

المحور الخامس: البيروقراطية والإدارة الإلكترونية (الإدارة الرقمية) **bureaucraty and é- administration**

أولا : ظهور البيروقراطية

يستعمل مفهوم البيروقراطية في حقل علم الاجتماع وعلم السياسة، وهذا للإشارة إلى التطبيق الصارم للقوانين في المجتمعات التي تعرف التنظيم في شؤونها. وأصل الكلمة اللغة الفرنسية والتي تستعمل كلمة **bureaucratie**. وتعني سلطة المكتب وقوة المكتب. ولقد كانت تشير إلى الأشخاص الذين يشغلون مكاتب حكومية ويدهم السلطة والقوة، لكن المفهوم توسع ليشمل مؤسسات أخرى لاحقا (كالمدارس والمصانع والشركات وغيرها) يقابل الكلمة في الانجليزية كلمة **bureaucracy** والتي تشير إلى تطبيق القوانين بقوة، وكل الأنظمة التي تعتمد على الإجراءات الموحدة في توزيع الصلاحيات في شكل هرمي والعلاقات الرسمية القائمة فيها. إلا أن المعنى السلبي عند عامة الناس للبيروقراطية فهو لرؤيتهم لها على أنها تعبر عن الروتين والرتابة في انجاز الأعمال التي تؤدي إلى الملل وتأخر انجاز المهام وتعقيدها. ولقد جاء ماكس فيبر لوضع نظرية عن البيروقراطية في الإدارة بوصفها نموذج من التنظيم وتقسيم العمل الإداري والمهام المكتبية.

ثانيا: تعريف البيروقراطية لغة:

أصل الكلمة اللغة الفرنسية والتي تستعمل كلمة **bureaucratie**، هي كلمة مشكلة من كلمتين هما : Bureau وتعني المكتب، وتشير إلى المكاتب الحكومية الموجودة في القرن 18. - cratie والتي أصلها يوناني من كلمة **kratos** ، والتي تعني السلطة والسيادة أو القوة. اصطلاحا:

هو التنظيم الإداري القائم على تقسيم العمل وتوزيعه في شكل واجبات رسمية محددة في كل الوظائف حيث تنظم من خلاله العلاقات والسلطات وفق أسلوب هرمي وهذا من أجل تحقيق أكبر قدر من الكفاءة (الكفاءة) الإدارية من أجل تحقيق أهداف التنظيم. ولقد وصفها ماكس فيبر بالنموذج المثالي **Ideal type** في الإدارة الضخمة لما قد تحققه من أعلى قدر ممكن من الكفاءة **highly efficient system**.

مبررات قيام البيروقراطية

حسب ماكس فيبر فالنظرية البيروقراطية قامت من أجل :

- الوقوف ضد الرغبات الشخصية للزعيم للحد من سيطرة العادات.
- تحديد عمل وحدود سلطة كل موظف.
- وضع هيكل تنظيمي مفروض من أجل مراقبة كل الأمور.
- العمل للموظف يتم بقواعد مكتوبة تنظم كل مهامه.
- الاعتماد على خبراء مختصين لهم معرفة جيدة بوظيفتهم.

ثالثا: خصائص البيروقراطية

يرى ماكس فيبر أن البيروقراطية تتميز ب :

- التخصص الوظيفي محدد رسميا: حيث الوظائف والمهام معروفة وثابتة ومنظمة بقواعد محددة مسبقا فهي بذلك تكون معروفة .
- توزيع المهام بدقة وتنظيم: حيث تحدد الأنشطة بكل دقة ووضوح مما يجعل عمل كل موظف محدد ومنه منظم.
- توزع السلطات بين الموظفين بشكل رسمي ومحدد: فيتم بذلك تحديد سلطة كل شخص بدقة، ووفق سلم هرمي معد مسبقا وبشكل مكتوب.

