ارتفعت خبرتهم و كفاءتهم.

البيروقراطية احدى الظواهر التى نشأت فى خضم الثورة الصناعية باوروبا لتثير الجدل بمدى قدرتها على تحقيق الاهداف الاساسية للمنظمة ولقد تعرضت لانتقادات شديدة من مفكرى الادارة فيما يتعلق بجوانبها السلبية فى قيادة المنظمة نحو بلوغ اهدافها اضافة الى تعرض مصطلح البيروقراطية الى تقولات واسعة انطلاقا من مفاهيم شائعة ومشوهة حتى ظن عامة الناس ان البيروقراطية هى المنظمة المتسمة بالروتين وعدم المرونة والمعاملة اللانسانية . الا ان ذلك يتنافى مع حقيقة البيروقراطية التى اسهمت بفاعلية فى تطور الفكر الادارى والممارسة التنظيمية وشكلت اضافة عظيمة لحركة الادارة العلمية خاصة خلال المراحل الاولى للثورة الصناعية وما رافقها من منافسة وعدم استقرار . • اصلها وبداياتها :- اشتق مصطلح البيروقراطية من مقطعين هما (بيرو Bureau) بالفرنسية وتعنى المكتب الاخر (قراطية Gracy) باليونانية وتعنى الحكم اى انها حكم المكتب ووفقا لذلك انها التمسك بحرفية القواعد والتعليمات والاسس بما قد يؤدى الى الابتعاد عن الجوهر ويمنع التصدى للمشاكل ومهمة ايجاد الحلول . يعد عالم الاجتماع الالمانى ماكس فيبر (١٨٦٤ - ١٩٢٠) اول من استخدم هذا الاسلوب فى بدايات القرن قبل الماضى وقد هدف من خلاله الى وصف المنظمة المثالية التى تتميز بالرشد الكامل والتام وتحقيق اقصى درجات الكفاءة بعملياتها .

خصائص البيروقراطية :- يقوم النموذج البيروقراطى فى رأى ماكس فيبر على الافتراضات والخصائص التالية :-

(١) تقسيم العمل والتخصص الوظيفي وتوزيع الاعمال على الموظفين بصورة رسمية وباسلوب ثابت ومستقر .

(٢) وضوح خطوط السلطة عن طريق التسلسل الرئاسي وتقسيم التنظيم الى مستويات تتخذ الشكل الهرمي Hierarchy تشرف المستويات العليا على أنشطة المستويات الدنيا .

(٣) اتباع نظام الجدارة فى التعيين وترقية العاملين ويتابع العاملين مسلكهم الوظيفي فى المنظمة حتى النهاية واعتبار الادارة مهنة تحتاج للتأهل والتدريب مع سيادة العلاقات الرسمية بعيدا عن العواطف والتحيز .

(٤) وجود قواعد وتعليمات محددة لسير العمل تتصف بالشمول والعمومية .

(٥) الاهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات وحفظ المستندات .

(٦) دفع مرتبات وتعويضات عادله للعاملين .

(٧) فصل تام بين العمل والحياة الشخصية منعا لاي تداخل وتأثير على الاداء الوظيفي .

ان افكار هذه النظرية تتسم بالانضباط والمثالية والدقة وتؤمن باستخدام السلطة والسيطرة على المرؤوسين وهى بذلك تتناسب مع مواصفات الجهاز الادارى المثالى التى تصلح لضبط العمل فى المنظمات الحكومية وبذلك فهى تمتاز بالآتى :-الدقة والوضوح – كل شئ مكتوب.

اكتساب الخبرة- العامل يستطيع ان يكتسب خبرة ومهارة فنية فى العمل عن طريق التدريب ونمطية العمل وتكرار التطبيق للوائح فهو على الامام جيد بتفاصيل لوائح العمل.

خفض الاحتكاكات بين العاملين وذلك نسبة للتخصص والتقسيم وكتابة المهام.

الانضباط فى العمل وخضوع المرؤوس للرئيس

تعتبر هذه المواصفات فعالة بالنسبة للاجهزة الادارية فمثلا الضبط فى جميع نواحي العمل الادارى والتوثيق وغير ذلك ولكنه فى

بعض الجوانب غير فعّال بسبب الروتين وتعقيد العمل لأبعد الحدود والتزرع بالقوانين واللوائح والنظم وشخصية المدير الروتينية المحدودة والمحجمة كل ذلك يؤدي الى عدم التفكير وعدم القدرة على اتخاذ القرار فى الوقت المناسب . ويرى البعض ان كل العيوب التى نجدها فى الجهاز الإداري ماهى الا انعكاس لعيوب البيروقراطية، مثل :-

(١) تضخم الاعباء الروتينية والاوراق والتوقعات والاختتام والرسوم

(٢) عدم اهتمام الموظفين بمصالح المنظمة حيث ينصب اهتمامهم على الاجراءات وليست تحقيق الاهداف .

(٣) شعور العاملين بانهم يعاملون كالاتى وانتقال نفس الشعور لمن يتعاملون معهم من العملاء.

(٤) تحجر الشعور وتجمده بسبب الالتزام بالاجراءات .

(٥) القضاء على روح المبادأة والابتكار النمو والتطور الشخصى .
اخيرا اقول هى يمكن ان تكون ايجابية فى بعض الجوانب وسلبية فى البعض الاخر