- أساليب وطرق العمل محددة مسبقاً: فلا يتولى الوظيفة وفق ذلك إلا من تم إعداده وتكوينه وفق هذه الأساليب والطرق (أي المتخصص فقط)
- تخضع البيروقراطية لتنظيم هرمي يقسم التنظيم لعدة مستويات: فمن هو أعلى الهرم يشرف على من هو أدنى بشكل محدد مسبقاً ومنظم، حيث لا يتم الاتصال بين كل المستويات بل كل مستوى يحدد له مع من يتصل به، بشكل منظم تجنباً للفوضى.
- اعتماد الإدارة على جهاز ومكتب خاص بالسندات وهذا لفصل الموظف في وظيفته عن حياته الخاصة. فالأموال والمعدات الإدارية الخاصة بالتنظيم تفصل عن الملكية الشخصية للموظف، ويفصل صاحب رأس المال الخاص بالمشروع عن أمواله الخاصة المرتبطة بحياته اليومية، فيصبح المدير بذلك محترفاً غير مالك للمال، ليتفرغ بذلك للعمل في وظيفته فقط.

رابعاً: مزايا البيروقراطية

تقوم البيروقراطية على عدة ركائز هي:

- الدقة.
- المعرفة الكاملة بالمستندات.
- السرعة.
- الاستمرار.
- الوضوح.
- الوحدة.
- الخضوع للرؤساء بشكل تام.
- تخفيض التكلفة.
- تخفيض الاحتكاك بين الأفراد.
- العمل يتم بقواعد مكتوبة تنظم كل مهام الموظف.
- الاعتماد على خبراء مختصين لهم معرفة جيدة بوظيفتهم.

خامساً: عيوب البيروقراطية

تحمل البيروقراطية رغم مزاياها عدة عيوب تتمثل في:

- تضخم الأعباء الروتينية.
- شعور الموظف بأنه آلة.
- تشابه السلوك اليومي مما يؤدي إلى الجمود.
- القضاء على المبادرة والابتكار والنمو الشخصي.
- إهمال الجانب الإنساني في التعامل مع الموظف.
- تركيز السلطة في أيدي فئة قليلة من الرؤساء في المستوى الأعلى من الإدارة.
- عزل الإدارة عن بيئتها حيث لا تتأثر بالبيئة ولا تؤثر فيها (نظام مغلق).
- عزل العامل عن حياته الخاصة.

سادساً: من البيروقراطية نحو الإدارة الإلكترونية

تعني الإدارة الإلكترونية (إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم "أدخل على الخط ولا تدخل في الخط").

سابعاً: وظائف الإدارة الإلكترونية

أدخلت الإدارة الإلكترونية على عدة وظائف إدارية والتي تتمثل في

- **التخطيط الإلكتروني:** حيث عملت الإدارة الإلكترونية على الانتقال من التخطيط التقليدي نحو الإلكتروني، حيث يتميز بأنه يوفر المرونة والسرعة والأنية وقصر الأمد و يمكن تحيينه في أقصر وقت، وقابل للتجديد والتطوير المستمر بفضل التدفق المستمر للمعلومات الرقمية، ولقد أصبح التخطيط يشارك فيه الجميع في كل زمان ومن كل مكان وليس فقط الرؤساء. ويمنح القدرة على التوصل إلى الجديد من الأفكار والسلع والأسواق والخدمات.
- **التنظيم الإلكتروني:** فمع الإدارة الإلكترونية التنظيم أصبح مصفوفي، أي يقوم على الوحدات الصغيرة دون هيكل تنظيمي، ويتم التقسيم على أساس الفرق لا الأقسام، كما تحولت الأوامر الإدارية الخطية المتسلسلة نحو الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن تنظيم إداري أحادي الرئاسة نحو تعدد الرؤساء، ومن اللوائح التفصيلية نحو فرق تدار ذاتياً، ومن مركز سلطة نحو مراكز متعددة.
- **الرقابة الإلكترونية:** و تسمح بالرقابة الآنية، وهذا من خلال شبكات داخلية ، مما يقلص من الفجوة بين اكتشاف الخطأ وتصحيحه. وهي عملية مستمرة متجددة تكتشف الخطأ في أنه بفضل تدفق المعلومات المستمر.
- **القيادة الإلكترونية:** و تعتمد على استخدام تكنولوجيا الانترنت، تتميز بتوفرها على المعلومات وتحسين جودتها وملاءمتها وسرعة الحصول عليها. تعرف بقيادة الثقة (لسرعة الحركة والاستجابة والمبادرة والتغيير واتخاذ القرار) وهذا من حيث الجانب التقني العملي. أما من حيث التعامل فتعد قيادة تحسن التعامل مع الزبائن والمتعاملين مع سرعة في الاستجابة لهم، والقدرة على إدارة المنافسة والتجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ثامناً: أهداف الإدارة الإلكترونية

- القضاء على البيروقراطية والتقليل من كلفة الإجراءات الإدارية وتبسيط الإجراءات واختصار الخطوات، واختزال الجهد وزيادة كفاءة العمل الإداري وتحسين التعامل مع المواطنين.
- إلغاء التعامل المباشر بين الإدارة والمواطن أو التخفيف منه لأقصى حد للحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ بين المتعاملين أثناء تقديم الخدمة العمومية.
- إلغاء الأرشيف الورقي ليحل محله الأرشيف الإلكتروني ما يحقق الليونة في التعامل مع الوثائق بتصحيح أخطائها بسرعة ونشرها في أقصر وقت ممكن، والعودة إليها عند الحاجة وفي أي وقت.
- ترشيد الوقت وتجنب إهداره واستثماره في تطوير الخدمات وتنفيذ مشروعات تعمل على زيادة حجم الخدمات وجودتها، بربط مختلف أقسام التنظيم الإداري بوسائل اتصال إلكترونية الأمر الذي يحقق سرعة أكثر في تأدية الخدمات و إيجابية أكثر في أداء الخدمة بالتسريع في اتخاذ القرارات وإبصالها بسرعة، للاستثمار بما يحقق فعالية وفوائد أكثر على المستخدمين.
- دعم الشفافية بتوفير المعلومات وسهولة استحضارها في أي وقت بعدما كان يستغرق أيام ليصبح مع الإدارة الإلكترونية يستغرق دقائق فقط، بل ويمكن أن يقوم به المواطن بنفسه دون الرجوع للإدارة.
- القضاء على الطوابير وتسهيل تقديم الخدمة للمواطنين وهم في منازلهم من خلال شبكة الأنترنت، ما يوفر الجهد ويقلل الأعباء على الإدارة ويوفر عليها حتى في المباني والمقرات.
- خفض أعباء وتكلفة الإجراءات والمعاملات على الجميع (إدارة ومواطنين) ومنه توفير النفقات.

- تجديد المعلومات يساعد الإدارة على معرفة حاجيات المواطنين باستمرار ومعرفة شكاويهم ومشاكلهم وتجاوزها.

قائمة المراجع أ- المجالات

- 1- سايح فطيمة، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، *مجلة نماء الاقتصاد والتجارة*، عدد 4، ديسمبر 2018 .
- 2- عيدوني كافية عيدوني، بن حجوبة حميد، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وآفاق"، *مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية*، عدد 2، ديسمبر 2017.
- ب- الروابط والمواقع الإلكترونية
- 3- لقرع مصطفى، عمايدية فايزة، "مداخلة حول الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجا"، من الرابط العمومية https://www.bibliotdrait.com/2016/04/blog-post_16.html ، يوم 16 فيفري 2021، على الساعة 10:34.
- 4- <http://www.startimes.com/F.aspx?.htm> , consulté le 4 mars 2015 à 14H10.
- 5- <http://www.cte/univ-setif.dz//coursenline/site-bouakkaz/co/bureau-cracy.html>, le 04 mars 2015 à 13H45.